



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS ABRIL DE 2017

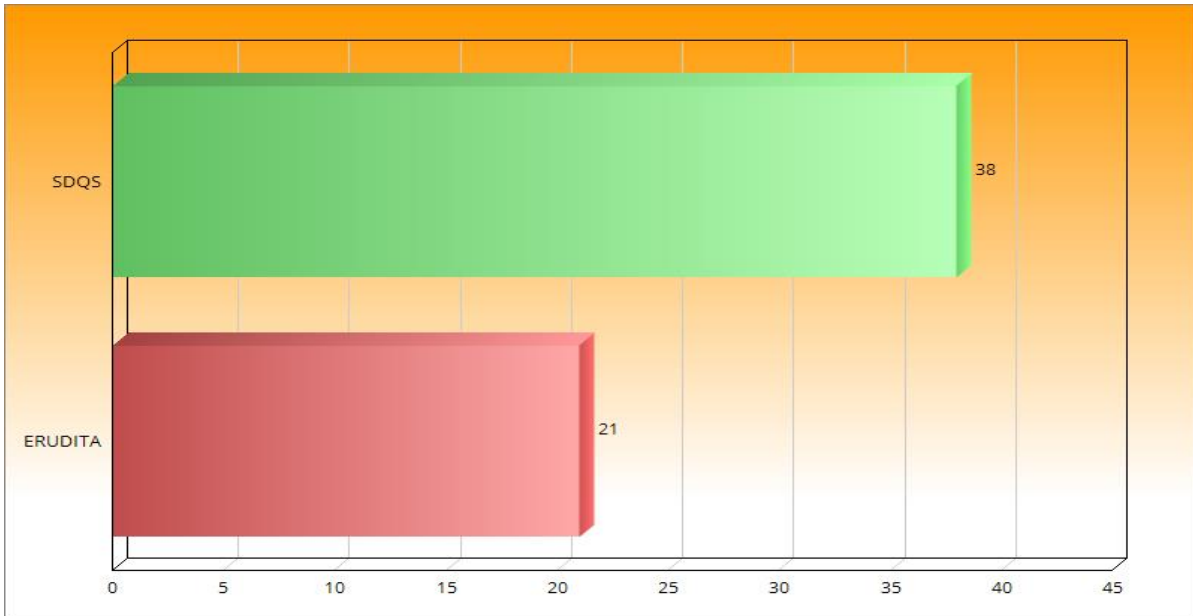
BOGOTÁ, D.C.

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 ABRIL DE 2017

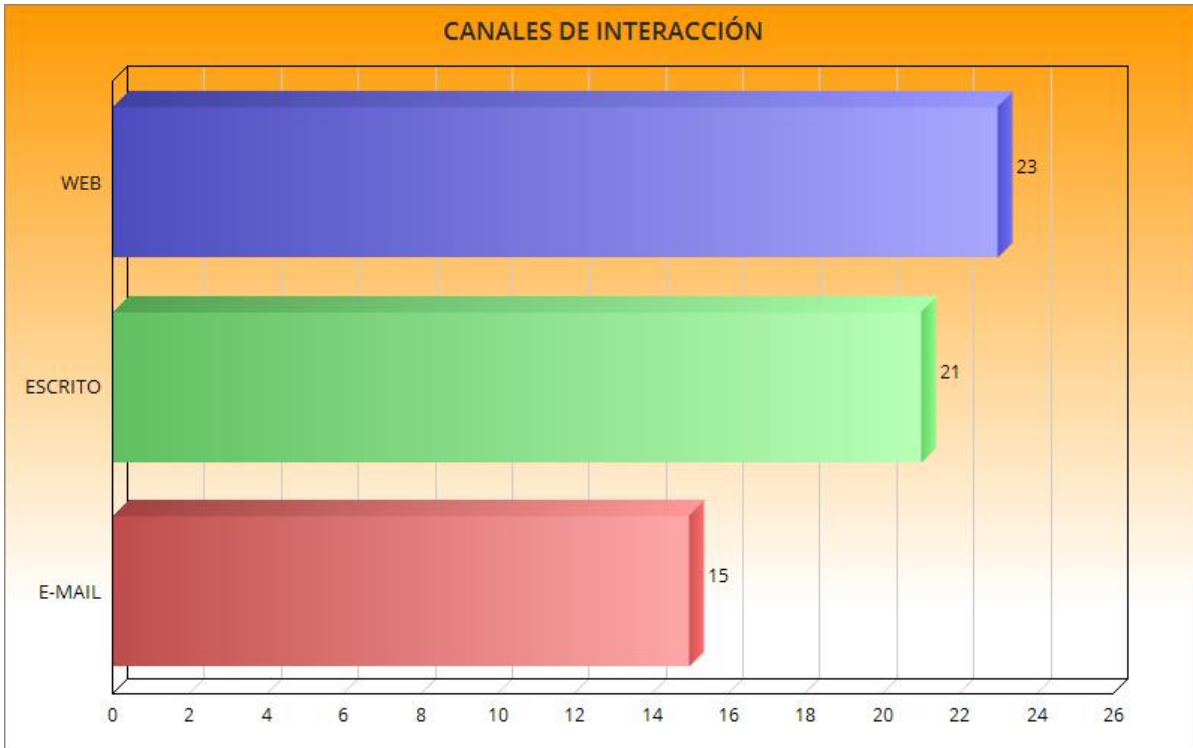


Análisis

Se recibieron 59 peticiones de las cuales 38 ingresaron por el canal web y por vía e-mail, 21 ingresaron por escrito al sistema propio de la entidad "Erudita" las cuales fueron registradas en el SDQS.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

E-mail	15	25,42%
Escrito	21	35,59%
Web	23	38,98%
Total	59	100%



Total requerimientos 59

Análisis

El “Canal Web”, representa el 38,98% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del escrito con 35,59% y del canal e-mail con el 25,42%.

3. TIPOLOGIAS

TIPOLOGIA	RECIBIDOS	%
Consulta	2	3,39%
Petición interés general	17	28,81%
Petición interés particular	28	47,46%
Reclamo	3	5,08%
Solicitud copia	1	1,69%

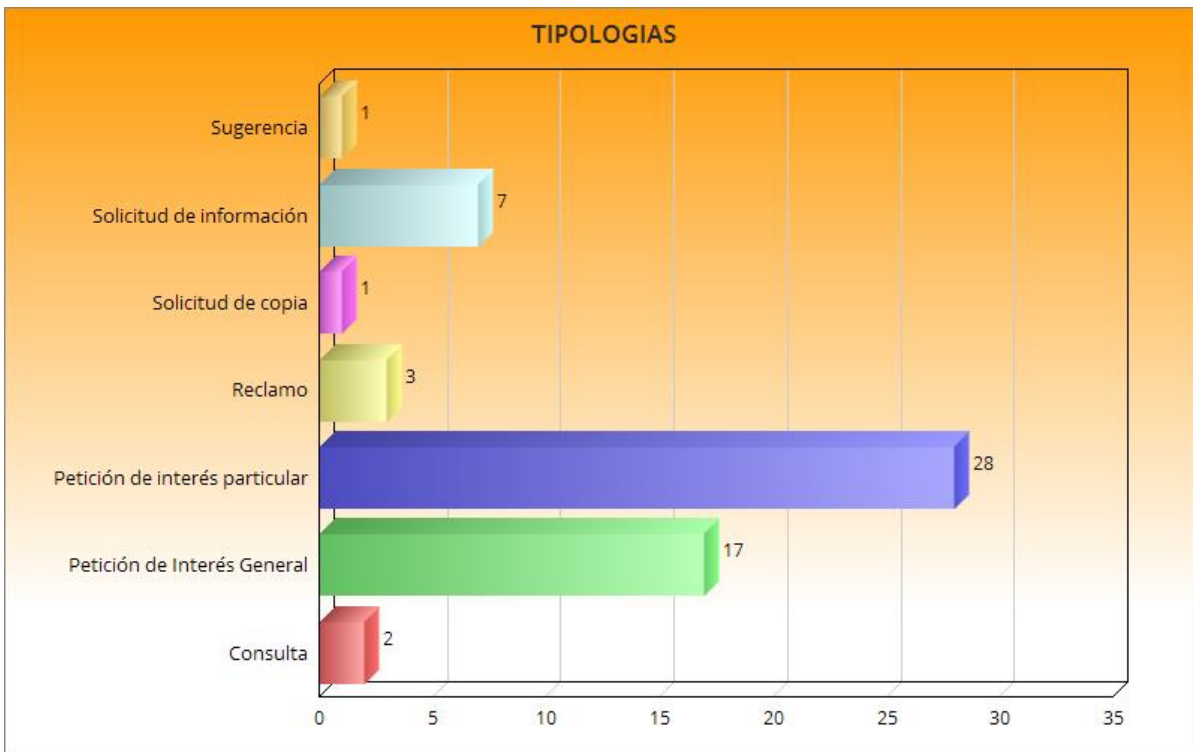


Solicitud información	7	11,86%
Sugerencias	1	1,69%
TOTAL	59	100%

Análisis:

Del total de requerimientos, el “derecho de petición de interés particular” con un 47,46% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

|





4 .SUBTEMAS

SUBTEMA	RECIBIDOS	%
Administración de predios	3	5,08%
Administración del Talento humano	4	6,78%
Atención y servicio a la ciudadanía	1	1,69%
Banco de Programas y proyectos	13	22,03%
Gestión de suelo	2	3,39%
Gestión Jurídica	8	13,56%
Legalización de Proyectos de Vivienda	1	1,69%
Levantamiento Derecho de Preferencia	1	1,69%
Obras de urbanismo	4	6,78%
Proceso de compra y adquisición de predios	6	10,17%
Traslado por no competencia	15	25,42%
Veedurías Ciudadanas	1	1,69%

59 100%

Análisis: Para este periodo el subtema “Traslado por no competencia” con 15 peticiones es el más relevante; seguido de “Banco de programas y Proyectos” con 13 que se refieren a solicitudes de información de proyectos.



5. TOTAL PETICIONES TRASLADO POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
E.A.A.B.	2	13,33%
IDU	6	40,00%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	6,67%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	20,00%
SECRETARÍA DE HABITAT	2	13,33%
UAESP	1	6,67%
TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	15	100%

6. VEEDURIAS CIUDADANAS

Para este periodo en la Entidad se registró 1 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	4	2	3,39%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	2	0	0,00%
DIRECCIÓN DE PREDIOS	4	2	3,39%
E.A.A.B.	2	2	3,39%
IDU	6	6	10,17%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	2	3,39%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	2	3,39%

OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	1	0	0,00%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	1	1,69%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	3	5,08%
SECRETARÍA DE HABITAT	2	2	3,39%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	3	2	3,39%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	11	10	16,95%
SUBGERENCIA JURÍDICA	13	2	3,39%
UAESP	1	1	1,69%
TOTAL	59	37	62,71

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	4%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	2	2	8%
DIRECCIÓN DE PREDIOS	1	1	4%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	1	4%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3	3	12%
SUBG. DE GESTIÓN CORPORATIVA	5	5	20%
SUBG. DE GESTIÓN URBANA	3	3	12%
SUBGERENCIA JURÍDICA	9	9	36%
TOTAL	25	25	100,00%



Analisis: para este periodo en la entidad se realizó el respectivo cierre de 62 requerimientos, de los cuales 37 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este periodo y 25 peticiones que llegaron en periodos anteriores.

De los 59 requerimientos recibidos en el periodo actual se gestionó el 62,71%

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 marzo fue de 6 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	
DIRECCIÓN COMERCIAL							4	
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL					1		1	
DIRECCIÓN DE PREDIOS				1			3	
TRASLADO E.A.A.B.		2						
TRASLADO IDU				1	4		1	
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	1					1	
OFICINA DE CONTROL INTERNO							2	
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL					1			
TRASLADO SECRETARÍA DE AMBIENTE					1			

TRASLADO SECRETARIA DE GOBIERNO					3			
TRASLADO SECRETARÍA DE HABITAT	1						1	
SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	1						2	
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	4				4	1	2	
SUBGERENCIA JURÍDICA					2		11	
TRASLADO UAESP					1			
TOTAL	8	3		2	17	1	28	
Promedio Tipología	14%	5%		3%	29%	2%	47%	

Análisis:

Para este periodo la Dirección comercial recibió 4 peticiones de interés particular; la Dirección de Gestión contractual; recibió 1 petición de interés general y 1 petición de interés particular; la Dirección de predios; recibió 3 peticiones de interés particular y 1 consulta; se trasladaron a la E.A.A.B. 2 reclamos; se trasladaron al IDU 4 peticiones de interés general 1 petición de interés particular y 1 consulta; la Oficina de atención al ciudadano recibió 2 solicitudes de información, 1 petición de interés particular y 1 reclamo; la Oficina de control interno, 2 peticiones de interés particular: la Oficina de gestión social, 1 petición de interés general; se trasladó a la Secretaria de Ambiente 1 petición de interés general, se trasladó a la Secretaría de Gobierno 3 peticiones de interés general; se trasladaron 1 petición de interés particular y 1 solicitud de información a la Secretaría de Habitat; la subgerencia de gestión Corporativa recibió 2 peticiones de interés particular y 1 solicitud de información; la Subgerencia de Gestión urbana recibió 4 solicitudes de información, 1 sugerencia, 2 peticiones de interés particular y 4 peticiones de interés general; la Subgerencia Jurídica recibió 2 peticiones de interés general y 11 peticiones de interés particular.

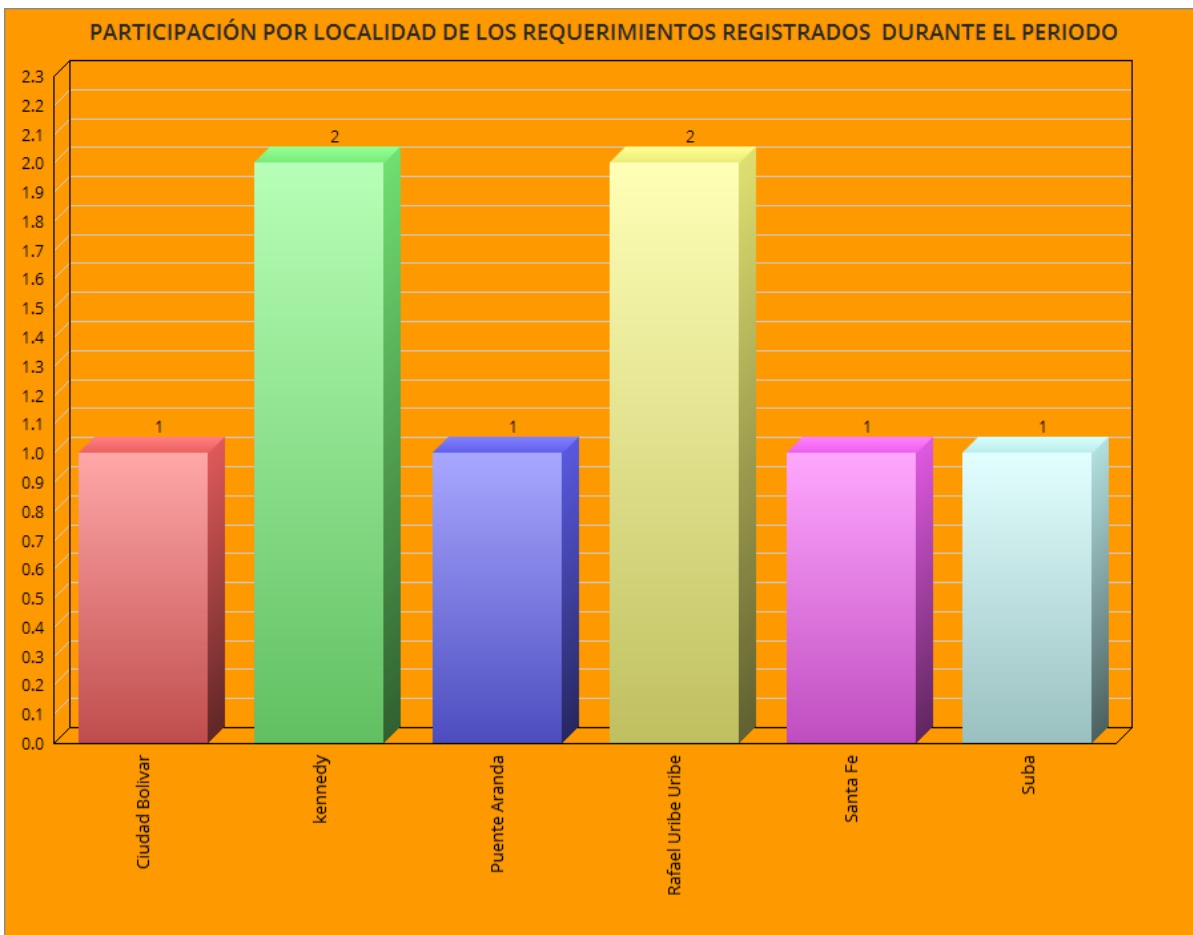
En el siguiente cuadro se relaciona el tiempo promedio utilizado por cada de dependencia para dar respuestas.

DEPENDENCIAS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
DIRECCION COMERCIAL	3 días
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	5 días
DIRECCIÓN DE PREDIOS	5 días
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	3 días
OFICINA DE CONTROL INTERNO	10 días
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	14 días



SUBGERENCIA CORPORATIVA	4 días
SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA	6 días
SUBGERENCIA JURÍDICA	8 días

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

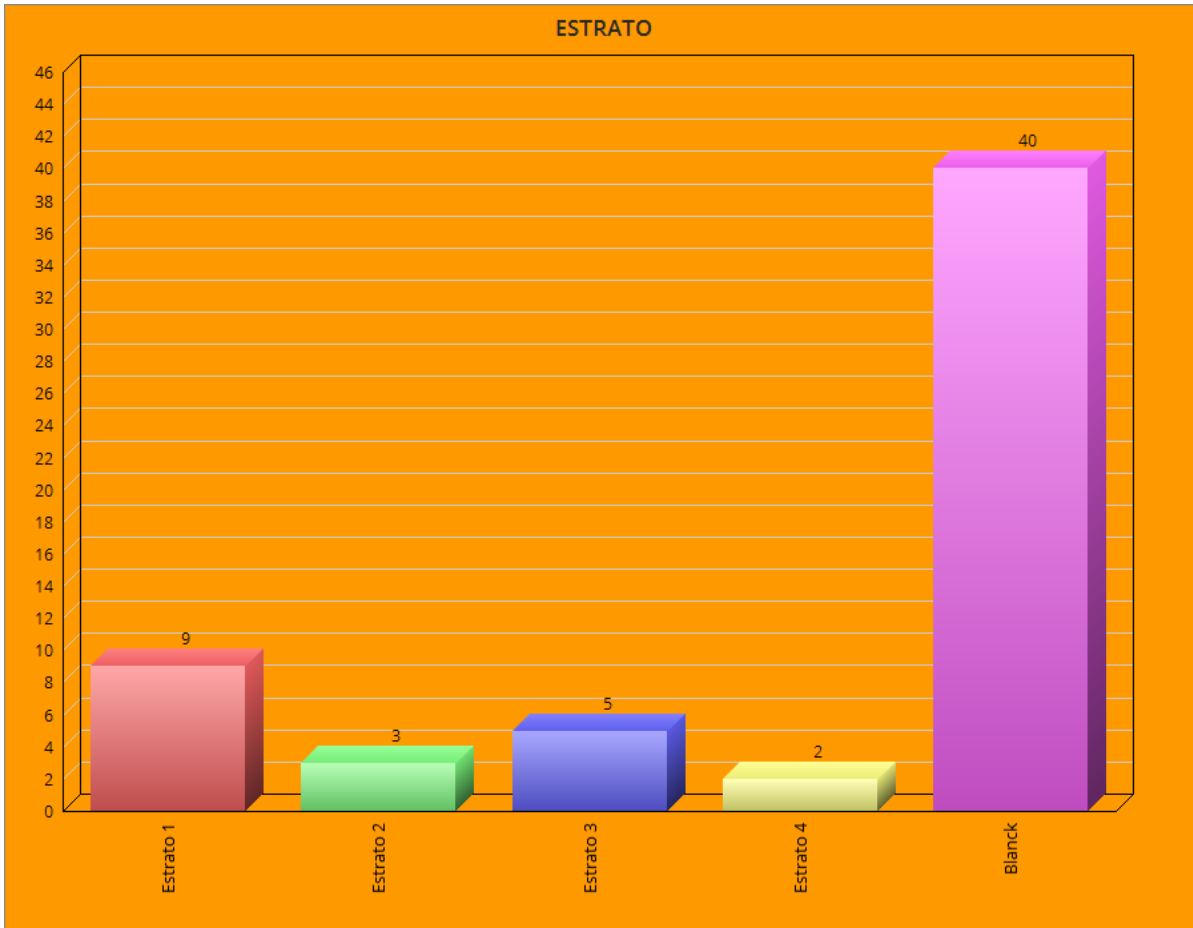


ANÁLISIS:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en la localidad de Kennedy y Rafael Uribe Uribe 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



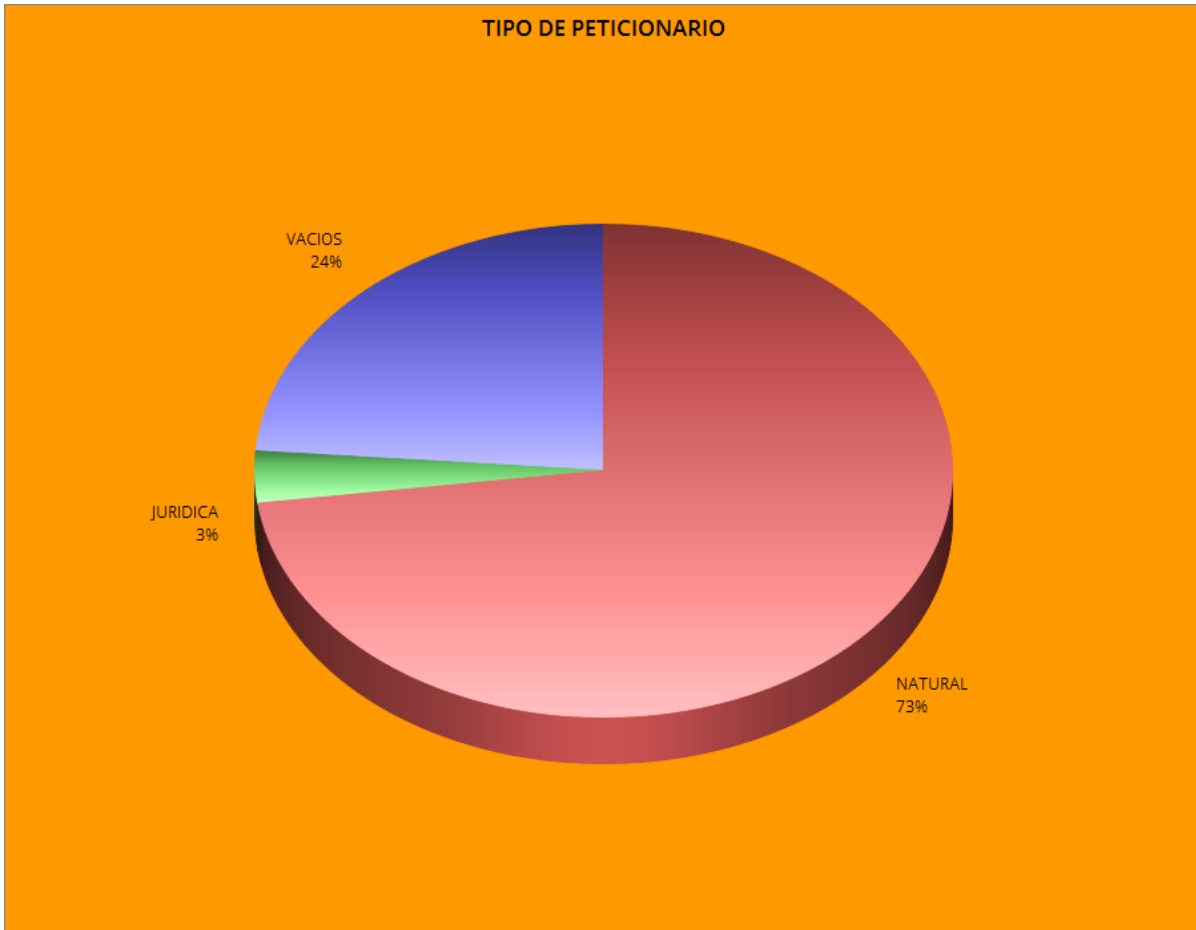
ESTRATO	No. PETICIONES
1	9
2	3
3	5
4	2
Blank	40

59

Analisis: Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), se encontró que la mayor participación está en el estrato 1 con 9 y el estrato 3 con 5 peticionarios



TIPO DE PETICIONARIO



Analisis:

El 73% de las peticiones son realizadas por personas naturales y el 3% corresponde a personas jurídicas lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en abril de 2017 de los peticionarios que lo hacen de manera identificada. El porcentaje restante 24% corresponde a los peticionarios que interponen las peticiones de manera anónima.



11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	No.	%
Anónimo	14	23,73%
Identificado	45	76,27%
TOTAL	59	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 76,27% corresponde a ciudadanos identificados y el 23,73% a ciudadanos anónimos.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para este periodo Se registraron 59 derechos de petición, de los cuales se respondieron 37, los 22 restantes se encuentran dentro de los términos legales para su respuesta.

El 3,93% de los requerimientos se trasladó a otras entidades por no ser competencia de la Empresa de renovación y desarrollo urbano de Bogotá.

La Subgerencia Jurídica fue la dependencia que recibió más peticiones, seguida de la subgerencia de Gestión Urbana.

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



EMPRESA DE
RENOVACIÓN Y DESARROLLO
URBANO DE BOGOTÁ
Transformamos ciudad

