



1

EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS MAYO DE 2017

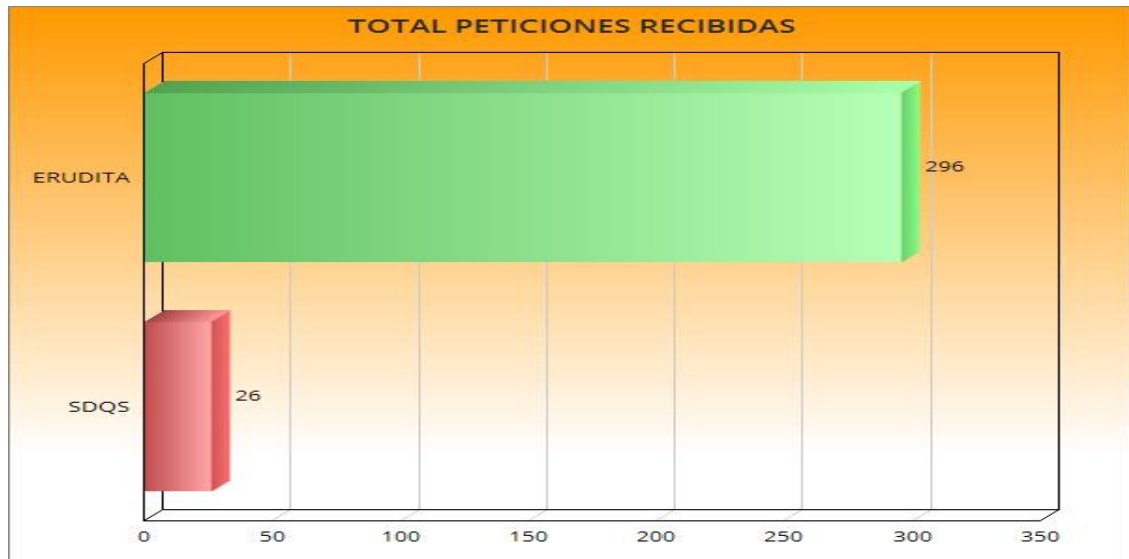
BOGOTÁ, D.C.

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 MAYO DE 2017

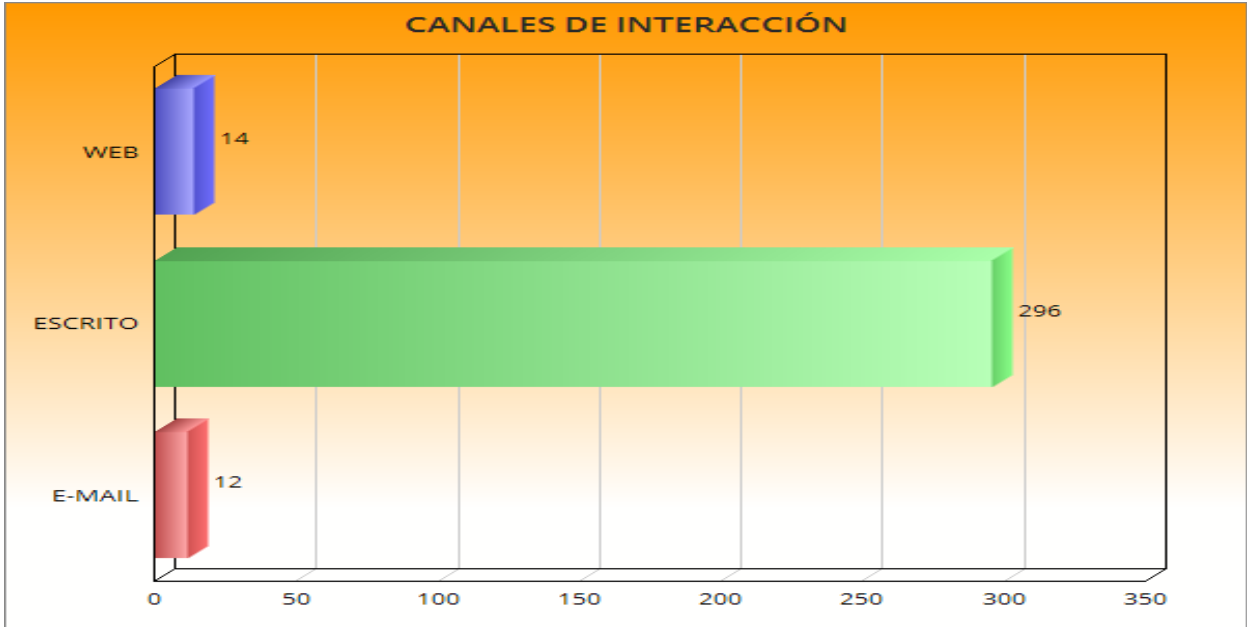


Análisis

Se recibieron 322 peticiones de las cuales 26 ingresaron por el canal web y por vía e-mail, 296 ingresaron por escrito al sistema propio de la entidad "Erudita" las cuales fueron registradas en el SDQS.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

E-mail	12	3,73
Escrito	296	91.93
Web	14	4.35
Total	322	100%



Total requerimientos 322

Análisis

El “Canal Escrito”, representa el 91,93% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del canal Web con 4,35% y del canal e-mail con el 3,73%.

3. TIPOLOGIAS

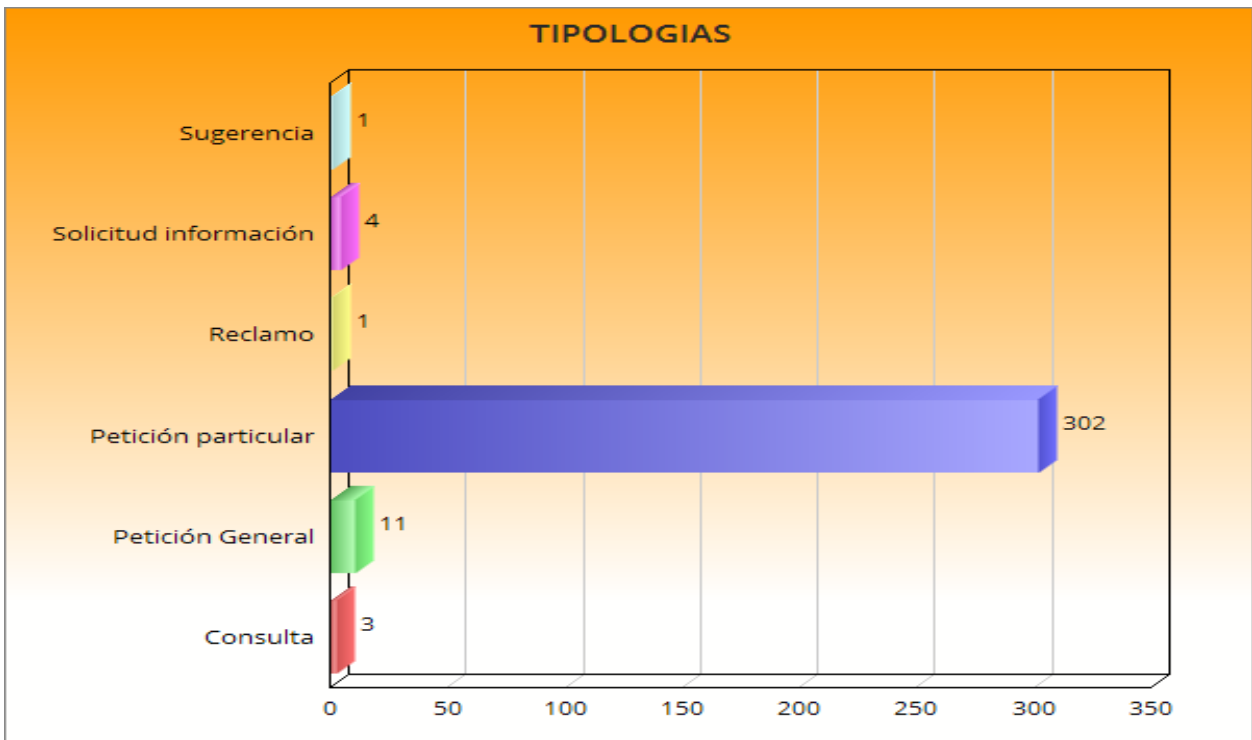
TIPOLOGIA	RECIBIDOS	%
Consulta	3	0,93
Petición interés general	11	3,42
Petición interés particular	302	93,79
Reclamo	1	0,31
Solicitud información	4	1,24
Sugerencias	1	0,31
TOTAL	322	100%



Análisis:

Del total de requerimientos, el “derecho de petición de interés particular” con un 93,79% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

|



4 .SUBTEMAS

SUBTEMA	RECIBIDOS	%
Administración de predios	4	1,24%
Administración del Talento humano	7	2,17%
Atención y servicio a la ciudadanía	2	0,62%
Banco de Programas y proyectos	277	86,02%

Banco de tierras	1	0,31%
Estudios técnicos y obras de urbanismo	1	0,31%
Gestión de suelo	2	0,62%
Gestión Jurídica	8	2,48%
Información de la gestión	1	0,31%
Levantamiento Derecho de Preferencia	1	0,31%
Obras de urbanismo	4	1,24%
Proceso de compra y adquisición de predios	5	1,55%
Temas administrativos y financieros	2	0,62%
Temas de contratación	1	0,31%
Traslado por no competencia	6	1,86%

322 100%

Análisis: Para este periodo el subtema “Banco de Programas y Proyectos” es el más relevante y se refiere a solicitudes de vivienda en el proyecto Parque Residencial y Comercial Victoria.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADO POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PÚBLICO	1	0,31%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	3	0,62%
SECRETARIA DEL HABITAT	2	0,93%
TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	6	1,86%



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	0,31%
DIRECCIÓN COMERCIAL	2	2	0,62%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	7	3	0,93%
DIRECCIÓN DE PREDIOS	9	2	0,62%
IDU	3	3	0,93%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	1	0,31%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	1	0,31%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	0	0,00%
SECRETARÍA DE HABITAT	2	2	0,62%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	0	0,00%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA	268	240	74,53%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	13	11	3,42%
SUBGERENCIA JURÍDICA	12	5	1,55%



TOTAL	322	271	84,16%
-------	-----	-----	--------

PETICIONES PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
DIRECCIÓN COMERCIAL	2	2	9,09%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	2	2	9,09%
DIRECCIÓN DE PREDIOS	2	2	9,09%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	2	9,09%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	1	1	4,55%
SUBG. DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	1	4,55%
SUBG. DE GESTIÓN URBANA	1	1	4,55%
SUBGERENCIA JURÍDICA	11	11	50,00%
TOTAL	22	22	100%

Análisis: para este periodo en la entidad se realizó el respectivo cierre de 271 requerimientos, de los cuales 249 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este periodo y 22 peticiones que llegaron en periodos anteriores.

De los 322 requerimientos recibidos en el periodo actual se gestionó el 84,16%

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 mayo fue de 7 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		1	
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	1	1					5	
DIRECCIÓN DE PREDIOS					4		5	
TRASLADO IDU					1		2	
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							1	
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1						1	
OFICINA DE PLANEACIÓN							1	
TRASLADO SECRETARÍA DE HABITAT	1						1	
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	1							
SUBGERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA							268	
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA				3	2	1	7	
SUBGERENCIA JURÍDICA					2		10	
TOTAL	4	1		3	11	1	302	
Promedio Tipología	1,24%	0,31%		0,93%	3,42%	0,31%	93,79%	100%



Análisis:

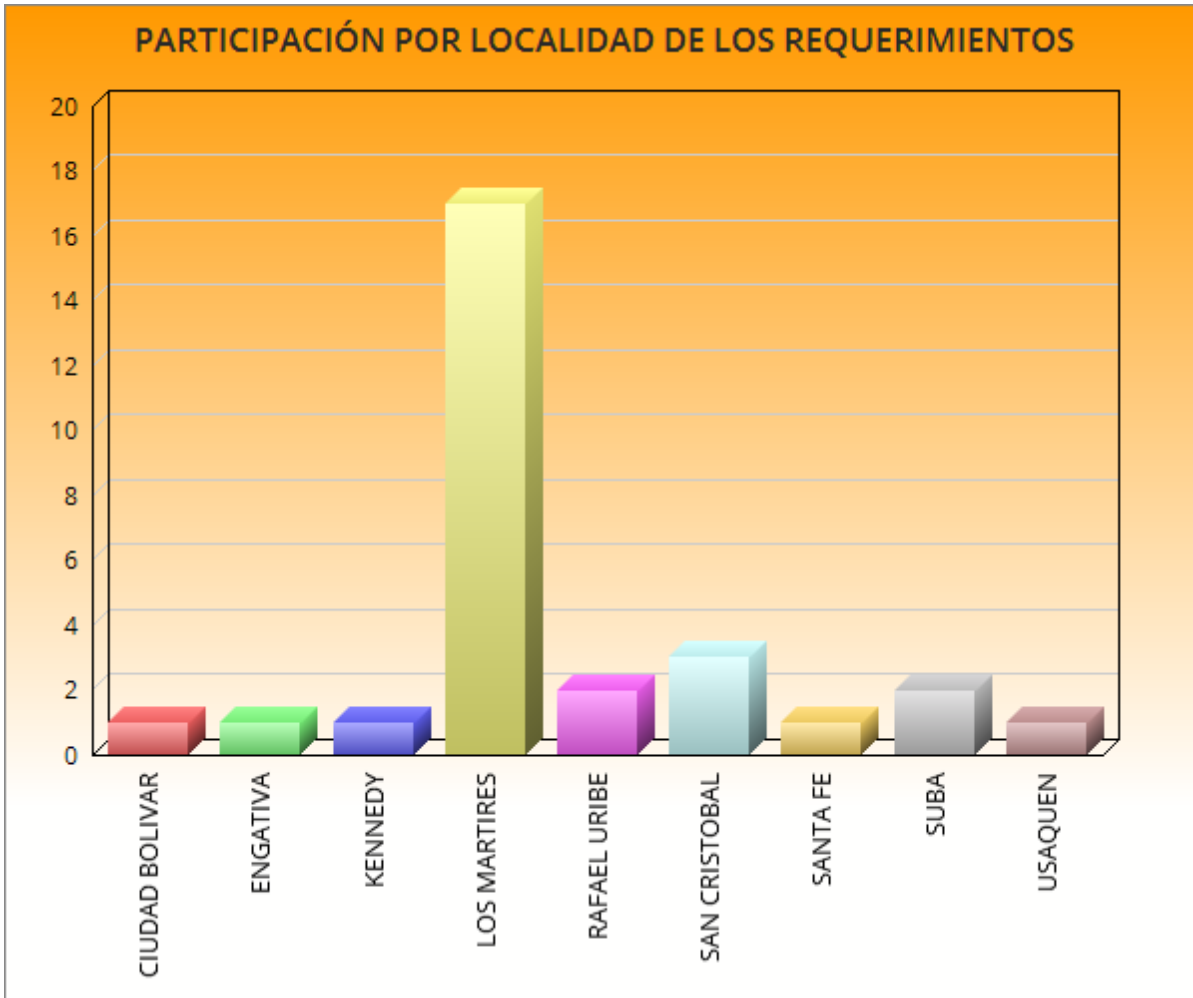
Para este periodo la Dirección comercial recibió 1 petición de interés particular y 1 petición de interés general; la Dirección de Gestión contractual; recibió 1 solicitud de información 1 reclamo y 5 peticiones de interés particular; la Dirección de predios; recibió 5 peticiones de interés particular y 4 peticiones de interés general; se trasladó al IDU 1 petición de interés general y 2 peticiones de interés particular; la Oficina de atención al ciudadano recibió 1 petición de interés particular ; la Oficina de control interno, 1 solicitud de información y 1 petición de interés particular: la Oficina de Planeación, 1 petición de interés particular; se trasladaron 1 petición de interés particular y 1 solicitud de información a la Secretaría de Habitat; la subgerencia de gestión Corporativa recibió 1 solicitud de información; la Subgerencia de Gestión Inmobiliaria recibió 268 peticiones de interés particular; la Subgerencia de Gestión urbana recibió 3 consultas, 2 peticiones de interés general 1 sugerencia y 7 peticiones de interés particular; la Subgerencia Jurídica recibió 2 peticiones de interés general y 10 peticiones de interés particular.

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 CONTRACTUAL	5 DÍAS
DIRECCIÓN DE PREDIOS	10 DÍAS
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	MISMO DÍA
OFICINA DE CONTROL INTERNO	9 DÍAS
OFICINA DE PLANEACIÓN	4 DÍAS
SUBGERENCIA CORPORATIVA	12 DÍAS
SUBGERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA	5 DÍAS
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	5 DÍAS
SUBGERENCIA JURÍDICA	11 DÍAS



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

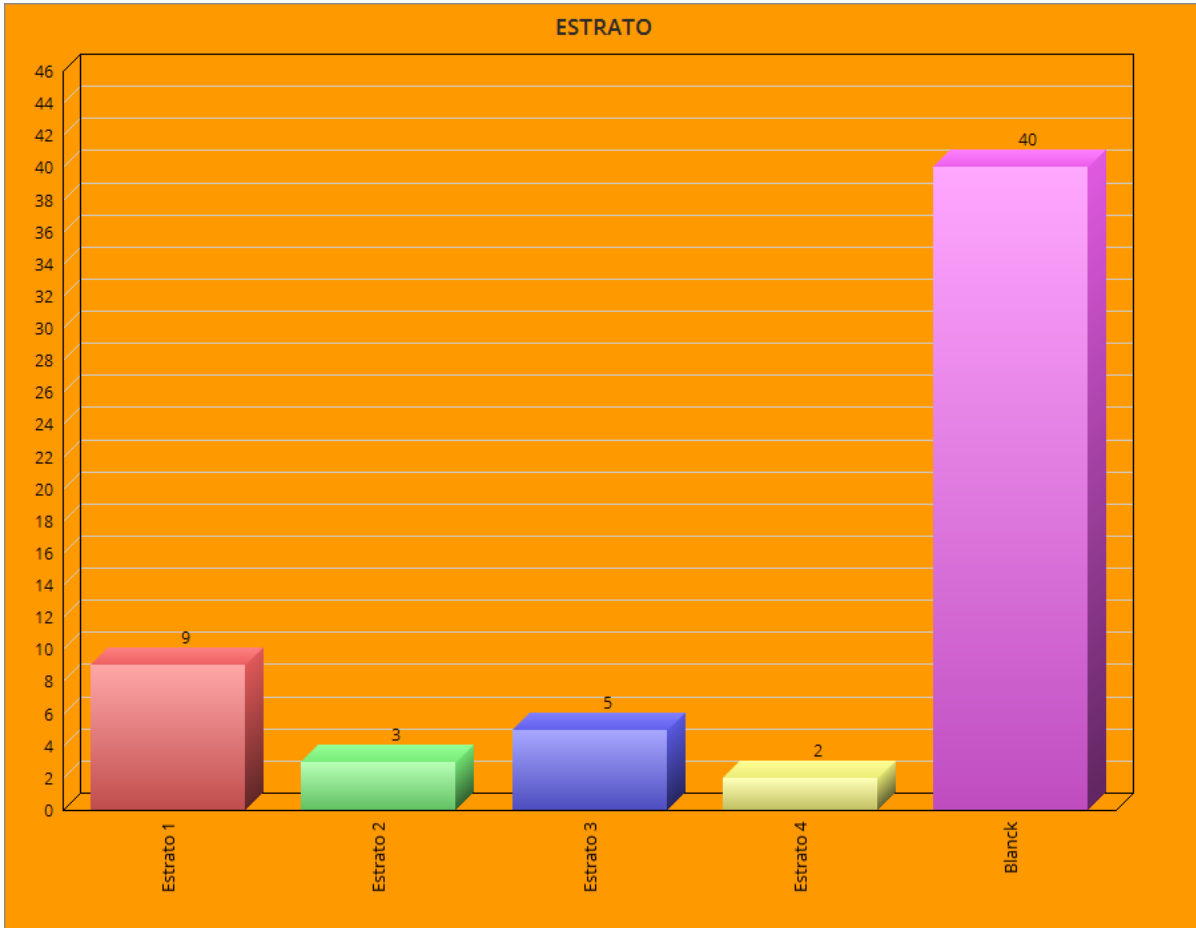


ANÁLISIS:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en la localidad de Los Mártires están ubicados los ciudadanos que más enviaron peticiones a la entidad.



10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



ESTRATO	No. PETICIONES
1	15
2	40
3	14
51	1
Blank	252

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 40 y el estrato 1 con 15 peticionarios



TIPO DE PETICIONARIO

Análisis:

El 95,34% de las peticiones son realizadas por personas naturales y el 0,93% corresponde a personas jurídicas lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en mayo de 2017 de los peticionarios que lo hacen de manera identificada. El porcentaje restante 3,73% corresponde a los peticionarios que interponen las peticiones de manera anónima.





11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	No.	%
Anónimo	10	3,11%
Identificado	312	96,89%
TOTAL	322	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 96,89% corresponde a ciudadanos identificados y el 3,11% a ciudadanos anónimos.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para este periodo Se registraron 322 derechos de petición, de los cuales se respondieron 271, los 51 restantes se encuentran dentro de los términos legales para su respuesta.

El 1,86% 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 Subgerencia de Gestión Urbana.

Las dependencias que en promedio utilizaron menos tiempo para sus respuestas fueron la Oficina de Atención a la Ciudadanía y la Oficina Asesora de Planeación.



EMPRESA DE
RENOVACIÓN Y DESARROLLO
URBANO DE BOGOTÁ
Transformamos ciudad

