



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA

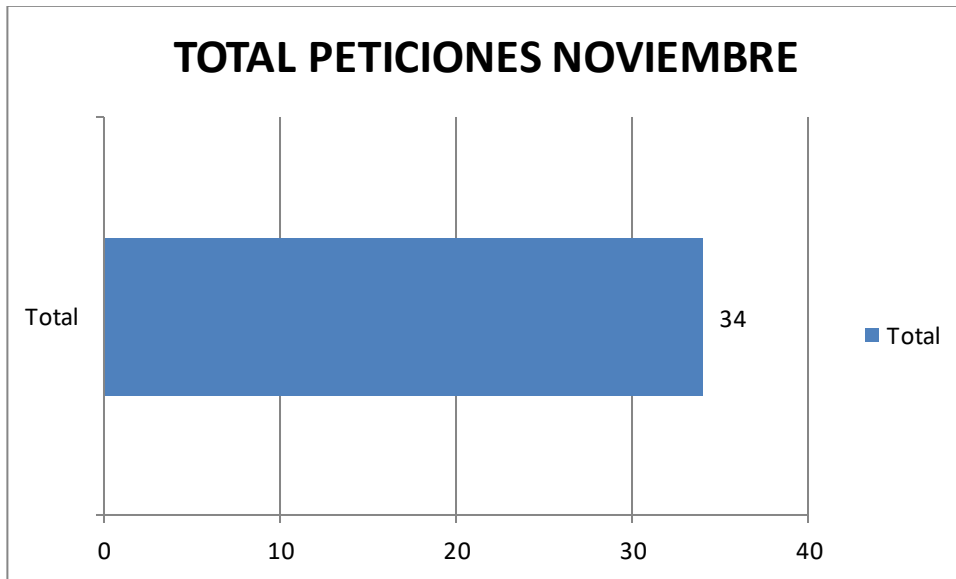
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS NOVIEMBRE DE 2019

BOGOTÁ, D.C.



1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS NOVIEMBRE DE 2019



Análisis

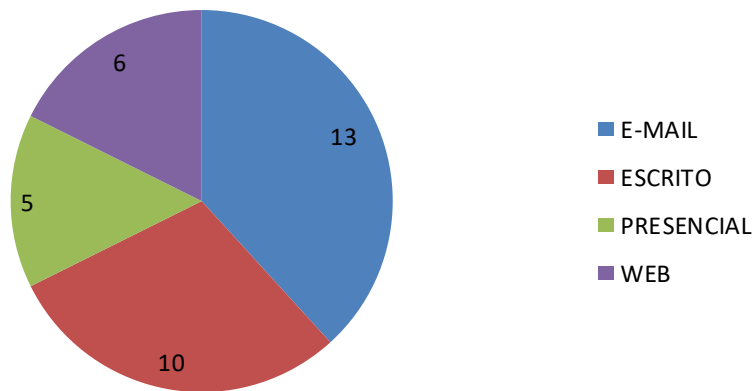
Se recibieron treinta y cuatro (34) peticiones de las cuales ingresaron por E-mail trece (13), por el canal web seis (6), presencial cinco (5) y diez (10) ingresaron por escrito al sistema propio de la entidad "Erudita", las cuales fueron registradas en el sistema Bogotá Te Escucha.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

| CANAL | TOTAL | PORCENTAJE |
|----------------------|-----------|----------------|
| E-MAIL | 13 | 38,18% |
| ESCRITO | 10 | 29,67% |
| PRESENCIAL | 5 | 14,74% |
| WEB | 6 | 17,41% |
| Total general | 34 | 100,00% |



TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL



Análisis

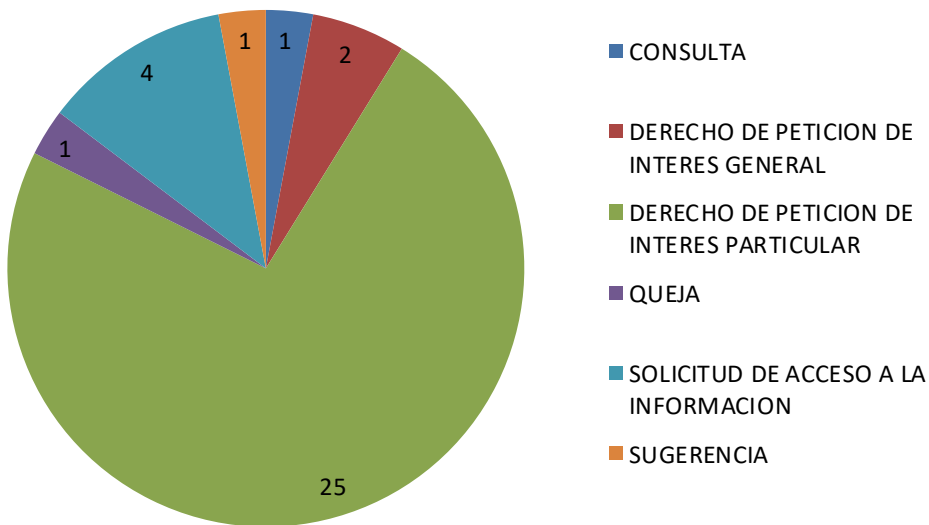
Para el mes de noviembre el canal e- mail fue el más utilizado por la ciudadanía.

3. TIPOLOGIA

| TIPOLOGIA | TOTAL | PORCENTAJE |
|---|-----------|----------------|
| CONSULTA | 1 | 2,98% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 2 | 5,89% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 25 | 73,48% |
| QUEJA | 1 | 2,92% |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 4 | 11,86% |
| SUGERENCIA | 1 | 2,88% |
| Total general | 34 | 100,00% |



TIPOLOGIA



4. SUBTEMAS

| SUBTEMAS | TOTAL | PORCENTAJE |
|---|-----------|----------------|
| ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS | 8 | 14,63% |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO | 11 | 20,94% |
| ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS | 17 | 31,00% |
| BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS | 16 | 29,65% |
| PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA | 2 | 3,79% |
| Total general | 54 | 100,00% |



Análisis:

El subtema que más se presentó fue Atención y servicio a la ciudadanía con el 31%.

5. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

| TRASLADOS | TOTAL | PORCENTAJE |
|-----------------------------------|-----------|----------------|
| CODENSA | 2 | 18,18% |
| CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR | 1 | 9,09% |
| ETB - EMPRESA DE TELEFONOS | 2 | 18,18% |
| IDIGER | 2 | 18,18% |
| IDRD | 1 | 9,09% |
| SECRETARIA DE PLANEACION | 1 | 9,09% |
| SECRETARIA DEL HABITAT | 1 | 9,09% |
| TRANSMILENIO | 1 | 9,09% |
| Total general | 11 | 100,00% |

Análisis: Once (11) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el periodo anterior, subió el número de peticiones trasladadas a otras entidades.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Para este periodo no se presentaron peticiones con el subtema Veedurías ciudadanas

7. PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO

| DEPENDENCIA | PERIODO ACTUAL | PERIODO ANTERIOR | Total general |
|---|----------------|------------------|---------------|
| DIRECCION COMERCIAL | 1 | 1 | 2 |
| DIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL | 1 | 6 | 7 |
| DIRECCION DE PREDIOS | 1 | 12 | 13 |
| GERENCIA DE VIVIENDA | 1 | 8 | 9 |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | 4 | | 4 |
| OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL | | 3 | 3 |
| SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA | 7 | | 7 |
| SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA | 1 | | 1 |
| SUBG. DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS | 3 | 5 | 8 |
| Total general | 19 | 35 | 54 |



Análisis:

Durante el mes de noviembre se recibieron 34 peticiones, de las cuales se dio respuesta definitiva a diecinueve (19) requerimientos, los restantes se encuentran dentro de los términos de Ley para su respuesta.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

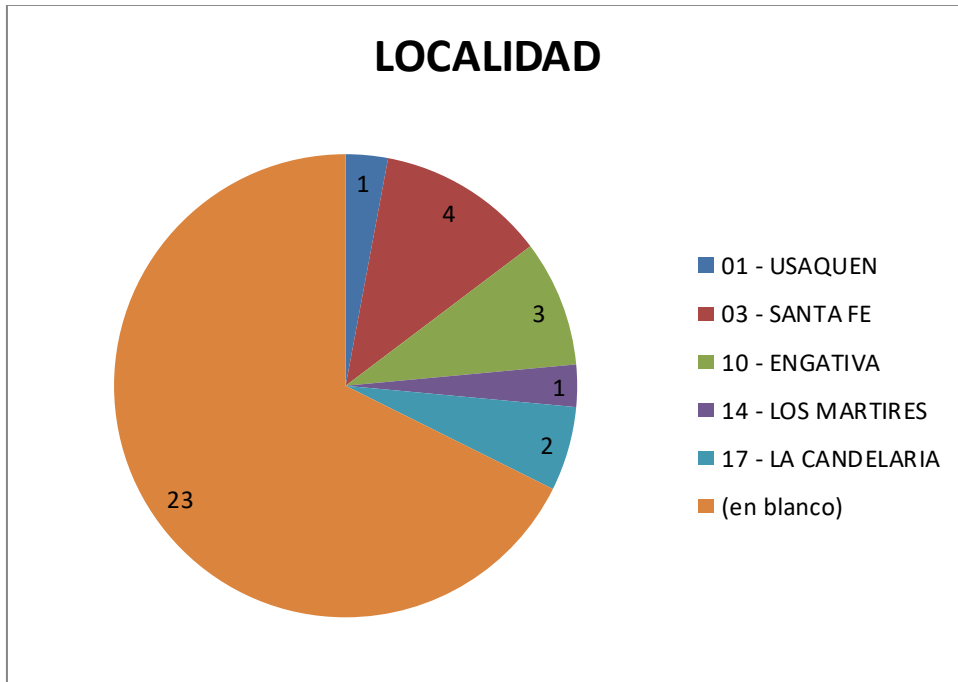
| DEPENDENCIA | CONSULTA | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | QUEJA | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | Total general |
|---|-----------|--|---|----------|--------------------------------------|---------------|
| Dirección Comercial | | | 7 | 4 | | 6 |
| Dirección de Gestión Contractual | | 8,5 | 3,7 | | | 6 |
| Dirección de Predios | 29 | | 13,3 | | | 14 |
| Gerencia de Vivienda | | | 14,0 | | | 14 |
| Oficina de Control Interno | | | 8,5 | | | 9 |
| Oficina de Gestión Social | | | 13,0 | | | 13 |
| Subgerencia de Gestión Corporativa | | 5 | 4,7 | | | 5 |
| Subgerencia de Gestión Urbana | | | 2,0 | | | 2 |
| Subg. de Planeación y Administración de Proyectos | | | 11,3 | | 8,5 | 11 |
| Total general | 29 | 6,75 | 10,95 | 4 | 8,5 | 10 |

Análisis:

Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta subió en el mes de noviembre.

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

| LOCALIDAD | TOTAL | PORCENTAJE |
|----------------------|-----------|----------------|
| 01 - USAQUEN | 1 | 3,03% |
| 03 - SANTA FE | 4 | 12,02% |
| 10 - ENGATIVA | 3 | 8,81% |
| 14 - LOS MARTIRES | 1 | 2,89% |
| 17 - LA CANDELARIA | 2 | 6,07% |
| (en blanco) | 23 | 67,18% |
| Total general | 34 | 100,00% |

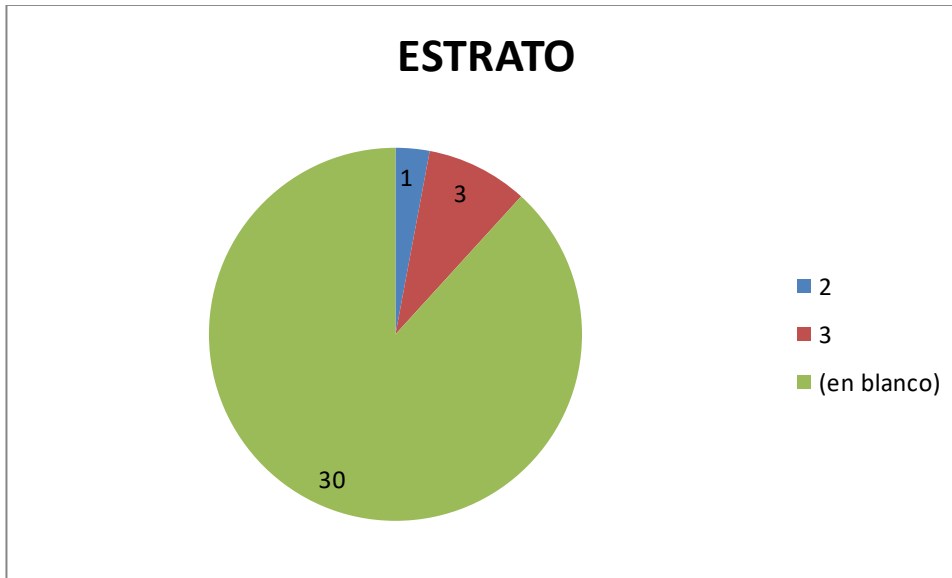


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 32,82% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior subió el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

| ESTRATO | TOTAL | PORCENTAJE |
|----------------------|-----------|----------------|
| 2 | 1 | 2,98% |
| 3 | 3 | 8,69% |
| (en blanco) | 30 | 88,32% |
| Total general | 34 | 100,00% |



Análisis: Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), el 11,67% de los petionarios registro su estrato, se encontró que la mayor participación para este periodo está en el estrato 3.

| TIPO DEL REQUERENTE | TOTAL | PORCENTAJE |
|----------------------|-----------|----------------|
| Jurídica | 7 | 20,91% |
| Natural | 25 | 73,25% |
| (en blanco) | 2 | 5,84% |
| Total general | 34 | 100,00% |

Análisis:

Para este periodo el 73,25% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con veinticinco (25) requerimientos, el 20,91 (7) requerimientos por personas jurídicas, el 5,84% ingresaron como anónimos.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

| CALIDAD DEL REQUERENTE | TOTAL | PORCENTAJE |
|------------------------|-----------|----------------|
| Identificado | 32 | 94,12 |
| Anónimo | 2 | 5,88 |
| Total general | 34 | 100,00% |



12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el mes de noviembre se registraron 34 derechos de petición, de los cuales se respondió el 55,9%, quedando pendiente el 44%, estos se encuentran dentro de los términos de Ley para su respuesta.
- En este mes bajo el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de 38 en el mes de octubre a 34 en el mes de noviembre, se podría creer que por la situación que se ha estado presentando como consecuencia de los paros, la ciudadanía está inmersa en otras cosas.
- 11 peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el periodo anterior, subió el número de peticiones trasladadas a otras entidades, dos de estos requerimientos se repitieron en el sistema debido a los inconvenientes que hubo con la plataforma del SDQS - Bogotá Te Escucha

Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas; Dirección de Predios y la Gerencia de Vivienda, 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, en el mes de noviembre fue de 10 días, comparado con el mes anterior subió el promedio.