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

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME PQRS ENERO DE 2021**

**BOGOTÁ, D.C.**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Análisis** |  |
|  | |  | | --- | | Se recibieron cincuenta y siete (57) peticiones de las cuales ingresaron por e-mail treinta y ocho (38), por el canal web diecisiete (17), por escrito uno (1) y por redes sociales uno (1). | |  1. **CANALES DE INTERACCIÓN**  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | | | |  |  | | **CANAL** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** | | E-MAIL | 38 | 62,26% | | ESCRITO | 1 | 3,18% | | REDES SOCIALES | 1 | 0,52% | | WEB | 17 | 34,04% | | **Total general** | **57** | **100,00%** |   **Análisis**: Para el mes de enero el canal e-mail fue el más utilizado por la ciudadanía.   1. **TIPOLOGÌA**  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **TIPOLOGÍA** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** | | CONSULTA | 3 | 6,45% | | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | 1 | 0,91% | | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 15 | 19,28% | | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 23 | 46,13% | | QUEJA | 3 | 5,89% | | RECLAMO | 2 | 3,12% | | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 7 | 7,19% | | SOLICITUD DE COPIA | 3 | 11,03% | | **Total general** | **57** | **100,00%** |      |  | | --- | |  | |
|  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Análisis**  Para el mes de enero 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 | 19 | 39,94% | | ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO | 8 | 11,39% | | ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS | 4 | 5,77% | | BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS | 20 | 31,52% | | CONVOCATORIAS A COMUNIDADES CENSOS PRESENTACION DEL PLAN DE GESTION SOCIAL COMPONENTE ECONOMICO | 2 | 5,67% | | OBRAS DE URBANISMO Y ESTUDIOS TECNICOS | 1 | 2,85% | | POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION | 2 | 2,86% | | **Total general** | **56** | **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 de vivienda, Proyecto Fenicia y como adquirir vivienda en San Bernardo, entre otros.   1. **TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA**  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **TRASLADOS** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** | | ACUEDUCTO - EAB | 2 | 12,50% | | CODENSA | 1 | 6,25% | | CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR | 3 | 18,75% | | DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO | 1 | 6,25% | | SECRETARIA DE GOBIERNO | 3 | 18,75% | | SECRETARIA DE SALUD | 1 | 6,25% | | SECRETARIA DEL HABITAT | 4 | 25,00% | | TRANSMILENIO | 1 | 6,25% | | **Total general** | **16** | **100,00%** |  |  |  |  | | --- | --- | --- | |  |  |  |   **Análisis:** Dieciséis (16) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el mes de diciembre bajo el número de traslados.  **6. 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 Comercial |  | 1 | 1 | | Dirección de Gestión Contractual | 2 | 2 | 4 | | Dirección de Predios | 6 | 16 | 22 | | Gerencia de Vivienda | 5 | 5 | 10 | | Oficina de Atención a la Ciudadanía |  | 1 | 1 | | Oficina de Gestión Social |  | 1 | 1 | | Subgerencia de Desarrollo de Proyectos |  | 1 | 1 | | Subgerencia de Gestión Corporativa | 5 | 4 | 9 | | Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos | 3 | 3 | 6 | | Subgerencia inmobiliaria |  | 1 | 1 | | **Total general** | **21** | **35** | **56** | |  |  |  |  | | |  | |  | | |

**Análisis:** De 57 peticiones que ingresaron en este mes se respondió el 36,8%, el 63,2% 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** | **SOLICITUD ACCESO INFORMACION** | **SOLICITUD DE COPIA** | **Total general** |
| Dirección Comercial |  | 24 |  |  |  | 24 |
| Dirección de Gestión Contractual |  | 13 | 15 | 18 |  | 15 |
| Dirección de Predios |  | 13 | 13 | 8 | 18 | 13 |
| Gerencia de Vivienda | 8 | 8 | 11 | 11 |  | 10 |
| Oficina de Atención a la Ciudadanía |  |  | 23 |  |  | 23 |
| Oficina de Gestión Social |  |  | 20 |  |  | 20 |
| Subgerencia de Desarrollo de Proyectos |  |  | 26 |  |  | 26 |
| Subgerencia de Gestión Corporativa |  |  | 13 |  |  | 13 |
| Subgerencia Planeación y Administración Proyectos | 5 |  | 16 | 8 |  | 13 |
| Subgerencia inmobiliaria |  |  | 18 |  |  | 18 |
| **Total general** | **7** | **13** | **14** | **11** | **18** | **13** |

**Análisis:**

Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta bajo, de dieciséis días en el mes de diciembre a trece días en el mes de enero.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **LOCALIDAD** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| 01 - USAQUEN | 1 | 0,63% |
| 02 - CHAPINERO | 2 | 5,23% |
| 03 - SANTA FE | 2 | 0,50% |
| 05 - USME | 2 | 0,29% |
| 07 - BOSA | 3 | 5,86% |
| 11 - SUBA | 1 | 3,18% |
| 12 - BARRIOS UNIDOS | 2 | 0,27% |
| 14 - LOS MARTIRES | 4 | 2,17% |
| 15 - ANTONIO NARINO | 2 | 4,40% |
| 17 - LA CANDELARIA | 8 | 13,33% |
| (en blanco) | 30 | 64,13% |
| **Total general** | **57** | **100,00%** |

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

**Análisis:**

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 35,87% 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 | 2 | 2,23% |
| 2 | 3 | 5,85% |
| 3 | 1 | 0,47% |
| 4 | 3 | 8,85% |
| 5 | 1 | 2,18% |
| 6 | 1 | 0,63% |
| (en blanco) | 46 | 79,79% |
| **Total general** | **57** | **100,00%** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Análisis:** Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), el 20,21% 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 cuarenta y seis (46) que no registro su estrato.   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **TIPO DEL REQUIRENTE** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** | | Jurídica | 6 | 4,80% | | Natural | 45 | 85,61% | | (en blanco) | 6 | 9,59% | | **Total general** | **57** | **100,00%** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Análisis**

Para este periodo el 85,61% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con cuarenta y cinco (45) requerimientos, el 4,80% seis (6) por persona jurídica y seis (6) ciudadanos se registraron como anónimos.

**11. CALIDAD DEL REQUIRENTE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CALIDAD DEL REQUIRENTE** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| Identificado | 51 | 90,41% |
| Anónimo | 6 | 9,59% |
| **Total general** | **57** | **100,00%** |

**12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

* Para el mes de enero se registraron 57 derechos de petición, de los cuales se respondió el 36,8%, el 28,1% se trasladó a otras entidades.
* Con respecto al mes anterior, el tiempo promedio de respuesta bajo de 16 días en el mes de diciembre a 13 días en el mes de enero.
* La denuncia por acto de corrupción fue trasladada a la Secretaría de Gobierno, una queja fue trasladada a la Secretaría de Gobierno, dos quejas se asignaron a la Subgerencia de Gestión Corporativa se referían a la demora en los pagos a los contratistas, estas se encuentran dentro de los términos de ley para su respuesta, el reclamo fue trasladado a la Secretaría del Hábitat.
* En este mes bajó el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de sesenta y siete (67) en el mes de diciembre a cincuenta y siete en el mes de enero. Así mismo, los traslados por competencia a otras entidades bajaron de diecisiete (17) a dieciséis (16) peticiones.
* En cuanto a las peticiones de competencia de la ERU un gran porcentaje se refiere a solicitudes de información sobre proyectos de vivienda: San Bernardo y Triangulo Fenicia.
* Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas: Subgerencia de Desarrollo de proyectos y Dirección Comercial mejorar la oportunidad de estas.