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

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME PQRS NOVIEMBRE DE 2020**

**BOGOTÁ, D.C.**

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

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

|  |
| --- |
| Se recibieron cuarenta y dos (42) peticiones de las cuales ingresaron por e-mail veinticinco(25), escrito dos(2), telefónico tres (3), redes sociales uno (1) y por el canal web once (11)., |
|

1. **CANALES DE INTERACCIÓN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CANAL** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| E-MAIL | 25 | 59,42% |
| ESCRITO | 2 | 4,64% |
| REDES SOCIALES | 1 | 2,35% |
| TELEFONO | 3 | 7,25% |
| WEB | 11 | 26,35% |
| **Total general** | **42** | **100,00%** |

**Análisis**: Para el mes de noviembre el canal e-mail fue el más utilizado por la ciudadanía.1. **TIPOLOGÌA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPOLOGIA** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 4 | 9,65% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 15 | 35,71% |
| QUEJA | 3 | 7,04% |
| RECLAMO | 2 | 4,83% |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 16 | 37,91% |
| SOLICITUD DE COPIA | 1 | 2,45% |
| SUGERENCIA | 1 | 2,40% |
| **Total general** | **42** | **100,00%** |

|  |
| --- |
|  |

 |
|  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Análisis**Para el mes de noviembre, la solicitud de acceso a la información fue el más utilizado por la ciudadanía. |  |  |  |
| 1. **SUBTEMAS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SUBTEMAS** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS | 2 | 9,03% |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO | 4 | 17,43% |
| ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS | 1 | 4,41% |
| BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS | 13 | 56,25% |
| CONVENIOS ENTRE ENTIDADES LIQUIDACION DE CARGAS VIS Y VIP NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA | 1 | 4,61% |
| CONVOCATORIAS A COMUNIDADES CENSOS PRESENTACION DEL PLAN DE GESTION SOCIAL COMPONENTE ECONOMICO | 1 | 4,13% |
| TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS | 1 | 4,13% |
| **Total general** | **23** | **100,00%** |

**Análisis:**El subtema que más se presentó fue Banco de tierras, Banco de Programas y Proyectos, este se debe al aumento en las solicitudes de información sobre proyectos nuevos de vivienda, San Bernardo, El Edén el Descanso, Parque Bavaria entre otros.1. **TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ENTIDAD** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| ACUEDUCTO - EAB | 1 | 17,12% |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 3 | 50,27% |
| SECRETARIA DE PLANEACION | 1 | 16,70% |
| SECRETARIA DEL HABITAT | 1 | 15,91% |
| **Total general** | **6** | **100,00%** |

**Análisis:** Seis (6) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado on el con el mes de octubre bajó el número de traslados.1. **SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS**

Para este periodo no se presentó ninguna petición con el subtema Veedurías Ciudadanas1. **PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **PERIODO ACTUAL** | **PERIODO ANTERIOR** | **Total general** |
| DIRECCION COMERCIAL | 1 |  | 1 |
| DIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL |  | 1 | 1 |
| DIRECCION DE PREDIOS |  | 2 | 2 |
| GERENCIA DE VIVIENDA | 3 | 1 | 4 |
| Oficina de Gestion Social |  | 1 | 1 |
| Subgerencia de Desarrollo de Proyectos |  | 1 | 1 |
| Subgerencia de Gestion Corporativa | 2 | 2 | 4 |
| Subgerencia de Gestion Urbana |  | 1 | 1 |
| Subgerencia de Planeacion y Administracion de Proyectos |  | 8 | 8 |
| **Total general** | **6** | **17** | **23** |

 |  |  |

**Análisis:** De 42 peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 14.28%, el 85,72% se encuentra dentro de los términos de Ley para su respuesta.

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **CONSULTA** | **DERECHO PETICION INTERES GENERAL** | **DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR** | **RECLAMO** | **SOLICITUD ACCESO INFORMACION** | **Total general** |
| Dirección Comercial |  |  |  |  | 6 | 6 |
| Dirección de Gestión Contractual |  |  | 22 |  |  | 22 |
| Dirección de Predios |  | 25 |  |  | 17 | 21 |
| Gerencia de Vivienda |  |  | 7 |  | 2 | 3 |
| Oficina de Gestion Social |  |  |  | 17 |  | 17 |
| Subgerencia de Desarrollo de Proyectos |  | 13 |  |  |  | 13 |
| Subgerencia de Gestion Corporativa |  |  | 12 |  |  | 12 |
| Subgerencia de Gestion Urbana |  |  |  |  | 14 | 14 |
| Subgerencia Planeacion Administración Proyectos | 22 |  | 18 |  | 14 | 18 |
| **Total general** | **22** | **19** | **14** | **17** | **10** | **14** |

**Análisis:**

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **LOCALIDAD** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| 02 - CHAPINERO | 1 | 2,46% |
| 03 - SANTA FE | 3 | 6,94% |
| 04 - SAN CRISTOBAL | 1 | 2,46% |
| 05 - USME | 1 | 2,40% |
| 08 - KENNEDY | 1 | 2,37% |
| 10 - ENGATIVA | 1 | 2,45% |
| 13 - TEUSAQUILLO | 1 | 2,40% |
| 15 - ANTONIO NARINO | 1 | 2,30% |
| (en blanco) | 32 | 76,22% |
| **Total general** | **42** | **100,00%** |

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

**Análisis:**

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 23,78% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior bajo 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** |
| 2 | 3 | 7,05% |
| 3 | 7 | 16,63% |
| 4 | 2 | 4,91% |
| 5 | 3 | 7,29% |
| (en blanco) | 27 | 64,12% |
| **Total general** | **42** | **100,00%** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Análisis:** Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), el 35,88% 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 veintisiete (27) que no registro su estrato.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPO DEL REQUIRENTE** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| Juridica | 1 | 2,40% |
| Natural | 38 | 90,54% |
| (en blanco) | 3 | 7,06% |
| **Total general** | **42** | **100,00%** |

 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Análisis**

Para este periodo el 92,94% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con treinta y ocho (38) requerimientos, el 2,40% (1) por persona jurídica y el 7,06% tres (3) ciudadanos se registraron como anónimos.

 **11. CALIDAD DEL REQUIRENTE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CALIDAD DEL REQUIRENTE** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| Identificado | 39 | 92,94% |
| Anónimo | 3 | 7,06% |
| **Total general** | **42** | **100,00%** |

**12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

* Para el mes de noviembre se registraron 42 derechos de petición, de los cuales se respondió el 14,28%, quedando pendiente de respuesta el 85,72% que se encuentran dentro de los términos de Ley para su respuesta.
* El 14,28% se trasladó a otras entidades.
* Con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de respuesta subió de 12 días en el mes de octubre a 14 días en el mes de noviembre.
* Una Queja fue asignada a la Dirección de Predios, la peticionaria pedía fuera sustituida la abogada que atiende el caso SB 37 10, se encuentra dentro de términos de ley para dar respuesta, la segunda queja se asignó a la Oficina de Gestión Social se refería a las demoliciones de San Bernardo y al drama humano y animal, la tercera queja se trasladó por competencia a la Secretaría de Gobierno, los dos reclamos fueron trasladados a la Secretaria de Gobierno y a la E.A.B.
* Los traslados por competencia a otras entidades bajaron de siete (7) peticiones en el mes de octubre a seis en el mes de noviembre.
* 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, Plan parcial el Edén el Descanso, Parque Bavaria
* Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas: Dirección de Gestión Contractual y Dirección de Predios mejorar la oportunidad de estas.