



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS ENERO DE 2017

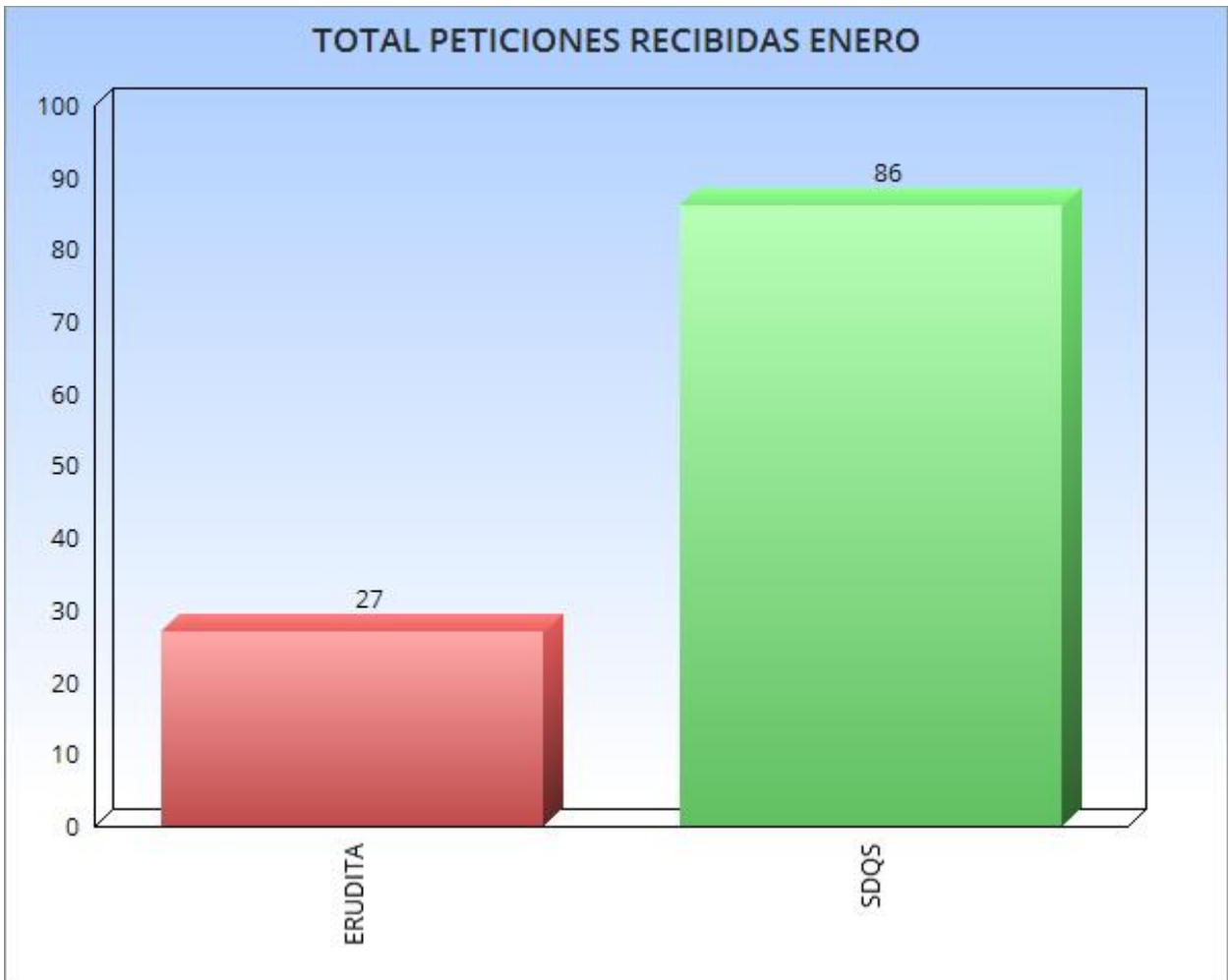
BOGOTÁ, D.C.

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 ENERO DE 2017

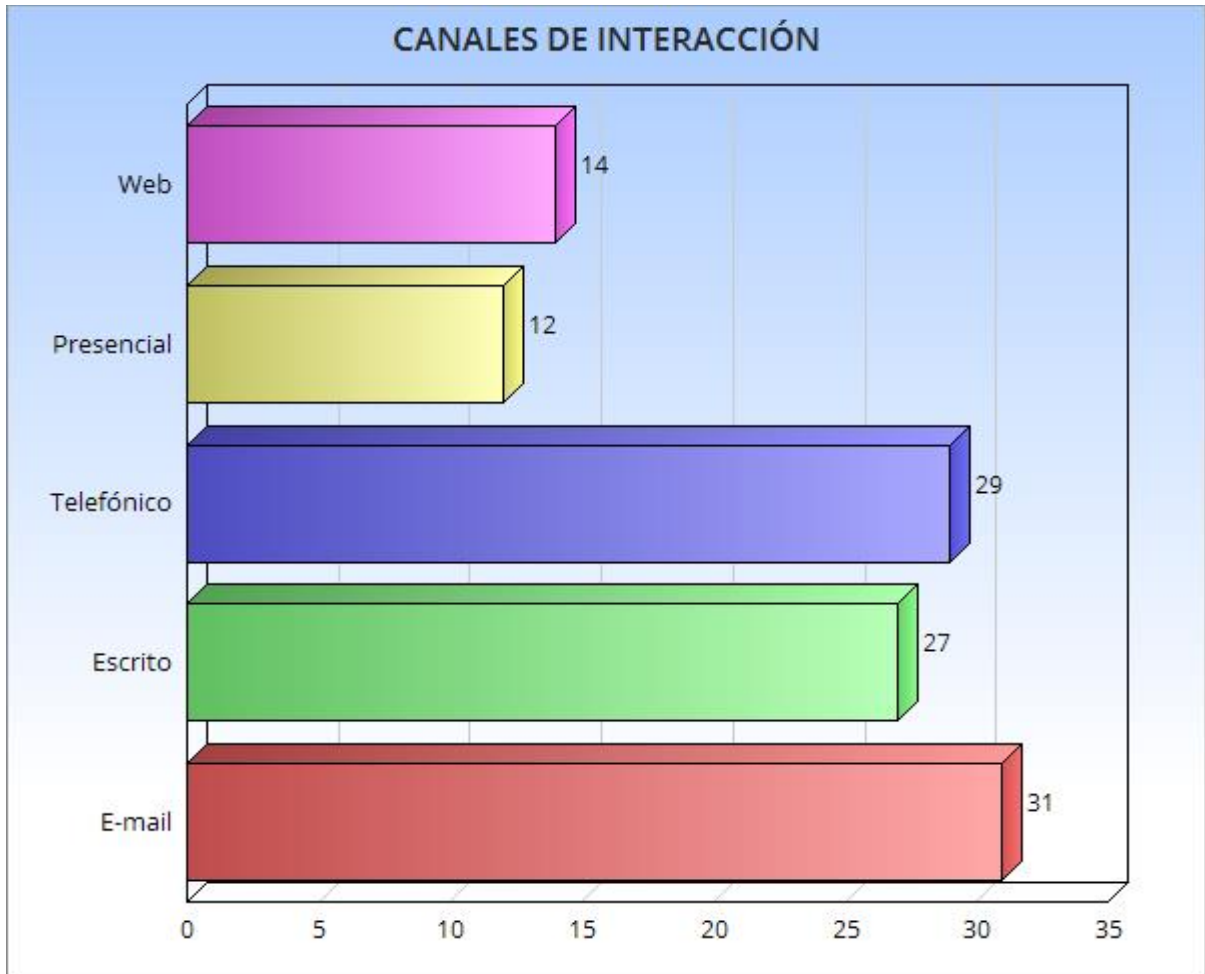


Análisis

Se recibieron 113 peticiones de las cuales 31 ingresaron vía e-mail, 29 telefónicamente, 14 vía web, 12 presencialmente, 27 ingresaron por escrito al sistema propio de la entidad "Erudita" las cuales fueron registradas en el SDQS.



2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total requerimientos 113

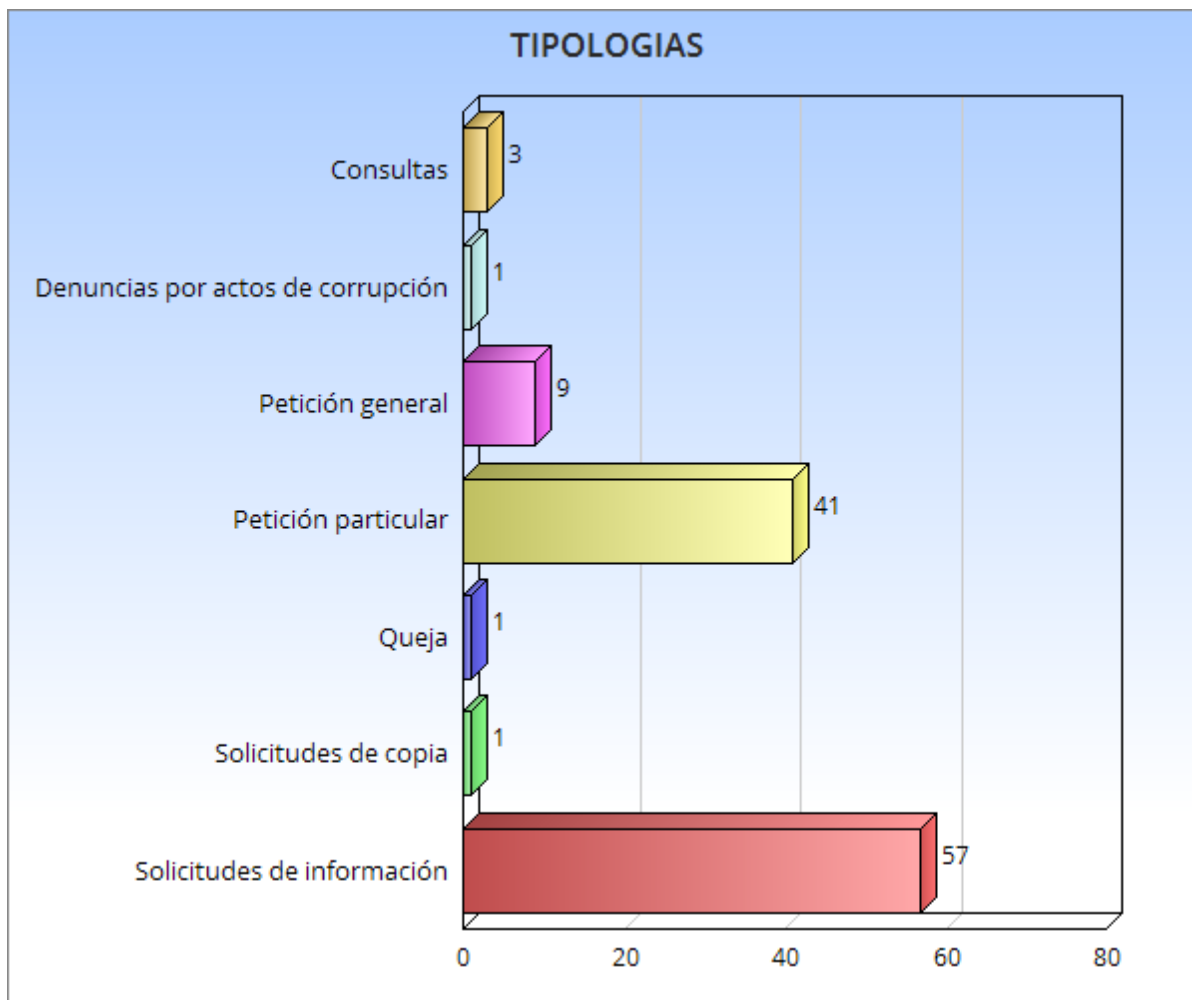
E-mail	31	27,43%
Escrito	27	23,89%
Presencial	12	10,62%
Telefónico	29	25,66%
Web	14	12,39%
Total	113	100%



Análisis

El “Canal e-mail”, representa el 27,43 % del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del canal telefónico con 25,66%.

3. TIPOLOGIAS





TIPOLOGIA	RECIBIDOS	%
Consulta	3	2,65%
Denuncias por actos de corrupción	1	0,88%
Petición de interés general	9	7,96%
Petición de interés particular	41	36,28%
Queja	1	0,88%
Solicitud copia	1	0,88%
Solicitud información	57	50,44%
Total	113	100,00%

Análisis:

Del total de requerimientos, las “Solicitudes de información” con un 50,44% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

|



4 .SUBTEMAS

SUBTEMA	RECIBIDOS	%
Administración de predios	12	10,62%
Administración del Talento humano	5	4,42%
Atención y servicio a la ciudadanía	6	5,31%
Banco de tierras	1	0,88%
Banco de programas y proyectos	71	62,83%
Estudios técnicos y obras de urbanismo	1	0,88%
Gestión de suelo	2	1,77%
Levantamiento Derecho de Preferencia	1	0,88%
Obras de urbanismo	6	5,31%
Patrimonio y renovación urbana	1	0,88%
Proceso de compra y adquisición de predios	2	1,77%
Traslado por no competencia	5	4,42%
Total	113	100%

Análisis: Para este periodo el subtema “Banco de Programas y Proyectos” con 71 peticiones es el más relevante; en donde se resaltan las solicitudes de información sobre Proyectos de vivienda.



5. TOTAL PETICIONES TRASLADO POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	0,88%
SECRETARIA GENERAL	1	0,88%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	1,77%
SECRETARÍA DE HABITAT	3	3%
TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	7	6,53%

6. VEEDURIAS CIUDADANAS

Para este periodo en la Entidad no se registraron peticiones referentes a Veedurías ciudadanas

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DIRECCIÓN COMERCIAL	19	17	15,04%
DIRECCIÓN DE PREDIOS	1	0	0,00%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	11	11	9,73%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	2	1,77%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	43	40	35,40%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	1	0,88%
SECRETARIA	1	1	0,88%



GENERAL			
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	2	1,77%
SECRETARÍA DE HABITAT	3	3	2,65%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	5	4	3,54%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	18	15	13,27%
SUBGERENCIA JURÍDICA	7	2	1,77%
TOTAL	113	98	86,7%

PETICIONES PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	1	1	1,00%
TOTAL	1	1	100,00%

Análisis: para este periodo en la entidad se realizó el respectivo cierre de 98 requerimientos, de los cuales 97 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este periodo y 1 petición que llegó en periodo anterior.

De los 113 requerimientos recibidos en el periodo actual se gestionó el 86,7%

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. El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de enero fue de 6 días

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	Solicitud de información	Reclamo	Queja	Consulta	Petición interés General	Sugerencias	Petición interés particular	Solicitud Copia	Denuncia por corrupción
Términos legales Ley 1755 Art. 14	10	15	15	30	15	15	15	10	
DIRECCIÓN COMERCIAL	2						17		
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL									
DIRECCIÓN DE PREDIOS							1		
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1				3		5		
OFICINA DE CONTROL INTERNO				1	1				
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	40						3		
TRASLADO SECRETARIA DE AMBIENTE					1				
TRASLADO SECRETARÍA DE GOBIERNO			1		1				
TRASLADO SECRETARÍA DE HABITAT				1	1		1		
TRASLADO SECRETARÍA GENERAL									1
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA							5		
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	12			1	1		4		
SUBGERENCIA JURÍDICA					1		5	1	
TOTAL	55		1	3	9		41	1	1
Promedio Tipología	48,67%		0,88%	2,65%	7,96%		36,28%	0,88%	0,88%

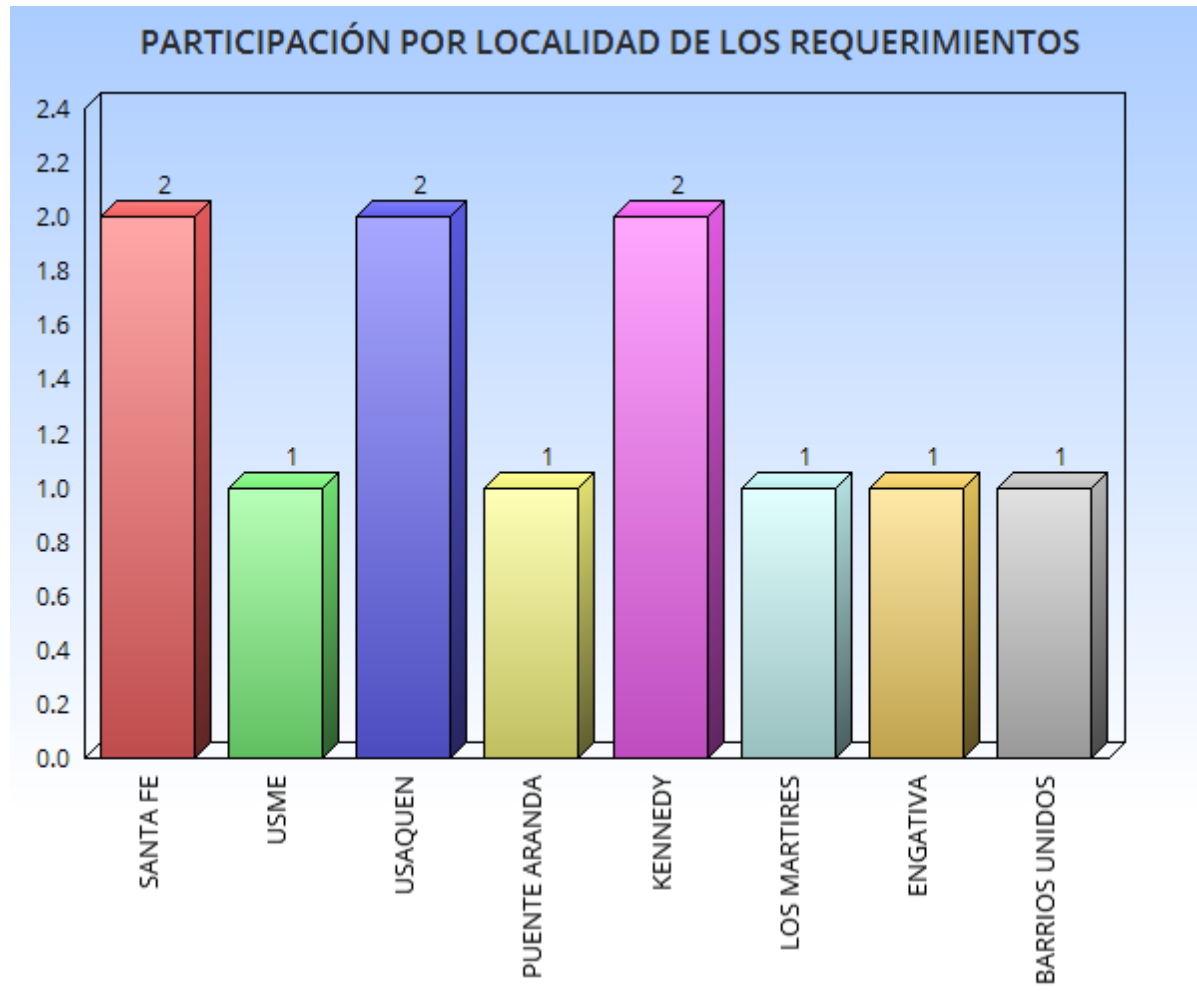


Análisis:

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

DEPENDENCIAS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
DIRECCION COMERCIAL	6 días
DIRECCIÓN DE PREDIOS	6 días
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	1 días
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4 días
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	1 días
SUBGERENCIA CORPORATIVA	7 días
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	2 días
SUBGERENCIA JURÍDICA	8 días

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

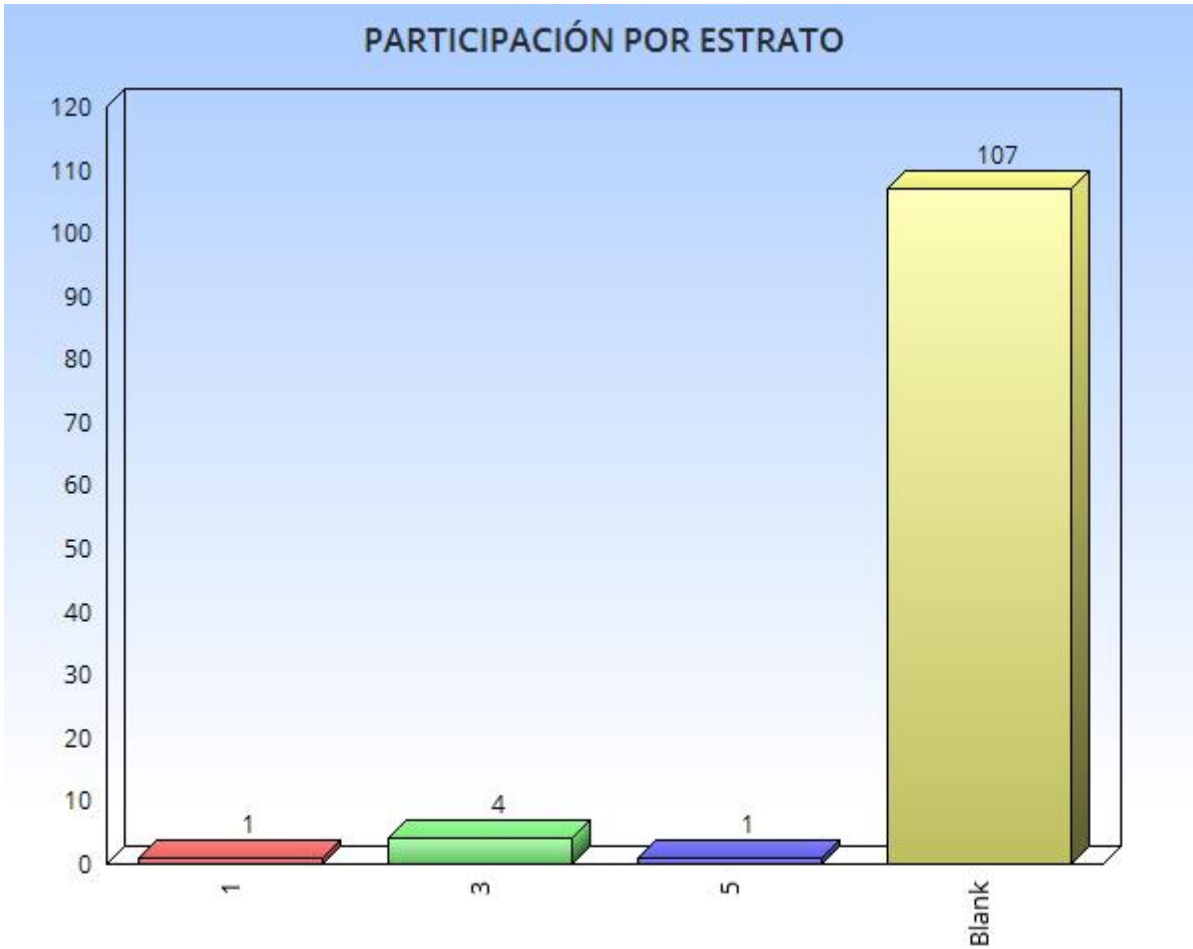




ANALISIS:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de Kennedy, Usaquén y Santa Fe están ubicados los ciudadanos que más utilizaron el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS en la entidad.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



ESTRATO	No. PETICIONES
1	1
3	4
5	1
Blank	107



Análisis: Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), se encontró que la mayor participación está en el estrato 3 con 4 peticionarios.

TIPO DE PETICIONARIO



Analisis:

El 92% de las peticiones son realizadas por personas naturales lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en enero de 2017 de los peticionarios que lo hacen de manera identificada. El porcentaje restante 8% corresponde a los peticionarios que interponen las peticiones de manera anónima.



11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	No.	%
Anónimo	9	8
Identificado	104	92
TOTAL	113	100

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 92% corresponde a ciudadanos identificados y el 8% a ciudadanos anónimos.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La información sobre proyectos de vivienda en su gran mayoría es lo que más solicitan los peticionarios, por tal razón al dar respuesta les informamos cual es la competencia de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, en qué estado están los proyectos y le damos traslado a la Entidad competente cuando así se requiere.