



**EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ**

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME PQRS OCTUBRE DE 2017**

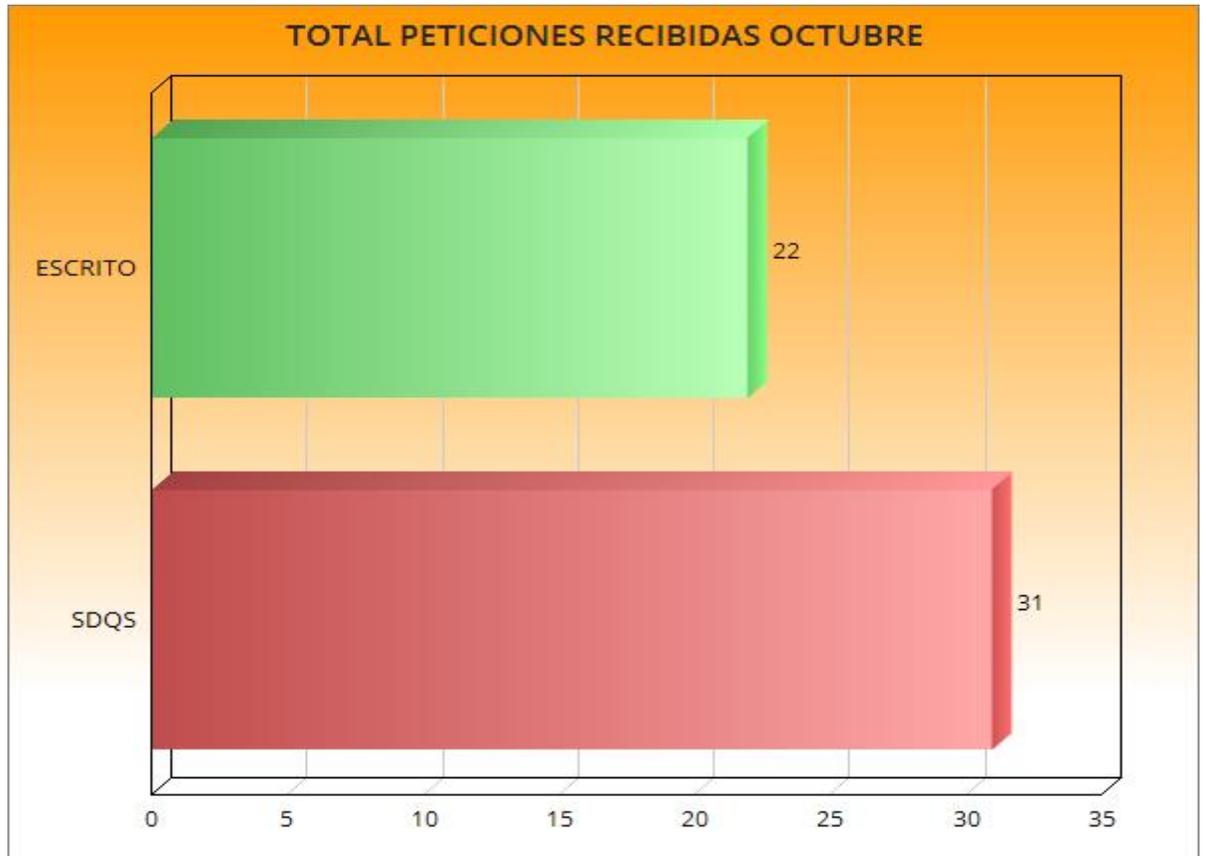
**BOGOTÁ, D.C.**

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](http://www.eru.gov.co)





## 1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS OCTUBRE DE 2017

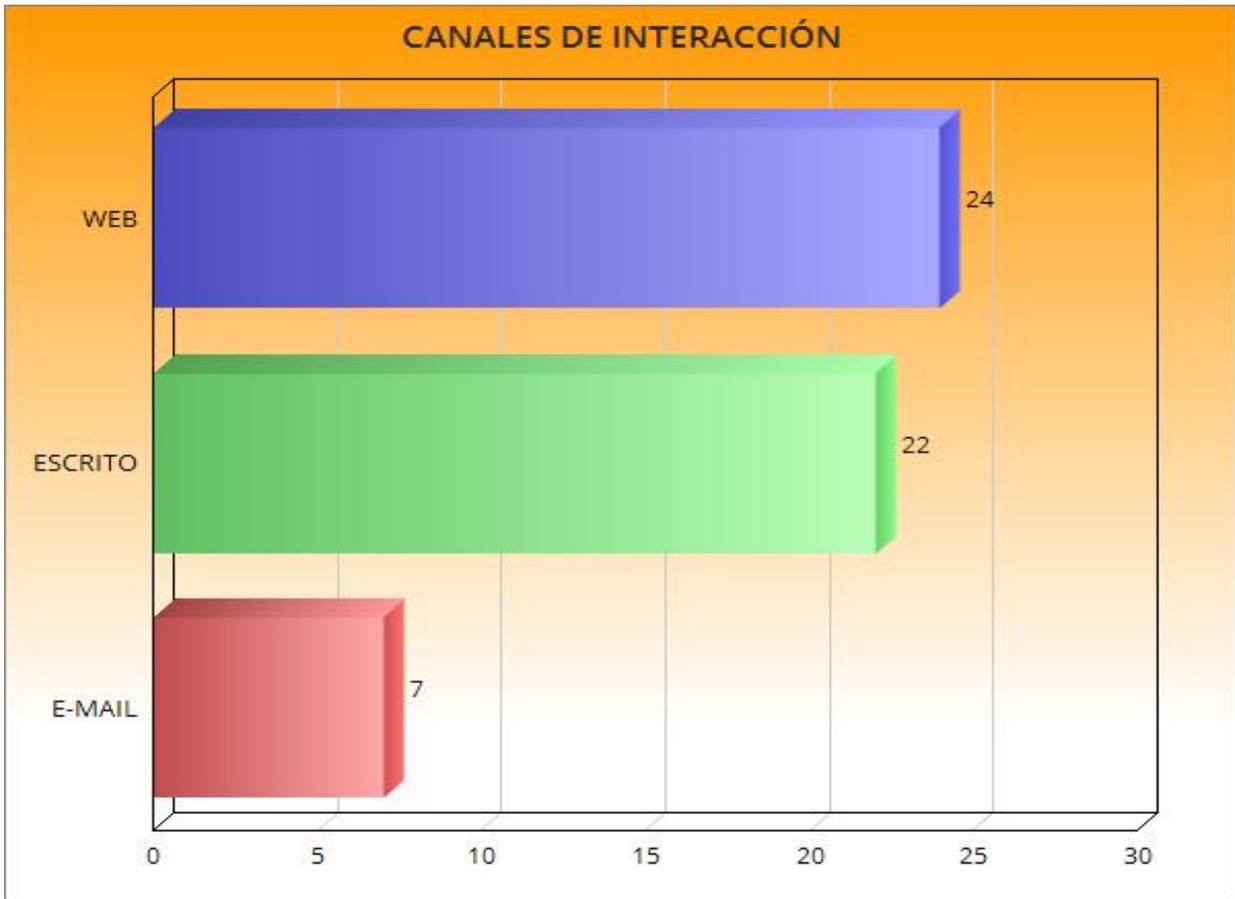


### Análisis

Se recibieron 53 peticiones de las cuales 31 ingresaron por los canales e-mail y web, 22 ingresaron por escrito al sistema propio de la entidad "Erudita" las cuales fueron registradas en el SDQS.

### 1. CANALES DE INTERACCIÓN

E-mail	7	13%
Escrito	22	41%
Web	24	46%
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

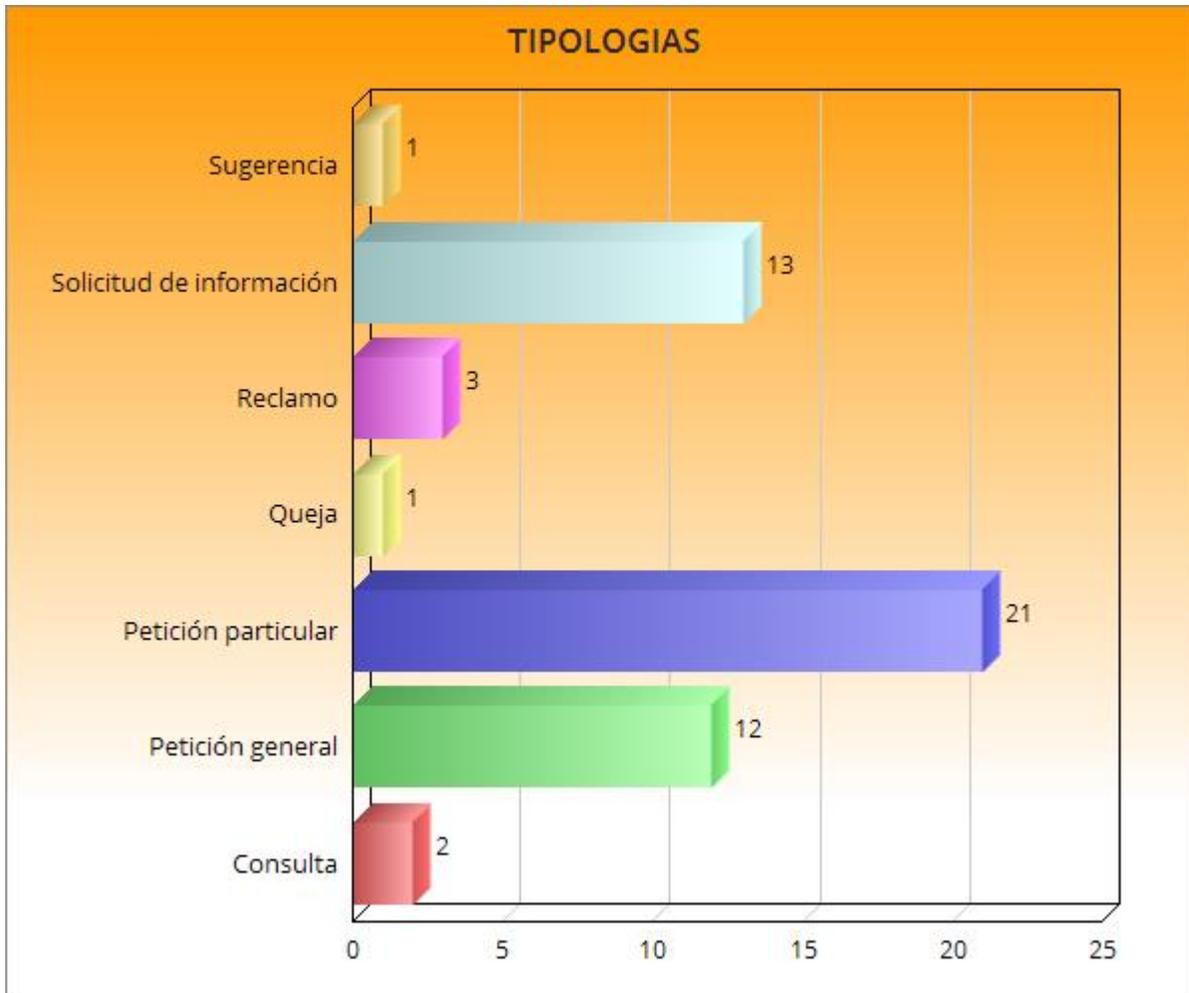


### Análisis

El canal "Web", representa el 45,28% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del canal escrito con 41,51% y del canal e-mail con el 13,21%.



### 3. TIPOLOGIAS



TIPOLOGÍA	RECIBIDOS	%
Consulta	2	0,04%
Petición interés general	12	0,23%
Petición interés particular	21	0,40%



Queja	1	0,02%
Reclamo	3	0,06%
Solicitud información	13	0,25%
Sugerencia	1	0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

#### Análisis:

Del total de requerimientos, el “derecho de petición de interés particular” con un 40% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

#### 4 .SUBTEMAS

SUBTEMA	RECIBIDOS	%
Administración de predios	1	1,89
Administración del talento humano	3	5,66
Atención y portafolio de servicios	1	1,89
Banco de Programas y Proyectos	13	24,53
Banco de tierras	9	16,98
Estudios técnicos y obras de urbanismo	2	3,77
Gestión Jurídica	6	11,32
Levantamiento Derecho de Preferencia	1	1,89
Obras de Urbanismo	4	7,55
Políticas de la entidad	1	1,89
Proceso de compra y adquisición de predios	4	7,55
Temas administrativos y financieros	3	5,66
Traslado por no competencia	5	9,43
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>



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

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADO POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
IDU	2	4%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	6%
SECRETARIA DE SALUD	1	2%
TERMINAL DE TRANSPORTE	1	2%
<b>TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA</b>	<b>7</b>	<b>14%</b>

\* De las 53 PQRS recibidas, 7 fueron trasladadas por competencia, lo que corresponde a un 14% del 100%.

## 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	2	2	4%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	5	5	9%
IDU	2	2	4%
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	3	1	2%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	2	1	2%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	1	1	2%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	3	6%
SECRETARIA DE SALUD	1	1	2%



SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	5	2	4%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	7	4	8%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA	1	0	0%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	14	13	25%
SUBGERENCIA JURÍDICA	6	4	8%
TERMINAL DE TRANSPORTE	1	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>40</b>	<b>75%</b>

Análisis: Durante el mes de octubre se recibieron 53 peticiones de las cuales se solucionaron en este mes 40 es decir el 75%, el 25% de los requerimientos que quedaron pendientes por responder se encuentran en términos legales para su respuesta.

#### 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	1	1	11,11%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	2	2	22,22%
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	1	1	11,11%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	4	4	44,44%
SUBGERENCIA INMOBILIARIA	1	1	11,11%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Análisis:** para este periodo en la entidad se realizó el respectivo cierre de 49 requerimientos, de los cuales 40 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este periodo y 9 peticiones que llegaron en el mes de septiembre, cerrando el 100% de las peticiones que llegaron en el periodo anterior.



## 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	Solicitud de información	Reclamo	Queja	Consulta	Petición de interés General	Petición de interés particular	Solicitud de Copia	Sugerencia
<b>Términos legales Ley 1755 Art. 14</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>15</b>
DIRECCIÓN COMERCIAL	-	-	-	-	-	2	-	-
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	1	-	-	1	-	3	-	-
IDU.	1	1	-	-	-	-	-	-
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	-	-	-	-	3	-	-	-
OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	-	-	-	-	-	-	-
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	1	-	-	-	-	-	-	-
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	-	-	-	2	1	-	-
SECRETARIA DE SALUD	1	-	-	-	-	-	-	-
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	-	-	-	-	3	2	-	-
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	4	-	-	-	-	2	-	1
SUBGERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA	-	-	-	-	-	1	-	-
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	2	2	-	1	3	6	-	-
SUBGERENCIA JURÍDICA	1	-	-	-	1	4	-	-
TERMINAL DE TRANSPORTE	-	-	1	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

### Análisis:

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de octubre fue de 5,5 días.



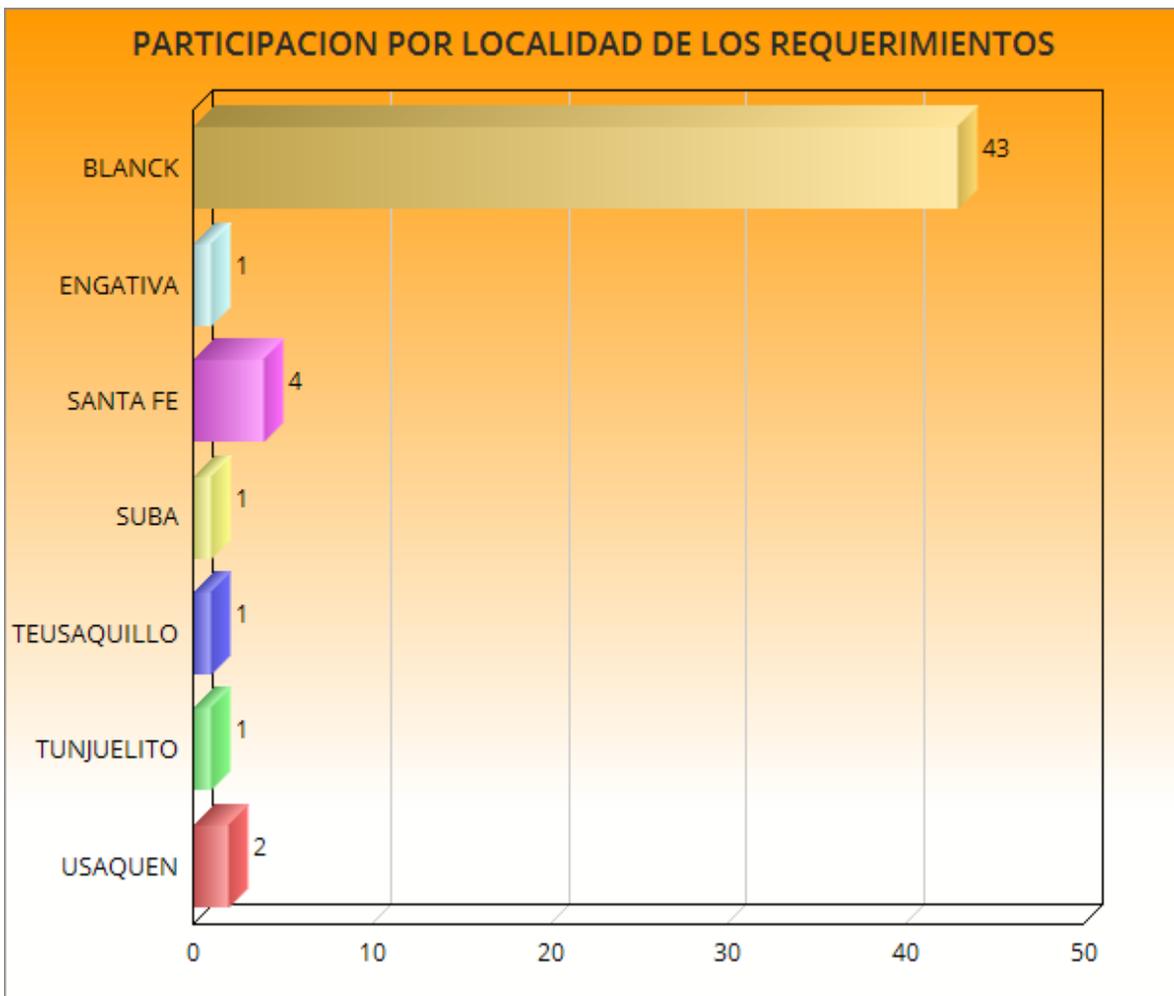
En el siguiente cuadro se relaciona el tiempo promedio utilizado por cada de dependencia para dar respuestas.

DEPENDENCIAS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
DIRECCIÓN COMERCIAL	7 días
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	5 días
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	2 días
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Mismo día
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	Mismo día
SUBGERENCIA GESTIÓN CORPORATIVA	8 días
SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS	13 días
SUBGERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA	7 días
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	5 días
SUBGERENCIA JURÍDICA	7 días

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 5,5 días; se evidencia que las áreas que presentan mayor número de días de respuesta son la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos con 13 días y la Subgerencia de Gestión Corporativa con 8 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 la localidad de Santa Fe están ubicados los ciudadanos que más enviaron peticiones y registraron la localidad en el SDQS, seguidos de la localidad de Usaquén.



## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

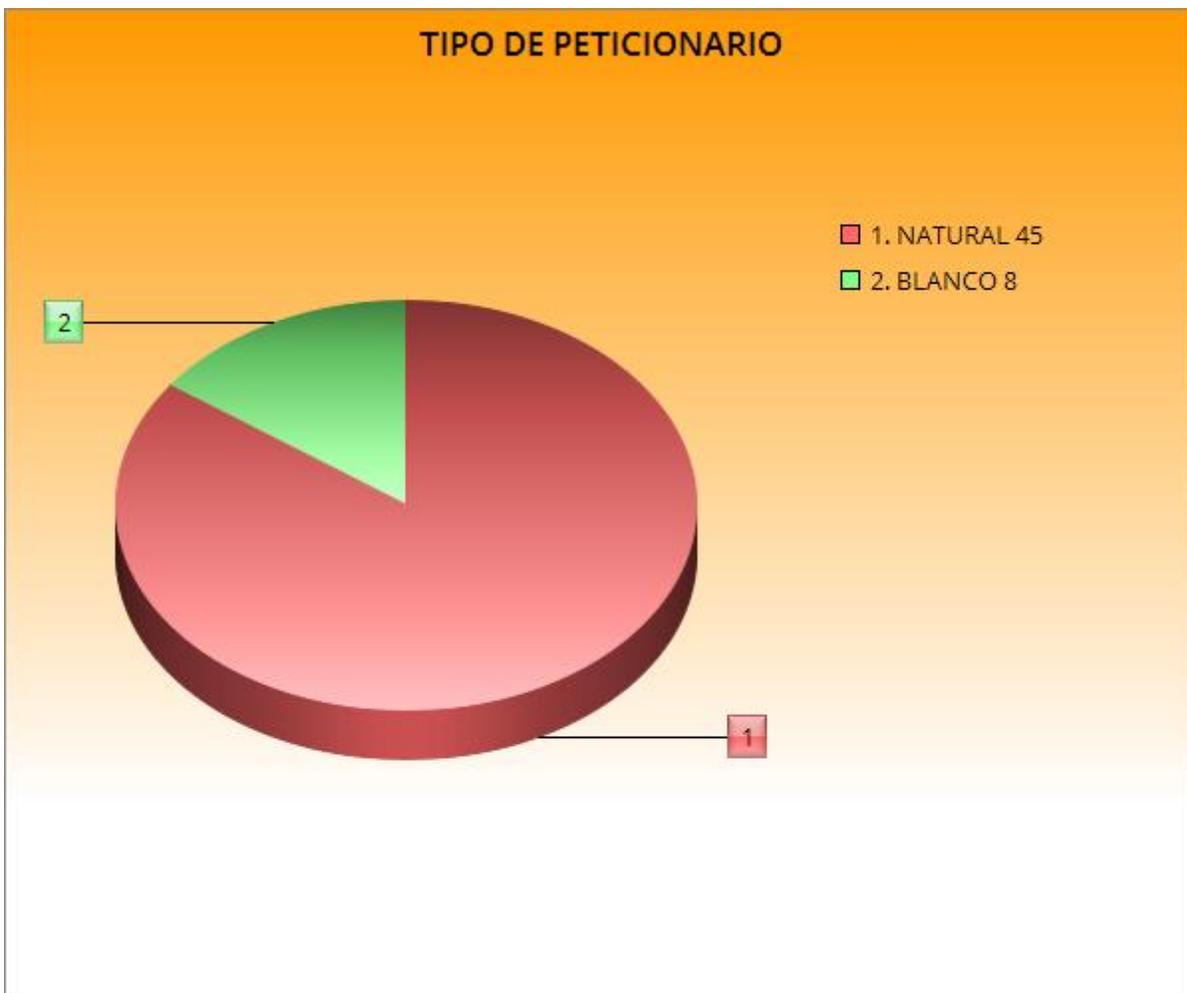


ESTRATO	No. peticiones
2	8
4	1
5	2
6	1
Blanco	41



**Análisis:** Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), solo el 23% de los peticionarios registro su estrato, se encontró que la mayor participación está en el estrato 2 con el 15%.

### TIPO DE PETICIONARIO



### Análisis:

El 85% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 15% corresponde a las personas que interponen sus peticiones de manera anónima. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en octubre de 2017.



## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	No.	%
Anónimo	8	15%
Identificado	45	85%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

### Análisis:

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 85% corresponde a ciudadanos identificados y el 15 % a ciudadanos anónimos.

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para este periodo se registraron 53 derechos de petición, de los cuales se respondieron 40, los restantes se encuentran dentro de los términos legales para su respuesta.
- El 14% de las PQRS recibidas se trasladó a otras entidades por no ser competencia de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá.
- La Subgerencia de Gestión Urbana es la dependencia que recibió más peticiones de interés particular durante este periodo, en su mayoría requerimientos solicitando información sobre los proyectos Triangulo Bavaria, Parque Bavaria, Alameda Entreparkes y ofertas de lotes.
- Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas, mejorar la oportunidad de estas.



EMPRESA DE  
**RENOVACIÓN Y DESARROLLO**  
URBANO DE BOGOTÁ  
Transformamos ciudad

