



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS DICIEMBRE DE 2017

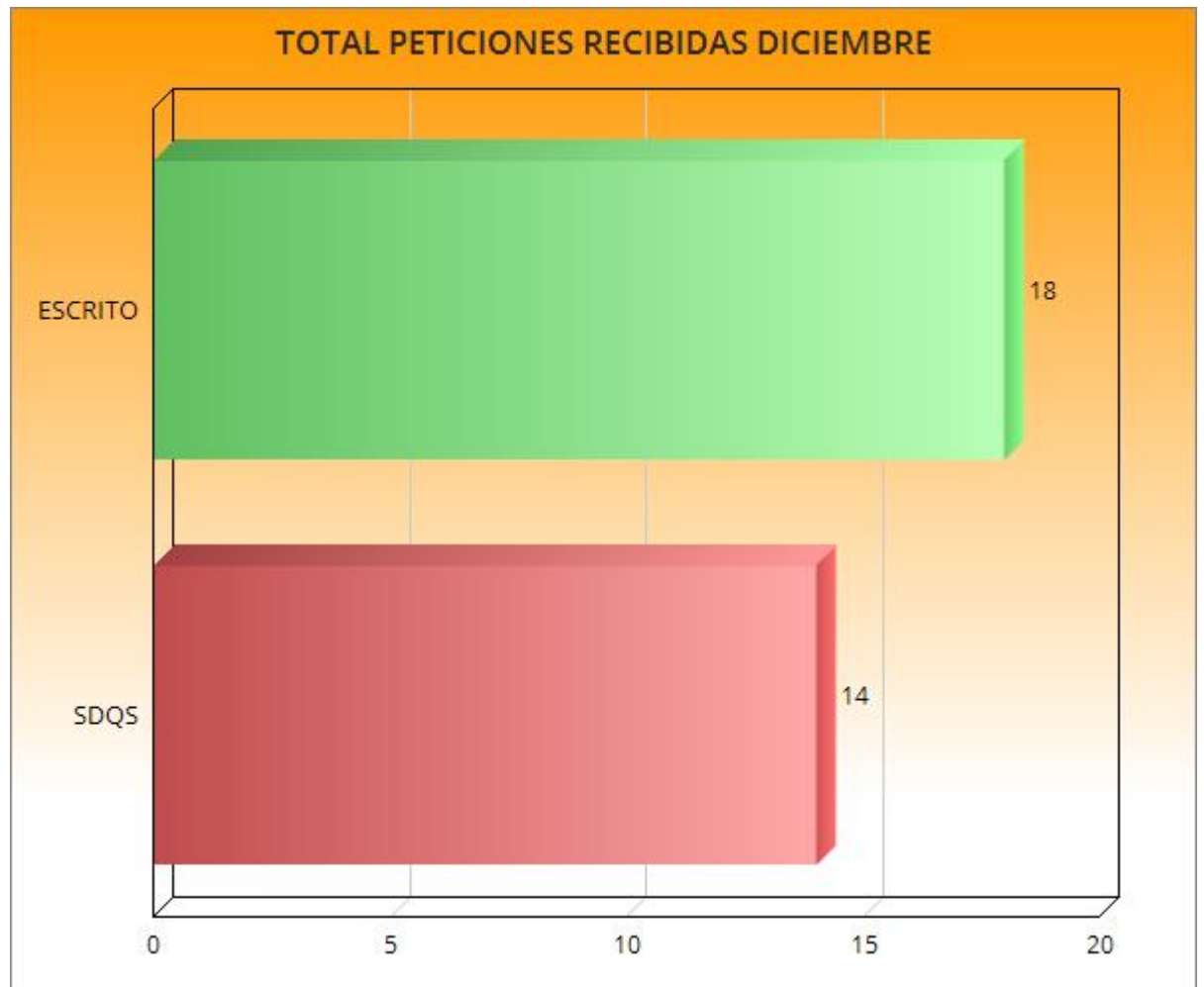
BOGOTÁ, D.C.

Autopista Norte No. 97 - 70, pisos 3 y 4
Edificio Porto 100
PBX: 359 94 94
Línea 195 Bogotá D.C.
Código Postal: 110221
www.eru.gov.co





1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS DICIEMBRE DE 2017



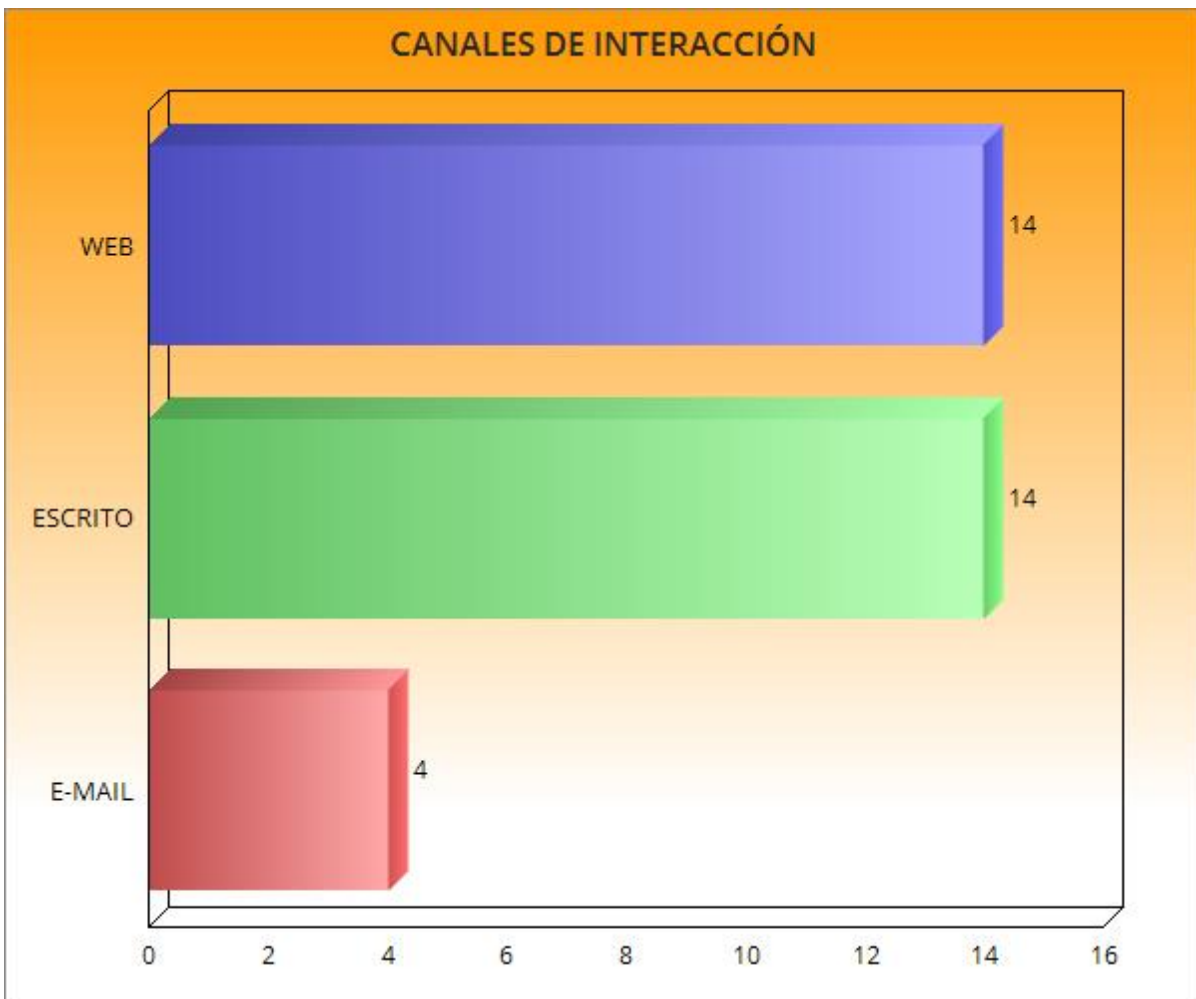
Análisis

Se recibieron 32 peticiones de las cuales 18 ingresaron por los canales e-mail y web, 14 ingresaron por escrito al sistema propio de la entidad "Erudita" las cuales fueron registradas en el SDQS.



1. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	CANTIDAD	%
E-mail	4	13%
Escrito	14	44%
Web	14	44%
Total	32	100%

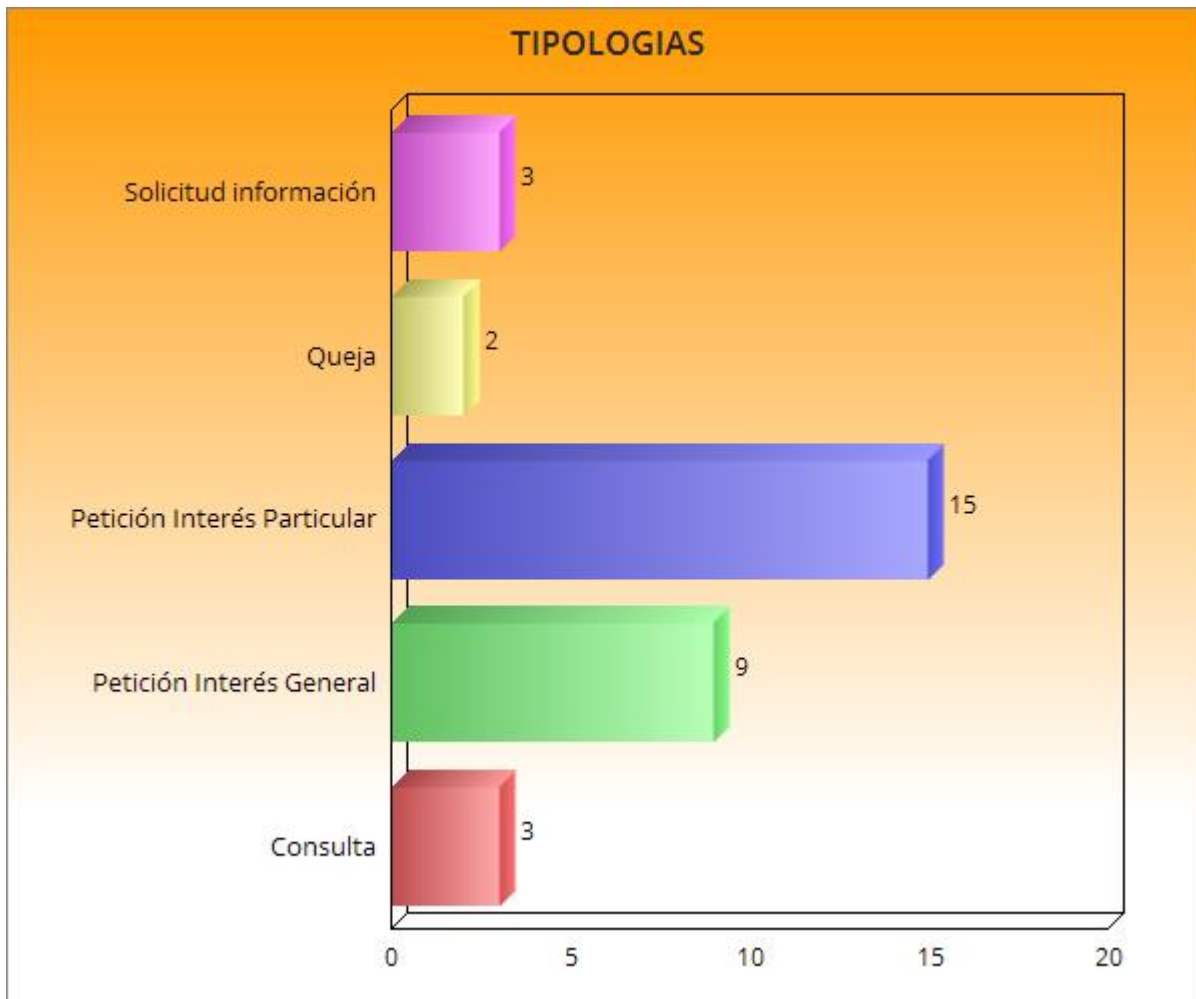




Análisis

El canal escrito, representa el 44% del total de peticiones registradas en el mes de diciembre, al igual que el canal web con el 44% siendo los medios más utilizados para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del canal e-mail con 13%.

3. TIPOLOGIAS





TIPOLOGÍA	RECIBIDOS	%
Consulta	3	9%
Petición interés general	9	28%
Petición interés particular	15	47%
Queja	2	6%
Solicitud información	3	9%
TOTAL	32	100%

Análisis:

Del total de requerimientos, el “derecho de petición de interés particular” con un 47% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá.

4 .SUBTEMAS

SUBTEMA	RECIBIDOS	%
Administración de predios	1	3%
Administración del talento humano	1	3%
Atención y servicio a la ciudadanía	4	13%
Banco de Programas y Proyectos	3	9%
Estudios técnicos y obras de urbanismo	2	6%
Gestión Jurídica	4	13%
Obras de urbanismo	4	13%
Proceso de compra y adquisición de predios	5	16%
Traslado por no competencia	7	22%
Veedurías ciudadanas	1	3%
Total	32	100%



Análisis: Para este periodo los subtemas “Traslado por no competencia” y “Proceso de compra y adquisición de predios” son los requerimientos que más se recibieron, este se refiere a peticiones particulares sobre si determinados predios van a ser objeto de compra .

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	5	16%
SECRETARIA DE HABITAT	1	3%
TRANSMILENIO	1	3%
TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	7	22%

* De las 32 PQRS recibidas, 7 fueron trasladadas por competencia, lo que corresponde a un 22% del 100% de las PQRS recibidas en este periodo.

6. VEEDURÍAS CIUDADANAS

Para este periodo en la entidad se registró una petición referente a Veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DIRECCIÓN DE PREDIOS	4	2	6%
GERENCIA	1	0	0%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	2	2	6%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	4	0	0%
SECRETARIA DE GOBIERNO	5	5	16%
SECRETARIA DE HABITAT	1	1	3%
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	2	1	3%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	0	0%



SUBGERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA	1	1	3%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	6	6	19%
SUBGERENCIA JURÍDICA	4	1	3%
TRANSMILENIO	1	1	3%
TOTAL	32	20	63%

Análisis: Durante el mes de diciembre se recibieron 32 peticiones de las cuales se solucionaron en este mes 20 es decir el 63%, quedando pendiente de respuesta el 37%.

PETICIONES PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	1	1	25%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	2	2	50%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	1	1	25%
TOTAL	4	4	100%

Análisis: para este periodo en la entidad se realizó el respectivo cierre de 20 requerimientos, de los cuales 16 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este periodo y 4 peticiones que llegaron en el mes de noviembre, cerrando el 100% de las peticiones que llegaron en el periodo anterior, dentro de los tiempos de ley.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

A continuación, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento utilizado por las dependencias para contestar las peticiones.



DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	#. Solicitudes de información	#. de Reclamos	#. Quejas	# Consulta	# Petición de interés General	# Petición de interés particular	# Solicitud de Copias	# Sugerencias
Términos legales Ley 1755 Art. 14	10 días	15 días	15 días	30 días	15 días	15 días	10 días	15 días
DIRECCIÓN DE PREDIOS	-	-	-	-	1	3	-	-
GERENCIA	-	-	-	-	-	1	-	-
OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO	-	-	-	1	1	-	-	-
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	-	-	-	-	2	2	-	-
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	-	1	-	3	1	-	-
SECRETARIA DE HABITAT	-	-	-	1	-	-	-	-
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	1	-	-	-	-	1	-	-
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	-	-	-	-	-	1	-	-
SUBGERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA	-	-	-	-	-	1	-	-
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	2	-	-	1	2	1	-	-
SUBGERENCIA JURÍDICA	-	-	-	-	-	4	-	-
TRANSMILENIO	-	-	1	-	-	-	-	-
TOTAL	3	0	2	3	9	15	0	0

Análisis:

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de diciembre fue de 10 días.

En el siguiente cuadro se relaciona el tiempo promedio utilizado por cada dependencia para dar respuestas.

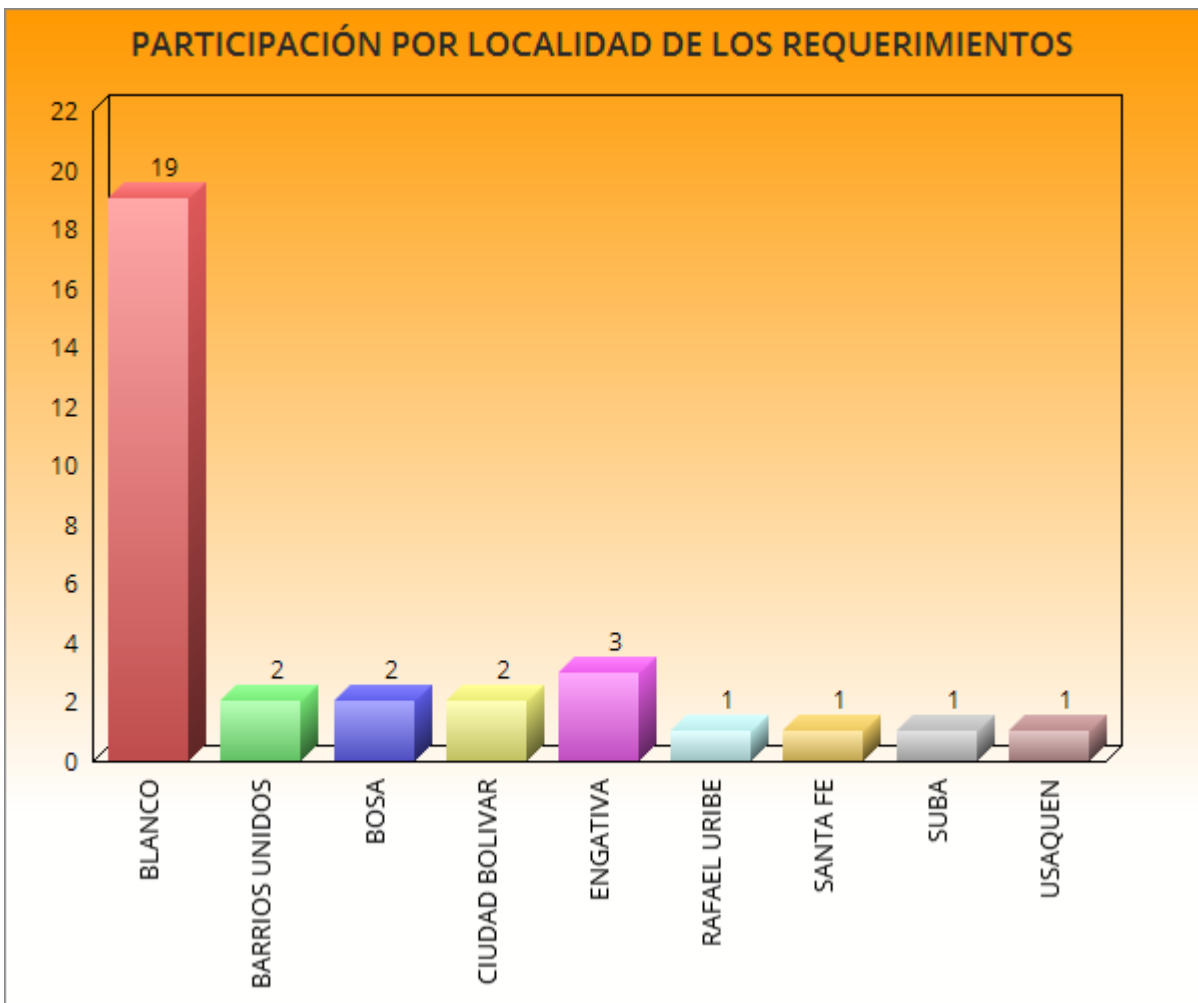


DEPENDENCIAS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
DIRECCIÓN DE PREDIOS	12 días
GERENCIA	16 días
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Medio día
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	10 días
SUBGERENCIA GESTIÓN CORPORATIVA	16 días
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	15 días
SUBGERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA	2 días
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	3 días
SUBGERENCIA JURÍDICA	9 días

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 10 días; se evidencia que las áreas que presentan mayor número de días de respuesta son la Gerencia con 16 días y la Subgerencia de Gestión Corporativa con 16 días.



9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

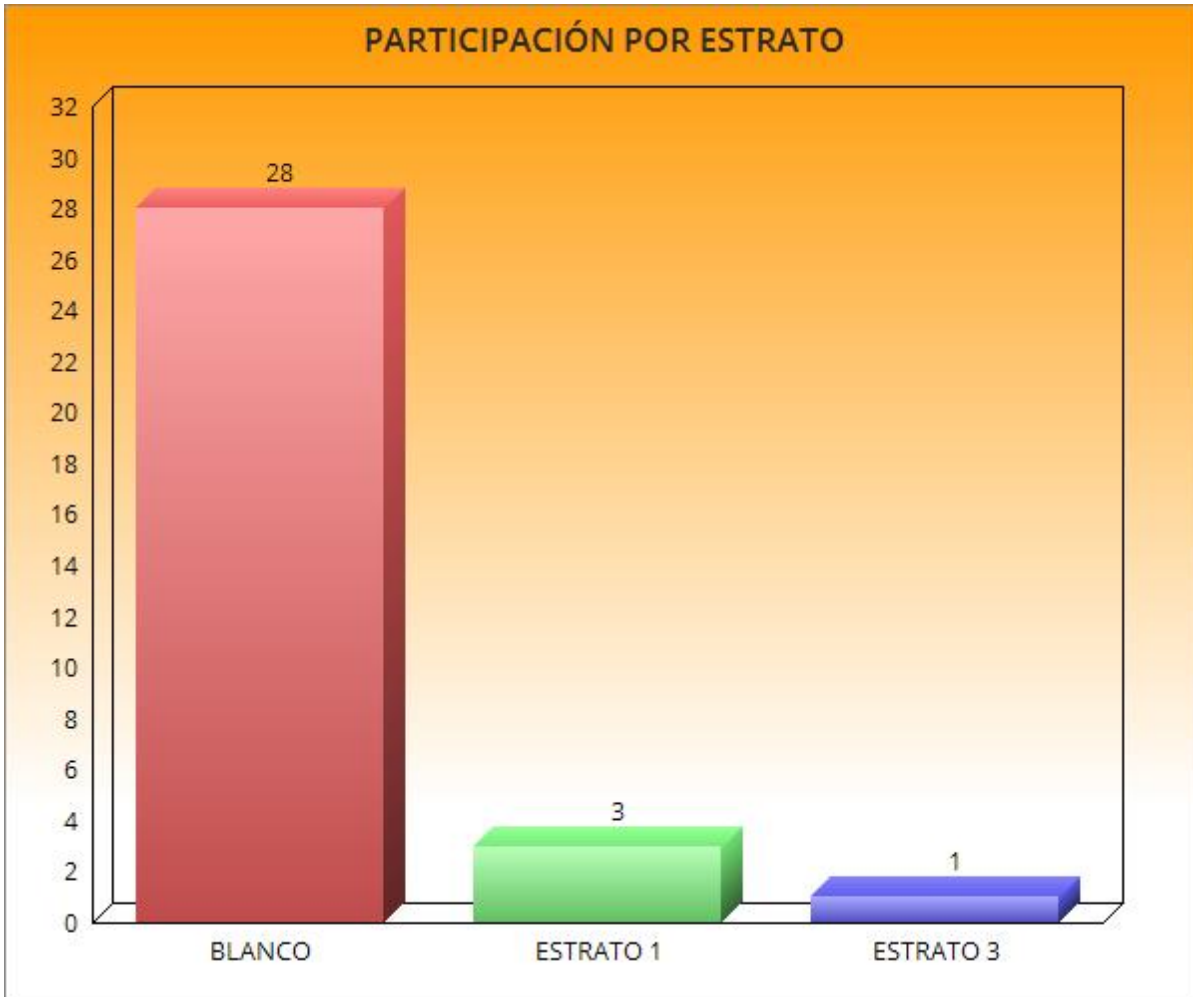


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, solo el 41% de los ciudadanos registro la localidad.



10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

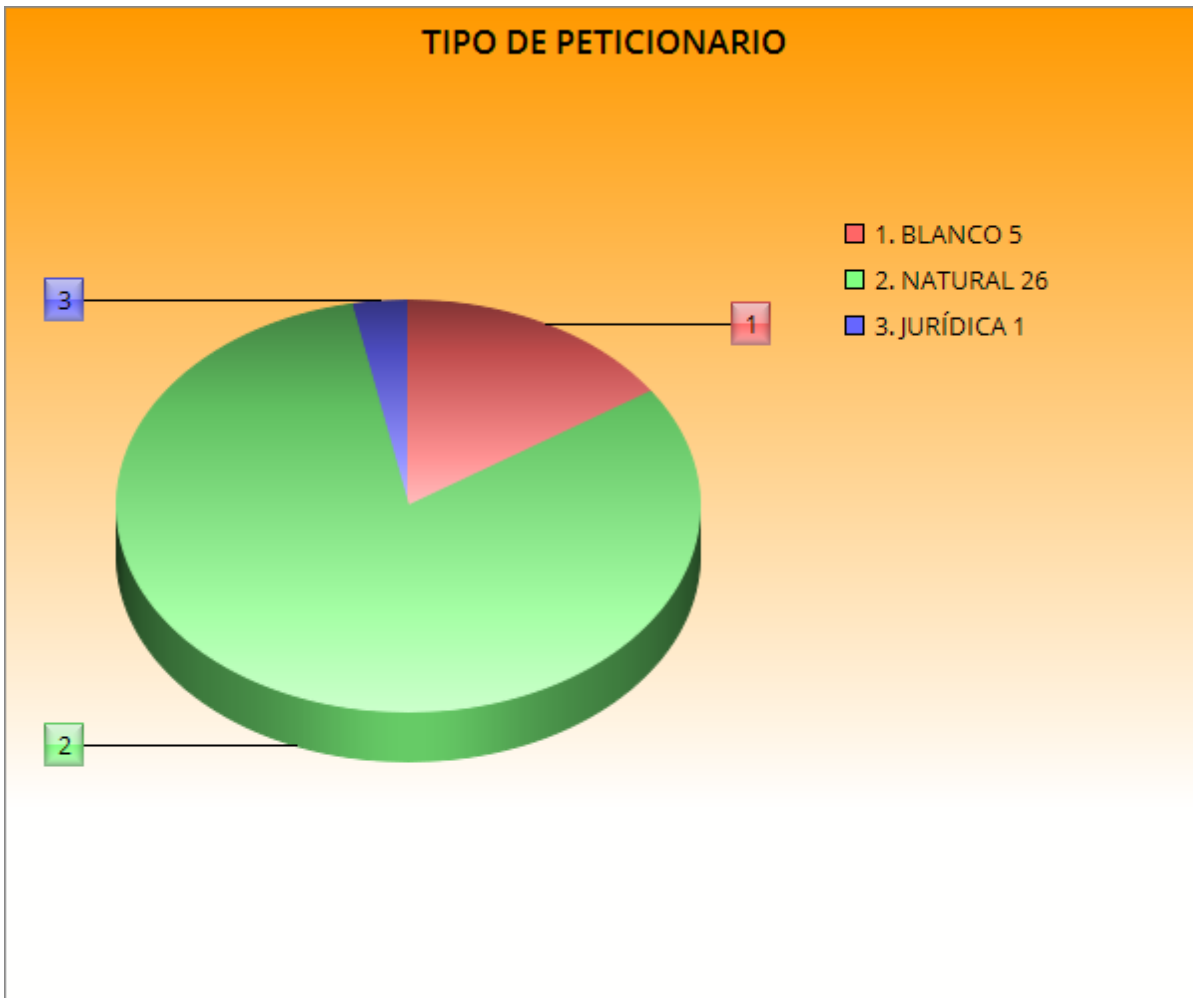


ESTRATO	No. peticiones
1	3
3	1
En Blanco	28



Análisis: Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), solo el 13% de los peticionarios registro su estrato, se encontró que la mayor participación está en el estrato 1 con el 9%.

TIPO DE PETICIONARIO



Análisis:

El 81% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 16% corresponde a las personas que interponen sus peticiones de manera anónima, el 3% por personas jurídicas, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en diciembre de 2017.



11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	No.	%
Anónimo	5	16%
Identificado	27	84%
TOTAL	32	100%

Análisis:

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 84% corresponde a ciudadanos identificados y el 16 % a ciudadanos anónimos.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para este periodo se registraron 32 derechos de petición, de los cuales se respondió el 63%, quedando pendiente el 37%.
- El 22% de las PQRS recibidas se trasladó a otras entidades por no ser competencia de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá.
- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas, mejorar la oportunidad de estas, ya que la meta en cuanto a los indicadores de las PQRS, en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, toma como promedio igual o menor a 7 días, el tiempo óptimo de respuesta.



EMPRESA DE
RENOVACIÓN Y DESARROLLO
URBANO DE BOGOTÁ
Transformamos ciudad

