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

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME PQRS MARZO DE 2021**

**BOGOTÁ, D.C.**

1. **TOTAL PETICIONES RECIBIDAS MARZO DE 2021**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Análisis** |  |
|  | |  | | --- | | Se recibieron cuarenta y cinco (45) peticiones de las cuales ingresaron por e-mail veintidós (22), por el canal web dieciocho (18), por escrito uno (1), por redes sociales dos (2) y por el canal telefónico dos (2). | |  1. **CANALES DE INTERACCIÓN**  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | | | |  |  | | **CANAL** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** | | E-MAIL | 22 | 51,28% | | ESCRITO | 1 | 2,52% | | REDES SOCIALES | 2 | 3,40% | | TELEFONO | 2 | 3,61% | | WEB | 18 | 39,19% | | **Total general** | **45** | **100,00%** |   **Análisis**: Para el mes de marzo el canal e-mail fue el más utilizado por la ciudadanía.   1. **TIPOLOGÌA**  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **TIPOLOGÍA** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** | | CONSULTA | 4 | 8,96% | | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | 2 | 4,01% | | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 3 | 6,88% | | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 22 | 51,70% | | QUEJA | 1 | 1,73% | | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 11 | 23,09% | | SOLICITUD DE COPIA | 2 | 3,62% | | **Total general** | **45** | **100,00%** |      |  | | --- | |  | |
|  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Análisis**  Para el mes de marzo el derecho de petición de interés particular fue el más utilizado por la ciudadanía. | |  | |  | |  |
| 1. **SUBTEMAS**  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **SUBTEMAS** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** | | ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS | 14 | 17,35% | | ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO | 5 | 5,09% | | ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS | 15 | 18,35% | | BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS | 25 | 38,79% | | CONVENIOS ENTRE ENTIDADES LIQUIDACION DE CARGAS VIS Y VIP NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA | 1 | 1,05% | | PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA | 7 | 6,56% | | TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS | 1 | 1,80% | | VEEDURIAS CIUDADANAS | 2 | 11,01% | | **Total general** | **70** | **100,00%** |   **Análisis:**  El subtema que más se presentó fue Banco de Tierras, Banco de Programas y Proyectos comercialización de Proyectos, este se debe al aumento en las solicitudes de información sobre proyectos de la entidad, entre otros.   1. **TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA**  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **ENTIDAD** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** | | DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO | 1 | 5,06% | | IDRD | 2 | 10,18% | | IDU | 1 | 5,06% | | IPES | 1 | 5,06% | | SECRETARIA DE CULTURA | 1 | 5,06% | | SECRETARIA DE GOBIERNO | 8 | 39,63% | | SECRETARIA DE PLANEACION | 2 | 10,00% | | SECRETARIA DEL HABITAT | 3 | 14,90% | | SECRETARIA MOVILIDAD | 1 | 5,06% | | **Total general** | **20** | **100,00%** |  |  |  |  | | --- | --- | --- | |  |  |  |   **Análisis:**  Veinte (20) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el mes de febrero subió el número de traslados, cabe resaltar que una petición fue traslada por competencia a ocho entidades.   1. **SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS**  |  | | --- | | **No. De petición** | | **326102021** | | RESPUESTA A REQUERIMIENTO DE VENACOM | | **3656282020** | | SOLICITUD PARA CONTINUAR COMO VEEDOR EN LAS MESAS DE TRABAJO CON LA EMPRESA ERU Y OTRAS | | **Total general : 2** |   **Análisis**: Para este periodo se presentó dos peticiones con el subtema Veedurías Ciudadanas, se incluye la petición 3656282020 la cual ingresó el 30 de diciembre de 2020, se le dio respuesta el primero (1) de febrero de 2021. Ingresa nuevamente trasladada por la Secretaría Distrital Del Hábitat el 30 de marzo de 2021 y ese mismo día se le da respuesta.   1. **PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO**  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **DEPENDENCIA** | **PERIODO ACTUAL** | **PERIODO ANTERIOR** | **Total general** | | Dirección Comercial |  | 1 | 1 | | Dirección de Gestión Contractual | 1 | 1 | 2 | | Dirección de Predios |  | 20 | 20 | | Gerencia de Vivienda | 3 | 1 | 4 | | Oficina de Atención a la Ciudadanía |  | 1 | 1 | | Oficina de Gestión Social | 2 | 2 | 4 | | Subgerencia de Desarrollo de Proyectos | 2 | 6 | 8 | | Subgerencia de Gestión Corporativa | 1 | 8 | 9 | | Subgerencia de Gestión Urbana | 2 | 6 | 8 | | Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos | 3 | 6 | 9 | | Subgerencia Jurídica |  | 4 | 4 | | **Total general** | **14** | **56** | **70** | | |  | |  | | |

**Análisis:** De 45 peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 31%, el 69% 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 DE PETICION DE INTERES PARTICULAR** | **SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION** | **SOLICITUD DE COPIA** | **Total general** |
| Dirección Comercial |  |  |  | 14 |  | 14 |
| Dirección de Gestión Contractual |  | 29 |  |  | 2 | 16 |
| Dirección de Predios |  | 24 | 23 | 16 | 19 | 21 |
| GERENCIA DE VIVIENDA |  |  |  | 5 |  | 5 |
| Oficina de Atención a la Ciudadanía |  |  | 61 |  |  | 61 |
| Oficina de Gestión Social |  | 25 | 15 |  |  | 17 |
| Subgerencia Desarrollo de Proyectos |  | 28 | 28 | 15 | 16 | 23 |
| Subgerencia de Gestión Corporativa | 12 | 29 | 27 |  |  | 25 |
| Subgerencia de Gestión Urbana |  | 13 | 22 | 4 |  | 15 |
| Subgerencia Planeación y Administración Proyectos | 6 | 14 | 14 | 10 |  | 12 |
| Subgerencia Jurídica |  | 25 | 27 |  |  | 26 |
| **Total general** | **9** | **24** | **23** | **11** | **12** | **20** |

**Análisis:**

Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta subió, de dieciocho días en el mes de febrero a veinte días en el mes de marzo.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **LOCALIDAD** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| 03 - SANTA FE | 4 | 7,51% |
| 04 - SAN CRISTOBAL | 1 | 1,73% |
| 05 - USME | 1 | 2,52% |
| 07 - BOSA | 1 | 2,02% |
| 11 - SUBA | 1 | 1,99% |
| 12 - BARRIOS UNIDOS | 4 | 8,02% |
| 13 - TEUSAQUILLO | 2 | 4,52% |
| 14 - LOS MARTIRES | 1 | 2,44% |
| 15 - ANTONIO NARINO | 2 | 4,32% |
| 17 - LA CANDELARIA | 1 | 2,52% |
| 18 - RAFAEL URIBE URIBE | 1 | 2,60% |
| (en blanco) | 26 | 59,81% |
| **Total general** | **45** | **100,00%** |

**Análisis:**

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 42,22% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior subió el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad. Santa Fe y Barrios Unidos fueron las localidades que más enviaron peticiones.

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ESTRATO** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| 2 | 2 | 4,32% |
| 3 | 5 | 10,65% |
| 5 | 3 | 7,55% |
| (en blanco) | 35 | 77,48% |
| **Total general** | **45** | **100,00%** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Análisis:** Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), el 22,22% 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 treinta y cinco (35) que no registro su estrato.   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **TIPO DEL REQUIRENTE** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** | | Jurídica | 1 | 2,66% | | Natural | 36 | 80,99% | | (en blanco) | 8 | 16,35% | | **Total general** | **45** | **100,00%** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Análisis**

Para este periodo el 80,99% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con treinta y seis (36) requerimientos, el 2,66% por persona jurídica un (1) requerimiento y el 16,35% ocho (8) ciudadanos se registraron como anónimos.

**11. CALIDAD DEL REQUIRENTE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CALIDAD DEL REQUIRENTE** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| Identificado | 37 | 83,65% |
| Anónimo | 8 | 16,35% |
| **Total general** | **45** | **100,00%** |

**12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

* Para el mes de marzo se registraron 45 derechos de petición, de los cuales se respondió el 31%, el 26,66 se trasladó a otras entidades.
* Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta subió, de dieciocho días en el mes de febrero a veinte días en el mes de marzo, en razón a que una petición fue asignada por la Oficina de Comunicaciones a un usuario de la dependencia OGS – escritos, que ya no trabaja en la entidad; por la contingencia en que nos encontramos no teníamos esta información y se nos dificulto el cierre en el sistema, hasta que la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General nos orientó para poder cerrar el requerimiento, cabe aclarar que a la peticionaria se le dio respuesta por parte de las dependencias: Subgerencia de Gestión Corporativa y Oficina de Atención al Ciudadano en los términos de Ley.
* En el ítem 3: se relacionan dos denuncias por actos de corrupción, las cuales fueron trasladadas a la Secretaría del Hábitat y a la Secretaría de Gobierno respectivamente.
* En este mes bajó el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de sesenta y dos (62) en el mes de febrero a cuarenta y cinco en el mes de marzo.
* En cuanto a las peticiones de competencia de la ERU un gran porcentaje se refiere a solicitudes de información sobre proyectos de vivienda: Triangulo Fenicia, San Bernardo, Brisas del Tintal entre otros.
* Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas: Subgerencia Jurídica y Subgerencia Corporativa, mejorar la oportunidad de estas.