



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

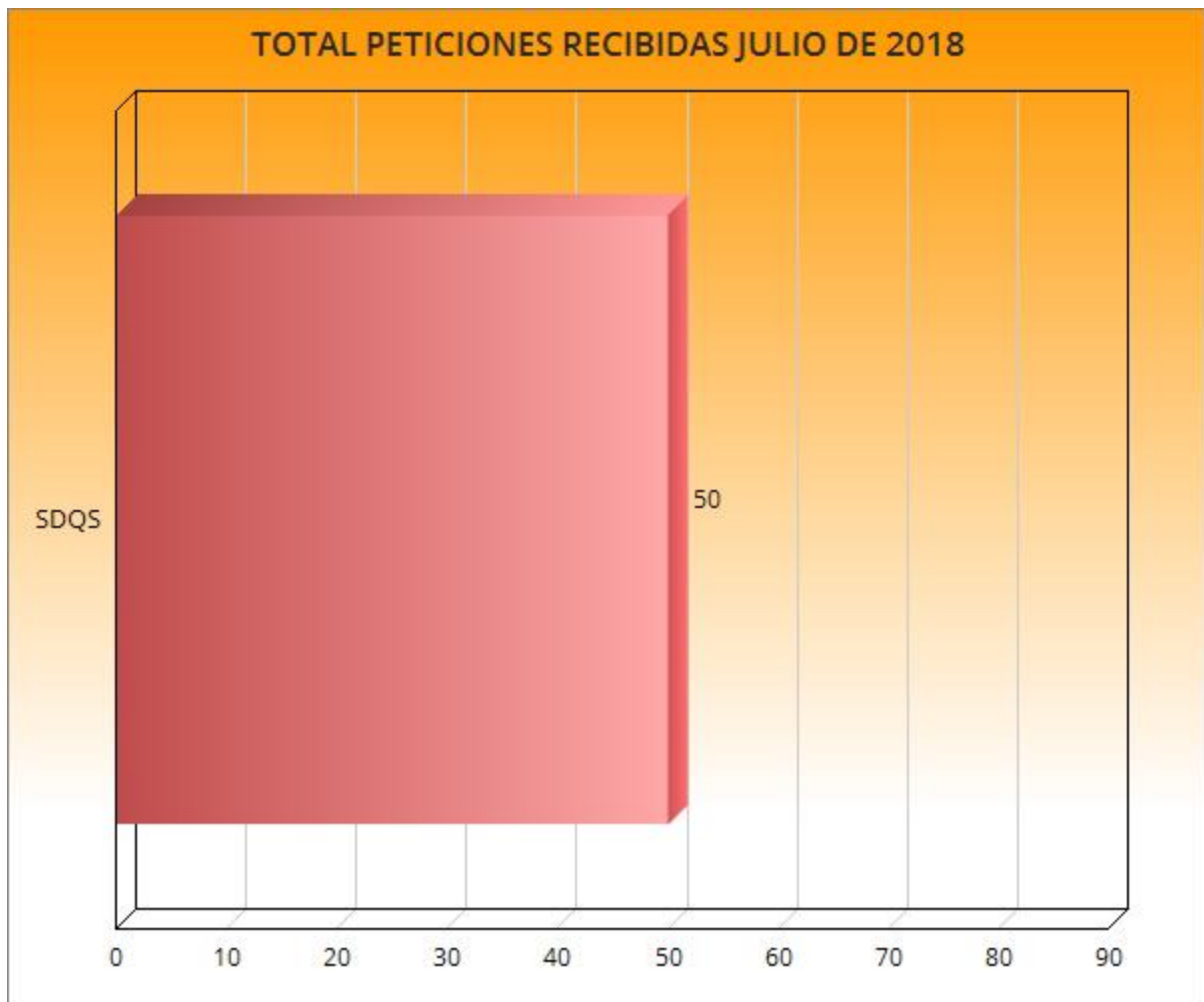
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS JULIO DE 2018

BOGOTÁ, D.C.



1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS JULIO DE 2018



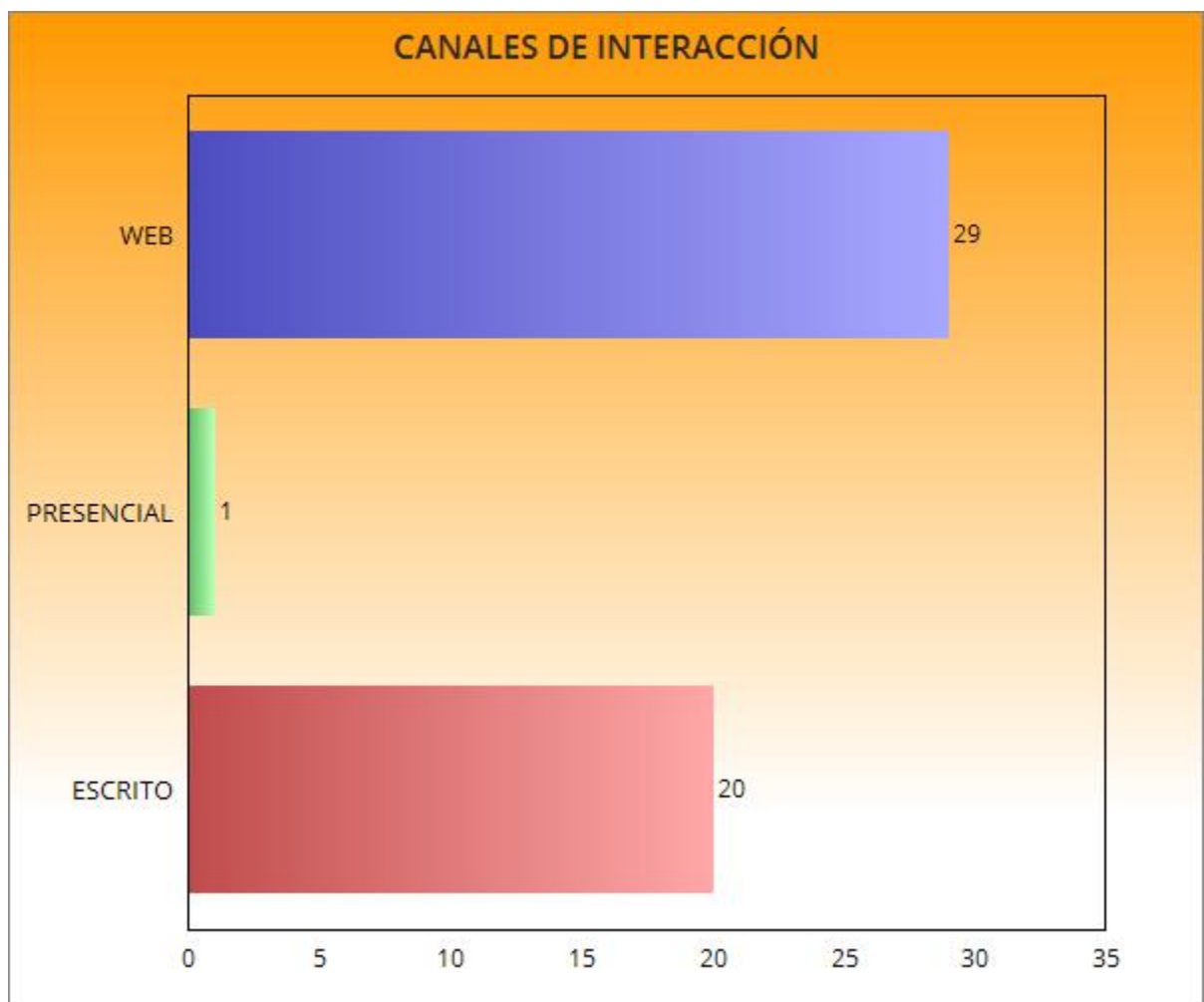
Análisis

Se recibieron 50 peticiones de las cuales 30 ingresaron por los canales web (plataforma Bogotá Te Escucha - SDQS) y presencial, 20 ingresaron por escrito al sistema propio de la entidad "Erudita" las cuales fueron registradas en Bogotá Te Escucha - SDQS



1. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	CANTIDAD	%
Escrito	20	40%
Presencial	1	2%
Web	29	58%
Total	50	100%

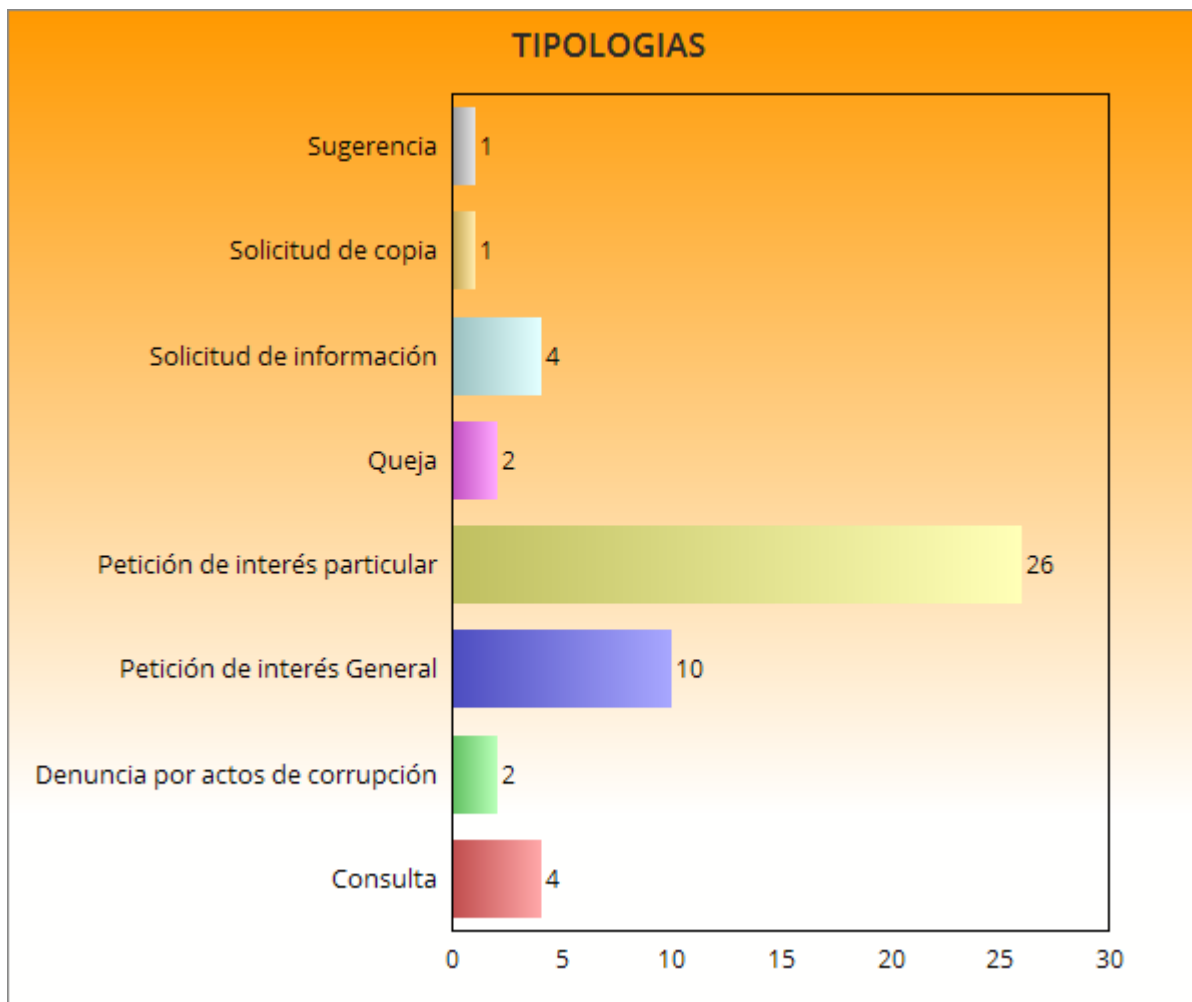




Análisis

El canal web representa el 58% del total de peticiones registradas en el mes de julio, al igual que el canal escrito con el 40% siendo los medios más utilizados para interponer las peticiones ciudadanas.

3. TIPOLOGIAS





TIPOLOGÍA	RECIBIDOS	%
Consulta	4	8%
Denuncia por actos corrupción	2	4%
Petición interés general	10	20%
Petición interés particular	26	52%
Queja	2	4%
Solicitud información	4	8%
Solicitud de copias	1	2%
Sugerencia	1	2%
TOTAL	50	100%

Análisis:

Para este periodo del total de requerimientos, el “derecho de petición de interés particular” con un 52% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá.

Las dos (2) denuncias por actos de corrupción se trasladaron a la Secretaría de Gobierno, fueron presentadas por el mismo ciudadano anónimo y se referían al mismo tema infracción urbanística predio ubicado en la calle 77 B bis No. 86-95 esquina del Barrio San Cayetano en la Localidad de Engativá; en cuanto a las dos quejas una fue trasladada a la Secretaria Distrital de Hábitat y la otra la presento un niño de 15 años, solicitaba información para poder ingresar con un grupo de compañeros, acompañados por un grupo de docentes, al hospital San Juan de Dios, con el fin de realizar un proyecto escolar, que consistía en el reconocimiento del entorno cultural, social y público de las instalaciones en abandono y con problemas sociales; esta fue respondida por la Dirección Comercial de la entidad.

4 .SUBTEMAS

SUBTEMA	RECIBIDOS	%
Administración de predios	2	4%
Administración del talento humano	1	2%



Atención y servicio a la ciudadanía	4	8%
Banco de Programas y Proyectos	21	42%
Estudios técnicos y obras de urbanismo	1	2%
Gestión Jurídica	5	10%
Proceso de compra y adquisición de predios	6	12%
Temas administrativos y financieros	1	2%
Traslado por no competencia	9	18%
Total	50	100%

Análisis: Para este mes el subtema “Banco de Programas y Proyectos” fue el requerimiento que más se presentó con el 42%, solicitudes en su mayoría sobre los Proyectos de las OPVS y Triangulo Bavaria.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
IDU	1	2%
SECRETARIA DE GOBIERNO	7	18%
SECRETARIA DE HABITAT	1	2%
TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	9	20%

* De las 50 PQRS recibidas, 9 fueron trasladadas por no competencia, lo que corresponde a un 20% del 100% de las PQRS recibidas en este periodo.

6. VEEDURÍAS CIUDADANAS

Para este periodo en la entidad no se registró ninguna 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 COMERCIAL	1	1	2%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	2	2	4%
DIRECCIÓN DE PREDIOS	7	5	10%
GERENCIA DE VIVIENDA	6	4	8%
IDU	1	1	2%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	1	2%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0	0%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	2	0	0%
SECRETARIA DE HABITAT	1	1	2%
SECRETARIA DE GOBIERNO	7	7	14%
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	3	0	0%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	1	2%
SUBGERENCIA INMOBILIARIA	1	0	0%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	9	8	16%
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	7	3	6%
TOTAL	50	34	68%



Análisis: Durante el mes de julio se recibieron 50 peticiones de las cuales se solucionaron en este mes 34 es decir el 68%, quedando pendiente de respuesta el 32%

PETICIONES PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
DIRECCIÓN COMERCIAL	1	1	7,7%
DIRECCIÓN DE PREDIOS	1	1	7,7%
GERENCIA DE VIVIENDA	3	3	23,1%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	1	1	7,7%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	1	7,7%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA	1	1	7,7%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	4	4	30,8%
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS	1	1	7,7%
TOTAL	13	13	100%

Análisis: para este periodo en la entidad se realizó el respectivo cierre de 47 requerimientos, de las cuales 34 peticiones corresponden al mes de julio y 13 peticiones al mes de junio de 2018, cerrando el 100% de las peticiones que ingresaron en el periodo anterior. Es de aclarar que la petición que ingreso a la Oficina de Gestión Social se le dio respuesta parcial dentro de los términos de Ley y su cierre definitivo se realizó el 3 de agosto de 2018.

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	# Denuncia por actos de corrupción	#. de Reclamos	#. Quejas	# Consulta	# Petición de interés General	# Petición de interés particular	# Solicitud de Copias	# Sugerecias
Términos legales Ley 1755 Art. 14	10 días		15 días	15 días	30 días	15 días	15 días	10 días	15 días
DIRECCIÓN COMERCIAL	-	-	-	1	-	-	-	-	-
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	-	-	-	-	1	1	-	-	-
DIRECCIÓN DE PREDIOS	-	-	-	-	-	-	6	1	-
GERENCIA DE VIVIENDA	-	-	-	-	-	3	4	-	-
IDU	-	-	-	-	-	-	-	-	1
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	-	-	-	-	-	1	-	-	-
OFC. DE CONTROL INTERNO	-	-	-	-	-	1	-	-	-
OFC. DE GESTIÓN SOCIAL	-	-	-	-	-	1	1	-	-
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	2	-	-	1	1	3	-	-
SUBG. DESARROLLO PROYECTOS	-	-	-	-	-	-	3	-	-
SUBG.DE GESTIÓN CORPORATIVA	-	-	-	-	-	-	1	-	-
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	2	-	-	-	2	1	4	-	-
SUBGERENCIA INMOBILIARIA	-	-	-	-	-	-	1	-	-
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	2	-	-	-	-	1	4	-	-
TOTAL	4	2	0	1	4	10	27	1	1



Análisis:

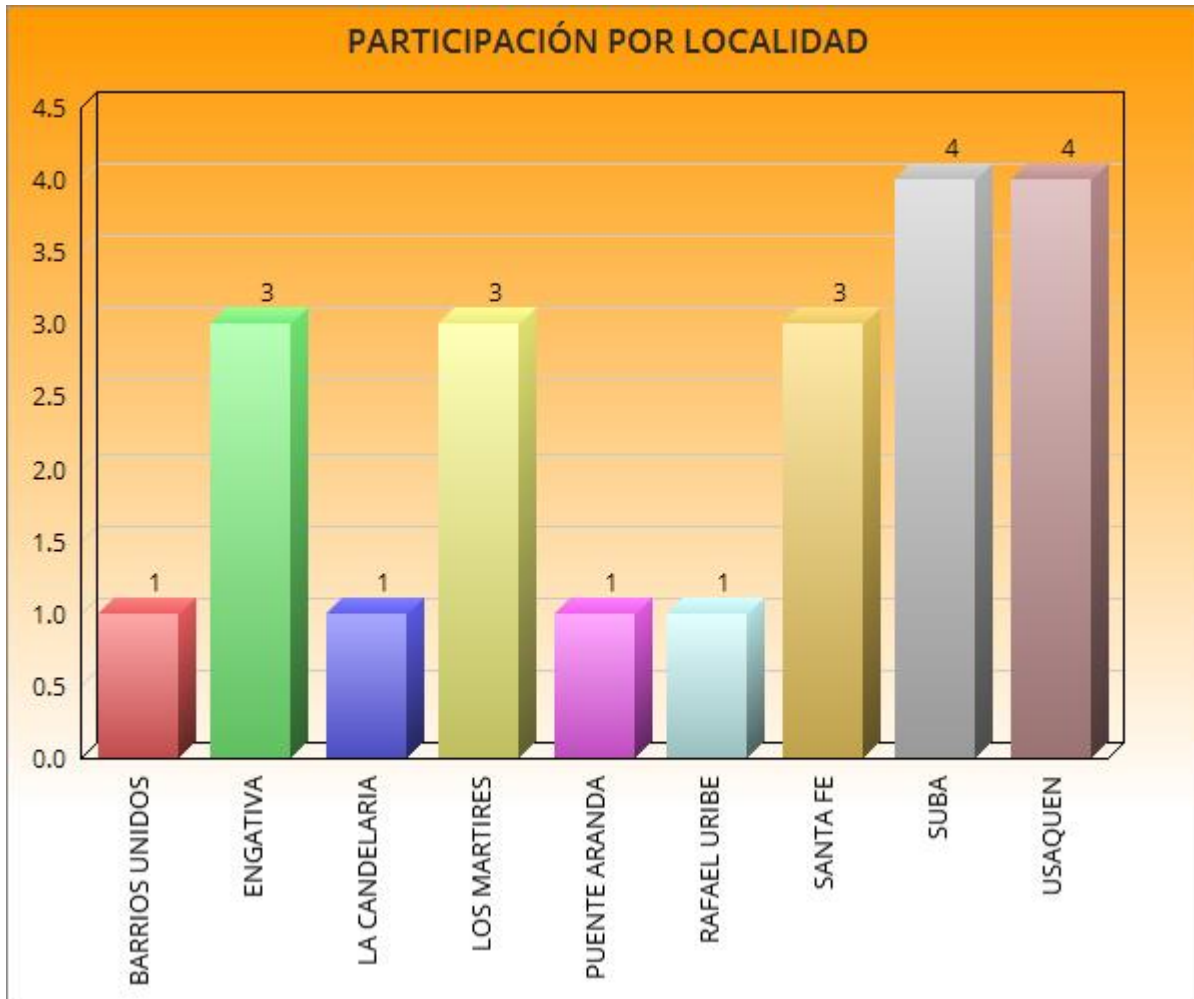
En el siguiente cuadro se relaciona el tiempo promedio utilizado por cada dependencia para dar respuestas.

DEPENDENCIAS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
DIRECCIÓN COMERCIAL	10 días
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	8 días
DIRECCIÓN DE PREDIOS	13 días
GERENCIA DE VIVIENDA	7 días
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2 días
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3 días
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	13 días
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	11 días
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	6 días
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	7 días
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	8 días

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas este periodo fue de 7 días; se evidencia que las áreas que presentan mayor número de días de respuesta son la Dirección de Predios y la Oficina de Gestión Social con 13 días respectivamente, se recomienda a estas áreas mejorar la oportunidad de las respuestas.



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

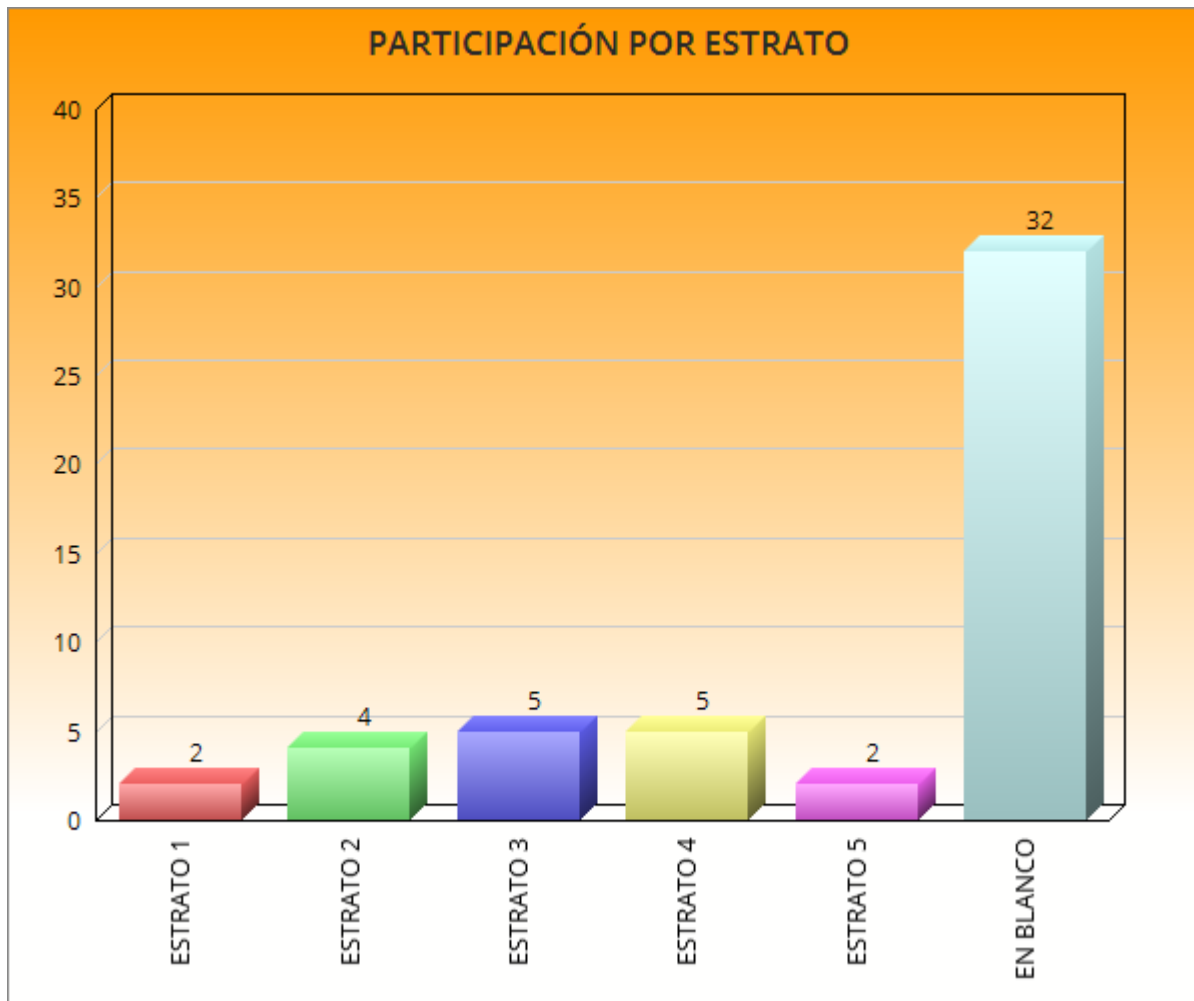


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, solo el 42% de los ciudadanos registro la localidad.



10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

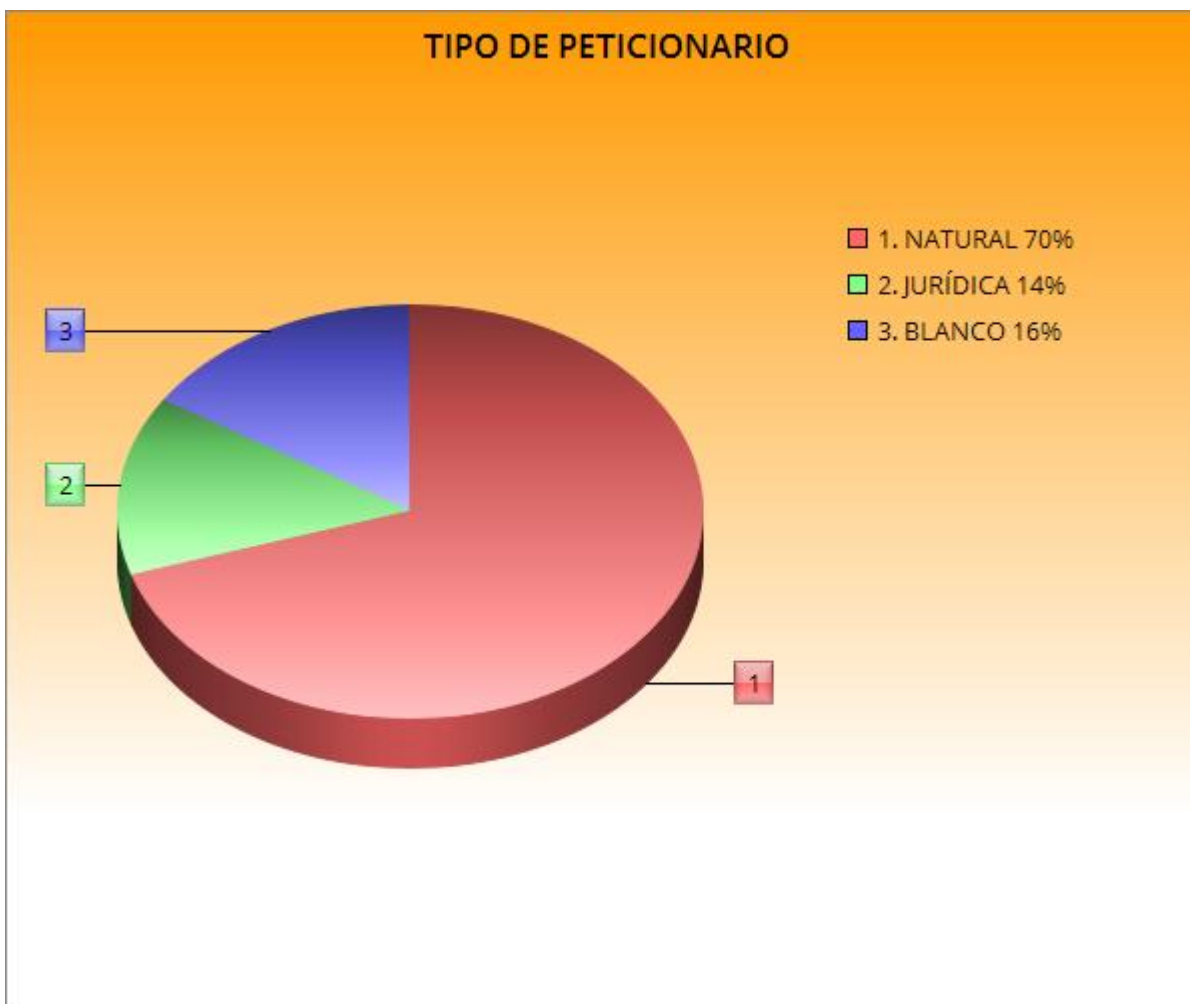


ESTRATO	No. peticiones
1	2
2	4
3	5
4	5
5	2
En Blanco	32



Análisis: Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), solo el 36 % de los petitionarios registro su estrato, se encontró que la mayor participación para este periodo está en el estrato 3 y 4.

TIPO DE PETICIONARIO





Análisis:

Para este periodo el 70% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales, el 14% por personas jurídicas y el 16% se registraron como anónimo.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	No.	%
Identificado	42	84%
Anónimo	8	16%
TOTAL	50	100%

Análisis:

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

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para este periodo se registraron 50 derechos de petición, de los cuales se respondió el 68%, quedando pendiente el 32%, los cuales se encuentran dentro de los términos de Ley para dar respuesta.
- El 20% de las PQRS recibidas se trasladó a otras entidades por no ser competencia de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá.
- La queja fue trasladada a la Secretaria de Hábitat, se refería a problemas de humedad en un conjunto residencial.
- Las dos denuncias por actos de corrupción fueron presentadas por el mismo ciudadano anónimo y trasladadas a la Secretaria de Gobierno por competencia, estas se referían a una infracción urbanística de un predio ubicado en la Localidad de Engativa
- La sugerencia fue trasladada al IDU y es una propuesta para descongestionar la Avenida Caracas.



- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas, Dirección de Predios y Oficina de Gestión Social con 13 días respectivamente, 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. Sin embargo este tiempo con respecto a los meses de mayo y junio se mantuvo en siete días.