



1

EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS JUNIO DE 2017

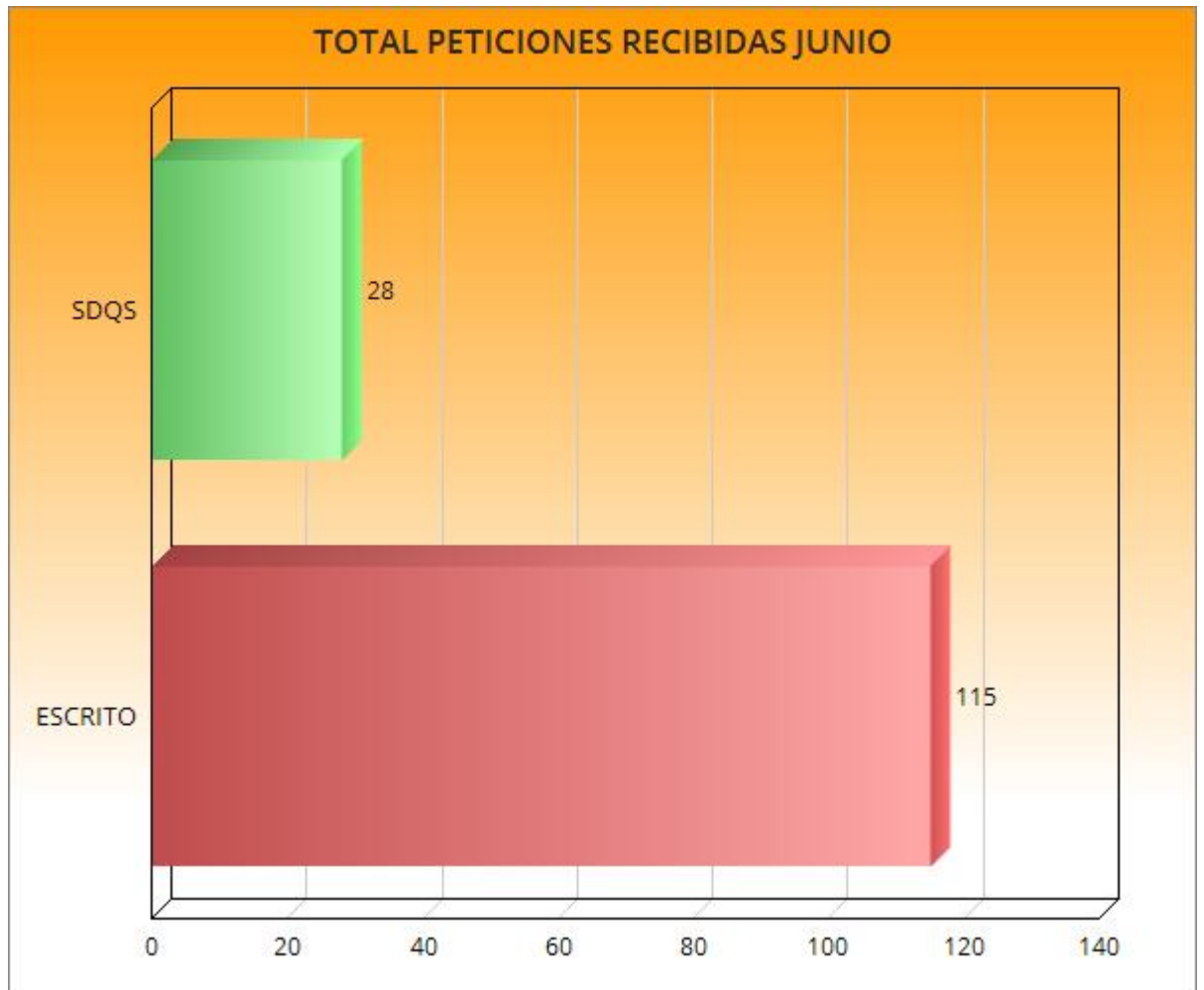
BOGOTÁ, D.C.

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 JUNIO DE 2017



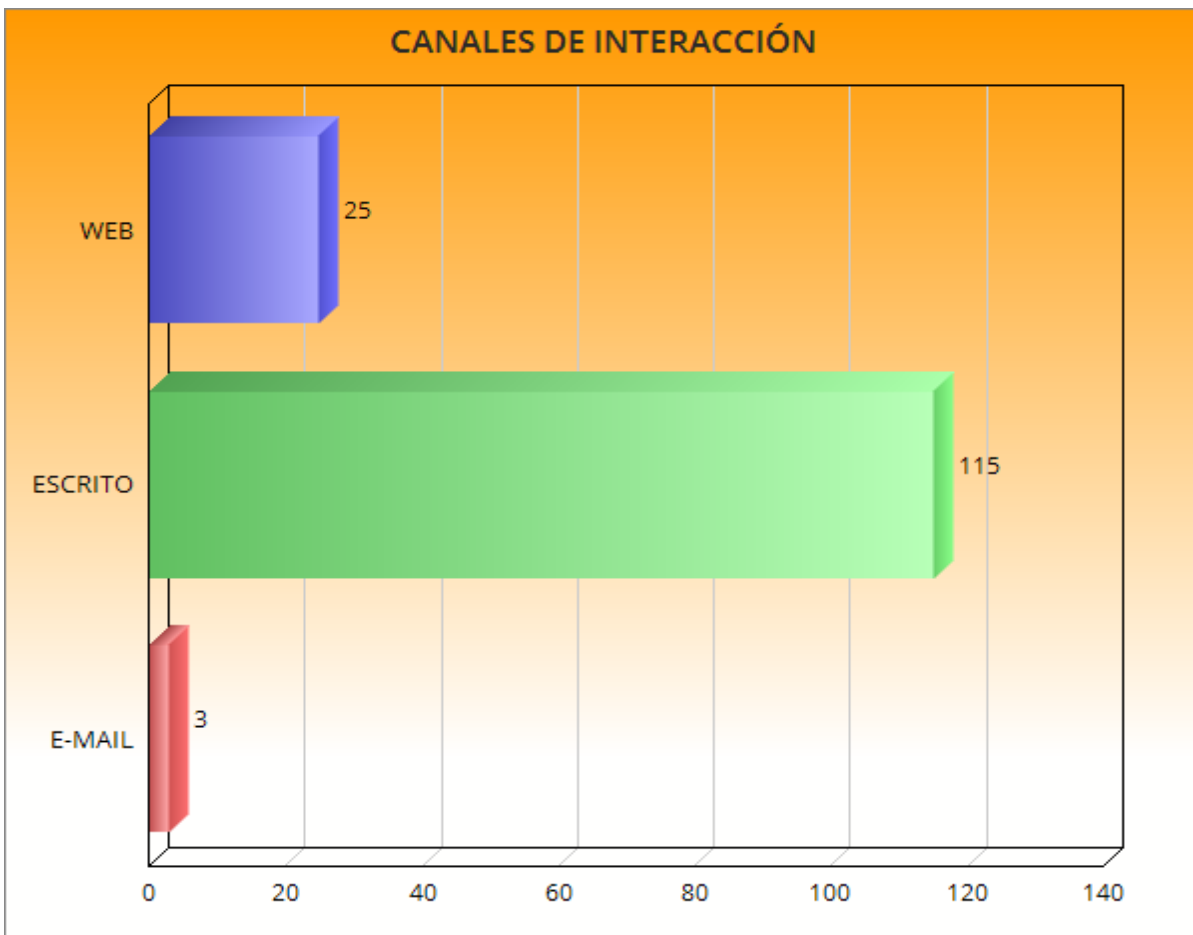
Análisis

Se recibieron 143 peticiones de las cuales 28 ingresaron por el canal web y por vía e-mail, 115 ingresaron por escrito al sistema propio de la entidad "Erudita" las cuales fueron registradas en el SDQS.



2. CANALES DE INTERACCIÓN

E-mail	3	2,10%
Escrito	115	80,42%
Web	25	17,48%
Total	143	100%



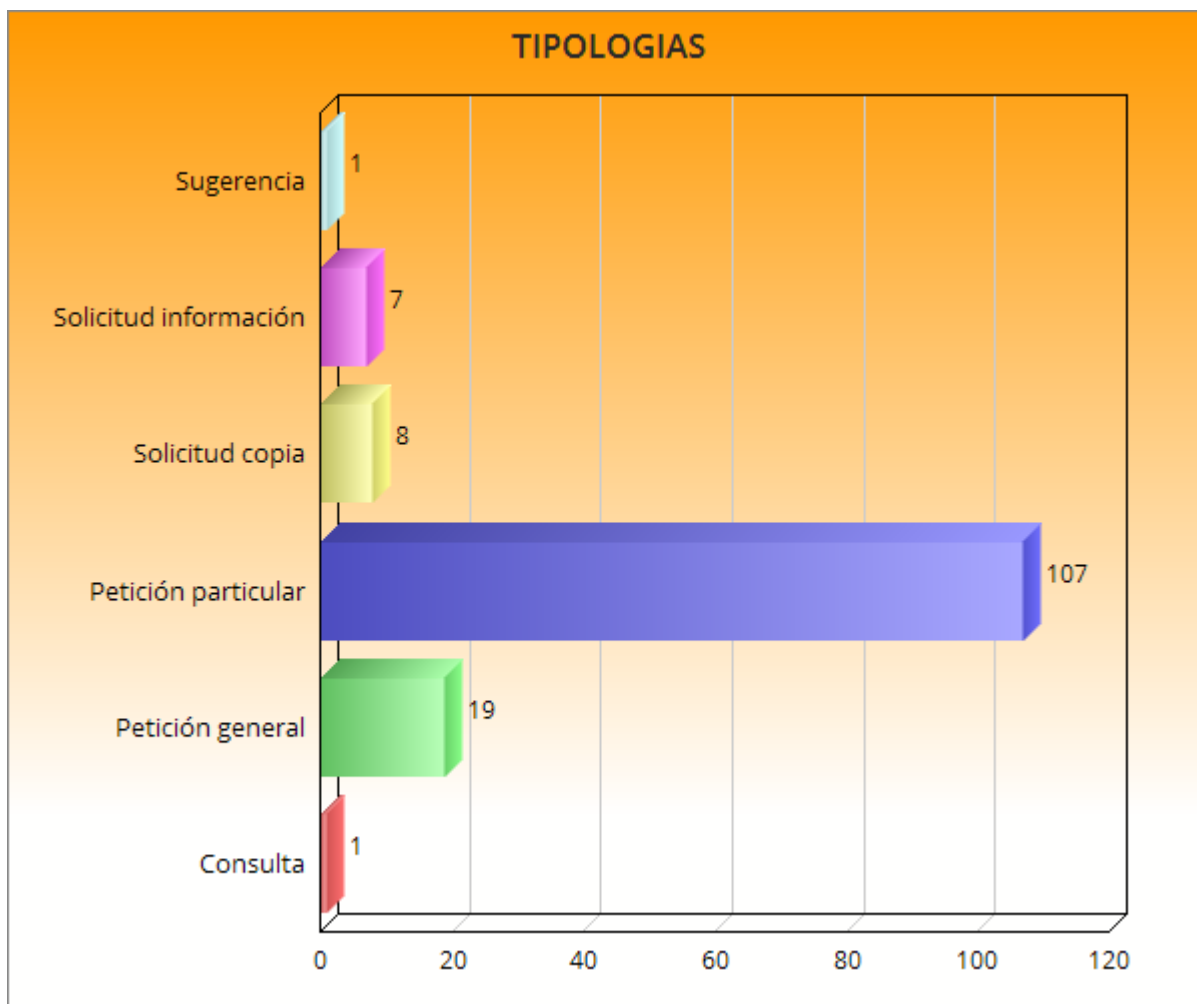
Total requerimientos 143



Análisis

El “Canal Escrito”, representa el 80.42% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del canal Web con 17,48% y del canal e-mail con el 2,10%.

3. TIPOLOGIAS



TIPOLOGIA	RECIBIDOS	%
Consulta	1	0,70
Petición interés general	19	13,29
Petición interés particular	107	74,83
Solicitud de copia	8	5,59
Solicitud información	7	4,90
Sugerencias	1	0,70
TOTAL	143	100%

Análisis:

Del total de requerimientos, el “derecho de petición de interés particular” con un 74,83% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

|

4 .SUBTEMAS

SUBTEMA	RECIBIDOS	%
Administración de predios	34	23,78
Administración del Talento humano	7	4,90
Atención y servicio a la ciudadanía	4	2,80
Banco de Programas y proyectos	65	45,45
Estudios técnicos y obras de urbanismo	4	2,80
Gestión de suelo	3	2,10
Gestión Jurídica	5	3,50
Gestión social	1	0,70
Levantamiento Derecho de Preferencia	1	0,70
Obras de urbanismo	2	1,40



Proceso de compra y adquisición de predios	5	3,50
Temas administrativos y financieros	1	0,70
Traslado por no competencia	11	7,69
	143	100%

Análisis: Para este periodo el subtema “Banco de Programas y Proyectos” es el más relevante y se refiere a solicitudes de vivienda.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADO POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEFENSORIA DEL ESPACIO PÚBLICO	1	0,70
SECRETARIA DE GOBIERNO	8	5,59
SECRETARIA DEL HABITAT	2	1,40
TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	11	7,69

6. VEEDURIAS 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	%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PÚBLICO	1	1	0,70
DIRECCIÓN COMERCIAL	34	34	23,78
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	5	3	2,10

DIRECCIÓN DE PREDIOS	7	3	2,10
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	3	2,10
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4	1	0,70
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	1	1	0,70
SECRETARIA DE GOBIERNO	8	8	5,59
SECRETARÍA DE HABITAT	2	2	1,40
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	10	4	2,80
SUBGERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA	42	32	22,38
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	18	9	6,29
SUBGERENCIA JURÍDICA	8	0	0
TOTAL	143	101	70,64%

PETICIONES PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	4	4	
DIRECCIÓN DE PREDIOS	6	6	
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1	
SUBG. DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	1	

SUBG. DE GESTIÓN INMOBILIARIA	29	29	
SUBG. DE GESTIÓN URBANA	2	2	
SUBGERENCIA JURÍDICA	7	7	
TOTAL	51	51	

Análisis: para este periodo en la entidad se realizó el respectivo cierre de 101 requerimientos, de los cuales 50 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este periodo y 51 peticiones que llegaron en periodos anteriores.

De los 143 requerimientos recibidos en el periodo actual se gestionó el 70,64%

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 junio fue de .. días.

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	Solicitud de información	Reclamo	Queja	Consulta	Petición de interés General	Sugerencias	Petición de interés particular	Solicitud de Copia
Términos legales Ley 1755 Art. 14	10	15	15	30	15	15	15	
DEFENSORIA DEL ESPACIO PÚBLICO	1							
DIRECCIÓN COMERCIAL					1		33	
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL					1		3	1
DIRECCIÓN DE PREDIOS					1		6	
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					2		1	
OFICINA DE CONTROL INTERNO					1		3	
OFICINA DE GESTIÓN					1			



SOCIAL								
SECRETARÍA DE GOBIERNO					7		1	
SECRETARÍA DE HABITAT							2	
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	3						4	3
SUBGERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA					2		40	
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	3				2	1	8	4
SUBGERENCIA JURÍDICA				1	1		6	
TOTAL	7			1	19	1	107	8

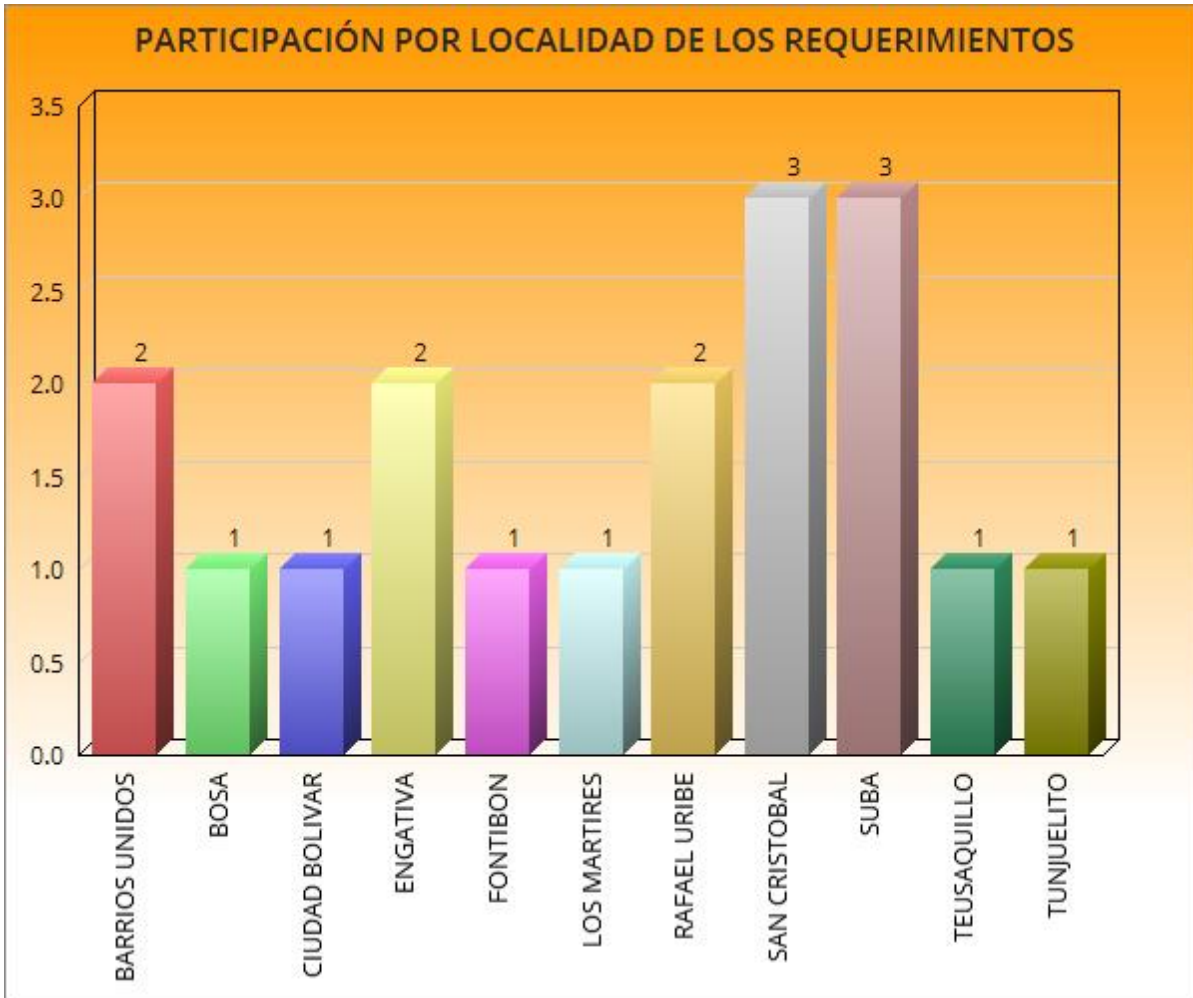
Análisis:

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

DEPENDENCIAS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
DIRECCION COMERCIAL	5 días
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	8 días
DIRECCIÓN DE PREDIOS	7 días
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	Mismo día
OFICINA DE CONTROL INTERNO	6 días
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	4 días
SUBGERENCIA CORPORATIVA	4 días
SUBGERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA	3 días
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	7 días
SUBGERENCIA JURÍDICA	3 días



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

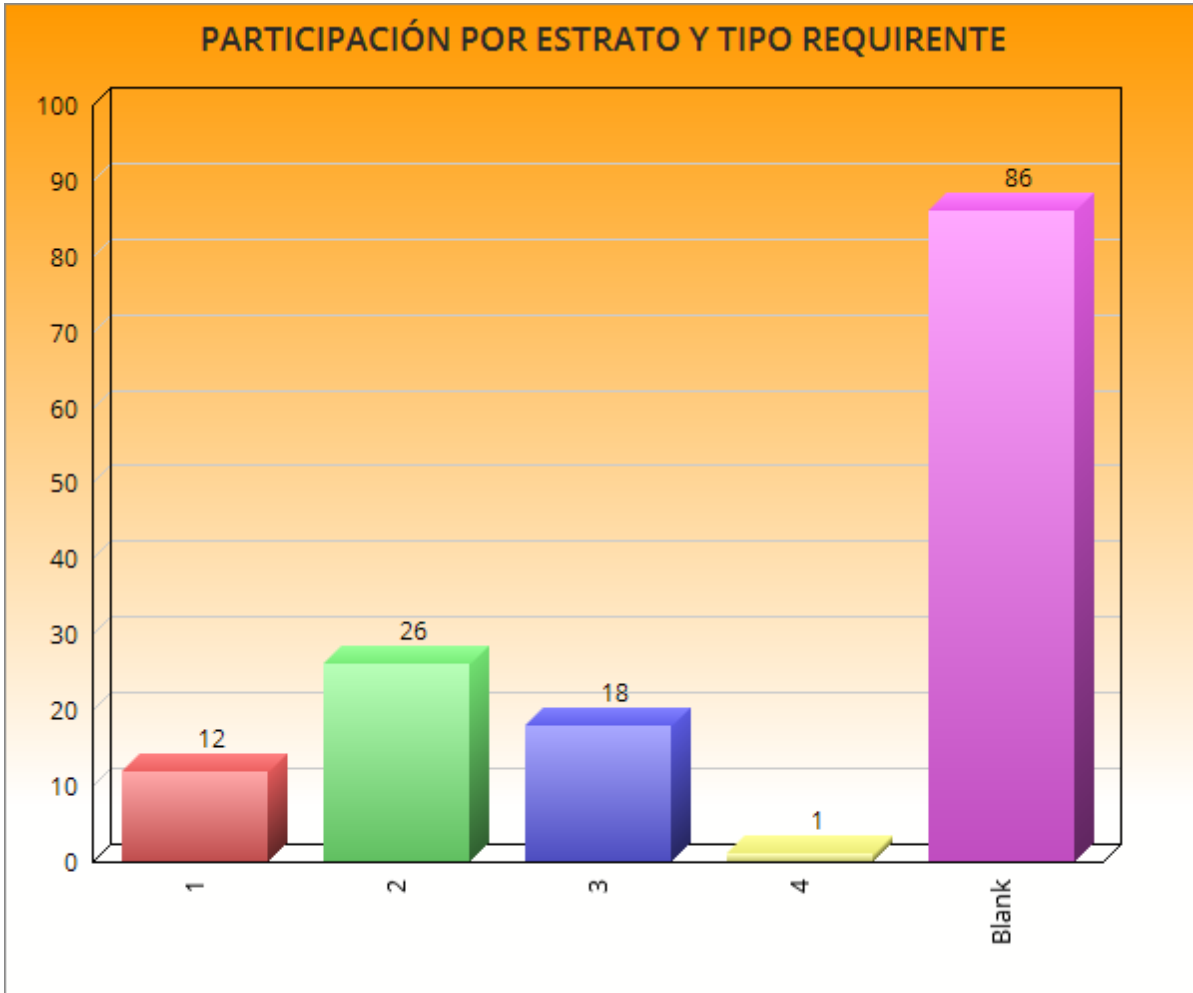


ANALISIS:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de San Cristóbal y Suba están ubicados los ciudadanos que más enviaron peticiones a la entidad.



10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



ESTRATO	No. PETICIONES
1	12
2	26
3	18
5	1
Blank	86

Análisis: Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), se encontró que la mayor participación está en el estrato 2 con 26 y el estrato 3 con 18 peticionarios



TIPO DE PETICIONARIO



Análisis:

El 99% de las peticiones son realizadas por personas naturales y el 1% corresponde a personas jurídicas lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en junio de 2017.



11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	No.	%
Anónimo	13	9%
Identificado	130	91%
TOTAL	143	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 91% corresponde a ciudadanos identificados y el 9% a ciudadanos anónimos.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para este periodo Se registraron 143 derechos de petición, de los cuales se respondieron 101, los restantes se encuentran dentro de los términos legales para su respuesta.

El 7,69% de los requerimientos se trasladó a otras entidades por no ser competencia de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá.

La Subgerencia de Gestión Inmobiliaria es la dependencia que recibió más peticiones de interés particular durante este periodo, en su mayoría requerimientos solicitando vivienda en el proyecto Parque Residencial y Comercial Victoria; los cuales se respondieron por parte de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá informándole al peticionario cual es nuestra misión y dándole traslado a la Secretaría Distrital de Hábitat por competencia. La segunda dependencia en cuanto a cantidad de derechos de petición recepcionados fue la Dirección Comercial en su mayoría solicitando permisos de pastoreo.

Las dependencias que en promedio utilizaron menos tiempo para sus respuestas fueron la Oficina de Atención a la Ciudadanía, la subgerencia Inmobiliaria y la Subgerencia Jurídica.



EMPRESA DE
RENOVACIÓN Y DESARROLLO
URBANO DE BOGOTÁ
Transformamos ciudad

