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

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME PQRS FEBRERO DE 2020**

**BOGOTÁ, D.C.**

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

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

|  |
| --- |
| Se recibieron cincuenta (50) peticiones de las cuales ingresaron por E-mail veintidós (22), por el canal web trece (13), presencial uno (1) y catorce (14) ingresaron por escrito al sistema propio de la entidad “Erudita”, las cuales fueron registradas en el sistema Bogotá Te Escucha. |
|

1. **CANALES DE INTERACCIÓN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| **CANAL** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| E-MAIL | 22 | 43,38% |
| ESCRITO | 13 | 21,27% |
| PRESENCIAL | 4 | 7,63% |
| REDES SOCIALES | 3 | 5,27% |
| WEB | 12 | 22,44% |
| **Total general** | **54** | **100,00%** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Análisis**Para el mes de febrero el canal e-mail fue el más utilizado por la ciudadanía.1. **TIPOLOGIA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPOLOGÍA** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| CONSULTA | 2 | 3,51% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 12 | 22,63% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 23 | 44,54% |
| QUEJA | 5 | 8,25% |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 9 | 15,34% |
| SOLICITUD DE COPIA | 3 | 5,73% |
| **Total general** | **54** | **100,00%** |

 |  |
|  |  |  |

 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| **Análisis**Para el mes de febrero el derecho de petición de interés particular fue el más utilizado por la ciudadanía1. **SUBTEMAS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SUBTEMAS** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS | 7 | 9,94% |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO | 14 | 29,71% |
| ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS | 5 | 5,67% |
| BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS | 21 | 32,29% |
| CONVENIOS ENTRE ENTIDADES LIQUIDACION DE CARGAS VIS Y VIP NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA | 1 | 1,07% |
| OBRAS DE URBANISMO Y ESTUDIOS TECNICOS | 1 | 0,69% |
| PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA | 1 | 1,52% |
| POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION | 6 | 12,12% |
| TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS | 3 | 6,78% |
| VEEDURIAS CIUDADANAS | 1 | 0,22% |
| **Total general** | **60** | **100,00%** |

**Análisis:**El subtema que más se presentó fue Banco de tierras, Banco de Programas y Proyectos, este se debe al aumento en este mes las solicitudes de información sobre proyectos.1. **TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TRASLADOS - ENTIDADES** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| ACUEDUCTO - EAB | 1 | 8,22% |
| CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR | 1 | 8,31% |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 6 | 42,17% |
| SECRETARIA DE PLANEACION | 3 | 21,38% |
| SECRETARIA DEL HABITAT | 2 | 19,92% |
| **Total general** | **13** | **100,00%** |

 |  |  |

 |  |  |

**Análisis:** Trece (13) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el periodo anterior, subió el número de peticiones trasladadas a otras entidades. Esto se debe en su gran mayoría a que los ciudadanos colocan quejas sobre construcciones sin permisos legales.

**6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS**

|  |  |
| --- | --- |
| **VEEDURIAS CIUDADANAS** | TOTAL |
| RESPUESTA DERECHO DE PETICION DE JHOON MOLINA PEREZ. BOGOTA D.C. - 2 DE ENERO DE 2020 DOCTOR NELSON ANDRES PARDO JEFE DE PLANEACION SECRETARIA DE HACIENDA RESPETADO DE FORMA ATENTA Y MUY COMEDIDA SOLICITAMOS - SE CONVOQUE A LA CIUDADANA INTERESADA Y ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS PARRA EJERCER SU DERECHO CONSTITUCIONAL DE PARTICIPACION CONFORME A SUS DERECHOS FUNDAMENTALES Y LA LEY 1757 DE 2015 Y LA LEY 1474 ARTICULOS 73 Y 74 EN. 1)- PARTICIPAR EN LA ELABORACION COMPLETA DE LOS MAPAS DE RIESGO DE CORRUPCION Y EL PLAN DE ACCION ANTICORRUPCION DEL ANO 2020. 2) PARTICIPAR PLAN DE ACCION INCONSTITUCIONAL CON EL NIVEL DE DETALLE DEFINIDO EN EL ARTICULO 74 DE LA LEY 1474 DE 2011 EL CUAL RECORDAMOS 3) CONVOCAR A DICHA PARTICIPACION DE ACUERDO A FACULTADES PREVISTAS EN LOS ARTICULOS 80 Y 81 DE LA LEY 1474 DE 2011 EN CANAL CAPITAL RADIOS COMUNITARIAS E INSTITUCIONALES Y REDES SOCIALES 4) SOLICITAMOS CONOCER COMO SE HA CUMPLIDO EL ARTICULO 71 DE LA LEY 1757 DE 2015 ARTICULO 71. PLAN ANUAL DE FINANCIAMIENTO DE LOS ORGANISMOS DE CONTROL. ( LOS ORGANISMOS DE CONTROL Y LAS SUPERINTENDENCIAS TENDRAN QUE ESTABLECER EN SU PLAN ANUAL EL FINANCIAMIENTO DE ACTIVIDADES PARA FORTALECER LOS MECANISMOS DE CONTROL SOCIAL. ) EN LOS ANOS 2016-. 2017 2018 Y 2019 QUE OBLIGA A LOS ORGANOS DE CONTROL COMO SON LAS OFICINAS DE CONTROL INTERNO LA CONTRALORIA DE BOGOTA LA PERSONERIA DISTRITAL VEEDURIA DISTRITAL Y PROCURADURIAS DISTRITALES 1 Y 2 A LA CIUDADANIA DI CHA NORMA OBLIGA A CONVOCAR A LA CIUDADANIA INTERESADA EN EJERCER EL CONTROL SOCIAL LA AUDITORIA CIUDADANA PARA COCREAR Y EJERCER LA PLANEACION Y PRESUPUESTO PARTICIPATIVO DEL PLAN DE ACCION DE APOYO AL CONTROL SOCIAL LO CUAL NO HAN CUMPLIDO DICHOS ORGANOS DE CONTROL NI LA VEEDURIA DISTRITAL Y HA SIDO UN PROCESO MANIPULADO GROSERAMENTE NO SE HA RESPETADO A LOS CIUDADANOS NO SE HA CONCERTADO UNA METODOLOGIA OBJETIVA INCLUYENTE QUE PERMITA LA ELABORACION DE LOS BANCOS DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE APOYO AL CONTROL SOCIAL DESDE LA PEERSPECTIVA E INTERESES DE QUIENES EJERCEN EL CONTROL SOCIAL .. Y ESO ES ILEGAL ES COMO DESCONCOER EN UNA POLITICA DISTRITAL DE RECICLAJEA LOS RECICLADORES O A LOS DEPORTIVAS DE TIRO AL ARCO O DE NADO PARA CITAR EJEMPLOS.... NO SE HA REALIZADO UNA CONVOCATORIA POR CANAL CAPITAL VERE ARTICULO 80 DE LA LEY 1474 DE 2011 - POR REDES POR RADIO POR MEDIOS ESCRITOS ETC A ACTORES DEL CONTROL SOCIAL Y AUDITORES CIUDADANOS ARTICULO 72 DE LA LEY 1474 DE 2011 PARA INCLUIR SUS PROPUESTAS DE CONTROL SOCIAL O DE EMPRENDIMIENTO SOCIAL EN SOCNTROL SOCIAL CON USO DE TECNOLOGIAS DISRUPTIVAS D ECOCREACION ETC POR EJEMPLO A LA INCLUSION DE LOS COSTOS AMBIENTALES EN LAS TARIFAS DE ASEO A LA CONTAMINACION OCASIONADA A LOS CANALES DE AGUAS LLUVIAS DE CEDRITOS POR LA MALA CONEXION DE REDES DE ALCANTARILLADO O EJERCER CONTROL SOCIAL A LAS LIGAS DEPORTIVAS A LAS CICLORUTAS A LA UNIVERSIDAD DISTRITAL O EL CONTROL SOCIAL POR ESTUDIANTES DE UNIVERSIDADES AL METRO . COMO OBSERVAN SON DIVERSOS LOS INTERESES CIUDADANOS Y EL ESTADO EL DISTRITO DEBE RECONOCERLOS Y RESPETARLOS COMO OBLIGA LA CONSTITUCION ( VER INFORME ANEXO CORRUPCION Y DERECHOS HUMANOS ) 5) REQUERIMOS POR FAVOR COPIA DEL PLAN DE PARTICIPACION DE LA SECRETARIA DE HACIENDA COMO OBLIGA LA LEY 1474 Y LAS GUIAS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA - ( ANEXAMOS EJEMPLO PLAN DE PARTICIPACION DEL MINISTERIO DE JUSTICIA ) Y ENVIARNOS 6) COMO SE REALIZA LA ARMONIZACION PRESUPUESAL CON LA NUEVA ADMINISTRACION DISTRITAL ? - 7) QUE ACCIONES DE PRESUPUESTO PARTICIPATIVO DE ACUERDO A LA LEY 1757 DE 2015 SE REALIZARON EN LOS ANOS 2106 2017 219 Y 2019 ? EN EL DISTRTO CAPITAL ? 8 SOLICITAMOS DIFUNDIR A TODOS LOS SERVIDORES PUBLICOS Y CONTRATISTAS DE LA SECRETARIA DE HACIENDA Y DE LAS DEMAS ENTIDADES DEL DISTRITO INCLUIDAS LAS EMPRESAS INDUSTRIALES Y COMERCIALES COMO LA EAAB Y LA EMPRESA DE ENERGIA DE BOGOTA EL TEXTO COMPLETO DEL ARTICULO NO 104 D | 1 |
| **Total general** | 1 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIAS** | **PERIODO ACTUAL** | **PERIODO ANTERIOR** | **Total general** |
| DIRECCION COMERCIAL |  | 1 | 1 |
| DIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL | 2 | 1 | 3 |
| DIRECCION DE PREDIOS | 4 | 1 | 5 |
| GERENCIA DE VIVIENDA |  | 1 | 1 |
| OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA | 1 |  | 1 |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | 1 | 1 | 2 |
| OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL |  | 2 | 2 |
| SUBGERENCIA DESARROLLO DE PROYECTOS | 2 | 2 | 4 |
| SUBGERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA | 18 | 2 | 20 |
| SUBGERENCIA DE GESTIÓN URBANA | 2 |  | 2 |
| SUBGERNCIA PLANEACIÓN Y ADMINIS. PROYECTOS | 9 | 7 | 16 |
| SUBGERNCIA INMOBILIARIA | 2 |  | 2 |
| SUBGERENCIA JURÍDICA |  | 1 | 1 |
| **Total general** | **41** | **19** | **60** |

 |  |  |  |

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **CONSULTA** | **DERECHO PETICION INTERES GENERAL** | **DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR** | **SOLICITUD ACCESO A INFORMACION** | **SOLICITUD COPIA** | **Total general** |
| Dirección Comercial |  |  | 8 |  |  | 8 |
| Dirección de Gestión Contractual |  |  | 7 |  | 4 | 6 |
| Dirección de Predios |  |  | 13 |  |  | 13 |
| Gerencia de Vivienda |  |  | 14 |  |  | 14 |
| Oficina de Atención a La Ciudadanía |  |  |  | 1 |  | 1 |
| Oficina de Control Interno |  | 10 |  |  |  | 10 |
| Oficina de Gestión Social |  |  | 16 |  |  | 16 |
| Subgerencia de Desarrollo de Proyectos |  | 14 |  | 6 |  | 10 |
| Subgerencia de Gestión Corporativa |  | 9 | 3 | 8 | 3 | 4 |
| Subgerencia de Gestión Urbana |  |  | 8 | 10 |  | 9 |
| Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos | 3 | 11 | 9 | 7 |  | 9 |
| Subgerencia inmobiliaria |  | 7 |  |  |  | 7 |
| Subgerencia Jurídica |  |  | 8 |  |  | 8 |
| **Total general** | **3** | **10** | **7** | **7** | **4** | **8** |

 |  |  |  |  |  |  |  |
| **Análisis:**Con respecto al mes anterior el tiempo promedio de respuesta bajó en el mes de febrero. |  |  |  |  |  |  |  |

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **LOCALIDAD** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| 03 - SANTA FE | 9 | 17,26% |
| 04 - SAN CRISTOBAL | 3 | 4,53% |
| 05 - USME | 1 | 2,15% |
| 08 - KENNEDY | 3 | 6,16% |
| 09 - FONTIBON | 1 | 2,44% |
| 11 - SUBA | 1 | 1,88% |
| 12 - BARRIOS UNIDOS | 1 | 2,32% |
| 13 - TEUSAQUILLO | 3 | 5,55% |
| 14 - LOS MARTIRES | 2 | 3,24% |
| 15 - ANTONIO NARINO | 2 | 3,19% |
| 17 - LA CANDELARIA | 1 | 1,21% |
| 18 - RAFAEL URIBE URIBE | 1 | 1,96% |
| (en blanco) | 26 | 48,11% |
| **Total general** | **54** | **100,00%** |

 |  |  |
|  |  |  |

**Análisis:**

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 31,72% de los ciudadanos registro la localidad, es la Localidad de Santa Fe, de las registradas la que más peticiones obtuvo durante el período. Comparado con el mes anterior subió el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| **Análisis:** Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), el 31,72% de los peticionarios registro su estrato, se encontró que la mayor participación para este periodo está en el estrato 3.**TIPO DE REQUIRENTE** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPO DE REQUIRENTE** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| Jurídica | 1 | 1,72% |
| Natural | 46 | 85,64% |
| (en blanco) | 7 | 12,64% |
| **Total general** | **54** | **100,00%** |

**Análisis:**Para este periodo el 85,64% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con cuarenta y seis (46) requerimientos, el 1,72% (1) requerimiento por persona jurídica, el 12,64% (7) requerimientos que se registraron como anónimos. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

 **11. CALIDAD DEL REQUIRENTE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CALIDAD DEL REQUIRENTE** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| Identificado | 47 | 87,36% |
| Anónimo | 7 | 12,64% |
| **Total general** | **54** | **100,00%** |

**12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

* Para el mes de febrero se registraron 54 derechos de petición, de los cuales se respondió el 75,9%, quedando pendiente el 24,1%, estos se encuentran dentro de los términos de Ley para su respuesta.
* En este mes subió el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de 50 en el mes de enero a 54 en el **m**es de febrero. La mayoría de requerimientos en el mes de febrero se refieren a solicitudes de información sobre gestión de la empresa, proyectos de vivienda y oportunidades laborales.
* Trece peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el periodo anterior, subió el número de peticiones trasladadas a otras entidades, en un alto porcentaje es debido a que la ciudadanía no tiene claro quién vigila las construcciones en la ciudad.
* Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas; Oficina de Gestión Social y Gerencia de Vivienda, mejorar la oportunidad de estas, ya que la meta en cuanto a los indicadores de las PQRS, en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, toma como promedio igual o menor a 7 días el tiempo óptimo de respuesta, en el mes de enero fue de 8 días, comparado con el mes anterior bajo el promedio.