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

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME PQRS MARZO DE 2020**

**BOGOTÁ, D.C.**

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

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

|  |
| --- |
| Se recibieron treinta y nueve (39) peticiones de las cuales ingresaron por E-mail trece (13), por el canal web nueve (9), presencial tres (3), telefónico (3), once (11) 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 | 13 | 34,06% |
| ESCRITO | 11 | 26,24% |
| PRESENCIAL | 3 | 6,86% |
| TELEFONO | 3 | 8,25% |
| WEB | 9 | 24,59% |
| **Total general** | **39** | **100,00%** |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPOLOGÌA** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| CONSULTA | 1 | 2,98% |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | 2 | 5,74% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 9 | 22,74% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 20 | 50,61% |
| QUEJA | 3 | 8,30% |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 4 | 9,63% |
| **Total general** | **39** | **100,00%** |

 |  |

 |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SUBTEMAS** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| ADMINISTRACION COMPRA Y ADQUISICION DE PREDIOS | 4 | 9,93% |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO | 2 | 5,49% |
| ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA/SUBSIDIOS | 5 | 14,88% |
| BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACION DE PROYECTOS | 14 | 34,64% |
| CONVENIOS ENTRE ENTIDADES LIQUIDACION DE CARGAS VIS Y VIP NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA | 4 | 12,21% |
| CONVOCATORIAS A COMUNIDADES CENSOS PRESENTACION DEL PLAN DE GESTION SOCIAL COMPONENTE ECONOMICO | 1 | 2,75% |
| PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACION Y ENAJENACION VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA | 1 | 2,84% |
| POLITICAS DE LA ENTIDAD INFORMACION DE LA GESTION | 3 | 8,12% |
| TEMAS DE CONTRATACION INFORMACION SOBRE CONTRATOS | 4 | 9,14% |
| **Total general** | **38** | **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 nuevos de vivienda, San Bernardo, Tres Quebradas.1. **TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ENTIDADES** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE | 1 | 6,80% |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 4 | 37,00% |
| SECRETARIA DE PLANEACION | 2 | 16,10% |
| SECRETARIA DE SEGURIDAD | 1 | 11,67% |
| SECRETARIA DEL HABITAT | 3 | 28,43% |
| **Total general** | **11** | **100,00%** |

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

 |  |  |

**Análisis:** Once (11) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades,

**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 | 3 |  | 3 |
| Dirección de Gestión Contractual | 2 | 2 | 4 |
| Dirección de Predios | 6 | 1 | 7 |
| Gerencia de Vivienda | 1 | 1 | 2 |
| Oficina de Atención a la Ciudadanía | 1 |  | 1 |
| Oficina de Control Interno | 3 |  | 3 |
| Oficina de Gestión Social | 2 |  | 2 |
| Subgerencia Desarrollo de Proyectos |  | 1 | 1 |
| Subgerencia de Gestión Corporativa | 1 | 2 | 3 |
| Subgerencia de Gestión Urbana | 1 |  | 1 |
| Subgerencia Planeación Administración Proyectos | 4 | 4 | 8 |
| Subgerencia Inmobiliaria |  | 1 | 1 |
| Subgerencia Jurídica | 2 |  | 2 |
| **Total general** | **26** | **12** | **38** |

**Análisis:** De 39 peticiones que ingresaron en este mes se respondió 66,7%. |  |  |  |

**8. 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 COPIA** | **Total general** |
| Dirección Comercial |  | 3 | 8 |  |  | 5 |
| Dirección de Gestión Contractual | 10 |  | 11 |  |  | 11 |
| Dirección de Predios |  |  | 10 |  |  | 10 |
| Gerencia de Vivienda |  | 7 | 12 |  |  | 10 |
| Oficina de Atención a la Ciudadanía |  |  |  | 1 |  | 1 |
| Oficina de Control Interno |  | 3 |  | 7 | 11 | 7 |
| Oficina de Gestión Social |  | 14 | 14 |  |  | 14 |
| Subgerencia de Desarrollo de Proyectos |  |  |  | 7 |  | 7 |
| Subgerencia de Gestión Corporativa | 8 |  | 8 |  |  | 8 |
| Subgerencia de Gestión Urbana |  | 3 |  |  |  | 3 |
| Subgerencia Planeación Administración Proyectos |  | 8 | 10 | 7 |  | 8 |
| Subgerencia Inmobiliaria |  |  |  |  | 18 | 18 |
| Subgerencia Jurídica |  | 3 |  | 7 |  | 5 |
| **Total general** | **9** | **6** | **10** | **6** | **15** | **8** |

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

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **LOCALIDAD** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| 01 - USAQUEN | 2 | 5,23% |
| 02 - CHAPINERO | 1 | 2,24% |
| 03 - SANTA FE | 5 | 13,63% |
| 04 - SAN CRISTOBAL | 1 | 3,15% |
| 05 - USME | 1 | 2,51% |
| 10 - ENGATIVA | 1 | 2,71% |
| 11 - SUBA | 2 | 5,52% |
| 12 - BARRIOS UNIDOS | 1 | 2,29% |
| 13 - TEUSAQUILLO | 3 | 8,26% |
| 14 - LOS MARTIRES | 2 | 4,45% |
| 15 - ANTONIO NARINO | 1 | 2,34% |
| 16 - PUENTE ARANDA | 3 | 7,41% |
| (en blanco) | 16 | 40,25% |
| **Total general** | **39** | **100,00%** |

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

**Análisis:**

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, el 59,74% de los ciudadanos registro la localidad, comparado con el mes anterior subió el porcentaje de ciudadanos que ingreso la Localidad.

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ESTRATO** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| 1 | 1 | 3,05% |
| 2 | 3 | 8,32% |
| 3 | 1 | 2,62% |
| 4 | 1 | 3,00% |
| 5 | 6 | 13,74% |
| (en blanco) | 27 | 69,27% |
| **Total general** | **39** | **100,00%** |

 |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **Análisis:** Dentro de la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), el 30,73% de los peticionarios registro su estrato, de este número la mayor participación para este periodo está en el estrato 5. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPO DEL REQUIRENTE** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| Establecimiento comercial | 1 | 2,98% |
| Jurídica | 4 | 9,61% |
| Natural | 30 | 75,98% |
| (en blanco) | 4 | 11,44% |
| **Total general** | **39** | **100,00%** |

**Análisis:**Para este periodo el 75,98% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales con (30) requerimientos, el 9,61% (4) requerimientos por personas jurídicas, el 2,98% (1) requerimiento como establecimiento comercial, el 11,44% (4) se registraron como anónimos. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

.

 **11. CALIDAD DEL REQUIRENTE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CALIDAD DEL REQUIRENTE** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| Identificado | 35 | 88,57% |
| Anónimo | 4 | 11,44% |
| **Total general** | **25** | **100,00%** |

**12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

* Para el mes de marzo se registraron 39 derechos de petición, de los cuales se respondió el 66,7%, quedando pendiente el 33,3%, estos se encuentran dentro de los términos de Ley para su respuesta.
* En este mes bajó el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad, de 54 en el mes de febrero a 39 en el **m**es de marzo. Podría pensarse que la cuarentena por el Covic 19 ha hecho que los requerimientos bajen este mes.
* Once peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, comparado con el periodo anterior, bajó el número de peticiones trasladadas a otras entidades.

Se recomienda a las dependencias que en promedio utilizaron más tiempo para sus respuestas; Subgerencia Inmobiliaria y Oficina de Gestión Social, 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 marzo fue de 8 días, comparado con el mes anterior bajó el promedio.