**EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA**

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME PQRS DICIEMBRE DE 2020**

**BOGOTÁ, D.C.**

1. **TOTAL PETICIONES RECIBIDAS DICIEMBRE DE 2020**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Análisis** |  |
|  | |  | | --- | | Se recibieron sesenta y siete (67) peticiones de las cuales ingresaron por e-mail treinta y siete (37), por el canal web trece (13), por escrito ocho (8), presencial dos (2) y por teléfono siete (7). | |  1. **CANALES DE INTERACCIÓN**  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | | | |  |  | | **CANAL** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** | | E-MAIL | 37 | 55,45% | | ESCRITO | 8 | 11,93% | | PRESENCIAL | 2 | 2,98% | | TELEFONO | 7 | 10,34% | | WEB | 13 | 19,29% | | **Total general** | **67** | **100,00%** |   **Análisis**: Para el mes de diciembre el canal e-mail fue el más utilizado por la ciudadanía.   1. **TIPOLOGÌA**  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **TIPOLOGIA** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** | | CONSULTA | 2 | 2,97% | | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | 1 | 1,51% | | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 12 | 17,78% | | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 40 | 59,86% | | QUEJA | 1 | 1,54% | | RECLAMO | 1 | 1,46% | | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 7 | 10,33% | | SOLICITUD DE COPIA | 3 | 4,55% | | **Total general** | **67** | **100,00%** |      |  | | --- | |  | |
|  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Análisis**  Para el mes de diciembre el derecho de petición de interés particular fue el más utilizado por la ciudadanía. | |  | |  | |  |
| 1. **SUBTEMAS**  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **SUBTEMA** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** | | ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS | 11 | 19,49% | | ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO | 7 | 11,24% | | ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS | 7 | 11,96% | | BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS | 20 | 34,90% | | CONVENIOS ENTRE ENTIDADES LIQUIDACION DE CARGAS VIS Y VIP NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA | 1 | 1,65% | | CONVOCATORIAS A COMUNIDADES CENSOS PRESENTACION DEL PLAN DE GESTION SOCIAL COMPONENTE ECONOMICO | 1 | 1,78% | | OBRAS DE URBANISMO Y ESTUDIOS TECNICOS | 1 | 1,81% | | PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA | 7 | 11,85% | | TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS | 2 | 3,55% | | VEEDURIAS CIUDADANAS | 1 | 1,79% | | **Total general** | **58** | **100,00%** |   **Análisis:**  El subtema que más se presentó fue Banco de tierras, Banco de Programas y Proyectos, este se debe aumento en las solicitudes de información sobre proyectos nuevos de vivienda, como adquirir vivienda en San Bernardo, Voto Nacional, Los Olivos, entre otros.   1. **TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA**  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **ENTIDAD** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** | | DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO | 1 | 5,81% | | ENTIDAD NACIONAL | 1 | 5,73% | | IDU | 3 | 17,51% | | METRO DE BOGOTA S.A. | 1 | 5,88% | | SECRETARIA DE GOBIERNO | 7 | 41,43% | | SECRETARIA DE SALUD | 1 | 5,92% | | SECRETARIA DEL HABITAT | 1 | 5,74% | | TRANSMILENIO | 1 | 6,10% | | UAESP | 1 | 5,88% | | **Total general** | **17** | **100,00%** |  |  |  |  | | --- | --- | --- | |  |  |  |   **Análisis:** Diecisiete (17) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el mes de noviembre subió el número de traslados.  **6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS**  Para este periodo se presentó una petición con el subtema Veedurías Ciudadanas.     |  |  | | --- | --- | | Subtema | VEEDURIAS CIUDADANAS | | **No. PETICIÓN** | | **3437472020** | | VEEDURIA CIUDADANA PREDIO CARRERA 12 NO.5 29 | | |  | |  | | |

1. **PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIAS** | **PERIODO ACTUAL** | **PERIODO ANTERIOR** | **Total general** |
| Dirección Comercial |  | 4 | 4 |
| Dirección de Gestión Contractual | 1 | 1 | 2 |
| Dirección de Predios | 6 | 10 | 16 |
| Gerencia de Vivienda | 9 | 5 | 14 |
| Oficina de Control Interno | 1 |  | 1 |
| Oficina de Gestión Social | 1 | 4 | 5 |
| Subgerencia de Desarrollo de Proyectos |  | 2 | 2 |
| Subgerencia de Gestión Corporativa |  | 7 | 7 |
| Subgerencia de Gestión Urbana | 1 | 5 | 6 |
| Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos |  | 1 | 1 |
| **Total general** | **19** | **39** | **58** |

**Análisis:** De 67 peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 28,4%, el 71,6% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

1. **TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **CONSULTA** | **DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL** | **DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR** | **QUEJA** | **SOLICITUD ACCESO INFORMACION** | **SOLICITUD COPIA** | **Total general** |
| Dirección Comercial |  | 12 | 16 |  | 15 |  | 14 |
| Dirección de Gestión Contractual |  |  | 13 |  |  |  | 13 |
| Dirección de Predios |  | 7 | 17 | 23 | 14 | 9 | 15 |
| Gerencia de Vivienda | 11 |  | 13 |  | 16 |  | 13 |
| Oficina de Control Interno |  |  | 2 |  |  |  | 2 |
| Oficina de Gestión Social |  |  | 23 | 13 | 17 |  | 19 |
| Subgerencia de Desarrollo de Proyectos |  |  | 20 |  |  |  | 20 |
| Subgerencia de Gestión Corporativa |  |  | 26 |  |  |  | 26 |
| Subgerencia de Gestión Urbana | 12 | 12 |  |  | 14 |  | 13 |
| Subgerencia Planeación Administración Proyectos | |  |  |  | 19 |  | 19 |
| **Total general** | **11** | **11** | **18** | **18** | **15** | **9** | **16** |

**Análisis:**

Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta subió, de catorce días en el mes de noviembre a dieciséis días en el mes de diciembre.

1. **PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **LOCALIDAD** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| 01 - USAQUEN | 1 | 1,49% |
| 02 - CHAPINERO | 2 | 3,05% |
| 03 - SANTA FE | 3 | 4,46% |
| 04 - SAN CRISTOBAL | 2 | 3,05% |
| 08 - KENNEDY | 1 | 1,46% |
| 09 - FONTIBON | 1 | 1,46% |
| 12 - BARRIOS UNIDOS | 1 | 1,44% |
| 13 - TEUSAQUILLO | 1 | 1,44% |
| 14 - LOS MARTIRES | 4 | 5,91% |
| 17 - LA CANDELARIA | 5 | 7,62% |
| 18 - RAFAEL URIBE URIBE | 1 | 1,53% |
| (en blanco) | 45 | 67,07% |
| **Total general** | **67** | **100,00%** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

**Análisis:**

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 32,93% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior subió el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad. La Candelaria fue la localidad que más envió peticiones.

1. **PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ESTRATO** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| 1 | 1 | 1,52% |
| 2 | 4 | 5,83% |
| 3 | 6 | 8,84% |
| 4 | 3 | 4,55% |
| (en blanco) | 53 | 79,26% |
| **Total general** | **67** | **100,00%** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Análisis:** Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), el 20,74% de los peticionarios registro su estrato, se encontró que la mayor participación para este periodo está en el estrato 3, sin embargo existe un mayor número de peticionarios cincuenta y tres (53) que no registro su estrato.   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **TIPO DEL REQUIRENTE** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** | | Jurídica | 1 | 1,54% | | Natural | 60 | 89,55% | | (en blanco) | 6 | 8,91% | | **Total general** | **67** | **100,00%** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Análisis**

Para este periodo el 89,55% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con sesenta (60) requerimientos, el 1,54% por persona jurídica (1,54%) y el 8,91% seis (6) ciudadanos se registraron como anónimos.

**11. CALIDAD DEL REQUIRENTE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CALIDAD DEL REQUIRENTE** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| Identificado | 61 | 91,09% |
| Anónimo | 6 | 8,91% |
| **Total general** | **67** | **100,00%** |

**12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

* Para el mes de diciembre se registraron 67 derechos de petición, de los cuales se respondió el 28,4%, el 25,4% se trasladó a otras entidades.
* Con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de respuesta subió de 14 días en el mes de noviembre a 16 días en el mes de diciembre.
* La denuncia por acto de corrupción fue trasladada a Codensa por competencia, la queja fue trasladada a la Secretaría de Gobierno y el reclamo fue trasladado al IDU.
* En este mes subió el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de cuarenta y dos (42) en el mes de noviembre a sesenta y siete en el mes de diciembre. Así mismo, los traslados por competencia a otras entidades subieron de seis (6) a diecisiete (17) peticiones, se podría pensar que los ciudadanos no conocen claramente las competencias de la entidad y tendríamos que hacer una campaña para dar a conocer las competencias de la entidad.
* En cuanto a las peticiones de competencia de la ERU un gran porcentaje se refiere a solicitudes de información sobre proyectos nuevos de vivienda: San Bernardo, Voto Nacional y los Olivos.
* Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas: Subgerencia de Gestión Corporativa, y Subgerencia de Desarrollo de proyectos mejorar la oportunidad de estas.