

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
LÍNEA DE ADMINISTRACIÓN DE CANALES
Resultados del año 2013



CANALES Y LINEAS DE ATENCIÓN

CANALES DE ATENCIÓN	LÍNEAS DE ATENCIÓN	TOTAL AÑO 2013	% TOTAL
TELEFÓNICO	Telefónico	10312	51,43%
	Fax	0	0,00%
	Buzón Telefónico	0	0,00%
Total TELEFÓNICO		10312	51,43%
VIRTUAL	atn Ciudadano@idu.gov.co	1412	7,04%
	Chat	3265	16,28%
	Twitter	2113	10,54%
	SDQS - Alcaldía Mayor	1108	5,53%
	Facebook	131	0,65%
	E-mail IDU	7	0,03%
	defensordelciudadano@idu.gov.co	1	0,00%
	Formulario Web	127	0,63%
	Virtual	0	0,00%
	Total VIRTUAL		8164
PRESENCIAL	Ventanilla 1er piso OTC	1442	7,19%
	Oficina de Radicaciones	0	0,00%
	Escrito	0	0,00%
	Ferías, eventos y/o actividades (Pedagógicas y Lúdicas)	133	0,66%
Total PRESENCIAL		1575	7,85%
ESCRITO	Correo Certificado	0	0,00%
	Circular	0	0,00%
	Buzón Escrito	1	0,00%
Total ESCRITO		1	0,00%
TOTAL		20052	100,00%

El canal de atención más recurrente de la Línea Administración de Canales de la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU es el telefónico con un 51,43% del total de requerimientos atendidos para el año 2013.

TIPOS DE REQUERIMIENTO

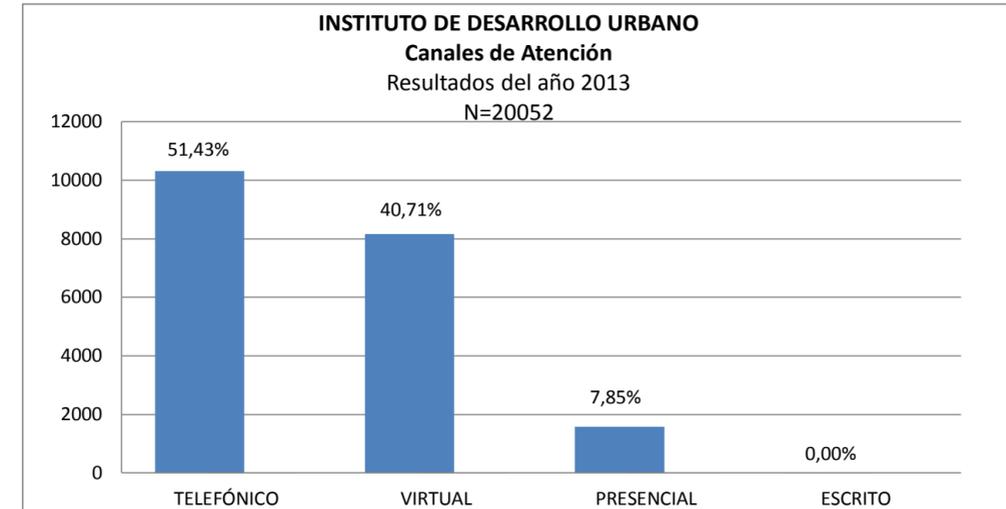
TIPOS DE REQUERIMIENTO	TOTAL AÑO 2013	% TOTAL
Solicitud	17722	88,38%
Reclamo	2219	11,07%
Sugerencia	57	0,28%
Queja	37	0,18%
Denuncia	17	0,08%
TOTAL	20052	100,00%

El tipo de requerimiento más frecuente es la Solicitud con 88,38% y le sigue el Reclamo con un 11,07% para el año 2013.

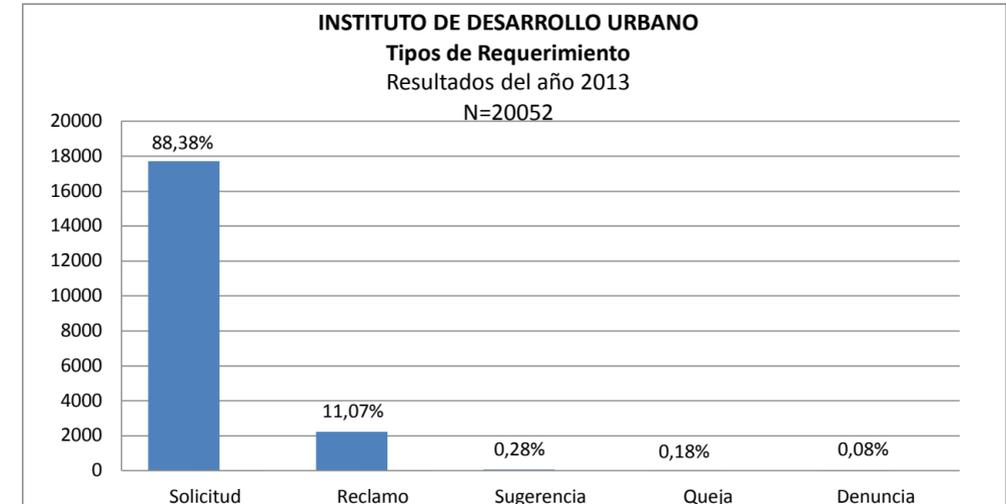
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
LÍNEA DE ADMINISTRACIÓN DE CANALES
Resultados del año 2013



CANALES Y LINEAS DE ATENCIÓN



TIPOS DE REQUERIMIENTO



INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
LÍNEA DE ADMINISTRACIÓN DE CANALES
Resultados del año 2013



TIPIFICACIÓN		
CRITERIOS	TOTAL AÑO 2013	% TOTAL
Contribución de Valorización (IDU)	14104	70,34%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1271	6,34%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	916	4,57%
Obras IDU en Espacio público	827	4,12%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	600	2,99%
Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	426	2,12%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	409	2,04%
Trámites administrativos externos (IDU)	371	1,85%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	337	1,68%
Predios para obras de Infraestructura IDU	310	1,55%
Imagen Institucional IDU	231	1,15%
Trámites laborales internos (IDU)	102	0,51%
Componente social (obras IDU)	52	0,26%
Componente ambiental (obras IDU)	50	0,25%
Queja contra servidores públicos IDU	21	0,10%
Seguridad ciudadana en obras IDU	11	0,05%
Denuncias sobre actuación IDU	7	0,03%
Accesibilidad personas en condiciones de discapacidad (Obras IDU)	4	0,02%
Impacto socioeconómico por obras IDU	3	0,01%
Componente Seguridad Industrial y Salud Ocupacional - SISO (obras IDU)	0	0,00%
TOTAL	20052	100,00%

El criterio más frecuente es Contribución de Valorización con un 70,34% de las atenciones realizadas en el año 2013 y le sigue Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia con tan sólo un 6,34% anual.

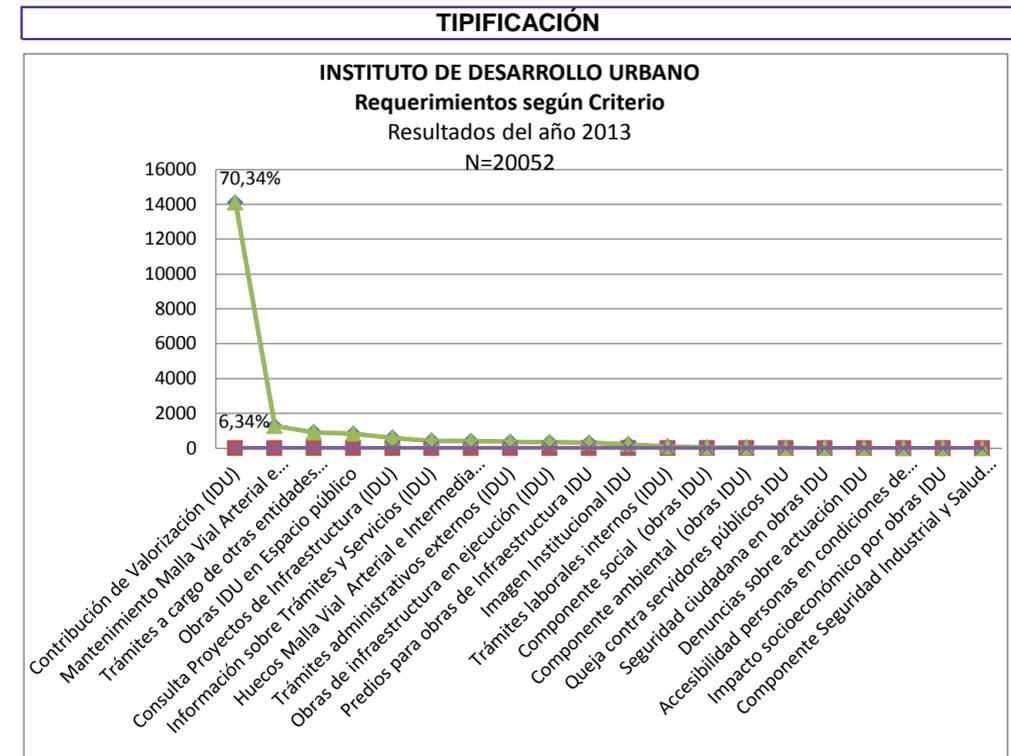
LOCALIDAD

LOCALIDAD	TOTAL AÑO 2013	% TOTAL
NO REPORTA	4814	24,01%
SUBA	2980	14,86%
USAQUEN	2169	10,82%
ENGATIVA	2032	10,13%
CHAPINERO	1243	6,20%
KENNEDY	1027	5,12%
BOSA	758	3,78%
FONTIBON	702	3,50%
BARRIOS UNIDOS	564	2,81%
TEUSAQUILLO	540	2,69%
PUENTE ARANDA	531	2,65%
RAFAEL URIBE URIBE	453	2,26%
TUNJUELITO	413	2,06%
SANTA FE	315	1,57%
CIUDAD BOLIVAR	307	1,53%
LOS MARTIRES	274	1,37%
SAN CRISTOBAL	246	1,23%
ANTONIO NARIÑO	202	1,01%
No Aplica	193	0,96%
CANDELARIA	139	0,69%
USME	117	0,58%
FUERA DE BOGOTÁ	30	0,15%
SUMAPAZ	3	0,01%
Total general	20052	100,00%

Las localidades con mayor atención son: Suba con el 15,17%, Usaquen con el 11,11% y Engativa con el 10,41%. El 25,56% de los requerimientos no tienen el dato de la localidad.

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
LÍNEA DE ADMINISTRACIÓN DE CANALES
Resultados del año 2013



LOCALIDAD

