



INFORME EJECUTIVO DEFENSOR DEL CIUDADANO

DEL 01 DE OCTUBRE AL 31
DE DICIEMBRE DE 2015



/ERUBogota



@ERUBogota



/ERUBogota



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

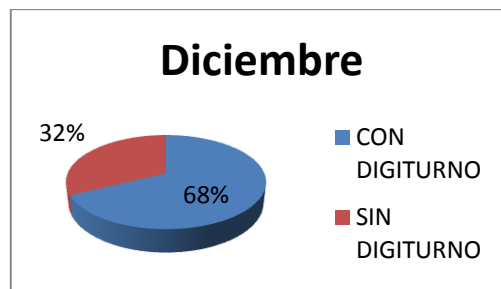
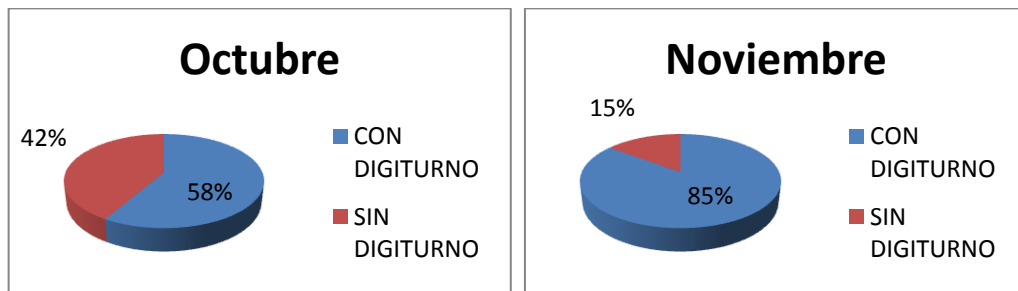
A **TENCIÓN AL CIUDADANO**

1.1 Punto de Atención

La ubicación del punto se concentra y comparte para el sector Hábitat en un solo sitio en la Carrera 13 # 52 -25 primer piso, módulo 12 en jornada continua de lunes a viernes 7:00 am a 4:30 pm.

Comportamiento de atención al ciudadano, en el punto de atención, periodo Octubre – Diciembre 2015:

Ciudadanos atendidos	
Octubre	48
Noviembre	34
Diciembre	34



1.1.1 Caracterización por género y por edades

Octubre	Presencia	Población	Rango de edad				
			15/20	21/30	31/40	41/60	6
MUJERES	Todas	28	0	7	3	15	3
HOMBRES	Todas	20	0	1	13	6	0

Noviembre	Presencia	Población	Rango de edad				
			15/20	21/30	31/40	41/60	6
MUJERES	Todas	21	0	6	7	6	2
HOMBRES	Todas	13	0	0	2	7	4

Diciembre	Presencia	Población	Rango de edad				
			15/20	21/30	31/40	41/60	6
MUJERES	Todas	25	0	4	8	13	0
HOMBRES	Todas	9	0	4	5	0	0

El funcionario que presta sus servicios en el punto de atención cuenta con un usuario del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), lo anterior para ayudar al Ciudadano(a), en sus requerimientos ya sea para digitar información general, queja o denuncia de los temas relacionados a la ERU u otras entidades. El punto cuenta además, con una línea telefónica para hacer atención al ciudadano(a), de una forma asequible y ágil, cuyo número es 3581616 ext. 2801.

1.1.2 Comportamiento sistema de turnos

En la prestación del servicio hacia la ciudadanía, pueden presentarse variables que deben ser tenidas en cuenta al momento de establecer el tiempo de respuesta en algunos de sus servicios, dado que estos están determinados en primera instancia por los tipos de población que diariamente son atendidas. Por lo tanto, en el punto de atención el tiempo de respuesta que debe estar sujeto a las características particulares del ciudadano que se está atendiendo, por lo que proceso puede tardar entre 10 y 30 o más minutos. Entonces, el servidor puede tomar más tiempo del que se considera como normal para atender los diferentes requerimientos, brindando la información detallada de los proyectos a cargo de la ERU, a través de herramientas que permiten una atención de calidad.

Para el periodo de Octubre a Diciembre de 2015, las estadísticas en el sistema de turnos son las siguientes:

REGISTROS																			
Turno	H.Solicitud	H.Atención	H.Finalizaci	Sec	Rep	T.Espera	T.Llegada	T.Sala	T.Atención	T.Atención	T.Total	Funcionari	Terminal	Area	Tipo de	Servicio	Subservici	Calificació	
E001	01/oct/2015	01/oct/2015	01/oct/2015	0	1	00:00:34		4	00:00:38	00:24:35	00:24:35	00:25:13	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Fin	08:41:18	08:41:56	09:06:32																
E002	01/oct/2015	01/oct/2015	01/oct/2015	0	1	00:00:01		31	00:00:32	00:00:13	00:00:13	00:00:45	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Fin	15:10:46	15:11:18	15:11:31																
E001	02/oct/2015	02/oct/2015	02/oct/2015	0	1	00:00:00		5	00:00:05	00:05:48	00:05:48	00:05:53	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Fin	09:12:27	09:12:32	09:18:21																
O001	02/oct/2015	02/oct/2015	02/oct/2015	0	1	00:00:00		65	00:01:05	00:08:02	00:08:02	00:09:07	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Fin	09:38:32	09:39:37	09:47:40																
E001	05/oct/2015	05/oct/2015	05/oct/2015	0	1	00:00:01		584	00:09:45	01:08:04	01:08:04	01:17:49	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Fin	14:54:22	15:04:07	16:12:12																
E002	05/oct/2015	05/oct/2015	05/oct/2015	0	1	00:00:10		4	00:00:14	00:07:32	00:07:32	00:07:46	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Fin	16:12:01	16:12:15	16:19:48																
E001	06/oct/2015	06/oct/2015	06/oct/2015	0	1	00:02:47		2	00:02:49	00:49:34	00:49:34	00:52:23	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Fin	09:09:13	09:12:02	10:01:37																
E001	08/oct/2015	08/oct/2015	--/--/--	0	1	01:10:13		0	01:10:13	00:00:00	00:00:00	01:10:13	[Desconoci do]	[Desconoci do]	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	[Desconoci do]	N
Aba	11:05:38	12:15:51	--/--/--																
E002	08/oct/2015	08/oct/2015	--/--/--	0	1	01:10:23		0	01:10:23	00:00:00	00:00:00	01:10:23	[Desconoci do]	[Desconoci do]	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	[Desconoci do]	N
Aba	11:34:30	12:44:52	--/--/--																
E003	08/oct/2015	08/oct/2015	--/--/--	0	1	01:10:11		0	01:10:11	00:00:00	00:00:00	01:10:11	[Desconoci do]	[Desconoci do]	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	[Desconoci do]	N
Aba	15:53:17	17:03:29	--/--/--																
E001	09/oct/2015	09/oct/2015	--/--/--	0	1	01:10:01		0	01:10:01	00:00:00	00:00:00	01:10:01	[Desconoci do]	[Desconoci do]	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	[Desconoci do]	N
Aba	12:16:30	13:26:32	--/--/--																
E001	13/oct/2015	13/oct/2015	13/oct/2015	0	1	00:02:02		6	00:02:08	00:08:52	00:08:52	00:11:00	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Fin	09:41:23	09:43:31	09:52:23																
E002	13/oct/2015	13/oct/2015	13/oct/2015	0	1	00:00:01		20	00:00:21	00:21:48	00:21:48	00:22:09	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Fin	11:45:24	11:45:45	12:07:33																
E003	13/oct/2015	13/oct/2015	13/oct/2015	0	1	00:18:26		4	00:18:30	00:33:08	00:33:08	00:51:38	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Fin	11:49:07	12:07:37	12:40:46																
E004	13/oct/2015	13/oct/2015	13/oct/2015	0	1	00:40:13		40	00:40:53	00:13:49	00:13:49	00:54:42	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Fin	12:00:32	12:41:25	12:55:15																
E005	13/oct/2015	13/oct/2015	13/oct/2015	0	1	00:00:01		5	00:00:06	00:56:26	00:56:26	00:56:32	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Fin	13:09:53	13:09:59	14:06:25																
E001	14/oct/2015	14/oct/2015	14/oct/2015	0	1	00:00:01		115	00:01:56	00:18:05	00:18:05	00:20:01	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Fin	10:45:46	10:47:42	11:05:47																
E002	14/oct/2015	14/oct/2015	14/oct/2015	0	1	00:00:01		291	00:04:52	00:54:18	00:54:18	00:59:10	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Fin	11:39:38	11:44:30	12:38:48																
E003	14/oct/2015	14/oct/2015	14/oct/2015	0	1	00:37:30		5	00:37:35	00:00:22	00:00:22	00:37:57	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Fin	12:01:18	12:38:53	12:39:16																
E004	14/oct/2015	14/oct/2015	14/oct/2015	0	1	00:00:00		26	00:00:26	00:14:50	00:14:50	00:15:16	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Fin	16:08:26	16:08:52	16:23:42																
E001	15/oct/2015	15/oct/2015	--/--/--	0	1	01:10:11		0	01:10:11	00:00:00	00:00:00	01:10:11	[Desconoci do]	[Desconoci do]	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	[Desconoci do]	N
Aba	10:08:39	11:18:50	--/--/--																
E001	16/oct/2015	16/oct/2015	--/--/--	0	1	01:10:13		0	01:10:13	00:00:00	00:00:00	01:10:13	[Desconoci do]	[Desconoci do]	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	[Desconoci do]	N
Aba	07:06:27	08:16:40	--/--/--																
E002	16/oct/2015	17/oct/2015	--/--/--	0	1	15:37:27		0	15:37:27	00:00:00	00:00:00	15:37:27	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Aba	15:01:45	06:39:12	--/--/--																
E001	19/oct/2015	19/oct/2015	--/--/--	0	1	01:10:27		0	01:10:27	00:00:00	00:00:00	01:10:27	[Desconoci do]	[Desconoci do]	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	[Desconoci do]	N
Aba	09:27:36	10:38:03	--/--/--																
E002	19/oct/2015	19/oct/2015	--/--/--	0	1	01:10:04		0	01:10:04	00:00:00	00:00:00	01:10:04	[Desconoci do]	[Desconoci do]	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	[Desconoci do]	N
Aba	14:10:02	15:20:06	--/--/--																
E001	21/oct/2015	21/oct/2015	--/--/--	0	1	01:10:28		0	01:10:28	00:00:00	00:00:00	01:10:28	[Desconoci do]	[Desconoci do]	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	[Desconoci do]	N
Aba	06:48:45	07:59:14	--/--/--																
E002	21/oct/2015	21/oct/2015	--/--/--	0	1	01:10:25		0	01:10:25	00:00:00	00:00:00	01:10:25	[Desconoci do]	[Desconoci do]	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	[Desconoci do]	N
Aba	14:49:01	15:59:25	--/--/--																
E001	22/oct/2015	22/oct/2015	--/--/--	0	1	01:10:00		0	01:10:00	00:00:00	00:00:00	01:10:00	[Desconoci do]	[Desconoci do]	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	[Desconoci do]	N
Aba	06:51:15	08:01:16	--/--/--																
E002	22/oct/2015	22/oct/2015	22/oct/2015	0	1	00:06:15		3	00:06:18	00:00:08	00:00:08	00:06:26	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Fin	13:10:08	13:16:26	13:16:35																
E003	22/oct/2015	22/oct/2015	22/oct/2015	0	1	00:00:01		36	00:00:37	00:00:08	00:00:08	00:00:45	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Fin	14:53:45	14:54:22	14:54:30																
E001	23/oct/2015	23/oct/2015	23/oct/2015	0	1	00:01:51		3	00:01:54	01:29:50	01:29:50	01:31:44	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Fin	10:20:23	10:22:17	11:52:08																
E001	26/oct/2015	26/oct/2015	26/oct/2015	0	1	00:00:00		64	00:01:04	00:04:55	00:04:55	00:05:59	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Fin	14:21:43	14:22:47	14:27:42																
E001	27/oct/2015	27/oct/2015	27/oct/2015	0	1	00:00:52		6	00:00:58	01:02:25	01:02:25	01:03:23	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Fin	10:31:28	10:32:26	11:34:51																
E001	28/oct/2015	28/oct/2015	28/oct/2015	0	1	00:05:52		2	00:05:54	00:40:22	00:40:22	00:46:16	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Fin	11:45:59	11:51:53	12:32:16																
O003	28/oct/2015	28/oct/2015	28/oct/2015	0	1	00:00:00		495	00:08:15	00:00:11	00:00:11	00:08:26	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Fin	12:49:57	12:58:12	12:58:23																

Nota: Charla general, por grupos de ciudadanos con el fin de despejar el punto de atención al ciudadano cuando este se encuentra saturado, se procede a dar de baja a estos turnos.

E002	#####	#####	#####	0	1	00:09:03	13	00:09:16	00:00:08	00:00:08	00:09:24	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Fin	15:05:28	15:14:44	15:14:53															
O002	#####	#####	#####	0	1	00:32:41	4	00:32:45	00:00:11	00:00:11	00:32:56	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Fin	10:14:10	10:46:55	10:47:07															
E001	#####	#####	#####	0	1	00:00:00	37	00:00:37	00:10:31	00:10:31	00:11:08	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Fin	11:34:16	11:34:53	11:45:24															
E002	#####	#####	#####	0	1	00:10:31	4	00:10:35	03:24:50	03:24:50	03:35:25	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Fin	11:34:53	11:45:28	15:10:18															
E003	#####	#####	#####	0	1	00:00:00	25	00:00:25	00:48:27	00:48:27	00:48:52	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Fin	15:13:31	15:13:56	16:02:23															
E001	#####	#####	#####	0	1	01:10:03	0	01:10:03	00:00:00	00:00:00	01:10:03	[Desconoci do]	[Desconoci do]	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	[Desconoci do]	N
Aba	09:40:25	10:50:28	--:--:--															
E002	#####	#####	#####	0	1	00:07:06	3	00:07:09	00:05:05	00:05:05	00:12:14	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Fin	11:06:33	11:13:42	11:18:48															
E003	#####	#####	#####	0	1	00:10:45	3	00:10:48	00:53:43	00:53:43	01:04:31	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Fin	11:08:02	11:18:50	12:12:34															
E004	#####	#####	#####	0	1	15:09:53	0	15:09:53	00:00:00	00:00:00	15:09:53	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Aba	14:37:04	05:46:58	--:--:--															
E001	#####	#####	#####	0	1	01:10:05	0	01:10:05	00:00:00	00:00:00	01:10:05	[Desconoci do]	[Desconoci do]	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	[Desconoci do]	N
Aba	06:56:09	08:06:14	--:--:--															
E002	#####	#####	#####	0	1	01:10:11	0	01:10:11	00:00:00	00:00:00	01:10:11	[Desconoci do]	[Desconoci do]	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	[Desconoci do]	N
Aba	15:18:13	16:28:24	--:--:--															
E001	#####	#####	#####	0	1	00:01:24	2	00:01:26	00:46:31	00:46:31	00:47:57	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Fin	10:09:42	10:11:08	10:57:40															
E002	#####	#####	#####	0	1	00:00:00	91	00:01:31	00:00:11	00:00:11	00:01:42	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Fin	11:22:32	11:24:03	11:24:15															
E001	#####	#####	#####	0	1	00:00:00	78	00:01:18	00:00:22	00:00:22	00:01:40	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Fin	10:01:00	10:02:18	10:02:40															
E002	#####	#####	#####	0	1	00:01:36	4	00:01:40	00:04:41	00:04:41	00:06:21	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Fin	10:01:04	10:02:44	10:07:25															
E003	#####	#####	#####	0	1	00:00:00	21	00:00:21	00:18:44	00:18:44	00:19:05	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Fin	10:40:02	10:40:23	10:59:07															
E004	#####	#####	#####	0	1	00:00:00	12	00:00:12	00:17:59	00:17:59	00:18:11	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Fin	11:40:01	11:40:13	11:58:13															
E001	#####	#####	#####	0	1	01:10:05	0	01:10:05	00:00:00	00:00:00	01:10:05	[Desconoci do]	[Desconoci do]	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	[Desconoci do]	N
Aba	10:50:22	12:00:27	--:--:--															
E001	#####	#####	#####	0	1	00:02:56	2	00:02:58	00:06:00	00:06:00	00:08:58	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion La	Se Brindó	N
Fin	09:31:13	09:34:11	09:40:12															

Nota: Charla general, por grupos de ciudadanos con el fin de despejar el punto de atención al ciudadano cuando este se encuentra saturado, se procede a dar de baja a estos turnos.

1.1.2.2 Diciembre de 2015

Histórico de turnos																			
Desde	01 de Diciembre de 2015 desde las 00:00:00																		
Hasta	27 de Diciembre de 2015 desde las 23:59:59																		
Formato de tiempo	Horas, minutos y segundos																		
Días seleccionados	Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes, Sábado,																		
Oficinas seleccionadas	Cundinamarca - Bogotá,																		
Salas seleccionadas	Bogota - Sala 01,																		
Áreas seleccionadas	General,																		
Tipos de cliente seleccionados	RADICACION DE DOCUMENTOS, PROGRAMA SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA, NOTIFICACIONES, OTROS SERVICIOS SECRETARIA DEL HABITAT, EMPRESA DE RENOVACION URBANA, FONDO NA																		
Servicios seleccionados	Empresa De Renovacion Urbana,																		
Totales																			
Fecha menor	03 de Diciembre de 2015 a las 11:35:43																		
Fecha mayor	23 de Diciembre de 2015 a las 10:43:20																		
Grupo	Cantidad	T.Espera	P.Espera	Min/Max	T.Llegada	P.Llegada	Min/Max	T.Atención	P.Atención	Min/Max	T.Total	P.Total	Min/Max	Repet.	P.Atención				
Turnos	23	05:34:07	00:14:31	00:00:00 00:46:27	00:49:44	00:02:09	00:00:02 00:41:27	06:49:34	00:17:48	00:00:07 03:04:48	13:13:25	00:34:29	00:00:45 03:05:48	23	00:17:48				
Transferencias	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00				
Transacciones	23	05:34:07	00:14:31	00:00:00 00:46:27	00:49:44	00:02:09	00:00:02 00:41:27	06:49:34	00:17:48	00:00:07 03:04:48	13:13:25	00:34:29	00:00:45 03:05:48	23	00:17:48				
Conteo	0																		
Cientes (Turnos+Conteo)	23																		
Movimientos (Transacciones+Conteo)	23																		
Transacciones canceladas (No se filtran)	0																		
Abandonados	3																		
Cundinamarca - Bogotá																			
Totales con porcentajes respecto a Gran Total																			
Fecha menor	03 de Diciembre de 2015 a las 11:35:43																		
Fecha mayor	23 de Diciembre de 2015 a las 10:43:20																		
Grupo	Cantidad	T.Espera	P.Espera	Min/Max	T.Llegada	P.Llegada	Min/Max	T.Atención	P.Atención	Min/Max	T.Total	P.Total	Min/Max	Repet.	P.Atención				
Turnos	23	05:34:07	00:14:31	00:00:00 100,00%	00:49:44	00:02:09	00:00:02 100,00%	06:49:34	00:17:48	00:00:07 03:04:48	13:13:25	00:34:29	00:00:45 100,00%	23	00:17:48				
Transferencias	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00				
Transacciones	23	05:34:07	00:14:31	00:00:00 100,00%	00:49:44	00:02:09	00:00:02 100,00%	06:49:34	00:17:48	00:00:07 03:04:48	13:13:25	00:34:29	00:00:45 100,00%	23	00:17:48				
Conteo	0																		
Cientes (Turnos+Conteo)	23																		
Movimientos (Transacciones+Conteo)	23																		
Transacciones canceladas (No se filtran)	0																		
Abandonados	3																		
REGISTROS																			
Turno	H.Solicitud	H.Atención	H.Finalizaci	Sec	Rep	T.Espera	T.Llegada	T.Sala	T.Atención	T.Atención	T.Total	Funcionari	Terminal	Area	Tipo de	Servicio	Subservici	Calificació	
E001	03/dic/2015	03/dic/2015	03/dic/2015	0	1	00:00:00	60	00:01:00	03:04:48	03:04:48	03:05:48	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion	Se Brindó La	N	
Fin	11:35:43	11:36:43	14:41:31																
E002	03/dic/2015	03/dic/2015	03/dic/2015	0	1	00:00:00	25	00:00:25	00:04:43	00:04:43	00:05:08	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion	Se Brindó La	N	
Fin	15:00:32	15:00:57	15:05:40																
E003	03/dic/2015	03/dic/2015	03/dic/2015	0	1	00:00:00	30	00:00:30	00:18:54	00:18:54	00:19:24	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion	Se Brindó La	N	
Fin	15:42:38	15:43:08	16:02:03																
E004	03/dic/2015	03/dic/2015	03/dic/2015	0	1	00:00:00	32	00:00:32	00:08:06	00:08:06	00:08:38	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion	Se Brindó La	N	
Fin	16:02:31	16:03:03	16:11:09																
E001	04/dic/2015	04/dic/2015	--:--:--	0	1	01:10:10	0	01:10:10	00:00:00	00:00:00	01:10:10	[Desconoci do]	[Desconoci do]	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion	[Desconoci do]	N	
Aba	09:27:49	10:38:00	--:--:--																
E002	04/dic/2015	04/dic/2015	--:--:--	0	1	01:10:10	0	01:10:10	00:00:00	00:00:00	01:10:10	[Desconoci do]	[Desconoci do]	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion	[Desconoci do]	N	
Aba	11:53:24	13:03:34	--:--:--																
A073	07/dic/2015	07/dic/2015	07/dic/2015	0	1	00:29:01	23	00:29:24	01:25:20	01:25:20	01:54:44	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion	Se Brindó La	N	
Fin	10:30:36	11:00:00	12:25:20																
O001	07/dic/2015	07/dic/2015	07/dic/2015	0	1	00:17:39	2	00:17:41	00:00:10	00:00:10	00:17:51	David Augusto	Terminal Virtual 12	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion	Se Brindó La	N	
Fin	12:07:41	12:25:22	12:25:33																
E001	07/dic/2015	07/dic/2015	--:--:--	0	1	01:10:05	0	01:10:05	00:00:00	00:00:00	01:10:05	[Desconoci do]	[Desconoci do]	General	EMPRESA DE	Empresa De Renovacion	[Desconoci do]	N	
Aba	15:13:43	16:23:48	--:--:--																

Nota: Charla general, por grupos de ciudadanos con el fin de despejar el punto de atención al ciudadano cuando este se encuentra saturado, se procede a dar de baja a estos turnos.

1.1.3 Medición de satisfacción del cliente en el punto de atención

La Empresa de Renovación Urbana de Bogotá D.C, con el fin de medir el grado de efectividad entre expectativa y realidad de los productos o servicios de la Empresa para el periodo de octubre - diciembre de 2015, ha realizado encuestas de satisfacción dadas a los usuarios que solicitaron información en la ventanilla de atención al ciudadano, mediante el

formato AC-FT-023, el diligenciamiento de la encuesta por parte del ciudadano es voluntario, se reportaron los siguientes resultados:

PREGUNTA	Octubre				Porcentaje Octubre				Noviembre				PORCENTAJE Noviembre				Diciembre				PORCENTAJE Diciembre				TOTALES POR PREGUNTA CUARTO			CANTIDAD ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE
	E	B	BL	T	E	B	BL	T	E	B	BL	T	E	B	BL	T	E	B	BL	T	E	B	BL	T	E	B	BL	
a atención recibida fu	26	2	1	29	90%	7%	3%	100%	22	0	2	24	92%	0%	8%	100%	3	0	0	3	100%	0%	0%	100%	51	2	3	56
Como califica el interés y actitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud	24	1	4	0	83%	3%	14%	100%	22	1	1	24	92%	4%	4%	100%	3	0	0	3	100%	0%	0%	100%	49	2	5	27
Obtuvo la información que necesitaba?																												
Cual fue el asunto consultado																												
Como califica la facilidad de acceso que tuvo para presentar su solicitud.	19	5	5	29	66%	17%	17%	100%	17	5	2	24	71%	21%	8%	100%	3	0	0	3	100%	0%	0%	100%	39	10	7	56
Creo usted que las instalaciones del punto de atención al ciudadano son las adecuadas.																												
Qué imagen tiene de la Empresa de Renovación Urbana	14	6	9	29	48%	21%	31%	100%	9	12	4	25	36%	48%	16%	100%	3	0	0	3	100%	0%	0%	100%	26	18	13	57
TOTAL POR MES	83	14	19						70	18	9						9	0	0									
	116								97								9											

Excelente (E), Bueno (B), Blanco (BL).

En la encuesta de atención al ciudadano podemos ver reflejada la buena impresión que tiene el usuario con respecto a la atención que se realiza.

Se aclara que el diligenciamiento de la encuesta por parte del ciudadano es voluntario, por lo tanto no todas las personas que son atendidas en el punto de atención responden la encuesta.

2. Proceso de Atención al Ciudadano

Se ha destinado a la Secretaria de Gerencia de la ERU para consolidar en la base de datos SDQS (Sistema que pertenece a la Secretaría General) los datos proporcionados por los servidores públicos de la ERU y/o Defensor del Ciudadano, ubicado en el piso 10.

Adicionalmente la Dirección Jurídica encargada del proceso de atención al ciudadano, ha destinado un funcionario que se encarga de hacer seguimiento a las respuestas, semanal y mensual del Aplicativo S.D.Q.S., para evitar posibles retrasos e inconvenientes en el trámite de las solicitudes, retroalimentando a la entidad periódicamente con los resultados, adicionalmente genera informe trimestral, con el análisis de la oportunidad de las respuestas recibidas a través del SDQS, el cual es enviado a la subdirección de calidad del servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

3. Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en la ERU “SDQS”

Para este cuarto trimestre del año 2015, la Secretaria de Gerencia de la ERU, funcionaria que administra el aplicativo (SDQS) “Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”, ingresó 23 solicitudes, a las cuales se les surtió el respectivo trámite.

El ingreso de peticiones al sistema SDQS corresponde al siguiente:

PERIODO OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2015	
MES	NUMERO DE REQUERIMIENTOS
OCTUBRE	6
NOVIEMBRE	12
DICIEMBRE	5
TOTAL TRIMESTRE	23

3.1 Temática de las Solicitudes

- a) Proyecto Estación Central: (11) solicitudes.
- b) Proyecto San Victorino: (2) solicitudes.
- c) Proyecto Ciudad Salud- San Juan de Dios: (6) solicitudes.
- d) Otras: (4) solicitudes.

3.2 Medición de las Solicitudes

Dentro del marco de medición porcentual de las peticiones se determinó que:

No.	REQUERIMIENTOS	PORCENTAJE %
1	Proyecto Estación Central	47.82%
2	Proyecto San Victorino	8.69%
3	Proyecto Ciudad Salud- San Juan de Dios	26.10%
4	Otras	17.39%

3.2.1 Peticiones Ingresadas al SDQS Octubre (AC-FT-096)

No.	Número de Solicitud SDQS	Estado Solicitud	Tipo Solicitud	Canal de Entrada Solicitud
1	1626232015	Solucionado	SOLICITUD DE INFORMACION	WEB
2	1705032015	Solucionado	SOLICITUD DE INFORMACION	WEB
3	1626632015	Solucionado	SOLICITUD DE INFORMACION	WEB
4	1868562015	Solucionado	SOLICITUD DE INFORMACION	ESCRITO
5	1868772015	Solucionado	SOLICITUD DE INFORMACION	ESCRITO
6	1914902015	Solucionado	SOLICITUD DE INFORMACION	ESCRITO

3.2.2 Peticiones Ingresadas al SDQS Noviembre (AC-FT-096)

No.	Número de Requerimiento SDQS	Estado Petición	Tipo Petición	Canal de Entrada Petición
1	1958902015	Solucionado	SOLICITUD DE INFORMACION	ESCRITO
2	1994632015	Solucionado	SOLICITUD DE INFORMACION	ESCRITO
3	1986142015	Solucionado	SOLICITUD DE INFORMACION	ESCRITO
4	1986372015	Solucionado	SOLICITUD DE INFORMACION	ESCRITO
5	1986782015	Solucionado	SOLICITUD DE INFORMACION	ESCRITO
6	1994782015	Solucionado	SOLICITUD DE INFORMACION	ESCRITO
7	2031182015	Solucionado	RECLAMO	WEB
8	2044252015	Solucionado	SOLICITUD DE INFORMACION	ESCRITO
9	2084022015	Solucionado	SOLICITUD DE INFORMACION	WEB
10	20913122015	Solucionado	SOLICITUD DE INFORMACION	ESCRITO

11	2070352015	Solucionado	SOLICITUD DE INFORMACION	ESCRITO
12	2074772015	Solucionado	SOLICITUD DE INFORMACION	ESCRITO

3.2.3 Peticiones Ingresadas al SDQS Diciembre (AC-FT-096)

No.	Número de Requerimiento SDQS	Estado Petición	Tipo Petición	Canal de Entrada Petición
1	2127622015	Solucionado	SOLICITUD DE INFORMACION	WEB
2	2148692015	Solucionado	SOLICITUD DE INFORMACION	WEB
3	2167792015	Solucionado	SOLICITUD DE INFORMACION	WEB
4	2185292015	Solucionado	SOLICITUD DE INFORMACION	WEB
5	2214912015	Solucionado	SOLICITUD DE INFORMACION	WEB

3.2.4 Peticiones Ingresadas al SDQS Octubre (AC-FT-145)

EVALUADOS		COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ	
Evaluados	No evaluados	Si	No	Si	No	Si	No
6	0	06	0	06	0	05	01
		100%	0%	100%	0%	83.33%	16.67%

3.2.5 Peticiones Ingresadas al SDQS Noviembre (AC-FT-145)

EVALUADOS		COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ	
Evaluados	No evaluados	Si	No	Si	No	Si	No
12	0	11	01	12	1	12	0
		91.66%	8.34%	91.66%	8.34%	100%	0%

3.2.6 Peticiones Ingresadas al SDQS Diciembre (AC-FT-145)

EVALUADOS		COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ	
Evaluados	No evaluados	Si	No	Si	No	Si	No
4	0	4	0	4	0	4	0
		100%	0%	100%	0%	100%	0%

3.2.7 Oportunidad en las respuestas Octubre

EVALUADOS		OPORTUNIDAD	
Evaluados	No evaluados	Si	No
6	0	05	01
		83.33%	16.67%

3.2.8 Oportunidad en las respuestas Noviembre

EVALUADOS		OPORTUNIDAD	
Evaluados	No evaluados	Si	No
12	0	11	1
		91.66%	8.34%

3.2.9 Oportunidad en las respuestas Diciembre

EVALUADOS		OPORTUNIDAD	
Evaluados	No evaluados	Si	No
5	0	5	0
		100%	0%

3.3 Análisis de resultados

- a. Se viene observando que las solicitudes que se han venido radicado en la ERU, durante el presente trimestre se han focalizado en tres proyectos que actualmente desarrolla la empresa , así:
 - ✓ Proyecto Estación Central
 - ✓ Proyecto San Victorino
 - ✓ Proyecto Ciudad Salud- San Juan de Dios
- b. A partir del mes de octubre de 2015, la Dirección Jurídica viene adelantando con la Secretaria de Gerencia un control más detallado de la correspondencia de entrada de la ERU, con el fin de verificar las solicitudes que se deben incluir en el Aplicativo S.D.Q.S.

Se presentó el retraso de un (1) día en el mes de octubre en la asignación del responsable de dar la respuesta a una solicitud, circunstancia que se debe corregir mediante un procedimiento que advierta al Área responsable en proyectar la respuesta.

4. Observaciones del Proceso

Es importante anotar que la Dirección Corporativa y CID en conjunto con la Dirección Jurídica, desarrollaron en la vigencia del año 2015, una serie de actividades en caminadas a la revisión y re-estructuración del proceso de Atención al Ciudadano.

En el desarrollo de la presente acción, se solicitó a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor, Subdirección de Calidad del Servicio a la Ciudadanía, una reunión metodológica de implementación tanto del Aplicativo S.D.Q.S., como del Punto de Atención a la ciudadanía, de acuerdo con las nuevas disposiciones.

Dicha reunión, se efectuó el jueves 10 de diciembre de 2015, en las instalaciones de la ERU, donde asistieron la funcionaria Flor Vianney Moreno Osso, administradora del Aplicativo S.D.Q.S., de la ERU, David Cortes Vidal, contratista encargado del Punto de Atención al Ciudadano, John Pérez Cujar, contratista encargado del control al proceso de Atención al Ciudadano y la doctora Sonia Arevalos funcionaria de la Subdirección de Calidad del Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor quien realizó la coordinación de la presente reunión.

En la reunión la doctora Sonia Arevalos, sugirió efectuar los siguientes cambios al proceso de Atención al Ciudadano de la ERU, así:

- ✓ Desconcentrar a más dependencias de la ERU, el uso del Aplicativo S.D.Q.S., con el fin estratégico de optimizar los tiempos de respuesta y su trazabilidad.
- ✓ Como la metodología de implementación tiene varias fases que se deben realizar paso a paso, como primera medida se tendrá que crear un usuario de la Dirección Jurídica como cabeza de la Empresa, dejando los usuarios de Flor Vianney Moreno Osso, Secretaria de Gerencia de la ERU y David Cortes Vidal, Punto de Atención al Ciudadano como usuarios asistenciales.
- ✓ De acuerdo con las matrices y documentos de trabajo remitidos, se deberá analizar si se deben crear una serie de usuarios adicionales por cada dependencia de la Empresa. Cabe anotar que la doctora Sonia Arevalos funcionaria de la Subdirección de Calidad del Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor, sugirió que esta acción se efectuó con las directrices de la nueva Administración Distrital.
- ✓ Para realizar la re-estructuración del proceso de Atención al Ciudadano, las peticiones recibidas por los diferentes canales (presencial Punto de Atención al Ciudadano, buzón, telefónico y escrito), deberán ser registradas en el Aplicativo S.D.Q.S., a través del Sistema de Gestión Documental, con miras a desarrollar un servicio web que permita el registro automático al Aplicativo.

Por otra parte, el contratista encargado del Punto de Atención al Ciudadano, David Cortes Vidal, asistió a las tres (3) comisiones intersectoriales de servicio a la ciudadanía, en las cuales el doctor Walter Acosta, Director Distrital de Servicio al Ciudadano y Secretario Técnico de la Comisión, presentó la implementación de la política pública de servicio a la ciudadanía de acuerdo con las nuevas disposiciones sobre el tema.

De acuerdo a lo anterior, el doctor Walter Acosta, Director Distrital de Servicio al Ciudadano, indicó las acciones que las entidades del Distrito deberán implementar para las próximas vigencias, así:

- ✓ Gestionar la creación estratégica de una Oficina de Atención al Ciudadano, la cual deberá estar conectada con los diferentes programas y lineamientos del Distrito, como es el SUPER CADE virtual, herramienta que facilita los trámites en línea, para un mejor servicio a la ciudadanía. Así mismo la Empresa tendrá que estar dentro del nuevo sistema de turnos SAT, el cual permite agilizar y monitorear el tiempo de espera y atención a la ciudadanía, así como la administración de la información obtenida.
- ✓ Realizar la actualización del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor, en donde se deberá implementar el S.D.Q.S., para niños y niñas, es decir, que dentro del procedimiento se tendrá que incluir un formato de diligenciamiento para este tipo de quejas.
- ✓ La ERU deberá solicitar al administrador Portal Bogotá, su inclusión, con el fin de buscar un mayor acercamiento a la ciudadanía.

En conclusión y de acuerdo con las acciones realizadas por las Direcciones Corporativa y Jurídica, las cuales fueron explicadas en los acápite anteriores, se desarrollaron a lo largo de la vigencia 2015, con el apoyo del Director Distrital de Servicio al Ciudadano - Secretario Técnico de la Comisión Intersectorial del Distrito, doctor Walter Acosta y de la doctora Sonia Arevalos, profesional de la Subdirección de Calidad del Servicio a la Ciudadanía de la

Secretaría General – Alcaldía Mayor de Bogotá, la revisión y re-estructuración del proceso de Atención al Ciudadano, con el fin de optimizarlo de acuerdo con las nuevas disposiciones legales.

5. Defensor del Ciudadano

La Empresa de Renovación Urbana nombró como Defensor del Ciudadano al Dr. Guillermo Alfaro Yérmanos, mediante memorando CG-010-2013 del 07 de Mayo de 2013, en el cual se ratifica lo establecido en la Resolución 050 del 3 de marzo de 2011, así mismo, mediante Resolución 204 del 17 de diciembre de 2014, se designa a Flor Vianney Moreno Osso, Secretaria Ejecutiva de la Entidad, como suplente para ejercer funciones del Defensor del Ciudadano, en los casos estipulados en el reglamento.

Datos de contacto Defensor del Ciudadano:

Dr. Guillermo Eduardo Alfaro Yérmanos

Teléfono: 3581616 Ext. 2600

Correo electrónico: galfaroy.eru@habitatbogota.gov.co

Defensor del Ciudadano Suplente

Flor Vianney Moreno Osso

Teléfono: 3581616 Ext. 2900

Correo electrónico: fmorenoo.eru@habitatbogota.gov.co

6. Riesgos Anticorrupción

El mapa riesgos del proceso de atención al ciudadano fue actualizado con corte a diciembre de 2015, en el cual se identificaron, analizaron, valoraron y administraron los riesgos, se presenta a continuación en las siguientes matrices:

6.1 Identificación y Análisis de Riesgo

IDENTIFICACION DEL RIESGO					ANÁLISIS DEL RIESGO
TIPO DE PROCESO	PROCESO	OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO DE CORRUPCIÓN (Descripción)	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN
ESTRATEGICO	ATENCION AL CIUDADANO	Recepcionar, clasificar y realizar seguimiento y control a los requerimientos de los ciudadanos(as) del Distrito Capital, garantizando que se cumplan los criterios calidad, calidez, oportunidad y coherencia en la atención al ciudadano.	Falta de idoneidad del personal Demoras en la consecución de información	Cobro por dar respuesta a las solicitudes y requerimientos de los ciudadanos	POSIBLE

6.2 Valoración del Riesgo

VALORACIÓN DEL RIESGO								
(7) CONTROL EXISTENTE							(8)ADMINISTRAR EL RIESGO	
CONTROL ACTUAL			HERRAMIENTAS PARA EJERCER CONTROL			SEGUIMIENTO AL CONTROL		MEDIDA DE RESPUESTA AL RIESGO
DESCRIPCIÓN	P	C	Existe(n) herramienta(s) de control?	Existen manuales instructivos o procedimientos para el manejo de la herramienta?	En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva?	Están definidos los responsables de la ejecución del control y seguimiento.	La Frecuencia del de ejecución del control y seguimiento es adecuada.	
Guía de Atención al Ciudadano y las Instituciones "AC-GU-002" Procedimiento Atención al Ciudadano e Instituciones "AC-PD-042" Sistema SDQS Protocolo de atención al ciudadano	X		SI	SI	SI	SI	NO	EVITAR EL RIESGO

6.3 Administración del Riesgo

ADMINISTRACION DEL RIESGO		
ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR
Fortalecer el manejo del mecanismo del SDQS que permita adelantar el registro de información relativa de las quejas, reclamos, peticiones, solicitudes de información, necesidades y expectativas de los usuarios e instituciones en cada proceso, así como hacer seguimiento a la gestión de la respuesta del derechos de petición, solicitudes de información, consultas, quejas y reclamos.	Director Jurídico Director Corporativo	Nº de peticiones, solicitudes, consultas, quejas y reclamos solucionadas dentro del término legal/Nº de peticiones, solicitudes, consultas, quejas y reclamos radicadas

7. Temática de Apoyo

7.1 Guía de Atención al Ciudadano y de las Instituciones

Fue adoptada para tener a la mano un procedimiento de fácil uso, que contemplara la norma y su aplicabilidad paso a paso. La guía fue actualizada en INTRANET en el mes de Junio de 2014 de acuerdo con el acto administrativo No. 081 de 2014.

7.2 Protocolo de Atención al Ciudadano y Ciudadana

Con el fin de mejorar la atención a la ciudadanía y en cumplimiento del Acuerdo Distrital No. 529 de 19 de noviembre de 2013, “Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, calidad y decorosa a la ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones”; se elaboró el Protocolo de Atención al Ciudadano y Ciudadana, el cual fue adoptado mediante acto administrativo No. 152 de 2015.