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

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME PQRS ABRIL DE 2022**

**BOGOTÁ, D.C.**

1. **TOTAL PETICIONES RECIBIDAS ABRIL DE 2022**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  **Análisis** |  |
|  |

|  |
| --- |
| Se recibieron veinticuatro (24) peticiones de las cuales ingresaron por e-mail diez (10), por el canal web diez (10), por escrito dos (2) y por el canal telefónico dos (2). |
|

1. **CANALES DE INTERACCIÓN**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CANAL** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| E-MAIL | 10 | 42,79% |
| ESCRITO | 2 | 8,35% |
| TELEFONO | 2 | 7,49% |
| WEB | 10 | 41,37% |
| **Total general** | **24** | **100,00%** |

 |  |  |

**Análisis**: Para el mes de abril, el canal e-mail así como el canal web fueron los más utilizados por la ciudadanía.1. **TIPOLOGÌA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPOLOGÍA** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| CONSULTA | 2 | 8,79% |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | 1 | 3,76% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 3 | 11,32% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 10 | 42,14% |
| QUEJA | 3 | 12,62% |
| RECLAMO | 2 | 9,22% |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 3 | 12,15% |
| **Total general** | **24** | **100,00%** |

  |
|  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Análisis**Para el mes de abril la petición de interés particular fue la más utilizada por la ciudadanía. |  |  |  |
| 1. **SUBTEMAS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SUBTEMAS** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS | 9 | 25,96% |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO | 3 | 6,32% |
| BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS | 20 | 57,77% |
| OBRAS DE URBANISMO Y ESTUDIOS TECNICOS | 1 | 2,65% |
| PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA | 2 | 4,33% |
| TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS | 1 | 2,97% |
| **Total general** | **36** | **100,00%** |

**Análisis:**El subtema que más se presento fue Banco de tierras, Banco de programas y proyectos, comercialización de proyectos.1. **TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ENTIDAD** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| CATASTRO | 1 | 12,68% |
| IDU | 1 | 12,88% |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 5 | 61,53% |
| UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL | 1 | 12,91% |
| **Total general** | **8** | **100,00%** |

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

**Análisis:** Ocho(8) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el mes de marzo bajó el número de traslados.1. **SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS**

Para este periodo no se presentó ninguna petición con el subtema Veedurías ciudadanas.1. **PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIAS** | **PERIODO ACTUAL** | **PERIODO ANTERIOR** | **Total general** |
| Dirección de Gestión Contractual |   | 1 | 1 |
| Dirección de Predios | 1 | 9 | 10 |
| Gerencia de Vivienda |   | 1 | 1 |
| Oficina de Gestión Social | 1 | 9 | 10 |
| Subgerencia de Desarrollo de Proyectos |   | 1 | 1 |
| Subgerencia de Gestión Corporativa |   | 3 | 3 |
| Subgerencia de Gestión Urbana | 4 | 6 | 10 |
| **Total general** | **6** | **30** | **36** |

**Análisis:** De 24 peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 25%, el 75% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.1. **TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIAS** | **CONSULTA** | **DERECHO PETICION INTERES GENERAL** | **DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR** | **QUEJA** | **SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACION** | **SOLICITUD DE COPIA** | **Total general** |
| Dirección de Gestión Contractual |   |   |   |   | 18 |   | 18 |
| Dirección de Predios |   |   | 19 |   | 17 | 16 | 17 |
| Gerencia de Vivienda |   |   |   | 17 |   |   | 17 |
| Oficina de Gestión Social |   | 10 | 16 |   | 13 |   | 15 |
| Subgerencia de Desarrollo de Proyectos |   | 11 |   |   |   |   | 11 |
| Subgerencia de Gestión Corporativa |   |   | 18 |   | 18 |   | 18 |
| Subgerencia de Gestión Urbana | 21 | 8 | 12 |   | 5 |   | 11 |
| **Total general** | **21** | **9** | **15** | **17** | **15** | **16** | **15** |

**Análisis:**Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta subió, de catorce días en el mes de marzo a quince días en el mes de abril. |  |  |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **LOCALIDAD** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| 01 - USAQUEN | 1 | 4,19% |
| 02 - CHAPINERO | 1 | 4,27% |
| 03 - SANTA FE | 5 | 20,41% |
| 04 - SAN CRISTOBAL | 1 | 3,76% |
| 05 - USME | 3 | 11,16% |
| 08 - KENNEDY | 1 | 4,58% |
| 11 - SUBA | 1 | 3,87% |
| 13 - TEUSAQUILLO | 1 | 4,63% |
| 14 - LOS MARTIRES | 1 | 4,65% |
| (en blanco) | 9 | 38,48% |
| **Total general** | **24** | **100,00%** |

**Análisis:**

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones el 61,52% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior subió el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad. Santa Fe fue la localidad que más envió peticiones.

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ESTRATO** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| 1 | 3 | 11,72% |
| 2 | 4 | 16,59% |
| 4 | 1 | 4,19% |
| 5 | 1 | 4,27% |
| (en blanco) | 15 | 63,23% |
| **Total general** | **24** | **100,00%** |

**Análisis:**

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 36,77% de los ciudadanos registro su estrato.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPO DEL REQUIRENTE** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| Jurídica | 1 | 4,27% |
| Natural | 17 | 70,77% |
| (en blanco) | 6 | 24,97% |
| **Total general** | **24** | **100,00%** |

**Análisis:**

Para este periodo el 70,77% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con diecisiete (17) requerimientos, el 4,27% de las peticiones fueron realizadas por personas jurídicas con un (1) requerimiento, el 24,97% seis (6) ciudadanos se registraron como anónimos.

1. **CALIDAD DEL REQUIRENTE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CALIDAD DEL REQUIRENTE** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| Identificado | 18 | 75,03% |
| Anónimo | 6 | 24,97% |
| **Total general** | **24** | **100%** |

1. **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**
* Para el mes de abril se registraron veinticuatro (24) derechos de petición, de los cuales se respondió el 25% el 75% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.
* Ocho (8) peticiones se trasladaron a otras entidades, en su mayoría tienen que ver con construcciones sin licencia.
* Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta subió, de catorce días en el mes de marzo a quince días en el mes de abril.
* En el ítem 3: Tipología: Se relaciona una (1) denuncia por acto de corrupción la cual fue trasladada a la Secretaría de Gobierno por competencia, tres (3) Quejas, dos (2) fueron trasladadas a la Secretaría de Gobierno y una (1) a la Unidad de Mantenimiento Vial, y dos (2) reclamos, uno (1) fue trasladado a la Secretaría de Gobierno y al segundo se le solicitó ampliación para su respectivo traslado.
* En este mes bajó el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de cuarenta y ocho (48) en el mes marzo a veinticuatro (24) en el mes de abril, podría pensarse que por el disfrute de la semana santa ingresaron menos derechos de petición.
* En cuanto a las peticiones de competencia de la ERU un gran porcentaje se refiere a solicitudes de información sobre proyectos de vivienda: Centro San Bernardo, Estación Central, entre otros. Así mismo solicitudes de levantamiento de derechos de preferencia.
* Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas:

Subgerencia de Gestión Corporativa y Dirección Contractual, mejorar la oportunidad de estas.