

INFORME ANUAL ATENCIÓN PQRS 2014

idu INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

OFICINA DE
ATENCIÓN AL
CIUDADANO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

MOVILIDAD - Instituto de Desarrollo Urbano

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD

Instituto de Desarrollo Urbano

INFORME ANUAL ATENCIÓN PQRS 2014

OFICINA DE
ATENCIÓN AL
CIUDADANO



APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL

Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
Calle 22 No. 6 - 27
Teléfono 3387555 Ext. 1911
www.idu.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

Informe Anual

ATENCIÓN PQRS 2014

La Oficina de Atención al Ciudadano del Instituto de Desarrollo Urbano tiene a su cargo la atención de los requerimientos que la ciudadanía presenta frente a los trámites y servicios que presta la entidad.

Para realizar esta función, se han dispuesto diferentes canales para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), a saber:

- **CANAL TELEFÓNICO:** LÍNEA 3387555 Y PBX 3386660.
- **CANAL VIRTUAL:** PÁGINA WEB: WWW.IDU.GOV.CO, CHAT, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) y correo institucional atnciudadano@idu.gov.co.
- **REDES SOCIALES:** Facebook (www.facebook.com/idubogota) y Twitter (@idubogota).
- **PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL:** Módulos 17 y 18 sede IDU calle 22.
- **DEFENSOR DEL CIUDADANO:** La Oficina de Atención al Ciudadano tiene a su cargo la figura del Defensor del Ciudadano, el cual atiende, en segunda instancia, los requerimientos que la ciudadanía considera que no fueron efectivamente atendidos por el IDU.

De igual forma, la Oficina de Atención al Ciudadano, junto con los gestores sociales de obra e interventoría, realiza seguimiento a las PQRS que la ciudadanía interpone ante los Puntos CREA establecidos en los proyectos que actualmente desarrolla el Instituto de Desarrollo Urbano

RESULTADOS

Durante el año 2014 se atendieron 24435 PQRS a través de los canales de prestación de servicio. Esto representa un aumento de 18% frente a los 20052 que se gestionaron en el 2013. Este incremento se debió al número de solicitudes presentadas por la ciudadanía frente a los temas de devolución de recursos del Acuerdo 180 y el proceso de pago del cobro de valorización del Acuerdo 523.

De igual forma, la expedición del Certificado de Estado de Cuenta para Trámite Notarial a través de la página web fue uno de los criterios que también impactó en el aumento de PQRS.

De este total, el 96.29% corresponden a solicitudes de información; el 3.31% a reclamos; el 0.24% a sugerencias; el 0.11% a quejas y 0.05 a denuncias.

Analizando los resultados frente a los canales de atención, se puede establecer que el canal telefónico es el principal medio de contacto de la ciudadanía con la entidad para presentar sus requerimientos. Durante el 2014, se atendieron 15345 PQRS a través de las líneas telefónicas dispuestas por el IDU, que equivalen al 62.80% del total recibido. El año anterior, por este canal, se recibieron 10.312 requerimientos.

En total, los resultados de PQRS, de acuerdo a los canales de atención, son los siguientes:

CANALES Y LINEAS DE ATENCIÓN			
CANALES DE ATENCIÓN	LÍNEAS DE ATENCIÓN	TOTAL AÑO 2014	% TOTAL
TELEFÓNICO	Telefónico	15345	100,00%
Total TELEFÓNICO		15345	62,80%
VIRTUAL	Chat	2041	39,58%
	Twitter	1217	23,60%
	SDQS - Alcaldía Mayor	1009	19,57%
	Formulario Web	624	12,10%
	atnciudadano@idu.gov.co	212	4,11%
	Facebook	40	0,78%
	E-mail IDU	13	0,25%
Total VIRTUAL		5156	21,10%
PRESENCIAL	Ventanilla 1er piso OTC	3888	98,83%
	Ferias, eventos y/o actividades	46	1,17%
Total PRESENCIAL		3934	16,10%
TOTAL		24435	100,00%

En total, los requerimientos gestionados por la Oficina de Atención al Ciudadano, de acuerdo a los criterios de clasificación, fueron los siguientes:

TIPIFICACIÓN		
CRITERIOS	TOTAL AÑO 2014	% TOTAL
Contribución de Valorización (IDU)	17587	71,97%
Obras IDU en Espacio público	1487	6,09%
Predios para obras de Infraestructura IDU	1378	5,64%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	983	4,02%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	761	3,11%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	660	2,70%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	574	2,35%
Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	398	1,63%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	251	1,03%
Imagen Institucional IDU	104	0,43%
Trámites laborales internos (IDU)	60	0,25%
Componente ambiental (obras IDU)	56	0,23%
Componente social (obras IDU)	51	0,21%
Trámites administrativos externos (IDU)	40	0,16%
Queja contra servidores públicos IDU	27	0,11%
Denuncias sobre actuación IDU	11	0,05%
Seguridad ciudadana en obras IDU	4	0,02%
Impacto socioeconómico por obras IDU	1	0,00%
Accesibilidad personas en condiciones de discapacidad	1	0,00%
Componente Seguridad Industrial y Salud Ocupacional - SISO	1	0,00%
TOTAL	24435	100,00%

Comparando estos resultados con los del año anterior, se puede establecer que se presentó reducción en las solicitudes de mantenimiento de la malla vial y arterial, debido a los diferentes frentes de obra que comenzaron a ejecutarse en ese período.

En el 2013 se presentaron 1271 requerimientos de mantenimiento, frente a 761 del año anterior.

De igual forma, el inicio de diferentes proyectos de infraestructura durante el 2014 aumentaron las solicitudes de información frente al desarrollo de las obras y la adquisición de predios.

Estas cifras son resultados de las diferentes jornadas de socialización que realizó la Oficina de Atención al Ciudadano en las diferentes localidades de la ciudad y las campañas de comunicación, algunas de ellas dirigidas a las Oficinas de Atención de todas las entidades del Distrito, para difundir, no solo los proyectos que se están desarrollando, sino el alcance de la misión del Instituto y el portafolio de trámites y servicios de la entidad.

Respecto a la georreferenciación de las PQRS, se puede establecer que Suba, Usaquén y Engativá son las localidades donde se presentan la mayor parte de los requerimientos.

LOCALIDAD	TOTAL AÑO 2014	% TOTAL
NO REPORTA	3565	14,59%
SUBA	3057	12,51%
USAQUEN	2894	11,84%
ENGATIVA	2267	9,28%
BOSA	2175	8,90%
KENNEDY	2146	8,78%
CHAPINERO	1316	5,39%
PUENTE ARANDA	1060	4,34%
TEUSAQUILLO	849	3,47%
TUNJUELITO	640	2,62%
BARRIOS UNIDOS	615	2,52%
FONTIBON	614	2,51%
SANTA FE	557	2,28%
RAFAEL URIBE	532	2,18%
LOS MARTIRES	500	2,05%
SAN CRISTOBAL	459	1,88%
ANTONIO NARIÑO	397	1,62%
CIUDAD BOLIVAR	340	1,39%
USME	233	0,95%
CANDELARIA	173	0,71%
FUERA DE BOGOTÁ	42	0,17%
SUMAPAZ	4	0,02%
TOTAL	24435	100,00%

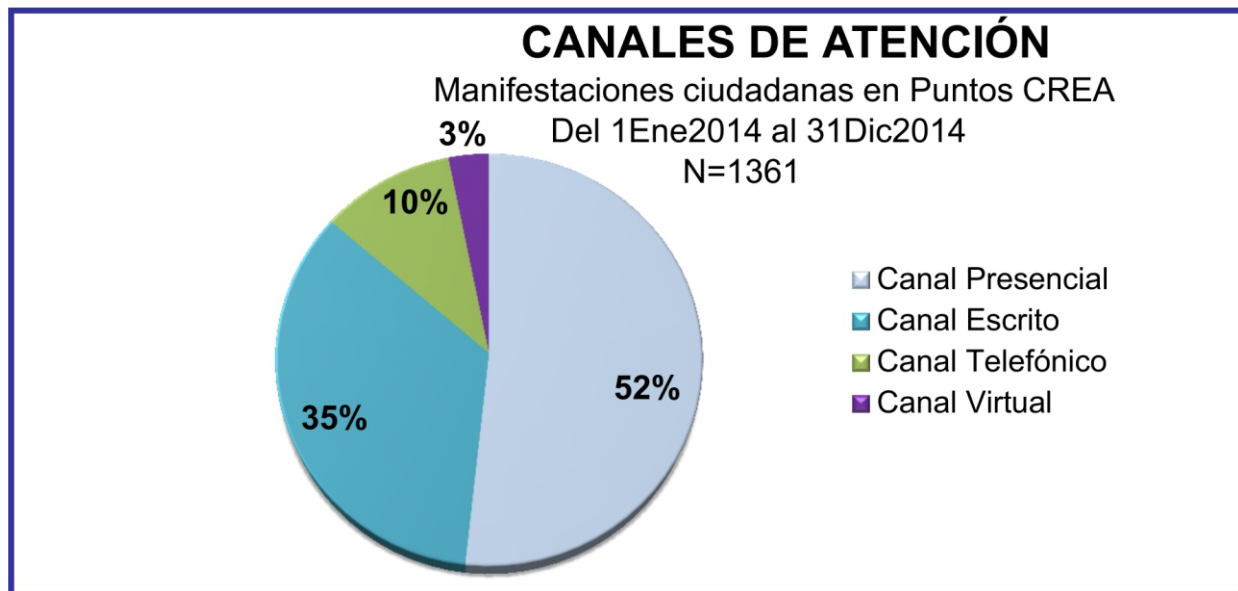
DENUNCIAS

Durante el 2014 la Oficina de Atención al Ciudadano recibió 13 denuncias. De estas, 11 corresponden al no pago de salarios a trabajadores por parte de contratistas de obra. Otra corresponde a una licencia de construcción de un predio, la cual fue remitida a la Alcaldía Local y otra por la falta de pago de un trabajador a un restaurante.

PUNTOS CREA

A cierre de 2014, la Oficina de Atención al Ciudadano viene realizando acompañamiento y seguimiento a 47 Puntos CREA.

Durante este período se gestionaron 1361 PQRS distribuidos de la siguiente forma:



El principal criterio de los requerimientos ciudadanos frente a los Puntos CREA son obras de infraestructura en ejecución (daños a predios por obra, movilidad por obras y cronograma de obras), obras IDU en espacio público (andenes, mantenimiento de espacio público) y mantenimiento de malla vial arterial e intermedia.

CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS POR CRITERIO Y SUBCRITERIO	
CRITERIO Y SUBCRITERIO	
CRITERIO Vs SUBCRITERIO	Total
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	
Daños a Predios por Obra	270
Movilidad por Obras	180
Cronograma de obra	102
Solicitud Visita Técnica	66
Proceso Contractual de las Obras de Infraestructura	57
Actas de vecindad	44
Reconexión de Servicios Públicos	36
Sumideros	19
Tala de Árboles en Obras IDU	6
Total Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	780
Obras IDU en Espacio público	
Andenes	129
Mantenimiento Espacio Público	21
Mobiliario Urbano	20
Fondo de Compensación de Parquaderos	9
Ciclo Ruta	7
Antejardines	3
Puentes Peatonales	2
Permiso de Uso Temporal de Espacio Público	2
Total Obras IDU en Espacio público	193
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	
Malla Vial Arterial	94
Malla Vial Intermedia	56
Malla Vial Local Convenios IDU	2
Total Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	152

RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados presentados, la Oficina de Atención al Ciudadano hace las siguientes recomendaciones a la Alta Dirección para emprender acciones de mejoramiento que permita mejorar la satisfacción de la ciudadanía frente a la misión del IDU:

- Mejorar las plataformas tecnológicas externas del Instituto para facilitar el acceso de la ciudadanía a los trámites en línea, en especial la obtención del Certificado de Trámite Notarial y el pago de la contribución de valorización.
- Para próximos cobros de valorización se debe evaluar la posibilidad de permitir la descarga de la factura desde la página web, tal como ocurre con los pagos de predial y vehículo.
- Utilizar el registro de PQRS para la priorización de programas de mantenimiento de la malla vial e infraestructura.
- Continuar con las campañas informativas sobre los cronogramas de obras en ejecución.
- Intensificar la pedagogía sobre el alcance de la misión del IDU y el portafolio de trámites y servicios de la entidad para disminuir la radicación de PQRS con destino a otras entidades.
- Impulsar, junto con las áreas técnicas, el desarrollo de plataformas tecnológicas que permitan la sistematización de trámites (diferentes a los relacionados con Valorización) para facilitar el acceso de la ciudadanía.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD

Instituto de Desarrollo Urbano

INFORMES MENSUALES ATENCIÓN PQRS 2014

OFICINA DE
ATENCIÓN AL
CIUDADANO



APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 05 DE FEBRERO DE 2014 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE ENERO 2014	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
---	--

CANALES Y LÍNEAS DE ATENCIÓN		
Líneas de atención	Total	%
Telefónico	848	55,72%
Presencial	258	16,95%
Chat	132	8,67%
Twitter	129	8,48%
SDQS	90	5,91%
Formulario web	51	3,35%
atnciudadano@idu.gov.co	7	0,46%
Facebook	6	0,39%
E-mail idu	1	0,07%
Total general	1522	100,00%

El Instituto de Desarrollo Urbano recibió 1522 requerimientos ciudadanos en la Línea Administración de Canales de la Oficina de Atención al Ciudadano para el mes de enero de 2014 mediante los siguientes canales: 55,72% para el canal telefónico, 27,33% para el canal virtual (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, Chat, Twitter, Formulario Web, Facebook e E-mail idu) y 16,95% para el canal presencial (sede calle 22 - 1er piso - ventanilla 18).

TIPOS DE REQUERIMIENTOS		
Tipos de requerimientos	Total	%
Solicitud	1394	91,59%
Reclamo	121	7,95%
Sugerencia	4	0,26%
Queja	2	0,13%
Denuncia	1	0,07%
Total general	1522	100,00%

Se observa que el 91,59% de los requerimientos recibidos para este periodo en la Línea Administración de Canales fueron solicitudes, mientras que el 7,95% fueron reclamos, el 0,26% fueron sugerencias, el 0,13% fueron quejas y tan sólo el 0,07% fue una denuncia.

REQUERIMIENTOS SEGÚN CRITERIO Y SUBCRITERIO		
Cráterios y Subcráterios	Total	%
Contribución de Valorización (IDU)	924	60,71%
Devoluciones	696	75,32%
Certificado para Trámite Notarial	157	16,99%
Estados de Cuenta	50	5,41%
Levantamiento de Gravamen de Embargo o Terminación Proceso Ejecutivo	6	0,65%
Facilidades de pago y/o Cobro Coactivo	5	0,54%
Facturación	4	0,43%
Actualización de datos	4	0,43%
Solicitud de Englobe ó Desenglobe	1	0,11%
Recursos Contra la Liquidación de Valorización	1	0,11%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	114	7,49%
Otras entidades	93	81,58%
Alcaldías Locales	15	13,16%
Empresas de Servicios Públicos	5	4,39%
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial-UAERMV	1	0,88%
Predios para obras de Infraestructura IDU	93	6,11%
Afectación Vial	63	67,74%
Adquisición Predial	26	27,96%
Administración y Vigilancia de Predios	2	2,15%
Reserva Vial	1	1,08%
Gestión Social en Predios	1	1,08%
Obras IDU en Espacio público	84	5,52%
Licencias de Excavación	31	36,90%
Andenes	27	32,14%
Ciclo Ruta	6	7,14%
Mantenimiento Espacio Público	6	7,14%
Mobiliario Urbano	5	5,95%
Permiso de Uso Temporal de Espacio Público	5	5,95%
Puentes Peatonales	3	3,57%
Fondo de Compensación de Parquaderos	1	1,19%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO		
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES		
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		
FECHA DE CORTE DEL INFORME: 05 DE FEBRERO DE 2014		
DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE ENERO 2014		



Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	73	4,80%
Reporte de huecos	70	95,89%
Daños causados por huecos	3	4,11%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	69	4,53%
Malla Vial Arterial	50	72,46%
Malla Vial Intermedia	13	18,84%
Malla Vial Local Convenios IDU	6	8,70%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	59	3,88%
Solicitud de Información de Futuros Proyectos	38	64,41%
Reserva Vial	21	35,59%
Información sobre Trámites y Servicios	33	2,17%
Trámites y servicios ante el IDU	32	96,97%
Acciones jurídicas	1	3,03%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	32	2,10%
Cronograma de obra	16	50,00%
Proceso Contractual de las Obras de Infraestructura	7	21,88%
Solicitud Visita Técnica	5	15,63%
Actas de vecindad	2	6,25%
Sumideros	1	3,13%
Movilidad por Obras	1	3,13%
Imagen Institucional IDU	12	0,79%
Información institucional publicada y divulgación	10	83,33%
Atención Sedes IDU	2	16,67%
Componente ambiental (obras IDU)	9	0,59%
Directorio de proveedores	4	44,44%
Contaminación	3	33,33%
Información general ambiental	2	22,22%
Trámites laborales internos	7	0,46%
Trámites por prestación de servicios	6	85,71%
Trámites laborales personal de planta	1	14,29%
Componente social (obras IDU)	6	0,39%
Atención Puntos CREA	3	50,00%
Control Social	2	33,33%
Invitaciones a reuniones con comunidad	1	16,67%
Trámites administrativos externos	5	0,33%
Procesos de Selección	4	80,00%
Proveedores área administrativa	1	20,00%
Denuncias sobre actuación IDU	1	0,07%
No pago a trabajadores o subcontratistas	1	100,00%
Queja contra servidores públicos IDU	1	0,07%
Agresión física y/o verbal de contratistas a la comunidad o actuación técnica indebida	1	100,00%
Total general	1522	100,00%

El criterio más requerido fue Contribución de Valorización (IDU) con un 60,71% y el subcriterio mas solicitado fue Devoluciones con un 75,32% de los requerimientos relacionados con el criterio Contribución de Valorización (IDU).

REQUERIMIENTOS POR LOCALIDAD Y CRITERIO		
Localidades y Criterios	Total	%
SUBA	207	13,60%
Contribución de Valorización (IDU)	136	65,70%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	17	8,21%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	11	5,31%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	10	4,83%
Predios para obras de Infraestructura IDU	9	4,35%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	8	3,86%
Obras IDU en Espacio público	8	3,86%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	6	2,90%
Información sobre Trámites y Servicios	2	0,97%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 05 DE FEBRERO DE 2014 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE ENERO 2014	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
---	--

No Aplica	190	12,48%
Contribución de Valorización (IDU)	79	41,58%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	31	16,32%
Obras IDU en Espacio público	14	7,37%
Información sobre Trámites y Servicios	11	5,79%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	10	5,26%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	9	4,74%
Imagen Institucional IDU	8	4,21%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	8	4,21%
Trámites laborales internos	6	3,16%
Predios para obras de Infraestructura IDU	5	2,63%
Trámites administrativos externos	4	2,11%
Componente social (obras IDU)	3	1,58%
Componente ambiental (obras IDU)	1	0,53%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	0,53%
USAQUEN	165	10,84%
Contribución de Valorización (IDU)	117	70,91%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	15	9,09%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	13	7,88%
Obras IDU en Espacio público	9	5,45%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	7	4,24%
Predios para obras de Infraestructura IDU	1	0,61%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	0,61%
Información sobre Trámites y Servicios	1	0,61%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	0,61%
ENGATIVA	141	9,26%
Contribución de Valorización (IDU)	96	68,09%
Predios para obras de Infraestructura IDU	17	12,06%
Obras IDU en Espacio público	9	6,38%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	5	3,55%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	4	2,84%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	3	2,13%
Información sobre Trámites y Servicios	3	2,13%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	2,13%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	0,71%
KENNEDY	126	8,28%
Contribución de Valorización (IDU)	79	62,70%
Predios para obras de Infraestructura IDU	12	9,52%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	7	5,56%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	7	5,56%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	5	3,97%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	4	3,17%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	2,38%
Obras IDU en Espacio público	3	2,38%
Información sobre Trámites y Servicios	3	2,38%
Componente ambiental (obras IDU)	1	0,79%
Trámites administrativos externos	1	0,79%
Imagen Institucional IDU	1	0,79%
CHAPINERO	78	5,12%
Contribución de Valorización (IDU)	45	57,69%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	8	10,26%
Obras IDU en Espacio público	5	6,41%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	5	6,41%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	4	5,13%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	3	3,85%
Información sobre Trámites y Servicios	3	3,85%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	2	2,56%
Componente ambiental (obras IDU)	2	2,56%
Imagen Institucional IDU	1	1,28%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 05 DE FEBRERO DE 2014 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE ENERO 2014	
---	---

BOSA	72	4,73%
Contribución de Valorización (IDU)	43	59,72%
Predios para obras de Infraestructura IDU	13	18,06%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	4	5,56%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	4,17%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	4,17%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	3	4,17%
Obras IDU en Espacio público	2	2,78%
Información sobre Trámites y Servicios	1	1,39%
PUENTE ARANDA	72	4,73%
Contribución de Valorización (IDU)	52	72,22%
Predios para obras de Infraestructura IDU	6	8,33%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	4	5,56%
Obras IDU en Espacio público	3	4,17%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	4,17%
Componente ambiental (obras IDU)	1	1,39%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	1,39%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	1,39%
Información sobre Trámites y Servicios	1	1,39%
TEUSAQUILLO	60	3,94%
Contribución de Valorización (IDU)	31	51,67%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	9	15,00%
Obras IDU en Espacio público	5	8,33%
Información sobre Trámites y Servicios	3	5,00%
Componente social (obras IDU)	2	3,33%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	3,33%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	3,33%
Predios para obras de Infraestructura IDU	1	1,67%
Imagen Institucional IDU	1	1,67%
Queja contra servidores públicos IDU	1	1,67%
Componente ambiental (obras IDU)	1	1,67%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	1,67%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	1,67%
RAFAEL URIBE URIBE	55	3,61%
Contribución de Valorización (IDU)	39	70,91%
Predios para obras de Infraestructura IDU	4	7,27%
Obras IDU en Espacio público	4	7,27%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	3,64%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	2	3,64%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	3,64%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	1,82%
Imagen Institucional IDU	1	1,82%
TUNJUELITO	54	3,55%
Contribución de Valorización (IDU)	46	85,19%
Predios para obras de Infraestructura IDU	2	3,70%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	3,70%
Obras IDU en Espacio público	2	3,70%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	1,85%
Componente ambiental (obras IDU)	1	1,85%
SANTA FE	45	2,96%
Contribución de Valorización (IDU)	20	44,44%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	12	26,67%
Obras IDU en Espacio público	4	8,89%
Predios para obras de Infraestructura IDU	2	4,44%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	2,22%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	2,22%
Denuncias sobre actuación IDU	1	2,22%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	2,22%
Componente ambiental (obras IDU)	1	2,22%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	2,22%
Información sobre Trámites y Servicios	1	2,22%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 05 DE FEBRERO DE 2014 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE ENERO 2014	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
---	--

CANDELARIA	37	2,43%
Contribución de Valorización (IDU)	27	72,97%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	8,11%
Predios para obras de Infraestructura IDU	2	5,41%
Obras IDU en Espacio público	2	5,41%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	2,70%
Información sobre Trámites y Servicios	1	2,70%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	2,70%
CIUDAD BOLIVAR	37	2,43%
Contribución de Valorización (IDU)	20	54,05%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	7	18,92%
Obras IDU en Espacio público	4	10,81%
Predios para obras de Infraestructura IDU	2	5,41%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	5,41%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	2,70%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	2,70%
FONTIBON	36	2,37%
Contribución de Valorización (IDU)	18	50,00%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	4	11,11%
Obras IDU en Espacio público	4	11,11%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	8,33%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	8,33%
Predios para obras de Infraestructura IDU	2	5,56%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	2,78%
Componente ambiental (obras IDU)	1	2,78%
SAN CRISTOBAL	33	2,17%
Contribución de Valorización (IDU)	12	36,36%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	6	18,18%
Predios para obras de Infraestructura IDU	5	15,15%
Obras IDU en Espacio público	3	9,09%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	9,09%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	6,06%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	3,03%
Información sobre Trámites y Servicios	1	3,03%
LOS MARTIRES	31	2,04%
Contribución de Valorización (IDU)	21	67,74%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	9,68%
Predios para obras de Infraestructura IDU	2	6,45%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	3,23%
Obras IDU en Espacio público	1	3,23%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	3,23%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	3,23%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	3,23%
ANTONIO NARIÑO	29	1,91%
Contribución de Valorización (IDU)	18	62,07%
Predios para obras de Infraestructura IDU	3	10,34%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	3	10,34%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	6,90%
Trámites laborales internos	1	3,45%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	3,45%
Obras IDU en Espacio público	1	3,45%
BARRIOS UNIDOS	26	1,71%
Contribución de Valorización (IDU)	17	65,38%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	11,54%
Predios para obras de Infraestructura IDU	2	7,69%
Obras IDU en Espacio público	1	3,85%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	3,85%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	3,85%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	3,85%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 05 DE FEBRERO DE 2014 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE ENERO 2014	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
---	---

USME	21	1,38%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	6	28,57%
Contribución de Valorización (IDU)	5	23,81%
Predios para obras de Infraestructura IDU	3	14,29%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	14,29%
Información sobre Trámites y Servicios	2	9,52%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	4,76%
Componente social (obras IDU)	1	4,76%
FUERA DE BOGOTÁ	6	0,39%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	50,00%
Contribución de Valorización (IDU)	3	50,00%
SUMAPAZ	1	0,07%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	100,00%
Total general	1522	100,00%

Las localidades que tienen más requerimientos relacionados con la gestión que presta el IDU son: Suba con el 13,60%, Usaquén con el 10,84% y Engativá con el 9,26%. Para estas localidades el criterio más recurrente es Contribución de Valorización (IDU).

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 05 DE MARZO DE 2014 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE FEBRERO 2014	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
---	---

CANALES Y LÍNEAS DE ATENCIÓN		
Líneas de atención	Total	%
Telefónico	2010	77,91%
Presencial	229	8,88%
SDQS	106	4,11%
Chat	102	3,95%
Twitter	61	2,36%
Feria	42	1,63%
Formulario web	23	0,89%
Facebook	6	0,23%
E-mail idu	1	0,04%
Total general	2580	100,00%

El Instituto de Desarrollo Urbano recibió 2580 requerimientos ciudadanos en la Línea Administración de Canales de la Oficina de Atención al Ciudadano para el mes de febrero de 2014 mediante los siguientes canales: 77,91% para el canal telefónico, 11,59% para el canal virtual (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, Chat, Twitter, Formulario Web, Facebook e E-mail idu) y 10,50% para el canal presencial (presencial sede calle 22 1er piso ventanilla 18 y ferias ciudadanas realizadas en las localidades de Rafael Uribe Uribe y Suba).

TIPOS DE REQUERIMIENTOS		
Tipos de requerimientos	Total	%
Solicitud	2469	95,70%
Reclamo	103	3,99%
Sugerencia	5	0,19%
Queja	2	0,08%
Denuncia	1	0,04%
Total general	2580	100,00%

Se observa que el 95,70% de los requerimientos recibidos para este periodo en la Línea Administración de Canales fueron solicitudes, mientras que el 3,99% fueron reclamos, el 0,19% fueron sugerencias, el 0,08% fueron quejas y tan sólo el 0,04% fue una denuncia.

REQUERIMIENTOS SEGÚN CRITERIO Y SUBCRITERIO		
Criterios y Subcriterios	Total	%
Contribución de Valorización (IDU)	2062	79,92%
Devoluciones	1816	88,07%
Certificado para Trámite Notarial	187	9,07%
Estados de Cuenta	43	2,09%
Levantamiento de Gravamen de Embargo o Terminación Proceso Ejecutivo	5	0,24%
Actualización de datos	4	0,19%
Facilidades de pago y/o Cobro Coactivo	4	0,19%
Facturación	1	0,05%
Solicitud de Englobe ó Desenglobe	1	0,05%
Recursos Contra la Liquidación de Valorización	1	0,05%
Obras IDU en Espacio público	126	4,88%
Licencias de Excavación	72	57,14%
Andenes	28	22,22%
Puentes Peatonales	9	7,14%
Ciclo Ruta	5	3,97%
Mobiliario Urbano	4	3,17%
Permiso de Uso Temporal de Espacio Público	4	3,17%
Antejardines	2	1,59%
Mantenimiento Espacio Público	2	1,59%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 05 DE MARZO DE 2014 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE FEBRERO 2014	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
---	---

Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	96	3,72%
Reserva Vial	52	54,17%
Solicitud de Información de Futuros Proyectos	44	45,83%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	83	3,22%
Otras entidades	58	69,88%
Alcaldías Locales	22	26,51%
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial-UAERMV	2	2,41%
Empresas de Servicios Públicos	1	1,20%
Predios para obras de Infraestructura IDU	56	2,17%
Adquisición Predial	34	60,71%
Afectación Vial	10	17,86%
Administración y Vigilancia de Predios	8	14,29%
Gestión Social en Predios	2	3,57%
Avería de Predios por Demolición	2	3,57%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	50	1,94%
Malla Vial Arterial	26	52,00%
Malla Vial Intermedia	20	40,00%
Malla Vial Local Convenios IDU	4	8,00%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	47	1,82%
Reporte de huecos	39	82,98%
Daños causados por huecos	8	17,02%
Información sobre Trámites y Servicios	22	0,85%
Trámites y servicios ante el IDU	21	95,45%
Acciones jurídicas	1	4,55%
Imagen Institucional IDU	13	0,50%
Información institucional publicada y divulgación	10	76,92%
Felicitación por buena atención	1	7,69%
Atención canales (OTC)	1	7,69%
Atención Sedes IDU	1	7,69%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	10	0,39%
Cronograma de obra	7	70,00%
Movilidad por Obras	2	20,00%
Solicitud Visita Técnica	1	10,00%
Componente ambiental (obras IDU)	5	0,19%
Contaminación	4	80,00%
Directorio de proveedores	1	20,00%
Componente social (obras IDU)	5	0,19%
Atención Puntos CREA	5	100,00%
Queja contra servidores públicos IDU	2	0,08%
Agresión física y/o verbal de contratistas a la comunidad o actuación técnica indebida	2	100,00%
Trámites laborales internos	2	0,08%
Trámites por prestación de servicios	2	100,00%
Denuncias sobre actuación IDU	1	0,04%
No pago a trabajadores o subcontratistas	1	100,00%
Total general	2580	100,00%

El criterio más requerido fue Contribución de Valorización (IDU) con un 79,92% y el subcriterio mas solicitado fue Devoluciones con un 88,07% de los requerimientos relacionados con el criterio Contribución de Valorización (IDU).

REQUERIMIENTOS POR LOCALIDAD Y CRITERIO		
Localidades y Criterios	Total	%
BOSA	800	31,01%
Contribución de Valorización (IDU)	778	97,25%
Predios para obras de Infraestructura IDU	6	0,75%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	5	0,63%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	4	0,50%
Obras IDU en Espacio público	3	0,38%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	0,25%
Información sobre Trámites y Servicios	1	0,13%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	0,13%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO		
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES		
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		
FECHA DE CORTE DEL INFORME: 05 DE MARZO DE 2014		
DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE FEBRERO 2014		



SUBA	231	8,95%
Contribución de Valorización (IDU)	158	68,40%
Obras IDU en Espacio público	19	8,23%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	15	6,49%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	15	6,49%
Predios para obras de Infraestructura IDU	6	2,60%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	6	2,60%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	5	2,16%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	3	1,30%
Información sobre Trámites y Servicios	2	0,87%
Componente social (obras IDU)	1	0,43%
Componente ambiental (obras IDU)	1	0,43%
USAQUEN	197	7,64%
Contribución de Valorización (IDU)	139	70,56%
Obras IDU en Espacio público	21	10,66%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	11	5,58%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	8	4,06%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	5	2,54%
Predios para obras de Infraestructura IDU	4	2,03%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	4	2,03%
Imagen Institucional IDU	2	1,02%
Información sobre Trámites y Servicios	1	0,51%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	0,51%
Queja contra servidores públicos IDU	1	0,51%
LOS MARTIRES	165	6,40%
Contribución de Valorización (IDU)	156	94,55%
Obras IDU en Espacio público	3	1,82%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	1,21%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	0,61%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	0,61%
Denuncias sobre actuación IDU	1	0,61%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	0,61%
KENNEDY	150	5,81%
Contribución de Valorización (IDU)	108	72,00%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	9	6,00%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	9	6,00%
Predios para obras de Infraestructura IDU	7	4,67%
Obras IDU en Espacio público	5	3,33%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	5	3,33%
Información sobre Trámites y Servicios	3	2,00%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	0,67%
Componente ambiental (obras IDU)	1	0,67%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	0,67%
Imagen Institucional IDU	1	0,67%
No Aplica	144	5,58%
Contribución de Valorización (IDU)	68	47,22%
Obras IDU en Espacio público	16	11,11%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	15	10,42%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	10	6,94%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	9	6,25%
Información sobre Trámites y Servicios	7	4,86%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	6	4,17%
Predios para obras de Infraestructura IDU	6	4,17%
Imagen Institucional IDU	3	2,08%
Componente social (obras IDU)	1	0,69%
Trámites laborales internos	1	0,69%
Componente ambiental (obras IDU)	1	0,69%
Queja contra servidores públicos IDU	1	0,69%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 05 DE MARZO DE 2014 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE FEBRERO 2014	
---	---

SANTA FE	133	5,16%
Contribución de Valorización (IDU)	115	86,47%
Predios para obras de Infraestructura IDU	5	3,76%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	4	3,01%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	2,26%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	2,26%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	1,50%
Imagen Institucional IDU	1	0,75%
ENGATIVA	109	4,22%
Contribución de Valorización (IDU)	69	63,30%
Obras IDU en Espacio público	10	9,17%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	10	9,17%
Predios para obras de Infraestructura IDU	5	4,59%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	5	4,59%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	4	3,67%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	4	3,67%
Información sobre Trámites y Servicios	1	0,92%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	0,92%
SAN CRISTOBAL	102	3,95%
Contribución de Valorización (IDU)	84	82,35%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	5	4,90%
Obras IDU en Espacio público	4	3,92%
Predios para obras de Infraestructura IDU	3	2,94%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	1,96%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	0,98%
Componente ambiental (obras IDU)	1	0,98%
Imagen Institucional IDU	1	0,98%
Componente social (obras IDU)	1	0,98%
CHAPINERO	81	3,14%
Contribución de Valorización (IDU)	48	59,26%
Obras IDU en Espacio público	20	24,69%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	3,70%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	3,70%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	3	3,70%
Predios para obras de Infraestructura IDU	2	2,47%
Trámites laborales internos	1	1,23%
Información sobre Trámites y Servicios	1	1,23%
RAFAEL URIBE URIBE	79	3,06%
Contribución de Valorización (IDU)	66	83,54%
Predios para obras de Infraestructura IDU	3	3,80%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	2	2,53%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	2,53%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	2,53%
Obras IDU en Espacio público	1	1,27%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	1,27%
Imagen Institucional IDU	1	1,27%
Información sobre Trámites y Servicios	1	1,27%
TUNJUELITO	76	2,95%
Contribución de Valorización (IDU)	63	82,89%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	3,95%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	3	3,95%
Predios para obras de Infraestructura IDU	2	2,63%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	2,63%
Obras IDU en Espacio público	1	1,32%
Imagen Institucional IDU	1	1,32%
Información sobre Trámites y Servicios	1	1,32%

PUENTE ARANDA	68	2,64%
Contribución de Valorización (IDU)	55	80,88%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	4,41%
Obras IDU en Espacio público	3	4,41%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	2,94%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	1,47%
Predios para obras de Infraestructura IDU	1	1,47%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	1,47%
Imagen Institucional IDU	1	1,47%
Información sobre Trámites y Servicios	1	1,47%
CIUDAD BOLIVAR	52	2,02%
Contribución de Valorización (IDU)	40	76,92%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	8	15,38%
Obras IDU en Espacio público	2	3,85%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	1,92%
Predios para obras de Infraestructura IDU	1	1,92%
TEUSAQUILLO	50	1,94%
Contribución de Valorización (IDU)	27	54,00%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	8	16,00%
Obras IDU en Espacio público	5	10,00%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	2	4,00%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	4,00%
Imagen Institucional IDU	2	4,00%
Componente social (obras IDU)	1	2,00%
Predios para obras de Infraestructura IDU	1	2,00%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	2,00%
Componente ambiental (obras IDU)	1	2,00%
FONTIBON	43	1,67%
Contribución de Valorización (IDU)	29	67,44%
Obras IDU en Espacio público	5	11,63%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	6,98%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	4,65%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	4,65%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	2,33%
Información sobre Trámites y Servicios	1	2,33%
BARRIOS UNIDOS	37	1,43%
Contribución de Valorización (IDU)	22	59,46%
Obras IDU en Espacio público	5	13,51%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	4	10,81%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	5,41%
Predios para obras de Infraestructura IDU	1	2,70%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	2,70%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	2,70%
Información sobre Trámites y Servicios	1	2,70%
ANTONIO NARIÑO	24	0,93%
Contribución de Valorización (IDU)	21	87,50%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	4,17%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	4,17%
Obras IDU en Espacio público	1	4,17%
USME	16	0,62%
Contribución de Valorización (IDU)	8	50,00%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	6	37,50%
Predios para obras de Infraestructura IDU	2	12,50%
CANDELARIA	13	0,50%
Contribución de Valorización (IDU)	6	46,15%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	7,69%
Predios para obras de Infraestructura IDU	1	7,69%
Obras IDU en Espacio público	1	7,69%
Información sobre Trámites y Servicios	1	7,69%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	7,69%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	7,69%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	7,69%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 05 DE MARZO DE 2014 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE FEBRERO 2014	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
---	--

FUERA DE BOGOTÁ	9	0,35%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	5	55,56%
Contribución de Valorización (IDU)	2	22,22%
Componente social (obras IDU)	1	11,11%
Obras IDU en Espacio público	1	11,11%
SUMAPAZ	1	0,04%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	100,00%
Total general	2580	100,00%

Las localidades que tienen más requerimientos relacionados con la gestión que presta el IDU son: Bosa con el 31,01%, Suba con el 8,95% y Usaquén con el 7,64%. Para estas localidades el criterio más recurrente es Contribución de Valorización (IDU).

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 01 DE ABRIL DE 2014 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE MARZO 2014	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
---	---

CANALES Y LÍNEAS DE ATENCIÓN			
Líneas de atención		Total	%
Telefónico		2286	74,95%
Presencial		417	13,67%
Twitter		119	3,90%
Chat		102	3,34%
SDQS		78	2,56%
Formulario web		42	1,38%
Facebook		6	0,20%
Total general		3050	100,00%

El Instituto de Desarrollo Urbano recibió 3050 requerimientos ciudadanos en la Línea Administración de Canales de la Oficina de Atención al Ciudadano para el mes de marzo de 2014 mediante los siguientes canales: 74,95% para el canal telefónico; 13,67% para el canal presencial (presencial sede calle 22 1er piso - ventanilla 18); 11,38% para el canal virtual (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, Chat, Twitter, Formulario Web y Facebook).

TIPOS DE REQUERIMIENTOS			
Tipos de requerimientos		Total	%
Solicitud		2970	97,38%
Reclamo		73	2,39%
Sugerencia		3	0,10%
Denuncia		2	0,07%
Queja		2	0,07%
Total general		3050	100,00%

Se observa que el 97,38% de los requerimientos recibidos para este periodo en la Línea Administración de Canales fueron solicitudes, mientras que el 2,39% fueron reclamos, el 0,10% fueron sugerencias, tan sólo el 0,07% fueron denuncias y el 0,07% fueron quejas.

REQUERIMIENTOS SEGÚN CRITERIO Y SUBCRITERIO			
Criterios y Subcriterios		Total	%
Contribución de Valorización (IDU)		2307	75,64%
Devoluciones		1965	85,18%
Certificado para Trámite Notarial		292	12,66%
Estados de Cuenta		27	1,17%
Actualización de datos		8	0,35%
Facilidades de pago y/o Cobro Coactivo		6	0,26%
Levantamiento de Gravamen de Embargo o Terminación Proceso Ejecutivo		5	0,22%
Facturación		2	0,09%
Solicitud de Englobe ó Desenglobe		1	0,04%
Recursos Contra la Liquidación de Valorización		1	0,04%
Obras IDU en Espacio público		166	5,44%
Licencias de Excavación		107	64,46%
Andenes		35	21,08%
Permiso de Uso Temporal de Espacio Público		8	4,82%
Ciclo Ruta		4	2,41%
Mantenimiento Espacio Público		4	2,41%
Mobiliario Urbano		3	1,81%
Puentes Peatonales		3	1,81%
Antejardines		2	1,20%
Predios para obras de Infraestructura IDU		144	4,72%
Afectación Vial		120	83,33%
Adquisición Predial		19	13,19%
Administración y Vigilancia de Predios		4	2,78%
Gestión Social en Predios		1	0,69%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU		133	4,36%
Otras entidades		94	70,68%
Alcaldías Locales		32	24,06%
Empresas de Servicios Públicos		4	3,01%
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial-UAERMV		3	2,26%
Información sobre Trámites y Servicios		98	3,21%
Trámites y servicios ante el IDU		97	98,98%
Acciones jurídicas		1	1,02%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 01 DE ABRIL DE 2014 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE MARZO 2014	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
---	--

Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	50	1,64%
Reporte de huecos	45	90,00%
Daños causados por huecos	5	10,00%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	49	1,61%
Solicitud de Información de Futuros Proyectos	37	75,51%
Reserva Vial	12	24,49%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	48	1,57%
Malla Vial Intermedia	25	52,08%
Malla Vial Arterial	18	37,50%
Malla Vial Local Convenios IDU	5	10,42%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	25	0,82%
Cronograma de obra	14	56,00%
Actas de vecindad	4	16,00%
Solicitud Visita Técnica	4	16,00%
Proceso Contractual de las Obras de Infraestructura	1	4,00%
Daños a Predios por Obra	1	4,00%
Sumideros	1	4,00%
Imagen Institucional IDU	10	0,33%
Información institucional publicada y divulgación	8	80,00%
Felicitación por buena atención	2	20,00%
Componente ambiental (obras IDU)	8	0,26%
Información general ambiental	3	37,50%
Contaminación	2	25,00%
Directorio de proveedores	2	25,00%
Disposición final de escombros de obras	1	12,50%
Componente social (obras IDU)	6	0,20%
Atención Puntos CREA	6	100,00%
Trámites laborales internos	2	0,07%
Trámites laborales personal de planta	1	50,00%
Trámites por prestación de servicios	1	50,00%
Trámites administrativos externos	2	0,07%
Proveedores área administrativa	1	50,00%
Procesos de Selección	1	50,00%
Queja contra servidores públicos IDU	2	0,07%
Agresión física y/o verbal de contratistas a la comunidad o actuación técnica indebida	2	100,00%
Total general	3050	100,00%

El criterio más requerido fue Contribución de Valorización (IDU) con un 75,64% y el subcriterio más solicitado fue Devoluciones con un 85,18% de los requerimientos relacionados con el criterio Contribución de Valorización (IDU).

REQUERIMIENTOS POR LOCALIDAD Y CRITERIO		
Localidades y Criterios	Total	%
KENNEDY	487	15,97%
Contribución de Valorización (IDU)	436	89,53%
Predios para obras de Infraestructura IDU	18	3,70%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	8	1,64%
Obras IDU en Espacio público	7	1,44%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	7	1,44%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	4	0,82%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	0,62%
Imagen Institucional IDU	2	0,41%
Información sobre Trámites y Servicios	1	0,21%
Componente social (obras IDU)	1	0,21%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO		
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES		
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		
FECHA DE CORTE DEL INFORME: 01 DE ABRIL DE 2014		
DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE MARZO 2014		



SUBA	350	11,48%
Contribución de Valorización (IDU)	241	68,86%
Obras IDU en Espacio público	29	8,29%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	18	5,14%
Predios para obras de Infraestructura IDU	17	4,86%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	13	3,71%
Información sobre Trámites y Servicios	13	3,71%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	7	2,00%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	6	1,71%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	5	1,43%
Componente ambiental (obras IDU)	1	0,29%
USAQUEN	275	9,02%
Contribución de Valorización (IDU)	206	74,91%
Obras IDU en Espacio público	32	11,64%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	8	2,91%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	8	2,91%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	6	2,18%
Información sobre Trámites y Servicios	5	1,82%
Predios para obras de Infraestructura IDU	4	1,45%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	3	1,09%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	2	0,73%
Componente social (obras IDU)	1	0,36%
ENGATIVA	231	7,57%
Contribución de Valorización (IDU)	168	72,73%
Predios para obras de Infraestructura IDU	18	7,79%
Obras IDU en Espacio público	11	4,76%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	11	4,76%
Información sobre Trámites y Servicios	9	3,90%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	8	3,46%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	1,30%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	2	0,87%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	0,43%
TUNJUELITO	206	6,75%
Contribución de Valorización (IDU)	187	90,78%
Predios para obras de Infraestructura IDU	5	2,43%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	1,46%
Obras IDU en Espacio público	2	0,97%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	2	0,97%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	0,97%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	0,97%
Información sobre Trámites y Servicios	2	0,97%
Componente ambiental (obras IDU)	1	0,49%
PUENTE ARANDA	192	6,30%
Contribución de Valorización (IDU)	177	92,19%
Obras IDU en Espacio público	7	3,65%
Información sobre Trámites y Servicios	4	2,08%
Predios para obras de Infraestructura IDU	1	0,52%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	0,52%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	0,52%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	0,52%
BOSA	185	6,07%
Contribución de Valorización (IDU)	146	78,92%
Predios para obras de Infraestructura IDU	18	9,73%
Obras IDU en Espacio público	6	3,24%
Información sobre Trámites y Servicios	4	2,16%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	1,62%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	3	1,62%
Queja contra servidores públicos IDU	2	1,08%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	0,54%
Componente social (obras IDU)	1	0,54%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	0,54%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 01 DE ABRIL DE 2014 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE MARZO 2014	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
---	--

NO REPORTA	172	5,64%
Contribución de Valorización (IDU)	71	41,28%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	23	13,37%
Información sobre Trámites y Servicios	22	12,79%
Obras IDU en Espacio público	17	9,88%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	11	6,40%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	8	4,65%
Imagen Institucional IDU	6	3,49%
Predios para obras de Infraestructura IDU	3	1,74%
Componente ambiental (obras IDU)	3	1,74%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	2	1,16%
Trámites laborales internos	2	1,16%
Componente social (obras IDU)	2	1,16%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	1,16%
ANTONIO NARIÑO	143	4,69%
Contribución de Valorización (IDU)	132	92,31%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	2,10%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	2,10%
Predios para obras de Infraestructura IDU	2	1,40%
Obras IDU en Espacio público	2	1,40%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	0,70%
CHAPINERO	133	4,36%
Contribución de Valorización (IDU)	85	63,91%
Obras IDU en Espacio público	18	13,53%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	13	9,77%
Información sobre Trámites y Servicios	6	4,51%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	3	2,26%
Predios para obras de Infraestructura IDU	3	2,26%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	1,50%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	1,50%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	0,75%
RAFAEL URIBE URIBE	126	4,13%
Contribución de Valorización (IDU)	107	84,92%
Predios para obras de Infraestructura IDU	9	7,14%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	5	3,97%
Obras IDU en Espacio público	2	1,59%
Componente social (obras IDU)	1	0,79%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	0,79%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	0,79%
FONTIBON	77	2,52%
Contribución de Valorización (IDU)	56	72,73%
Obras IDU en Espacio público	6	7,79%
Predios para obras de Infraestructura IDU	4	5,19%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	3	3,90%
Información sobre Trámites y Servicios	3	3,90%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	2,60%
Componente ambiental (obras IDU)	1	1,30%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	1,30%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	1,30%
TEUSAQUILLO	76	2,49%
Contribución de Valorización (IDU)	52	68,42%
Información sobre Trámites y Servicios	7	9,21%
Obras IDU en Espacio público	6	7,89%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	5	6,58%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	2,63%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	2,63%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	1,32%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	1,32%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 01 DE ABRIL DE 2014 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE MARZO 2014	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
---	--

SANTA FE	74	2,43%
Contribución de Valorización (IDU)	46	62,16%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	7	9,46%
Obras IDU en Espacio público	5	6,76%
Predios para obras de Infraestructura IDU	5	6,76%
Información sobre Trámites y Servicios	5	6,76%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	4	5,41%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	1,35%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	1,35%
BARRIOS UNIDOS	67	2,20%
Contribución de Valorización (IDU)	46	68,66%
Predios para obras de Infraestructura IDU	6	8,96%
Obras IDU en Espacio público	5	7,46%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	4,48%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	2	2,99%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	2,99%
Trámites administrativos externos	1	1,49%
Información sobre Trámites y Servicios	1	1,49%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	1,49%
SAN CRISTOBAL	65	2,13%
Contribución de Valorización (IDU)	33	50,77%
Predios para obras de Infraestructura IDU	13	20,00%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	6	9,23%
Información sobre Trámites y Servicios	5	7,69%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	3	4,62%
Obras IDU en Espacio público	2	3,08%
Imagen Institucional IDU	1	1,54%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	1,54%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	1,54%
CIUDAD BOLIVAR	64	2,10%
Contribución de Valorización (IDU)	45	70,31%
Predios para obras de Infraestructura IDU	8	12,50%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	4	6,25%
Obras IDU en Espacio público	3	4,69%
Información sobre Trámites y Servicios	2	3,13%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	1,56%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	1,56%
LOS MARTIRES	62	2,03%
Contribución de Valorización (IDU)	46	74,19%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	4	6,45%
Información sobre Trámites y Servicios	3	4,84%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	3,23%
Predios para obras de Infraestructura IDU	2	3,23%
Componente ambiental (obras IDU)	2	3,23%
Obras IDU en Espacio público	2	3,23%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	1,61%
CANDELARIA	30	0,98%
Contribución de Valorización (IDU)	16	53,33%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	3	10,00%
Obras IDU en Espacio público	3	10,00%
Información sobre Trámites y Servicios	3	10,00%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	3,33%
Predios para obras de Infraestructura IDU	1	3,33%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	3,33%
Trámites administrativos externos	1	3,33%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	3,33%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 01 DE ABRIL DE 2014 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE MARZO 2014		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
---	--	---

USME	29	0,95%
Contribución de Valorización (IDU)	11	37,93%
Predios para obras de Infraestructura IDU	7	24,14%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	4	13,79%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	2	6,90%
Información sobre Trámites y Servicios	2	6,90%
Obras IDU en Espacio público	1	3,45%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	3,45%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	3,45%
FUERA DE BOGOTÁ	6	0,20%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	4	66,67%
Imagen Institucional IDU	1	16,67%
Información sobre Trámites y Servicios	1	16,67%
Total general	3050	100,00%
Las localidades que tienen más requerimientos relacionados con la gestión que presta el IDU son: Kennedy con el 15,97%, Suba con el 11,48% y Usaquén con el 9,02%. Para estas localidades el criterio más recurrente es Contribución de Valorización (IDU).		

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 05 DE MAYO DE 2014 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE ABRIL 2014	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
--	--

CANALES Y LÍNEAS DE ATENCIÓN			
Líneas de atención		Total	%
Telefónico		1401	62,97%
Presencial		367	16,49%
Twitter		162	7,28%
SDQS		96	4,31%
Chat		87	3,91%
atnciudadano@idu.gov.co		55	2,47%
Formulario web		47	2,11%
Facebook		6	0,27%
Feria		4	0,18%
Total general		2225	100,00%
El Instituto de Desarrollo Urbano recibió 2225 requerimientos ciudadanos en la Línea Administración de Canales de la Oficina de Atención al Ciudadano para el mes de abril de 2014 mediante los siguientes canales: 62,97% para el canal telefónico; 20,36% para el canal virtual (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, Chat, Twitter, atnciudadano@idu.gov.co, Formulario Web y Facebook) y 16,67% para el canal presencial (atención sede calle 22, 1er piso - ventanilla 18 y feria de servicio al ciudadano realizada el 13 de abril en el barrio porvenir, localidad de Bosa).			

TIPOS DE REQUERIMIENTOS			
Tipos de requerimientos		Total	%
Solicitud		2138	96,09%
Reclamo		76	3,42%
Sugerencia		6	0,27%
Queja		3	0,13%
Denuncia		2	0,09%
Total general		2225	100,00%
Se observa que el 96,09% de los requerimientos recibidos para este periodo en la Línea Administración de Canales fueron solicitudes, mientras que el 3,42% fueron reclamos, el 0,27% fueron sugerencias, tan sólo el 0,13% fueron quejas y el 0,09% fueron denuncias.			

REQUERIMIENTOS SEGÚN CRITERIO Y SUBCRITERIO			
Criterios y Subcriterios		Total	%
Contribución de Valorización (IDU)		1507	67,73%
Devoluciones		1228	81,49%
Certificado para Trámite Notarial		242	16,06%
Estados de Cuenta		20	1,33%
Actualización de datos		6	0,40%
Facilidades de pago y/o Cobro Coactivo		5	0,33%
Levantamiento de Gravamen de Embargo o Terminación Proceso Ejecutivo		3	0,20%
Facturación		1	0,07%
Solicitudes de juzgados por Temas de Valorización		1	0,07%
Recursos Contra la Liquidación de Valorización		1	0,07%
Obras IDU en Espacio público		146	6,56%
Licencias de Excavación		70	47,95%
Andenes		32	21,92%
Permiso de Uso Temporal de Espacio Público		11	7,53%
Ciclo Ruta		11	7,53%
Mantenimiento Espacio Público		10	6,85%
Puentes Peatonales		7	4,79%
Antejardines		4	2,74%
Mobiliario Urbano		1	0,68%
Predios para obras de Infraestructura IDU		134	6,02%
Afectación Vial		103	76,87%
Adquisición Predial		20	14,93%
Administración y Vigilancia de Predios		10	7,46%
Gestión Social en Predios		1	0,75%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 05 DE MAYO DE 2014 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE ABRIL 2014	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
--	--

Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	121	5,44%
Malla Vial Arterial	73	60,33%
Malla Vial Intermedia	31	25,62%
Malla Vial Local Convenios IDU	16	13,22%
Formulario Web	1	0,83%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	100	4,49%
Otras entidades	72	72,00%
Alcaldías Locales	24	24,00%
Empresas de Servicios Públicos	3	3,00%
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial-UAERMV	1	1,00%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	56	2,52%
Solicitud de Información de Futuros Proyectos	43	76,79%
Reserva Vial	13	23,21%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	45	2,02%
Reporte de huecos	41	91,11%
Daños causados por huecos	4	8,89%
Información sobre Trámites y Servicios	41	1,84%
Trámites y servicios ante el IDU	38	92,68%
Acciones jurídicas	3	7,32%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	29	1,30%
Cronograma de obra	19	65,52%
Actas de vecindad	3	10,34%
Solicitud Visita Técnica	3	10,34%
Proceso Contractual de las Obras de Infraestructura	2	6,90%
Movilidad por Obras	1	3,45%
Sumideros	1	3,45%
Imagen Institucional IDU	12	0,54%
Felicitación por buena atención	4	33,33%
Atención canales (OTC)	4	33,33%
Información institucional publicada y divulgación	3	25,00%
Atención Sedes IDU	1	8,33%
Trámites laborales internos	12	0,54%
Trámites por prestación de servicios	7	58,33%
Trámites laborales personal de planta	5	41,67%
Componente ambiental (obras IDU)	9	0,40%
Contaminación	5	55,56%
Información general ambiental	2	22,22%
Disposición final de escombros de obras	2	22,22%
Componente social (obras IDU)	5	0,22%
Atención Puntos CREA	2	40,00%
Control Social	2	40,00%
Invitaciones a reuniones con comunidad	1	20,00%
Queja contra servidores públicos IDU	3	0,13%
Agresión física y/o verbal de funcionarios IDU a la comunidad o actuación técnica indebida	3	100,00%
Trámites administrativos externos	3	0,13%
Proveedores área administrativa	3	100,00%
Denuncias sobre actuación IDU	1	0,04%
Tráfico de influencias	1	100,00%
Accesibilidad personas en condiciones de discapacidad (Obras IDU)	1	0,04%
Accesibilidad Deficiente	1	100,00%
Total general	2225	100,00%

El criterio más requerido fue Contribución de Valorización (IDU) con un 767,73% y el subcriterio más solicitado fue Devoluciones con un 81,49% de los requerimientos relacionados con el criterio Contribución de Valorización (IDU).

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 05 DE MAYO DE 2014 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE ABRIL 2014	
--	---

REQUERIMIENTOS POR LOCALIDAD Y CRITERIO			
Localidades y Criterios		Total	%
KENNEDY		328	14,74%
Contribución de Valorización (IDU)		281	85,67%
Predios para obras de Infraestructura IDU		20	6,10%
Obras IDU en Espacio público		7	2,13%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU		7	2,13%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)		6	1,83%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)		2	0,61%
Imagen Institucional IDU		2	0,61%
Componente ambiental (obras IDU)		1	0,30%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)		1	0,30%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)		1	0,30%
PUENTE ARANDA		241	10,83%
Contribución de Valorización (IDU)		217	90,04%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)		5	2,07%
Obras IDU en Espacio público		5	2,07%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)		5	2,07%
Predios para obras de Infraestructura IDU		4	1,66%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU		2	0,83%
Accesibilidad personas en condiciones de discapacidad (Obras IDU)		1	0,41%
Información sobre Trámites y Servicios		1	0,41%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)		1	0,41%
SUBA		227	10,20%
Contribución de Valorización (IDU)		134	59,03%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)		26	11,45%
Obras IDU en Espacio público		20	8,81%
Predios para obras de Infraestructura IDU		12	5,29%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)		11	4,85%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU		10	4,41%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)		5	2,20%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)		4	1,76%
Queja contra servidores públicos IDU		2	0,88%
Imagen Institucional IDU		1	0,44%
Componente ambiental (obras IDU)		1	0,44%
Información sobre Trámites y Servicios		1	0,44%
No Aplica		225	10,11%
Contribución de Valorización (IDU)		91	40,44%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU		27	12,00%
Obras IDU en Espacio público		23	10,22%
Información sobre Trámites y Servicios		20	8,89%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)		13	5,78%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)		9	4,00%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)		9	4,00%
Trámites laborales internos		8	3,56%
Predios para obras de Infraestructura IDU		6	2,67%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)		5	2,22%
Componente ambiental (obras IDU)		4	1,78%
Componente social (obras IDU)		4	1,78%
Trámites administrativos externos		3	1,33%
Imagen Institucional IDU		3	1,33%
USAQUEN		193	8,67%
Contribución de Valorización (IDU)		126	65,28%
Obras IDU en Espacio público		25	12,95%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)		18	9,33%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)		7	3,63%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)		6	3,11%
Predios para obras de Infraestructura IDU		4	2,07%
Información sobre Trámites y Servicios		3	1,55%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU		2	1,04%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)		2	1,04%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES	
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
FECHA DE CORTE DEL INFORME: 05 DE MAYO DE 2014	
DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE ABRIL 2014	



ENGATIVA	149	6,70%
Contribución de Valorización (IDU)	101	67,79%
Predios para obras de Infraestructura IDU	15	10,07%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	7	4,70%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	6	4,03%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	6	4,03%
Información sobre Trámites y Servicios	4	2,68%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	2,01%
Obras IDU en Espacio público	3	2,01%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	2	1,34%
Trámites laborales internos	1	0,67%
Componente social (obras IDU)	1	0,67%
BOSA	109	4,90%
Contribución de Valorización (IDU)	82	75,23%
Predios para obras de Infraestructura IDU	13	11,93%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	4	3,67%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	4	3,67%
Obras IDU en Espacio público	2	1,83%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	2	1,83%
Información sobre Trámites y Servicios	2	1,83%
TUNJUELITO	103	4,63%
Contribución de Valorización (IDU)	89	86,41%
Predios para obras de Infraestructura IDU	7	6,80%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	2	1,94%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	1,94%
Obras IDU en Espacio público	1	0,97%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	0,97%
Imagen Institucional IDU	1	0,97%
CHAPINERO	102	4,58%
Contribución de Valorización (IDU)	57	55,88%
Obras IDU en Espacio público	19	18,63%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	6	5,88%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	5	4,90%
Predios para obras de Infraestructura IDU	4	3,92%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	4	3,92%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	2,94%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	2	1,96%
Información sobre Trámites y Servicios	2	1,96%
RAFAEL URIBE URIBE	91	4,09%
Contribución de Valorización (IDU)	78	85,71%
Predios para obras de Infraestructura IDU	4	4,40%
Obras IDU en Espacio público	4	4,40%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	2,20%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	2,20%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	1,10%
SANTA FE	60	2,70%
Contribución de Valorización (IDU)	22	36,67%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	10	16,67%
Obras IDU en Espacio público	7	11,67%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	6	10,00%
Predios para obras de Infraestructura IDU	3	5,00%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	5,00%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	2	3,33%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	3,33%
Trámites laborales internos	1	1,67%
Información sobre Trámites y Servicios	1	1,67%
Denuncias sobre actuación IDU	1	1,67%
Componente ambiental (obras IDU)	1	1,67%
Imagen Institucional IDU	1	1,67%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 05 DE MAYO DE 2014 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE ABRIL 2014	
--	---

FONTIBON	57	2,56%
Contribución de Valorización (IDU)	31	54,39%
Obras IDU en Espacio público	8	14,04%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	7	12,28%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	6	10,53%
Predios para obras de Infraestructura IDU	2	3,51%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	1,75%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	1,75%
Información sobre Trámites y Servicios	1	1,75%
TEUSAQUILLO	57	2,56%
Contribución de Valorización (IDU)	29	50,88%
Obras IDU en Espacio público	7	12,28%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	5	8,77%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	5	8,77%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	5,26%
Predios para obras de Infraestructura IDU	2	3,51%
Componente ambiental (obras IDU)	2	3,51%
Información sobre Trámites y Servicios	1	1,75%
Queja contra servidores públicos IDU	1	1,75%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	1,75%
Imagen Institucional IDU	1	1,75%
ANTONIO NARIÑO	50	2,25%
Contribución de Valorización (IDU)	45	90,00%
Obras IDU en Espacio público	2	4,00%
Predios para obras de Infraestructura IDU	1	2,00%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	2,00%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	2,00%
LOS MARTIRES	47	2,11%
Contribución de Valorización (IDU)	28	59,57%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	11	23,40%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	6,38%
Obras IDU en Espacio público	3	6,38%
Predios para obras de Infraestructura IDU	2	4,26%
SAN CRISTOBAL	43	1,93%
Contribución de Valorización (IDU)	19	44,19%
Predios para obras de Infraestructura IDU	13	30,23%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	4	9,30%
Obras IDU en Espacio público	3	6,98%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	3	6,98%
Imagen Institucional IDU	1	2,33%
CIUDAD BOLIVAR	40	1,80%
Contribución de Valorización (IDU)	29	72,50%
Predios para obras de Infraestructura IDU	7	17,50%
Información sobre Trámites y Servicios	2	5,00%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	2,50%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	2,50%
BARRIOS UNIDOS	33	1,48%
Contribución de Valorización (IDU)	19	57,58%
Predios para obras de Infraestructura IDU	5	15,15%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	9,09%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	6,06%
Obras IDU en Espacio público	2	6,06%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	3,03%
Imagen Institucional IDU	1	3,03%
CANDELARIA	28	1,26%
Contribución de Valorización (IDU)	18	64,29%
Obras IDU en Espacio público	3	10,71%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	7,14%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	7,14%
Trámites laborales internos	1	3,57%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	3,57%
Predios para obras de Infraestructura IDU	1	3,57%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 05 DE MAYO DE 2014 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE ABRIL 2014	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
--	--

USME	21	0,94%
Predios para obras de Infraestructura IDU	9	42,86%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	6	28,57%
Contribución de Valorización (IDU)	4	19,05%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	4,76%
Información sobre Trámites y Servicios	1	4,76%
NO REPORTA	14	0,63%
Contribución de Valorización (IDU)	7	50,00%
Obras IDU en Espacio público	2	14,29%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	7,14%
Imagen Institucional IDU	1	7,14%
Trámites laborales internos	1	7,14%
Información sobre Trámites y Servicios	1	7,14%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	7,14%
FUERA DE BOGOTÁ	6	0,27%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	6	100,00%
SUMAPAZ	1	0,04%
Información sobre Trámites y Servicios	1	100,00%
Total general	2225	100,00%

Las localidades que tienen más requerimientos relacionados con la gestión que presta el IDU son: Kennedy con el 14,74%, Puente Aranda con el 10,83% y Suba con el 10,20%. Para estas localidades el criterio más recurrente es Contribución de Valorización (IDU).

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 06 DE JUNIO DE 2014 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE MAYO 2014	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
--	---

CANALES Y LÍNEAS DE ATENCIÓN			
Líneas de atención		Total	%
Teléfono		1248	61,15%
Presencial		396	19,40%
Twitter		136	6,66%
SDQS		85	4,16%
Formulario web		79	3,87%
Chat		76	3,72%
atnciudadano@idu.gov.co		15	0,73%
Facebook		4	0,20%
E-mail idu		2	0,10%
Total general		2041	100,00%

El Instituto de Desarrollo Urbano recibió 2041 requerimientos ciudadanos en la Línea Administración de Canales de la Oficina de Atención al Ciudadano para el mes de mayo de 2014 mediante los siguientes canales: 61,15% para el canal telefónico; 19,45% para el canal virtual (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, Chat, Twitter, atnciudadano@idu.gov.co, Formulario Web, E-mail idu y Facebook) y 19,40% para el canal presencial (1er piso Sede IDU Calle 22 # 6 27 - ventanilla 18).

TIPOS DE REQUERIMIENTOS			
Tipos de requerimientos		Total	%
Solicitud		1936	94,86%
Reclamo		98	4,80%
Queja		4	0,20%
Sugerencia		3	0,15%
Total general		2041	100,00%

Se observa que el 94,86% de los requerimientos recibidos para este periodo en la Línea Administración de Canales fueron solicitudes, mientras que el 4,80% fueron reclamos, el 0,20% fueron quejas y tan sólo el 0,15% fueron sugerencias.

REQUERIMIENTOS SEGÚN CRITERIO Y SUBCRITERIO			
Criterios y Subcriterios		Total	%
Contribución de Valorización (IDU)		1343	65,80%
Devoluciones		1109	82,58%
Certificado para Trámite Notarial		201	14,97%
Estados de Cuenta		25	1,86%
Levantamiento de Gravamen de Embargo o Terminación Proceso Ejecutivo		2	0,15%
Recursos Contra la Liquidación de Valorización		2	0,15%
Facturación		2	0,15%
Solicitud de Englobe ó Desenglobe		1	0,07%
Facilidades de pago y/o Cobro Coactivo		1	0,07%
Obras IDU en Espacio público		151	7,40%
Licencias de Excavación		92	60,93%
Andenes		21	13,91%
Permiso de Uso Temporal de Espacio Público		11	7,28%
Ciclo Ruta		8	5,30%
Antejardines		6	3,97%
Mantenimiento Espacio Público		5	3,31%
Puentes Peatonales		4	2,65%
Mobiliario Urbano		3	1,99%
Fondo de Compensación de Parqueaderos		1	0,66%
Predios para obras de Infraestructura IDU		146	7,15%
Afectación Vial		116	79,45%
Adquisición Predial		25	17,12%
Administración y Vigilancia de Predios		5	3,42%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU		107	5,24%
Otras entidades		80	74,77%
Alcaldías Locales		20	18,69%
Empresas de Servicios Públicos		4	3,74%
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial-UAERMV		3	2,80%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES	
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
FECHA DE CORTE DEL INFORME: 06 DE JUNIO DE 2014	
DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE MAYO 2014	



Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	94	4,61%
Malla Vial Arterial	51	54,26%
Malla Vial Intermedia	28	29,79%
Malla Vial Local Convenios IDU	15	15,96%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	78	3,82%
Reporte de huecos	77	98,72%
Daños causados por huecos	1	1,28%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	41	2,01%
Solicitud de Información de Futuros Proyectos	31	75,61%
Reserva Vial	9	21,95%
Solicitud de Información de Futuros Proyectos	1	2,44%
Información sobre Trámites y Servicios	29	1,42%
Trámites y servicios ante el IDU	25	86,21%
Acciones jurídicas	4	13,79%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	24	1,18%
Cronograma de obra	8	33,33%
Solicitud Visita Técnica	6	25,00%
Daños a Predios por Obra	4	16,67%
Actas de vecindad	4	16,67%
Movilidad por Obras	2	8,33%
Trámites laborales internos	8	0,39%
Trámites laborales personal de planta	5	62,50%
Trámites por prestación de servicios	3	37,50%
Componente ambiental (obras IDU)	6	0,29%
Contaminación	2	33,33%
Información general ambiental	2	33,33%
Disposición final de escombros de obras	2	33,33%
Componente social (obras IDU)	5	0,24%
Control Social	3	60,00%
Atención Puntos CREA	2	40,00%
Queja contra servidores públicos IDU	4	0,20%
Agresión física y/o verbal de funcionarios IDU a la comunidad o actuación técnica indebida	3	75,00%
Agresión física y/o verbal de contratistas a la comunidad o actuación técnica indebida	1	25,00%
Imagen Institucional IDU	2	0,10%
Atención RED CADES	1	50,00%
Información institucional publicada y divulgación	1	50,00%
Trámites administrativos externos	2	0,10%
Proveedores área administrativa	2	100,00%
Seguridad ciudadana en obras IDU	1	0,05%
Deficiente Señalización	1	100,00%
Total general	2041	100,00%

El criterio más requerido fue Contribución de Valorización (IDU) con un 65,80% y el subcriterio más solicitado fue Devoluciones con un 82,58% de los requerimientos relacionados con el criterio Contribución de Valorización (IDU).

REQUERIMIENTOS POR LOCALIDAD Y CRITERIO		
Localidades y Criterios	Total	%
BOSA	272	13,33%
Contribución de Valorización (IDU)	235	86,40%
Predios para obras de Infraestructura IDU	13	4,78%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	8	2,94%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	4	1,47%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	4	1,47%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	1,10%
Obras IDU en Espacio público	2	0,74%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	0,37%
Información sobre Trámites y Servicios	1	0,37%
Queja contra servidores públicos IDU	1	0,37%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES	
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
FECHA DE CORTE DEL INFORME: 06 DE JUNIO DE 2014	
DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE MAYO 2014	



No Aplica	221	10,83%
Contribución de Valorización (IDU)	82	37,10%
Obras IDU en Espacio público	30	13,57%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	29	13,12%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	15	6,79%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	14	6,33%
Predios para obras de Infraestructura IDU	12	5,43%
Información sobre Trámites y Servicios	12	5,43%
Trámites laborales internos	8	3,62%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	7	3,17%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	7	3,17%
Componente social (obras IDU)	2	0,90%
Trámites administrativos externos	2	0,90%
Queja contra servidores públicos IDU	1	0,45%
SUBA	216	10,58%
Contribución de Valorización (IDU)	116	53,70%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	26	12,04%
Predios para obras de Infraestructura IDU	21	9,72%
Obras IDU en Espacio público	17	7,87%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	15	6,94%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	5	2,31%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	5	2,31%
Información sobre Trámites y Servicios	4	1,85%
Componente ambiental (obras IDU)	4	1,85%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	0,46%
Componente social (obras IDU)	1	0,46%
Imagen Institucional IDU	1	0,46%
KENNEDY	213	10,44%
Contribución de Valorización (IDU)	169	79,34%
Predios para obras de Infraestructura IDU	18	8,45%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	7	3,29%
Obras IDU en Espacio público	6	2,82%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	4	1,88%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	4	1,88%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	3	1,41%
Queja contra servidores públicos IDU	1	0,47%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	0,47%
TEUSAQUILLO	163	7,99%
Contribución de Valorización (IDU)	143	87,73%
Obras IDU en Espacio público	10	6,13%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	1,84%
Predios para obras de Infraestructura IDU	3	1,84%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	0,61%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	0,61%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	0,61%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	0,61%
USAQUEN	160	7,84%
Contribución de Valorización (IDU)	95	59,38%
Obras IDU en Espacio público	19	11,88%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	11	6,88%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	10	6,25%
Predios para obras de Infraestructura IDU	6	3,75%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	6	3,75%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	5	3,13%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	4	2,50%
Información sobre Trámites y Servicios	2	1,25%
Componente social (obras IDU)	1	0,63%
Queja contra servidores públicos IDU	1	0,63%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 06 DE JUNIO DE 2014 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE MAYO 2014	
--	---

ENGATIVA	134	6,57%
Contribución de Valorización (IDU)	91	67,91%
Predios para obras de Infraestructura IDU	14	10,45%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	8	5,97%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	6	4,48%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	5	3,73%
Obras IDU en Espacio público	5	3,73%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	4	2,99%
Componente social (obras IDU)	1	0,75%
PUENTE ARANDA	109	5,34%
Contribución de Valorización (IDU)	99	90,83%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	1,83%
Predios para obras de Infraestructura IDU	2	1,83%
Obras IDU en Espacio público	2	1,83%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	1,83%
Información sobre Trámites y Servicios	1	0,92%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	0,92%
CHAPINERO	78	3,82%
Contribución de Valorización (IDU)	31	39,74%
Obras IDU en Espacio público	20	25,64%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	9	11,54%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	8	10,26%
Predios para obras de Infraestructura IDU	4	5,13%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	4	5,13%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	1,28%
Información sobre Trámites y Servicios	1	1,28%
TUNJUELITO	70	3,43%
Contribución de Valorización (IDU)	55	78,57%
Predios para obras de Infraestructura IDU	7	10,00%
Obras IDU en Espacio público	3	4,29%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	2,86%
Información sobre Trámites y Servicios	1	1,43%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	1,43%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	1,43%
LOS MARTIRES	57	2,79%
Contribución de Valorización (IDU)	39	68,42%
Predios para obras de Infraestructura IDU	6	10,53%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	4	7,02%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	5,26%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	3,51%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	2	3,51%
Obras IDU en Espacio público	1	1,75%
FONTIBON	54	2,65%
Contribución de Valorización (IDU)	28	51,85%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	7	12,96%
Predios para obras de Infraestructura IDU	6	11,11%
Obras IDU en Espacio público	5	9,26%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	4	7,41%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	5,56%
Información sobre Trámites y Servicios	1	1,85%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES	
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
FECHA DE CORTE DEL INFORME: 06 DE JUNIO DE 2014	
DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE MAYO 2014	



SAN CRISTOBAL	49	2,40%
Contribución de Valorización (IDU)	23	46,94%
Predios para obras de Infraestructura IDU	9	18,37%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	5	10,20%
Obras IDU en Espacio público	4	8,16%
Información sobre Trámites y Servicios	2	4,08%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	2	4,08%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	2,04%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	2,04%
Componente ambiental (obras IDU)	1	2,04%
Imagen Institucional IDU	1	2,04%
SANTA FE	47	2,30%
Contribución de Valorización (IDU)	16	34,04%
Obras IDU en Espacio público	9	19,15%
Predios para obras de Infraestructura IDU	6	12,77%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	5	10,64%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	5	10,64%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	4	8,51%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	2,13%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	2,13%
RAFAEL URIBE URIBE	45	2,20%
Contribución de Valorización (IDU)	38	84,44%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	6,67%
Obras IDU en Espacio público	1	2,22%
Predios para obras de Infraestructura IDU	1	2,22%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	2,22%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	2,22%
CIUDAD BOLIVAR	39	1,91%
Contribución de Valorización (IDU)	20	51,28%
Predios para obras de Infraestructura IDU	7	17,95%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	7,69%
Obras IDU en Espacio público	3	7,69%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	7,69%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	2	5,13%
Información sobre Trámites y Servicios	1	2,56%
BARRIOS UNIDOS	39	1,91%
Contribución de Valorización (IDU)	19	48,72%
Obras IDU en Espacio público	8	20,51%
Predios para obras de Infraestructura IDU	3	7,69%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	2	5,13%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	5,13%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	5,13%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	2,56%
Información sobre Trámites y Servicios	1	2,56%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	2,56%
ANTONIO NARIÑO	26	1,27%
Contribución de Valorización (IDU)	23	88,46%
Obras IDU en Espacio público	1	3,85%
Seguridad ciudadana en obras IDU	1	3,85%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	3,85%
USME	21	1,03%
Predios para obras de Infraestructura IDU	8	38,10%
Contribución de Valorización (IDU)	7	33,33%
Obras IDU en Espacio público	3	14,29%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	4,76%
Componente ambiental (obras IDU)	1	4,76%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	4,76%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 06 DE JUNIO DE 2014 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE MAYO 2014		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
--	--	---

CANDELARIA	21	1,03%
Contribución de Valorización (IDU)	13	61,90%
Obras IDU en Espacio público	2	9,52%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	9,52%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	9,52%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	4,76%
Información sobre Trámites y Servicios	1	4,76%
FUERA DE BOGOTÁ	7	0,34%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	5	71,43%
Contribución de Valorización (IDU)	1	14,29%
Información sobre Trámites y Servicios	1	14,29%
Total general	2041	100,00%

Las localidades que tienen más requerimientos relacionados con la gestión que presta el IDU son: Bosa con el 13,33%, Suba con el 10,58% y Kennedy con el 10,44%. Para estas localidades el criterio más recurrente es Contribución de Valorización (IDU).

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 08 DE JULIO DE 2014 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE JUNIO 2014	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
---	--

CANALES Y LÍNEAS DE ATENCIÓN		
Líneas de atención	Total	%
Telefónico	1085	60,45%
Presencial	351	19,55%
Chat	165	9,19%
Twitter	97	5,40%
SDQS	58	3,23%
Formulario web	38	2,12%
Facebook	1	0,06%
Total general	1795	100,00%

El Instituto de Desarrollo Urbano recibió 1795 requerimientos ciudadanos en la Línea Administración de Canales de la Oficina de Atención al Ciudadano para el mes de junio de 2014 mediante los siguientes canales: 60,45% para el canal telefónico; 20% para el canal virtual (Chat, Twitter, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, Formulario Web y Facebook) y 19,55% para el canal presencial (1er piso Sede IDU Calle 22 # 6 27 - ventanilla 18).

TIPOS DE REQUERIMIENTOS		
Tipos de requerimientos	Total	%
Solicitud	1730	96,38%
Reclamo	60	3,34%
Sugerencia	4	0,22%
Denuncia	1	0,06%
Total general	1795	100,00%

Se observa que el 96,38% de los requerimientos recibidos para este periodo en la Línea Administración de Canales fueron solicitudes, mientras que el 3,34% fueron reclamos, el 0,22% fueron sugerencias y tan sólo el 006% fue una denuncia.

REQUERIMIENTOS SEGÚN CRITERIO Y SUBCRITERIO		
Criterios y Subcriterios	Total	%
Contribución de Valorización (IDU)	1276	71,09%
Devoluciones	1071	83,93%
Certificado para Trámite Notarial	162	12,70%
Estados de Cuenta	23	1,80%
Facilidades de pago y/o Cobro Coactivo	9	0,71%
Levantamiento de Gravamen de Embargo o Terminación Proceso Ejecutivo	4	0,31%
Actualización de datos	3	0,24%
Solicitud de Englobe ó Desenglobe	2	0,16%
Facturación	2	0,16%
Predios para obras de Infraestructura IDU	129	7,19%
Afectación Vial	107	82,95%
Adquisición Predial	20	15,50%
Administración y Vigilancia de Predios	2	1,55%
Obras IDU en Espacio público	107	5,96%
Licencias de Excavación	74	69,16%
Andenes	15	14,02%
Permiso de Uso Temporal de Espacio Público	7	6,54%
Puentes Peatonales	3	2,80%
Antejardines	3	2,80%
Ciclo Ruta	2	1,87%
Mobiliario Urbano	2	1,87%
Mantenimiento Espacio Público	1	0,93%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	61	3,40%
Malla Vial Arterial	33	54,10%
Malla Vial Intermedia	21	34,43%
Malla Vial Local Convenios IDU	7	11,48%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 08 DE JULIO DE 2014 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE JUNIO 2014	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
---	--

Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	59	3,29%
Reporte de huecos	58	98,31%
Daños causados por huecos	1	1,69%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	58	3,23%
Otras entidades	41	70,69%
Alcaldías Locales	14	24,14%
Empresas de Servicios Públicos	2	3,45%
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial-UAERMV	1	1,72%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	37	2,06%
Solicitud de Información de Futuros Proyectos	25	67,57%
Reserva Vial	12	32,43%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	23	1,28%
Cronograma de obra	11	47,83%
Actas de vecindad	4	17,39%
Daños a Predios por Obra	3	13,04%
Solicitud Visita Técnica	2	8,70%
Movilidad por Obras	1	4,35%
Sumideros	1	4,35%
Proceso Contractual de las Obras de Infraestructura	1	4,35%
Información sobre Trámites y Servicios	18	1,00%
Trámites y servicios ante el IDU	14	77,78%
Acciones jurídicas	4	22,22%
Trámites laborales internos	8	0,45%
Trámites por prestación de servicios	7	87,50%
Trámites laborales personal de planta	1	12,50%
Componente social (obras IDU)	7	0,39%
Atención Puntos CREA	4	57,14%
Control Social	3	42,86%
Trámites administrativos externos	6	0,33%
Procesos de Selección	5	83,33%
Proveedores área administrativa	1	16,67%
Componente ambiental (obras IDU)	3	0,17%
Directorio de proveedores	2	66,67%
Disposición final de escombros de obras	1	33,33%
Imagen Institucional IDU	2	0,11%
Atención RED CADES	1	50,00%
Información institucional publicada y divulgación	1	50,00%
Denuncias sobre actuación IDU	1	0,06%
No pago a trabajadores o subcontratistas	1	100,00%
Total general	1795	100,00%

El criterio más requerido fue Contribución de Valorización (IDU) con un 71,09% y el subcriterio más solicitado fue Devoluciones con un 83,93% de los requerimientos relacionados con el criterio Contribución de Valorización (IDU).

REQUERIMIENTOS POR LOCALIDAD Y CRITERIO		
Localidades y Criterios	Total	%
ENGATIVA	298	16,60%
Contribución de Valorización (IDU)	266	89,26%
Predios para obras de Infraestructura IDU	9	3,02%
Obras IDU en Espacio público	8	2,68%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	5	1,68%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	5	1,68%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	0,67%
Información sobre Trámites y Servicios	1	0,34%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	0,34%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	0,34%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 08 DE JULIO DE 2014 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE JUNIO 2014	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
---	--

No Aplica	252	14,04%
Contribución de Valorización (IDU)	132	52,38%
Obras IDU en Espacio público	21	8,33%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	20	7,94%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	19	7,54%
Predios para obras de Infraestructura IDU	13	5,16%
Información sobre Trámites y Servicios	12	4,76%
Trámites laborales internos	8	3,17%
Trámites administrativos externos	6	2,38%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	6	2,38%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	5	1,98%
Componente social (obras IDU)	3	1,19%
Componente ambiental (obras IDU)	3	1,19%
Imagen Institucional IDU	2	0,79%
Denuncias sobre actuación IDU	1	0,40%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	0,40%
BOSA	238	13,26%
Contribución de Valorización (IDU)	211	88,66%
Predios para obras de Infraestructura IDU	15	6,30%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	1,26%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	1,26%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	2	0,84%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	2	0,84%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	0,84%
SUBA	162	9,03%
Contribución de Valorización (IDU)	85	52,47%
Predios para obras de Infraestructura IDU	20	12,35%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	20	12,35%
Obras IDU en Espacio público	18	11,11%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	8	4,94%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	5	3,09%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	1,85%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	1,23%
Información sobre Trámites y Servicios	1	0,62%
KENNEDY	157	8,75%
Contribución de Valorización (IDU)	127	80,89%
Predios para obras de Infraestructura IDU	10	6,37%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	6	3,82%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	4	2,55%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	4	2,55%
Obras IDU en Espacio público	3	1,91%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	1,27%
Componente social (obras IDU)	1	0,64%
USAQUEN	120	6,69%
Contribución de Valorización (IDU)	69	57,50%
Obras IDU en Espacio público	20	16,67%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	10	8,33%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	9	7,50%
Predios para obras de Infraestructura IDU	6	5,00%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	2,50%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	2	1,67%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	0,83%
TEUSAQUILLO	119	6,63%
Contribución de Valorización (IDU)	103	86,55%
Obras IDU en Espacio público	6	5,04%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	4	3,36%
Predios para obras de Infraestructura IDU	3	2,52%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	1,68%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	0,84%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 08 DE JULIO DE 2014 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE JUNIO 2014	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
---	--

CHAPINERO	67	3,73%
Contribución de Valorización (IDU)	45	67,16%
Obras IDU en Espacio público	10	14,93%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	4	5,97%
Predios para obras de Infraestructura IDU	3	4,48%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	2,99%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	2,99%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	1,49%
PUENTE ARANDA	66	3,68%
Contribución de Valorización (IDU)	59	89,39%
Predios para obras de Infraestructura IDU	2	3,03%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	1,52%
Obras IDU en Espacio público	1	1,52%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	1,52%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	1,52%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	1,52%
ANTONIO NARIÑO	37	2,06%
Contribución de Valorización (IDU)	33	89,19%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	2,70%
Obras IDU en Espacio público	1	2,70%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	2,70%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	2,70%
TUNJUELITO	37	2,06%
Contribución de Valorización (IDU)	27	72,97%
Predios para obras de Infraestructura IDU	7	18,92%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	5,41%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	2,70%
BARRIOS UNIDOS	35	1,95%
Contribución de Valorización (IDU)	18	51,43%
Obras IDU en Espacio público	6	17,14%
Predios para obras de Infraestructura IDU	3	8,57%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	8,57%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	5,71%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	2,86%
Información sobre Trámites y Servicios	1	2,86%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	2,86%
FONTIBON	34	1,89%
Contribución de Valorización (IDU)	19	55,88%
Obras IDU en Espacio público	6	17,65%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	4	11,76%
Predios para obras de Infraestructura IDU	2	5,88%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	5,88%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	2,94%
RAFAEL URIBE URIBE	33	1,84%
Contribución de Valorización (IDU)	25	75,76%
Predios para obras de Infraestructura IDU	4	12,12%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	6,06%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	3,03%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	3,03%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 08 DE JULIO DE 2014 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE JUNIO 2014	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
---	--

LOS MARTIRES	33	1,84%
Contribución de Valorización (IDU)	25	75,76%
Predios para obras de Infraestructura IDU	5	15,15%
Obras IDU en Espacio público	1	3,03%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	3,03%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	3,03%
SANTA FE	24	1,34%
Contribución de Valorización (IDU)	10	41,67%
Predios para obras de Infraestructura IDU	7	29,17%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	8,33%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	8,33%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	2	8,33%
Obras IDU en Espacio público	1	4,17%
CIUDAD BOLIVAR	23	1,28%
Predios para obras de Infraestructura IDU	8	34,78%
Contribución de Valorización (IDU)	6	26,09%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	5	21,74%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	4,35%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	4,35%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	4,35%
Información sobre Trámites y Servicios	1	4,35%
SAN CRISTOBAL	22	1,23%
Predios para obras de Infraestructura IDU	6	27,27%
Contribución de Valorización (IDU)	6	27,27%
Obras IDU en Espacio público	3	13,64%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	9,09%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	9,09%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	4,55%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	4,55%
Componente social (obras IDU)	1	4,55%
USME	19	1,06%
Predios para obras de Infraestructura IDU	5	26,32%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	5	26,32%
Contribución de Valorización (IDU)	3	15,79%
Información sobre Trámites y Servicios	2	10,53%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	10,53%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	5,26%
Obras IDU en Espacio público	1	5,26%
CANDELARIA	13	0,72%
Contribución de Valorización (IDU)	6	46,15%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	15,38%
Componente social (obras IDU)	2	15,38%
Predios para obras de Infraestructura IDU	1	7,69%
Obras IDU en Espacio público	1	7,69%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	7,69%
FUERA DE BOGOTÁ	6	0,33%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	5	83,33%
Contribución de Valorización (IDU)	1	16,67%
Total general	1795	100,00%

Las localidades que tienen más requerimientos relacionados con la gestión que presta el IDU son: Engativa con el 16,60%, Bosa con el 13,26% y Suba con el 9,03%. Para estas localidades el criterio más recurrente es Contribución de Valorización (IDU).

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 04 DE AGOSTO DE 2014 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE JULIO 2014	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
--	---

CANALES Y LÍNEAS DE ATENCIÓN			
Líneas de atención		Total	%
Telefónico		1080	54,79%
Presencial		393	19,94%
Chat		229	11,62%
Twitter		119	6,04%
SDQS		90	4,57%
Formulario web		39	1,98%
atnciudadano@idu.gov.co		15	0,76%
E-mail idu		6	0,30%
Total general		1971	100,00%

El Instituto de Desarrollo Urbano recibió 1971 requerimientos ciudadanos en la Línea Administración de Canales de la Oficina de Atención al Ciudadano para el mes de julio de 2014 mediante los siguientes canales: 54,79% para el canal telefónico; 25,27% para el canal virtual (Chat, Twitter, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, Formulario Web, atnciudadano@idu.gov.co e E-mail idu) y 19,94% para el canal presencial (1er piso Sede IDU Calle 22 # 6 27 - ventanilla 18).

TIPOS DE REQUERIMIENTOS			
Tipos de requerimientos		Total	%
Solicitud		1889	95,84%
Reclamo		72	3,65%
Sugerencia		8	0,41%
Queja		1	0,05%
Denuncia		1	0,05%
Total general		1971	100,00%

Se observa que el 95,84% de los requerimientos recibidos para este periodo en la Línea Administración de Canales fueron solicitudes, mientras que el 3,65% fueron reclamos, el 0,41% fueron sugerencias, el 0,05% fue una queja y el 0,05% fue una denuncia.

REQUERIMIENTOS SEGÚN CRITERIO Y SUBCRITERIO			
Criterios y Subcriterios		Total	%
Contribución de Valorización (IDU)		1309	66,41%
Devoluciones		1099	83,96%
Certificado para Trámite Notarial		167	12,76%
Estados de Cuenta		30	2,29%
Levantamiento de Gravamen de Embargo o Terminación Proceso Ejecutivo		5	0,38%
Facturación		4	0,31%
Actualización de datos		2	0,15%
Facilidades de pago y/o Cobro Coactivo		2	0,15%
Predios para obras de Infraestructura IDU		142	7,20%
Afectación Vial		102	71,83%
Adquisición Predial		37	26,06%
Administración y Vigilancia de Predios		3	2,11%
Obras IDU en Espacio público		136	6,90%
Licencias de Excavación		89	65,44%
Andenes		14	10,29%
Antejardines		9	6,62%
Permiso de Uso Temporal de Espacio Público		8	5,88%
Ciclo Ruta		5	3,68%
Puentes Peatonales		4	2,94%
Mantenimiento Espacio Público		4	2,94%
Mobiliario Urbano		3	2,21%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU		74	3,75%
Otras entidades		63	85,14%
Alcaldías Locales		11	14,86%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)		71	3,60%
Solicitud de Información de Futuros Proyectos		53	74,65%
Reserva Vial		18	25,35%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)		70	3,55%
Reporte de huecos		65	92,86%
Daños causados por huecos		5	7,14%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)		57	2,89%
Malla Vial Arterial		32	56,14%
Malla Vial Intermedia		21	36,84%
Malla Vial Local Convenios IDU		4	7,02%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES	
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
FECHA DE CORTE DEL INFORME: 04 DE AGOSTO DE 2014	
DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE JULIO 2014	



Información sobre Trámites y Servicios	41	2,08%
Trámites y servicios ante el IDU	35	85,37%
Acciones jurídicas	6	14,63%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	33	1,67%
Cronograma de obra	12	36,36%
Movilidad por Obras	7	21,21%
Daños a Predios por Obra	4	12,12%
Proceso Contractual de las Obras de Infraestructura	4	12,12%
Actas de vecindad	3	9,09%
Solicitud Visita Técnica	2	6,06%
Sumideros	1	3,03%
Imagen Institucional IDU	17	0,86%
Información institucional publicada y divulgación	13	76,47%
Atención RED CADES	2	11,76%
Felicitación por buena atención	1	5,88%
Atención Sedes IDU	1	5,88%
Componente ambiental (obras IDU)	5	0,25%
Información general ambiental	3	60,00%
Disposición final de escombros de obras	1	20,00%
Directorio de proveedores	1	20,00%
Trámites administrativos externos	5	0,25%
Procesos de Selección	4	80,00%
Proveedores área administrativa	1	20,00%
Trámites laborales internos	5	0,25%
Trámites laborales personal de planta	3	60,00%
Trámites por prestación de servicios	2	40,00%
Seguridad ciudadana en obras IDU	3	0,15%
Daños Causados por Maquinaria y/o Equipos	2	66,67%
Mala Ubicación de Senderos Peatonales	1	33,33%
Queja contra servidores públicos IDU	1	0,05%
Agresión física y/o verbal de contratistas a la comunidad o actuación técnica indebida	1	100,00%
Componente social (obras IDU)	1	0,05%
Atención Puntos CREA	1	100,00%
Denuncias sobre actuación IDU	1	0,05%
No pago a trabajadores o subcontratistas	1	100,00%
Total general	1971	100,00%

El criterio más requerido fue Contribución de Valorización (IDU) con un 66,41% y el subcriterio más solicitado fue Devoluciones con un 83,96% de los requerimientos relacionados con el criterio Contribución de Valorización (IDU).

REQUERIMIENTOS POR LOCALIDAD Y CRITERIO			
Localidades y Criterios		Total	%
No Aplica		346	17,55%
Contribución de Valorización (IDU)		186	53,76%
Información sobre Trámites y Servicios		28	8,09%
Obras IDU en Espacio público		21	6,07%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU		21	6,07%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)		18	5,20%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)		17	4,91%
Imagen Institucional IDU		13	3,76%
Predios para obras de Infraestructura IDU		12	3,47%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)		6	1,73%
Componente ambiental (obras IDU)		5	1,45%
Trámites administrativos externos		5	1,45%
Trámites laborales internos		4	1,16%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)		4	1,16%
Seguridad ciudadana en obras IDU		3	0,87%
Queja contra servidores públicos IDU		1	0,29%
Componente social (obras IDU)		1	0,29%
Denuncias sobre actuación IDU		1	0,29%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES	
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
FECHA DE CORTE DEL INFORME: 04 DE AGOSTO DE 2014	
DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE JULIO 2014	



ENGATIVA	253	12,84%
Contribución de Valorización (IDU)	223	88,14%
Predios para obras de Infraestructura IDU	15	5,93%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	4	1,58%
Obras IDU en Espacio público	4	1,58%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	1,19%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	0,40%
Información sobre Trámites y Servicios	1	0,40%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	0,40%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	0,40%
USAQUEN	210	10,65%
Contribución de Valorización (IDU)	130	61,90%
Obras IDU en Espacio público	28	13,33%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	14	6,67%
Predios para obras de Infraestructura IDU	10	4,76%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	8	3,81%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	7	3,33%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	6	2,86%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	5	2,38%
Imagen Institucional IDU	1	0,48%
Información sobre Trámites y Servicios	1	0,48%
CHAPINERO	172	8,73%
Contribución de Valorización (IDU)	130	75,58%
Obras IDU en Espacio público	17	9,88%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	10	5,81%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	5	2,91%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	5	2,91%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	2	1,16%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	2	1,16%
Predios para obras de Infraestructura IDU	1	0,58%
SUBA	170	8,63%
Contribución de Valorización (IDU)	100	58,82%
Obras IDU en Espacio público	20	11,76%
Predios para obras de Infraestructura IDU	15	8,82%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	8	4,71%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	8	4,71%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	7	4,12%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	6	3,53%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	5	2,94%
Información sobre Trámites y Servicios	1	0,59%
KENNEDY	170	8,63%
Contribución de Valorización (IDU)	129	75,88%
Predios para obras de Infraestructura IDU	12	7,06%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	11	6,47%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	5	2,94%
Obras IDU en Espacio público	4	2,35%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	4	2,35%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	1,76%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	2	1,18%
BOSA	154	7,81%
Contribución de Valorización (IDU)	117	75,97%
Predios para obras de Infraestructura IDU	22	14,29%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	4	2,60%
Obras IDU en Espacio público	2	1,30%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	1,30%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	1,30%
Información sobre Trámites y Servicios	2	1,30%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	1,30%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	0,65%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES	
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
FECHA DE CORTE DEL INFORME: 04 DE AGOSTO DE 2014	
DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE JULIO 2014	



PUENTE ARANDA	86	4,36%
Contribución de Valorización (IDU)	76	88,37%
Obras IDU en Espacio público	6	6,98%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	2,33%
Predios para obras de Infraestructura IDU	1	1,16%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	1,16%
TEUSAQUILLO	64	3,25%
Contribución de Valorización (IDU)	48	75,00%
Obras IDU en Espacio público	6	9,38%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	4,69%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	4,69%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	3,13%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	1,56%
Predios para obras de Infraestructura IDU	1	1,56%
FONTIBON	60	3,04%
Contribución de Valorización (IDU)	37	61,67%
Predios para obras de Infraestructura IDU	6	10,00%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	4	6,67%
Obras IDU en Espacio público	3	5,00%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	3	5,00%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	2	3,33%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	3,33%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	3,33%
Información sobre Trámites y Servicios	1	1,67%
SANTA FE	44	2,23%
Contribución de Valorización (IDU)	11	25,00%
Predios para obras de Infraestructura IDU	7	15,91%
Obras IDU en Espacio público	7	15,91%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	7	15,91%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	3	6,82%
Información sobre Trámites y Servicios	3	6,82%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	4,55%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	4,55%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	2,27%
Imagen Institucional IDU	1	2,27%
SAN CRISTOBAL	38	1,93%
Contribución de Valorización (IDU)	18	47,37%
Predios para obras de Infraestructura IDU	5	13,16%
Obras IDU en Espacio público	3	7,89%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	3	7,89%
Imagen Institucional IDU	2	5,26%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	5,26%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	5,26%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	2,63%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	2,63%
Información sobre Trámites y Servicios	1	2,63%
LOS MARTIRES	33	1,67%
Contribución de Valorización (IDU)	22	66,67%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	4	12,12%
Obras IDU en Espacio público	2	6,06%
Predios para obras de Infraestructura IDU	2	6,06%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	3,03%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	3,03%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	3,03%
TUNJUELITO	29	1,47%
Contribución de Valorización (IDU)	16	55,17%
Predios para obras de Infraestructura IDU	7	24,14%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	6,90%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	2	6,90%
Obras IDU en Espacio público	1	3,45%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	3,45%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES	
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
FECHA DE CORTE DEL INFORME: 04 DE AGOSTO DE 2014	
DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE JULIO 2014	



BARRIOS UNIDOS	29	1,47%
Contribución de Valorización (IDU)	15	51,72%
Obras IDU en Espacio público	4	13,79%
Predios para obras de Infraestructura IDU	3	10,34%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	10,34%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	10,34%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	3,45%
RAFAEL URIBE URIBE	27	1,37%
Contribución de Valorización (IDU)	17	62,96%
Predios para obras de Infraestructura IDU	3	11,11%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	7,41%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	3,70%
Obras IDU en Espacio público	1	3,70%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	3,70%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	3,70%
Información sobre Trámites y Servicios	1	3,70%
ANTONIO NARIÑO	24	1,22%
Contribución de Valorización (IDU)	17	70,83%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	8,33%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	2	8,33%
Predios para obras de Infraestructura IDU	1	4,17%
Obras IDU en Espacio público	1	4,17%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	4,17%
USME	22	1,12%
Predios para obras de Infraestructura IDU	8	36,36%
Contribución de Valorización (IDU)	5	22,73%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	13,64%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	3	13,64%
Obras IDU en Espacio público	2	9,09%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	4,55%
CIUDAD BOLIVAR	22	1,12%
Predios para obras de Infraestructura IDU	10	45,45%
Contribución de Valorización (IDU)	7	31,82%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	3	13,64%
Obras IDU en Espacio público	1	4,55%
Información sobre Trámites y Servicios	1	4,55%
NO REPORTA	15	0,76%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	5	33,33%
Contribución de Valorización (IDU)	4	26,67%
Obras IDU en Espacio público	2	13,33%
Trámites laborales internos	1	6,67%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	6,67%
Información sobre Trámites y Servicios	1	6,67%
Predios para obras de Infraestructura IDU	1	6,67%
CANDELARIA	3	0,15%
Contribución de Valorización (IDU)	1	33,33%
Obras IDU en Espacio público	1	33,33%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	33,33%
Total general	1971	100,00%

Las localidades que tienen más requerimientos relacionados con la gestión que presta el IDU son: Engativa con el 12,84%, Usaquen con el 10,65% y Chapinero con el 8,73%. Para estas localidades el criterio más recurrente es Contribución de Valorización (IDU).

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 03 DE SEPTIEMBRE DE 2014 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE AGOSTO 2014	
---	---

CANALES Y LÍNEAS DE ATENCIÓN			
Líneas de atención		Total	%
Telefónico		1037	62,73%
Presencial		335	20,27%
Chat		124	7,50%
Formulario web		82	4,96%
SDQS		42	2,54%
Twitter		30	1,81%
E-mail idu		3	0,18%
Total general		1653	100,00%

El Instituto de Desarrollo Urbano recibió 1653 requerimientos ciudadanos en la Línea Administración de Canales de la Oficina de Atención al Ciudadano para el mes de agosto de 2014 mediante los siguientes canales: 62,73% para el canal telefónico; 17% para el canal virtual (Chat, Twitter, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, Formulario Web e E-mail idu) y 19,94% para el canal presencial (1er piso Sede IDU Calle 22 # 6 27 - ventanilla 18).

TIPOS DE REQUERIMIENTOS			
Tipos de requerimientos		Total	%
Solicitud		1587	96,01%
Reclamo		56	3,39%
Sugerencia		6	0,36%
Denuncia		3	0,18%
Queja		1	0,06%
Total general		1653	100,00%

Se observa que el 96,01% de los requerimientos recibidos para este periodo en la Línea Administración de Canales fueron solicitudes, mientras que el 3,39% fueron reclamos, el 0,36% fueron sugerencias, el 0,18% fue una denuncia y el 0,06% fue una queja.

REQUERIMIENTOS SEGÚN CRITERIO Y SUBCRITERIO			
Criterios y Subcriterios		Total	%
Contribución de Valorización (IDU)		1190	71,99%
Devoluciones		1002	84,20%
Certificado para Trámite Notarial		123	10,34%
Estados de Cuenta		56	4,71%
Facturación		4	0,34%
Actualización de datos		2	0,17%
Levantamiento de Gravamen de Embargo o Terminación Proceso Ejecutivo		2	0,17%
Solicitud de Englobe ó Desenglobe		1	0,08%
Predios para obras de Infraestructura IDU		125	7,56%
Afectación Vial		83	66,40%
Adquisición Predial		31	24,80%
Administración y Vigilancia de Predios		6	4,80%
Gestión Social en Predios		4	3,20%
Avería de Predios por Demolición		1	0,80%
Obras IDU en Espacio público		115	6,96%
Licencias de Excavación		67	58,26%
Andenes		15	13,04%
Puentes Peatonales		9	7,83%
Antejardines		8	6,96%
Permiso de Uso Temporal de Espacio Público		6	5,22%
Mobiliario Urbano		5	4,35%
Ciclo Ruta		4	3,48%
Mantenimiento Espacio Público		1	0,87%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU		59	3,57%
Otras entidades		47	79,66%
Alcaldías Locales		12	20,34%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)		42	2,54%
Solicitud de Información de Futuros Proyectos		27	64,29%
Reserva Vial		15	35,71%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)		37	2,24%
Malla Vial Arterial		16	43,24%
Malla Vial Local Convenios IDU		14	37,84%
Malla Vial Intermedia		7	18,92%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)		25	1,51%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 03 DE SEPTIEMBRE DE 2014 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE AGOSTO 2014	
---	---

Reporte de huecos	24	96,00%
Daños causados por huecos	1	4,00%
Información sobre Trámites y Servicios	23	1,39%
Trámites y servicios ante el IDU	21	91,30%
Acciones jurídicas	2	8,70%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	16	0,97%
Solicitud Visita Técnica	7	43,75%
Cronograma de obra	4	25,00%
Daños a Predios por Obra	2	12,50%
Movilidad por Obras	1	6,25%
Proceso Contractual de las Obras de Infraestructura	1	6,25%
Sumideros	1	6,25%
Trámites laborales internos	5	0,30%
Trámites por prestación de servicios	5	100,00%
Componente ambiental (obras IDU)	4	0,24%
Información general ambiental	2	50,00%
Disposición final de escombros de obras	2	50,00%
Denuncias sobre actuación IDU	3	0,18%
No pago a trabajadores o subcontratistas	3	100,00%
Componente social (obras IDU)	3	0,18%
Atención Puntos CREA	2	66,67%
Participación Ciudadana	1	33,33%
Imagen Institucional IDU	3	0,18%
Información institucional publicada y divulgación	3	100,00%
Trámites administrativos externos	2	0,12%
Procesos de Selección	2	100,00%
Queja contra servidores públicos IDU	1	0,06%
Agresión física y/o verbal de funcionarios IDU a la comunidad o actuación técnica indebida	1	100,00%
Total general	1653	100,00%

El criterio más requerido fue Contribución de Valorización (IDU) con un 71,99% y el subcriterio más solicitado fue Devoluciones con un 84,20% de los requerimientos relacionados con el criterio Contribución de Valorización (IDU).

REQUERIMIENTOS POR LOCALIDAD Y CRITERIO		
Localidades y Criterios	Total	%
No Aplica	249	15,06%
Contribución de Valorización (IDU)	148	59,44%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	24	9,64%
Obras IDU en Espacio público	17	6,83%
Información sobre Trámites y Servicios	15	6,02%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	13	5,22%
Predios para obras de Infraestructura IDU	7	2,81%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	6	2,41%
Trámites laborales internos	5	2,01%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	4	1,61%
Denuncias sobre actuación IDU	2	0,80%
Trámites administrativos externos	2	0,80%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	2	0,80%
Imagen Institucional IDU	2	0,80%
Componente ambiental (obras IDU)	1	0,40%
Componente social (obras IDU)	1	0,40%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO		
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES		
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		
FECHA DE CORTE DEL INFORME: 03 DE SEPTIEMBRE DE 2014		
DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE AGOSTO 2014		



USAQUEN	243	14,70%
Contribución de Valorización (IDU)	205	84,36%
Obras IDU en Espacio público	24	9,88%
Predios para obras de Infraestructura IDU	6	2,47%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	4	1,65%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	1,23%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	0,41%
ENGATIVA	191	11,55%
Contribución de Valorización (IDU)	167	87,43%
Predios para obras de Infraestructura IDU	9	4,71%
Obras IDU en Espacio público	5	2,62%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	1,57%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	3	1,57%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	1,05%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	0,52%
Información sobre Trámites y Servicios	1	0,52%
SUBA	158	9,56%
Contribución de Valorización (IDU)	111	70,25%
Predios para obras de Infraestructura IDU	22	13,92%
Obras IDU en Espacio público	11	6,96%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	4	2,53%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	3	1,90%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	1,27%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	1,27%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	2	1,27%
Componente ambiental (obras IDU)	1	0,63%
KENNEDY	138	8,35%
Contribución de Valorización (IDU)	111	80,43%
Predios para obras de Infraestructura IDU	12	8,70%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	7	5,07%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	2,17%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	1,45%
Obras IDU en Espacio público	2	1,45%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	0,72%
CHAPINERO	123	7,44%
Contribución de Valorización (IDU)	100	81,30%
Obras IDU en Espacio público	12	9,76%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	2,44%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	1,63%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	2	1,63%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	0,81%
Predios para obras de Infraestructura IDU	1	0,81%
Componente ambiental (obras IDU)	1	0,81%
Componente social (obras IDU)	1	0,81%
BOSA	105	6,35%
Contribución de Valorización (IDU)	71	67,62%
Predios para obras de Infraestructura IDU	26	24,76%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	3	2,86%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	1,90%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	0,95%
Obras IDU en Espacio público	1	0,95%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	0,95%
BARRIOS UNIDOS	88	5,32%
Contribución de Valorización (IDU)	72	81,82%
Obras IDU en Espacio público	7	7,95%
Predios para obras de Infraestructura IDU	5	5,68%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	2,27%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	1,14%
Componente social (obras IDU)	1	1,14%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 03 DE SEPTIEMBRE DE 2014 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE AGOSTO 2014	
---	---

PUENTE ARANDA	82	4,96%
Contribución de Valorización (IDU)	60	73,17%
Obras IDU en Espacio público	9	10,98%
Predios para obras de Infraestructura IDU	5	6,10%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	4	4,88%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	1,22%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	1,22%
Imagen Institucional IDU	1	1,22%
Información sobre Trámites y Servicios	1	1,22%
TEUSAQUILLO	55	3,33%
Contribución de Valorización (IDU)	37	67,27%
Obras IDU en Espacio público	7	12,73%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	5	9,09%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	3,64%
Predios para obras de Infraestructura IDU	2	3,64%
Queja contra servidores públicos IDU	1	1,82%
Información sobre Trámites y Servicios	1	1,82%
FONTIBON	53	3,21%
Contribución de Valorización (IDU)	43	81,13%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	5	9,43%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	5,66%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	1,89%
Obras IDU en Espacio público	1	1,89%
SAN CRISTOBAL	26	1,57%
Contribución de Valorización (IDU)	8	30,77%
Predios para obras de Infraestructura IDU	6	23,08%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	6	23,08%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	3	11,54%
Obras IDU en Espacio público	2	7,69%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	3,85%
USME	26	1,57%
Contribución de Valorización (IDU)	10	38,46%
Predios para obras de Infraestructura IDU	5	19,23%
Obras IDU en Espacio público	3	11,54%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	7,69%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	7,69%
Denuncias sobre actuación IDU	1	3,85%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	3,85%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	3,85%
Información sobre Trámites y Servicios	1	3,85%
SANTA FE	25	1,51%
Obras IDU en Espacio público	7	28,00%
Contribución de Valorización (IDU)	5	20,00%
Predios para obras de Infraestructura IDU	4	16,00%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	2	8,00%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	2	8,00%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	8,00%
Componente ambiental (obras IDU)	1	4,00%
Información sobre Trámites y Servicios	1	4,00%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	4,00%
TUNJUELITO	22	1,33%
Contribución de Valorización (IDU)	11	50,00%
Predios para obras de Infraestructura IDU	6	27,27%
Obras IDU en Espacio público	2	9,09%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	4,55%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	4,55%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	4,55%
LOS MARTIRES	17	1,03%
Contribución de Valorización (IDU)	10	58,82%
Predios para obras de Infraestructura IDU	2	11,76%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	11,76%
Obras IDU en Espacio público	2	11,76%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	5,88%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 03 DE SEPTIEMBRE DE 2014 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE AGOSTO 2014	
---	---

RAFAEL URIBE URIBE	16	0,97%
Contribución de Valorización (IDU)	4	25,00%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	18,75%
Predios para obras de Infraestructura IDU	3	18,75%
Obras IDU en Espacio público	2	12,50%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	12,50%
Información sobre Trámites y Servicios	1	6,25%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	6,25%
ANTONIO NARIÑO	15	0,91%
Contribución de Valorización (IDU)	13	86,67%
Predios para obras de Infraestructura IDU	1	6,67%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	6,67%
CIUDAD BOLIVAR	11	0,67%
Contribución de Valorización (IDU)	4	36,36%
Predios para obras de Infraestructura IDU	3	27,27%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	18,18%
Información sobre Trámites y Servicios	2	18,18%
CANDELARIA	10	0,60%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	4	40,00%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	3	30,00%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	10,00%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	10,00%
Obras IDU en Espacio público	1	10,00%
Total general	1653	100,00%

Las localidades que tienen más requerimientos relacionados con la gestión que presta el IDU son: Usaquen con el 14,70%, Engativa con el 11,55% y Suba con el 9,56%. Para estas localidades el criterio más recurrente es Contribución de Valorización (IDU).

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 02 DE OCTUBRE DE 2014 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE SEPTIEMBRE 2014	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
--	---

CANALES Y LÍNEAS DE ATENCIÓN			
Líneas de atención		Total	%
Telefónico		1078	60,06%
Presencial		338	18,83%
Chat		199	11,09%
Twitter		73	4,07%
SDQS		70	3,90%
Formulario web		37	2,06%
Total general		1795	100,00%

El Instituto de Desarrollo Urbano recibió 1795 requerimientos ciudadanos en la Línea Administración de Canales de la Oficina de Atención al Ciudadano para el mes de septiembre de 2014 mediante los siguientes canales: 60,06% para el canal telefónico; 21,11% para el canal virtual (Chat, Twitter, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS y Formulario Web) y 18,83% para el canal presencial (1er piso Sede IDU Calle 22 # 6 27 - ventanilla 18).

TIPOS DE REQUERIMIENTOS			
Tipos de requerimientos		Total	%
Solicitud		1729	96,32%
Reclamo		57	3,18%
Sugerencia		5	0,28%
Queja		3	0,17%
Denuncia		1	0,06%
Total general		1795	100,00%

Se observa que el 96,32% de los requerimientos recibidos para este periodo en la Línea Administración de Canales fueron solicitudes, mientras que el 3,18% fueron reclamos, el 0,28% fueron sugerencias, el 0,17% fueron quejas y el 0,06% fue una denuncia.

REQUERIMIENTOS SEGÚN CRITERIO Y SUBCRITERIO			
Criterios y Subcriterios		Total	%
Contribución de Valorización (IDU)		1289	71,81%
Devoluciones		925	71,76%
Estados de Cuenta		174	13,50%
Certificado para Trámite Notarial		167	12,96%
Facturación		10	0,78%
Levantamiento de Gravamen de Embargo o Terminación Proceso Ejecutivo		4	0,31%
Actualización de datos		4	0,31%
Facilidades de pago y/o Cobro Coactivo		3	0,23%
Recursos Contra la Liquidación de Valorización		1	0,08%
Solicitudes de juzgados por Temas de Valorización		1	0,08%
Predios para obras de Infraestructura IDU		128	7,13%
Afectación Vial		94	73,44%
Adquisición Predial		30	23,44%
Administración y Vigilancia de Predios		3	2,34%
Gestión Social en Predios		1	0,78%
Obras IDU en Espacio público		113	6,30%
Licencias de Excavación		67	59,29%
Andenes		19	16,81%
Antejardines		9	7,96%
Permiso de Uso Temporal de Espacio Público		8	7,08%
Puentes Peatonales		5	4,42%
Mobiliario Urbano		4	3,54%
Fondo de Compensación de Parqueaderos		1	0,88%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU		75	4,18%
Otras entidades		60	80,00%
Alcaldías Locales		14	18,67%
Empresas de Servicios Públicos		1	1,33%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)		46	2,56%
Malla Vial Arterial		30	65,22%
Malla Vial Intermedia		13	28,26%
Malla Vial Local Convenios IDU		3	6,52%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)		46	2,56%
Reporte de huecos		40	86,96%
Daños causados por huecos		6	13,04%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES	
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
FECHA DE CORTE DEL INFORME: 02 DE OCTUBRE DE 2014	
DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE SEPTIEMBRE 2014	



Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	37	2,06%
Solicitud de Información de Futuros Proyectos	26	70,27%
Reserva Vial	11	29,73%
Información sobre Trámites y Servicios	25	1,39%
Trámites y servicios ante el IDU	24	96,00%
Acciones jurídicas	1	4,00%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	14	0,78%
Cronograma de obra	9	64,29%
Solicitud Visita Técnica	2	14,29%
Movilidad por Obras	1	7,14%
Daños a Predios por Obra	1	7,14%
Proceso Contractual de las Obras de Infraestructura	1	7,14%
Trámites administrativos externos	8	0,45%
Proveedores área administrativa	4	50,00%
Procesos de Selección	4	50,00%
Imagen Institucional IDU	6	0,33%
Información institucional publicada y divulgación	4	66,67%
Atención RED CADES	1	16,67%
Atención Sedes IDU	1	16,67%
Queja contra servidores públicos IDU	3	0,17%
Agresión física y/o verbal de contratistas a la comunidad o actuación técnica indebida	2	66,67%
Agresión física y/o verbal de funcionarios IDU a la comunidad o actuación técnica indebida	1	33,33%
Trámites laborales internos	3	0,17%
Trámites por prestación de servicios	2	66,67%
Trámites laborales personal de planta	1	33,33%
Componente ambiental (obras IDU)	1	0,06%
Directorio de proveedores	1	100,00%
Denuncias sobre actuación IDU	1	0,06%
No pago a trabajadores o subcontratistas	1	100,00%
Total general	1795	100,00%

El criterio más requerido fue Contribución de Valorización (IDU) con un 71,81% y el subcriterio más solicitado fue Devoluciones con un 71,76% de los requerimientos relacionados con el criterio Contribución de Valorización (IDU).

REQUERIMIENTOS POR LOCALIDAD Y CRITERIO		
Localidades y Criterios	Total	%
USAQUEN	404	22,51%
Contribución de Valorización (IDU)	360	89,11%
Obras IDU en Espacio público	18	4,46%
Predios para obras de Infraestructura IDU	6	1,49%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	6	1,49%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	6	1,49%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	4	0,99%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	0,74%
Información sobre Trámites y Servicios	1	0,25%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES	
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
FECHA DE CORTE DEL INFORME: 02 DE OCTUBRE DE 2014	
DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE SEPTIEMBRE 2014	



No Aplica	337	18,77%
Contribución de Valorización (IDU)	218	64,69%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	19	5,64%
Obras IDU en Espacio público	19	5,64%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	18	5,34%
Información sobre Trámites y Servicios	14	4,15%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	13	3,86%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	10	2,97%
Trámites administrativos externos	8	2,37%
Predios para obras de Infraestructura IDU	6	1,78%
Trámites laborales internos	3	0,89%
Imagen Institucional IDU	3	0,89%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	3	0,89%
Queja contra servidores públicos IDU	2	0,59%
Componente ambiental (obras IDU)	1	0,30%
ENGATIVA	219	12,20%
Contribución de Valorización (IDU)	184	84,02%
Predios para obras de Infraestructura IDU	11	5,02%
Obras IDU en Espacio público	8	3,65%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	5	2,28%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	4	1,83%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	4	1,83%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	2	0,91%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	0,46%
SUBA	144	8,02%
Contribución de Valorización (IDU)	90	62,50%
Predios para obras de Infraestructura IDU	23	15,97%
Obras IDU en Espacio público	10	6,94%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	8	5,56%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	6	4,17%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	3	2,08%
Información sobre Trámites y Servicios	2	1,39%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	0,69%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	0,69%
KENNEDY	118	6,57%
Contribución de Valorización (IDU)	87	73,73%
Predios para obras de Infraestructura IDU	12	10,17%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	6	5,08%
Obras IDU en Espacio público	4	3,39%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	2,54%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	2,54%
Información sobre Trámites y Servicios	1	0,85%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	0,85%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	0,85%
CHAPINERO	106	5,91%
Contribución de Valorización (IDU)	67	63,21%
Obras IDU en Espacio público	17	16,04%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	11	10,38%
Predios para obras de Infraestructura IDU	2	1,89%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	2	1,89%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	1,89%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	0,94%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	0,94%
Denuncias sobre actuación IDU	1	0,94%
Imagen Institucional IDU	1	0,94%
Información sobre Trámites y Servicios	1	0,94%
BOSA	92	5,13%
Contribución de Valorización (IDU)	65	70,65%
Predios para obras de Infraestructura IDU	19	20,65%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	2,17%
Obras IDU en Espacio público	2	2,17%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	2	2,17%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	2,17%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES	
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
FECHA DE CORTE DEL INFORME: 02 DE OCTUBRE DE 2014	
DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE SEPTIEMBRE 2014	



BARRIOS UNIDOS	77	4,29%
Contribución de Valorización (IDU)	65	84,42%
Obras IDU en Espacio público	4	5,19%
Predios para obras de Infraestructura IDU	3	3,90%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	2,60%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	2,60%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	1,30%
FONTIBON	47	2,62%
Contribución de Valorización (IDU)	36	76,60%
Obras IDU en Espacio público	6	12,77%
Predios para obras de Infraestructura IDU	5	10,64%
PUENTE ARANDA	46	2,56%
Contribución de Valorización (IDU)	30	65,22%
Obras IDU en Espacio público	8	17,39%
Predios para obras de Infraestructura IDU	2	4,35%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	4,35%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	4,35%
Imagen Institucional IDU	1	2,17%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	2,17%
TEUSAQUILLO	45	2,51%
Contribución de Valorización (IDU)	37	82,22%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	6,67%
Obras IDU en Espacio público	3	6,67%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	2,22%
Predios para obras de Infraestructura IDU	1	2,22%
SANTA FE	33	1,84%
Contribución de Valorización (IDU)	7	21,21%
Predios para obras de Infraestructura IDU	6	18,18%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	6	18,18%
Obras IDU en Espacio público	5	15,15%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	2	6,06%
Información sobre Trámites y Servicios	2	6,06%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	3,03%
Queja contra servidores públicos IDU	1	3,03%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	3,03%
Imagen Institucional IDU	1	3,03%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	3,03%
SAN CRISTOBAL	29	1,62%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	7	24,14%
Predios para obras de Infraestructura IDU	7	24,14%
Contribución de Valorización (IDU)	7	24,14%
Obras IDU en Espacio público	3	10,34%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	6,90%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	6,90%
Información sobre Trámites y Servicios	1	3,45%
TUNJUELITO	19	1,06%
Contribución de Valorización (IDU)	9	47,37%
Predios para obras de Infraestructura IDU	6	31,58%
Obras IDU en Espacio público	1	5,26%
Información sobre Trámites y Servicios	1	5,26%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	5,26%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	5,26%
RAFAEL URIBE URIBE	18	1,00%
Contribución de Valorización (IDU)	4	22,22%
Predios para obras de Infraestructura IDU	4	22,22%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	4	22,22%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	3	16,67%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	11,11%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	5,56%
USME	16	0,89%
Predios para obras de Infraestructura IDU	5	31,25%
Contribución de Valorización (IDU)	4	25,00%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	18,75%
Obras IDU en Espacio público	3	18,75%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	6,25%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 02 DE OCTUBRE DE 2014 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE SEPTIEMBRE 2014	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
--	---

LOS MARTIRES	16	0,89%
Contribución de Valorización (IDU)	9	56,25%
Pedios para obras de Infraestructura IDU	2	12,50%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	12,50%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	12,50%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	6,25%
ANTONIO NARIÑO	13	0,72%
Contribución de Valorización (IDU)	9	69,23%
Obras IDU en Espacio público	2	15,38%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	7,69%
Información sobre Trámites y Servicios	1	7,69%
CIUDAD BOLIVAR	11	0,61%
Pedios para obras de Infraestructura IDU	7	63,64%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	9,09%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	9,09%
Contribución de Valorización (IDU)	1	9,09%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	9,09%
CANDELARIA	5	0,28%
Pedios para obras de Infraestructura IDU	1	20,00%
Información sobre Trámites y Servicios	1	20,00%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	20,00%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	20,00%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	20,00%
Total general	1795	100,00%

Las localidades que tienen más requerimientos relacionados con la gestión que presta el IDU son: Usaquen con el 22,51%, Engativa con el 12,20% y Suba con el 8,02%. Para estas localidades el criterio más recurrente es Contribución de Valorización (IDU).

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 05 DE NOVIEMBRE DE 2014 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE OCTUBRE 2014	
---	---

CANALES Y LÍNEAS DE ATENCIÓN			
Líneas de atención		Total	%
Telefónico		1108	57,41%
Presencial		325	16,84%
Chat		214	11,09%
SDQS		139	7,20%
Twitter		91	4,72%
Formulario web		53	2,75%
Total general		1930	100,00%

El Instituto de Desarrollo Urbano recibió 1930 requerimientos ciudadanos en la Línea Administración de Canales de la Oficina de Atención al Ciudadano para el mes de octubre de 2014 mediante los siguientes canales: 57,41% para el canal telefónico; 25,75% para el canal virtual (Chat, Twitter, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS y Formulario Web) y 16,84% para el canal presencial (1er piso Sede IDU Calle 22 # 6 27 - ventanilla 18).

TIPOS DE REQUERIMIENTOS			
Tipos de requerimientos		Total	%
Solicitud		1887	97,77%
Reclamo		36	1,87%
Sugerencia		4	0,21%
Queja		3	0,16%
Total general		1930	100,00%

Se observa que el 97,77% de los requerimientos recibidos para este periodo en la Línea Administración de Canales fueron solicitudes, mientras que el 1,87% fueron reclamos, el 0,21% fueron sugerencias y el 0,16% fueron quejas.

REQUERIMIENTOS SEGÚN CRITERIO Y SUBCRITERIO			
Criterios y Subcriterios		Total	%
Contribución de Valorización (IDU)		1350	69,95%
Devoluciones		918	68,00%
Estados de Cuenta		283	20,96%
Certificado para Trámite Notarial		96	7,11%
Facturación		25	1,85%
Recursos Contra la Liquidación de Valorización		11	0,81%
Actualización de datos		8	0,59%
Facilidades de pago y/o Cobro Coactivo		5	0,37%
Levantamiento de Gravamen de Embargo o Terminación Proceso Ejecutivo		4	0,30%
Obras IDU en Espacio público		156	8,08%
Licencias de Excavación		77	49,36%
Mantenimiento Espacio Público		20	12,82%
Andenes		18	11,54%
Puentes Peatonales		13	8,33%
Ciclo Ruta		9	5,77%
Antejardines		9	5,77%
Permiso de Uso Temporal de Espacio Público		6	3,85%
Mobiliario Urbano		4	2,56%
Predios para obras de Infraestructura IDU		116	6,01%
Afectación Vial		93	80,17%
Adquisición Predial		16	13,79%
Gestión Social en Predios		6	5,17%
Administración y Vigilancia de Predios		1	0,86%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU		74	3,83%
Otras entidades		61	82,43%
Alcaldías Locales		10	13,51%
Empresas de Servicios Públicos		3	4,05%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)		68	3,52%
Malla Vial Arterial		42	61,76%
Malla Vial Intermedia		19	27,94%
Malla Vial Local Convenios IDU		7	10,29%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)		49	2,54%
Reporte de huecos		46	93,88%
Daños causados por huecos		3	6,12%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES	
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
FECHA DE CORTE DEL INFORME: 05 DE NOVIEMBRE DE 2014	
DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE OCTUBRE 2014	



Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	40	2,07%
Solicitud de Información de Futuros Proyectos	32	80,00%
Reserva Vial	8	20,00%
Información sobre Trámites y Servicios	29	1,50%
Trámites y servicios ante el IDU	29	100,00%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	19	0,98%
Cronograma de obra	7	36,84%
Solicitud Visita Técnica	4	21,05%
Movilidad por Obras	3	15,79%
Daños a Predios por Obra	3	15,79%
Proceso Contractual de las Obras de Infraestructura	2	10,53%
Imagen Institucional IDU	8	0,41%
Información institucional publicada y divulgación	6	75,00%
Felicitación por buena atención	1	12,50%
Atención Sedes IDU	1	12,50%
Componente social (obras IDU)	7	0,36%
Invitaciones a reuniones con comunidad	5	71,43%
Atención Puntos CREA	1	14,29%
Participación Ciudadana	1	14,29%
Componente ambiental (obras IDU)	4	0,21%
Directorio de proveedores	3	75,00%
Disposición final de escombros de obras	1	25,00%
Queja contra servidores públicos IDU	3	0,16%
Agresión física y/o verbal de funcionarios IDU a la comunidad o actuación técnica indebida	2	66,67%
Agresión física y/o verbal de interventores a la comunidad o actuación técnica indebida	1	33,33%
Trámites laborales internos	3	0,16%
Trámites por prestación de servicios	3	100,00%
Trámites administrativos externos	3	0,16%
Procesos de Selección	3	100,00%
Impacto socioeconómico por obras IDU	1	0,05%
Baja en ventas y/o Cierre de Locales	1	100,00%
Total general	1930	100,00%

El criterio más requerido fue Contribución de Valorización (IDU) con un 69,95% y el subcriterio más solicitado fue Devoluciones con un 68% de los requerimientos relacionados con el criterio Contribución de Valorización (IDU).

REQUERIMIENTOS POR LOCALIDAD Y CRITERIO			
Localidades y Criterios		Total	%
SUBA		428	22,18%
Contribución de Valorización (IDU)		373	87,15%
Obras IDU en Espacio público		15	3,50%
Predios para obras de Infraestructura IDU		13	3,04%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)		10	2,34%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU		8	1,87%
Información sobre Trámites y Servicios		3	0,70%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)		2	0,47%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)		2	0,47%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)		2	0,47%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES	
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
FECHA DE CORTE DEL INFORME: 05 DE NOVIEMBRE DE 2014	
DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE OCTUBRE 2014	



No Aplica	355	18,39%
Contribución de Valorización (IDU)	209	58,87%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	25	7,04%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	21	5,92%
Obras IDU en Espacio público	20	5,63%
Información sobre Trámites y Servicios	18	5,07%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	17	4,79%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	16	4,51%
Imagen Institucional IDU	8	2,25%
Componente social (obras IDU)	4	1,13%
Predios para obras de Infraestructura IDU	4	1,13%
Trámites laborales internos	3	0,85%
Trámites administrativos externos	3	0,85%
Componente ambiental (obras IDU)	3	0,85%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	3	0,85%
Queja contra servidores públicos IDU	1	0,28%
USAQUEN	272	14,09%
Contribución de Valorización (IDU)	226	83,09%
Obras IDU en Espacio público	23	8,46%
Predios para obras de Infraestructura IDU	9	3,31%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	6	2,21%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	4	1,47%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	0,74%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	0,37%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	0,37%
ENGATIVA	193	10,00%
Contribución de Valorización (IDU)	160	82,90%
Predios para obras de Infraestructura IDU	9	4,66%
Obras IDU en Espacio público	6	3,11%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	5	2,59%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	4	2,07%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	1,55%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	2	1,04%
Información sobre Trámites y Servicios	2	1,04%
Componente social (obras IDU)	1	0,52%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	0,52%
KENNEDY	115	5,96%
Contribución de Valorización (IDU)	77	66,96%
Predios para obras de Infraestructura IDU	19	16,52%
Obras IDU en Espacio público	7	6,09%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	4	3,48%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	2,61%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	1,74%
Componente social (obras IDU)	1	0,87%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	0,87%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	0,87%
CHAPINERO	108	5,60%
Contribución de Valorización (IDU)	73	67,59%
Obras IDU en Espacio público	18	16,67%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	6	5,56%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	4	3,70%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	4	3,70%
Queja contra servidores públicos IDU	1	0,93%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	0,93%
Información sobre Trámites y Servicios	1	0,93%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES	
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
FECHA DE CORTE DEL INFORME: 05 DE NOVIEMBRE DE 2014	
DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE OCTUBRE 2014	



BOSA	74	3,83%
Contribución de Valorización (IDU)	55	74,32%
Predios para obras de Infraestructura IDU	9	12,16%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	2,70%
Obras IDU en Espacio público	2	2,70%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	2,70%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	1,35%
Queja contra servidores públicos IDU	1	1,35%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	1,35%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	1,35%
TEUSAQUILLO	70	3,63%
Contribución de Valorización (IDU)	32	45,71%
Obras IDU en Espacio público	25	35,71%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	4	5,71%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	4,29%
Información sobre Trámites y Servicios	1	1,43%
Predios para obras de Infraestructura IDU	1	1,43%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	1,43%
Impacto socioeconómico por obras IDU	1	1,43%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	1,43%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	1,43%
BARRIOS UNIDOS	65	3,37%
Contribución de Valorización (IDU)	39	60,00%
Obras IDU en Espacio público	8	12,31%
Predios para obras de Infraestructura IDU	7	10,77%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	5	7,69%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	3	4,62%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	3,08%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	1,54%
FONTIBON	50	2,59%
Contribución de Valorización (IDU)	23	46,00%
Obras IDU en Espacio público	13	26,00%
Predios para obras de Infraestructura IDU	4	8,00%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	6,00%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	2	4,00%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	4,00%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	2,00%
Componente ambiental (obras IDU)	1	2,00%
Información sobre Trámites y Servicios	1	2,00%
PUENTE ARANDA	49	2,54%
Contribución de Valorización (IDU)	31	63,27%
Obras IDU en Espacio público	5	10,20%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	5	10,20%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	4	8,16%
Predios para obras de Infraestructura IDU	3	6,12%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	2,04%
SANTA FE	30	1,55%
Predios para obras de Infraestructura IDU	8	26,67%
Obras IDU en Espacio público	5	16,67%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	5	16,67%
Contribución de Valorización (IDU)	5	16,67%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	4	13,33%
Información sobre Trámites y Servicios	1	3,33%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	3,33%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	3,33%
SAN CRISTOBAL	25	1,30%
Contribución de Valorización (IDU)	11	44,00%
Predios para obras de Infraestructura IDU	4	16,00%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	12,00%
Información sobre Trámites y Servicios	2	8,00%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	8,00%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	4,00%
Componente social (obras IDU)	1	4,00%
Obras IDU en Espacio público	1	4,00%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 05 DE NOVIEMBRE DE 2014 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE OCTUBRE 2014	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
---	--

USME	20	1,04%
Predios para obras de Infraestructura IDU	9	45,00%
Contribución de Valorización (IDU)	5	25,00%
Obras IDU en Espacio público	2	10,00%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	5,00%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	5,00%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	5,00%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	5,00%
RAFAEL URIBE URIBE	14	0,73%
Contribución de Valorización (IDU)	6	42,86%
Predios para obras de Infraestructura IDU	3	21,43%
Obras IDU en Espacio público	2	14,29%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	7,14%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	7,14%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	7,14%
LOS MARTIRES	14	0,73%
Contribución de Valorización (IDU)	10	71,43%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	14,29%
Predios para obras de Infraestructura IDU	1	7,14%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	7,14%
ANTONIO NARIÑO	14	0,73%
Contribución de Valorización (IDU)	11	78,57%
Obras IDU en Espacio público	1	7,14%
Predios para obras de Infraestructura IDU	1	7,14%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	7,14%
CIUDAD BOLIVAR	14	0,73%
Predios para obras de Infraestructura IDU	7	50,00%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	4	28,57%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	7,14%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	7,14%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	7,14%
TUNJUELITO	14	0,73%
Predios para obras de Infraestructura IDU	5	35,71%
Contribución de Valorización (IDU)	4	28,57%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	2	14,29%
Obras IDU en Espacio público	2	14,29%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	7,14%
CANDELARIA	4	0,21%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	25,00%
Obras IDU en Espacio público	1	25,00%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	25,00%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	25,00%
SUMAPAZ	1	0,05%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	100,00%
FUERA DE BOGOTÁ	1	0,05%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	100,00%
Total general	1930	100,00%

Las localidades que tienen más requerimientos relacionados con la gestión que presta el IDU son: Suba con el 22,18%, Usaquen con el 14,09% y Engativá con el 10%. Para estas localidades el criterio más recurrente es Contribución de Valorización (IDU).

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES		
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		
FECHA DE CORTE DEL INFORME: 02 DE DICIEMBRE DE 2014		
DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE NOVIEMBRE 2014		

CANALES Y LÍNEAS DE ATENCIÓN			
Líneas de atención		Total	%
Telefónico		1106	59,27%
Chat		252	13,50%
Presencial		244	13,08%
SDQS		89	4,77%
Twitter		88	4,72%
Formulario web		59	3,16%
atnciudadano@idu.gov.co		18	0,96%
Facebook		10	0,54%
Total general		1866	100,00%

El Instituto de Desarrollo Urbano recibió 1866 requerimientos ciudadanos en la Línea Administración de Canales de la Oficina de Atención al Ciudadano para el mes de noviembre de 2014 mediante los siguientes canales: 59,27% para el canal telefónico; 27,65% para el canal virtual (Chat, Twitter, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, Formulario Web, atnciudadano@idu.gov.co y Facebook) y 13,08% para el canal presencial (1er piso Sede IDU Calle 22 # 6 27 - ventanilla 18).

TIPOS DE REQUERIMIENTOS			
Tipos de requerimientos		Total	%
Solicitud		1824	97,75%
Reclamo		31	1,66%
Sugerencia		7	0,38%
Queja		4	0,21%
Total general		1866	100,00%

Se observa que el 97,75% de los requerimientos recibidos para este periodo en la Línea Administración de Canales fueron solicitudes, mientras que el 1,66% fueron reclamos, el 0,38% fueron sugerencias y el 0,21% fueron quejas.

REQUERIMIENTOS SEGÚN CRITERIO Y SUBCRITERIO			
Criterios y Subcriterios		Total	%
Contribución de Valorización (IDU)		1404	75,24%
Devoluciones		922	65,67%
Estados de Cuenta		321	22,86%
Certificado para Trámite Notarial		93	6,62%
Facturación		47	3,35%
Recursos Contra la Liquidación de Valorización		8	0,57%
Facilidades de pago y/o Cobro Coactivo		6	0,43%
Levantamiento de Gravamen de Embargo o Terminación Proceso Ejecutivo		4	0,28%
Actualización de datos		3	0,21%
Obras IDU en Espacio público		109	5,84%
Licencias de Excavación		66	60,55%
Andenes		14	12,84%
Ciclo Ruta		13	11,93%
Permiso de Uso Temporal de Espacio Público		6	5,50%
Antejardines		3	2,75%
Puentes Peatonales		3	2,75%
Mantenimiento Espacio Público		2	1,83%
Mobiliario Urbano		2	1,83%
Predios para obras de Infraestructura IDU		94	5,04%
Afectación Vial		68	72,34%
Adquisición Predial		16	17,02%
Gestión Social en Predios		5	5,32%
Administración y Vigilancia de Predios		5	5,32%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)		58	3,11%
Reporte de huecos		57	98,28%
Daños causados por huecos		1	1,72%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)		54	2,89%
Malla Vial Arterial		26	48,15%
Malla Vial Intermedia		15	27,78%
Malla Vial Local Convenios IDU		13	24,07%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES	
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
FECHA DE CORTE DEL INFORME: 02 DE DICIEMBRE DE 2014	
DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE NOVIEMBRE 2014	



Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	51	2,73%
Otras entidades	41	80,39%
Alcaldías Locales	5	9,80%
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial-UAERMV	3	5,88%
Empresas de Servicios Públicos	2	3,92%
Información sobre Trámites y Servicios	28	1,50%
Trámites y servicios ante el IDU	24	85,71%
Acciones jurídicas	4	14,29%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	23	1,23%
Solicitud de Información de Futuros Proyectos	21	91,30%
Reserva Vial	2	8,70%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	16	0,86%
Solicitud Visita Técnica	6	37,50%
Cronograma de obra	6	37,50%
Proceso Contractual de las Obras de Infraestructura	2	12,50%
Actas de vecindad	1	6,25%
Daños a Predios por Obra	1	6,25%
Imagen Institucional IDU	9	0,48%
Información institucional publicada y divulgación	8	88,89%
Atención RED CADES	1	11,11%
Trámites laborales internos	4	0,21%
Trámites por prestación de servicios	4	100,00%
Queja contra servidores públicos IDU	4	0,21%
Agresión física y/o verbal de funcionarios IDU a la comunidad o actuación técnica indebida	3	75,00%
Agresión física y/o verbal de contratistas a la comunidad o actuación técnica indebida	1	25,00%
Componente social (obras IDU)	4	0,21%
Atención Puntos CREA	2	50,00%
Control Social	1	25,00%
Invitaciones a reuniones con comunidad	1	25,00%
Trámites administrativos externos	3	0,16%
Proveedores área administrativa	2	66,67%
Procesos de Selección	1	33,33%
Componente ambiental (obras IDU)	2	0,11%
Información general ambiental	1	50,00%
Directorio de proveedores	1	50,00%
Por Clasificar	2	0,11%
Formulario Web	2	100,00%
Componente Seguridad Industrial y Salud Ocupacional - SISO (obras IDU)	1	0,05%
Seguridad Industrial y Salud Ocupacional - SISO	1	100,00%
Total general	1866	100,00%

El criterio más requerido fue Contribución de Valorización (IDU) con un 75,24% y el subcriterio más solicitado fue Devoluciones con un 65,67% de los requerimientos relacionados con el criterio Contribución de Valorización (IDU).

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES		
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		
FECHA DE CORTE DEL INFORME: 02 DE DICIEMBRE DE 2014		
DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE NOVIEMBRE 2014		

REQUERIMIENTOS POR LOCALIDAD Y CRITERIO		
Localidades y Criterios	Total	%
No Aplica	424	22,72%
Contribución de Valorización (IDU)	285	67,22%
Información sobre Trámites y Servicios	22	5,19%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	22	5,19%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	21	4,95%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	20	4,72%
Obras IDU en Espacio público	12	2,83%
Predios para obras de Infraestructura IDU	10	2,36%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	8	1,89%
Imagen Institucional IDU	7	1,65%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	5	1,18%
Trámites laborales internos	4	0,94%
Trámites administrativos externos	3	0,71%
Componente Seguridad Industrial y Salud Ocupacional - SISO (obras IDU)	1	0,24%
Componente social (obras IDU)	1	0,24%
Por Clasificar	1	0,24%
Componente ambiental (obras IDU)	1	0,24%
Queja contra servidores públicos IDU	1	0,24%
SUBA	379	20,31%
Contribución de Valorización (IDU)	319	84,17%
Obras IDU en Espacio público	16	4,22%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	15	3,96%
Predios para obras de Infraestructura IDU	14	3,69%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	4	1,06%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	3	0,79%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	0,79%
Queja contra servidores públicos IDU	2	0,53%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	0,53%
Información sobre Trámites y Servicios	1	0,26%
USAQUEN	321	17,20%
Contribución de Valorización (IDU)	281	87,54%
Obras IDU en Espacio público	22	6,85%
Predios para obras de Infraestructura IDU	6	1,87%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	6	1,87%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	4	1,25%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	0,31%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	0,31%
ENGATIVA	188	10,08%
Contribución de Valorización (IDU)	155	82,45%
Predios para obras de Infraestructura IDU	14	7,45%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	5	2,66%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	4	2,13%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	4	2,13%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	1,60%
Obras IDU en Espacio público	1	0,53%
Componente social (obras IDU)	1	0,53%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	0,53%
CHAPINERO	141	7,56%
Contribución de Valorización (IDU)	106	75,18%
Obras IDU en Espacio público	24	17,02%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	4	2,84%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	2,13%
Imagen Institucional IDU	2	1,42%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	0,71%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	0,71%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES	
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
FECHA DE CORTE DEL INFORME: 02 DE DICIEMBRE DE 2014	
DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE NOVIEMBRE 2014	



KENNEDY	77	4,13%
Contribución de Valorización (IDU)	55	71,43%
Predios para obras de Infraestructura IDU	9	11,69%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	5	6,49%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	3	3,90%
Obras IDU en Espacio público	2	2,60%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	1,30%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	1,30%
Información sobre Trámites y Servicios	1	1,30%
BARRIOS UNIDOS	54	2,89%
Contribución de Valorización (IDU)	43	79,63%
Obras IDU en Espacio público	4	7,41%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	5,56%
Predios para obras de Infraestructura IDU	1	1,85%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	1,85%
Información sobre Trámites y Servicios	1	1,85%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	1,85%
FONTIBON	43	2,30%
Contribución de Valorización (IDU)	33	76,74%
Predios para obras de Infraestructura IDU	3	6,98%
Obras IDU en Espacio público	2	4,65%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	4,65%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	2,33%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	2,33%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	2,33%
BOSA	41	2,20%
Contribución de Valorización (IDU)	26	63,41%
Predios para obras de Infraestructura IDU	5	12,20%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	4	9,76%
Obras IDU en Espacio público	3	7,32%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	4,88%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	2,44%
TEUSAQUILLO	38	2,04%
Contribución de Valorización (IDU)	24	63,16%
Obras IDU en Espacio público	4	10,53%
Predios para obras de Infraestructura IDU	2	5,26%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	5,26%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	5,26%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	5,26%
Componente social (obras IDU)	1	2,63%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	2,63%
PUENTE ARANDA	37	1,98%
Contribución de Valorización (IDU)	30	81,08%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	8,11%
Obras IDU en Espacio público	3	8,11%
Predios para obras de Infraestructura IDU	1	2,70%
SANTA FE	21	1,13%
Obras IDU en Espacio público	5	23,81%
Contribución de Valorización (IDU)	4	19,05%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	14,29%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	14,29%
Información sobre Trámites y Servicios	2	9,52%
Predios para obras de Infraestructura IDU	2	9,52%
Queja contra servidores públicos IDU	1	4,76%
Componente ambiental (obras IDU)	1	4,76%
CIUDAD BOLIVAR	17	0,91%
Predios para obras de Infraestructura IDU	8	47,06%
Contribución de Valorización (IDU)	4	23,53%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	5,88%
Obras IDU en Espacio público	1	5,88%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	5,88%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	5,88%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	5,88%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO		
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES		
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		
FECHA DE CORTE DEL INFORME: 02 DE DICIEMBRE DE 2014		
DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE NOVIEMBRE 2014		



SAN CRISTOBAL	16	0,86%
Pedios para obras de Infraestructura IDU	6	37,50%
Contribución de Valorización (IDU)	5	31,25%
Obras IDU en Espacio público	2	12,50%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	12,50%
Componente social (obras IDU)	1	6,25%
LOS MARTIRES	15	0,80%
Contribución de Valorización (IDU)	9	60,00%
Pedios para obras de Infraestructura IDU	3	20,00%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	6,67%
Información sobre Trámites y Servicios	1	6,67%
Obras IDU en Espacio público	1	6,67%
RAFAEL URIBE URIBE	14	0,75%
Contribución de Valorización (IDU)	7	50,00%
Pedios para obras de Infraestructura IDU	3	21,43%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	7,14%
Obras IDU en Espacio público	1	7,14%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	7,14%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	7,14%
USME	13	0,70%
Pedios para obras de Infraestructura IDU	3	23,08%
Obras IDU en Espacio público	3	23,08%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	15,38%
Contribución de Valorización (IDU)	2	15,38%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	15,38%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	7,69%
ANTONIO NARIÑO	13	0,70%
Contribución de Valorización (IDU)	12	92,31%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	7,69%
TUNJUELITO	7	0,38%
Pedios para obras de Infraestructura IDU	4	57,14%
Obras IDU en Espacio público	2	28,57%
Contribución de Valorización (IDU)	1	14,29%
CANDELARIA	5	0,27%
Contribución de Valorización (IDU)	3	60,00%
Obras IDU en Espacio público	1	20,00%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	20,00%
NO REPORTA	1	0,05%
Por Clasificar	1	100,00%
FUERA DE BOGOTÁ	1	0,05%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	100,00%
Total general	1866	100,00%

Las localidades que tienen más requerimientos relacionados con la gestión que presta el IDU son: Suba con el 20,31%, Usaquen con el 17,20% y Engativá con el 10,08%. Para estas localidades el criterio más recurrente es Contribución de Valorización (IDU).

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 06 DE ENERO DE 2015 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE DICIEMBRE 2014	
---	---

CANALES Y LÍNEAS DE ATENCIÓN			
Líneas de atención		Total	%
Telefónico		1058	52,72%
Chat		359	17,89%
Presencial		235	11,71%
Twitter		112	5,58%
atnciudadano@idu.gov.co		102	5,08%
Formulario web		74	3,69%
SDQS		66	3,29%
Facebook		1	0,05%
Total general		2007	100,00%

El Instituto de Desarrollo Urbano recibió 2007 requerimientos ciudadanos en la Línea Administración de Canales de la Oficina de Atención al Ciudadano para el mes de diciembre de 2014 mediante los siguientes canales: 52,72% para el canal telefónico; 35,58% para el canal virtual (Chat, Twitter, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, Formulario Web, atnciudadano@idu.gov.co y Facebook) y 11,71% para el canal presencial (1er piso Sede IDU Calle 22 # 6 27 - ventanilla 18).

TIPOS DE REQUERIMIENTOS			
Tipos de requerimientos		Total	%
Solicitud		1975	98,41%
Reclamo		24	1,20%
Queja		3	0,15%
Sugerencia		3	0,15%
Denuncia		2	0,10%
Total general		2007	100,00%

Se observa que el 98,41% de los requerimientos recibidos para este periodo en la Línea Administración de Canales fueron solicitudes, mientras que el 1,20% fueron reclamos, el 0,15% fueron quejas, el 0,15% fueron sugerencias y el 0,10% fueron denuncias.

REQUERIMIENTOS SEGÚN CRITERIO Y SUBCRITERIO			
Criterios y Subcriterios		Total	%
Contribución de Valorización (IDU)		1626	81,02%
Devoluciones		917	56,40%
Estados de Cuenta		489	30,07%
Facturación		77	4,74%
Certificado para Trámite Notarial		72	4,43%
Facilidades de pago y/o Cobro Coactivo		50	3,08%
Recursos Contra la Liquidación de Valorización		13	0,80%
Actualización de datos		7	0,43%
Levantamiento de Gravamen de Embargo o Terminación Proceso Ejecutivo		1	0,06%
Obras IDU en Espacio público		78	3,89%
Licencias de Excavación		50	64,10%
Andenes		13	16,67%
Mantenimiento Espacio Público		5	6,41%
Antejardines		5	6,41%
Ciclo Ruta		4	5,13%
Puentes Peatonales		1	1,28%
Predios para obras de Infraestructura IDU		72	3,59%
Afectación Vial		54	75,00%
Adquisición Predial		9	12,50%
Gestión Social en Predios		4	5,56%
Administración y Vigilancia de Predios		4	5,56%
Avería de Predios por Demolición		1	1,39%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)		60	2,99%
Reporte de huecos		57	95,00%
Daños causados por huecos		3	5,00%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)		56	2,79%
Malla Vial Arterial		37	66,07%
Malla Vial Intermedia		10	17,86%
Malla Vial Local Convenios IDU		9	16,07%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES	
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
FECHA DE CORTE DEL INFORME: 06 DE ENERO DE 2015	
DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE DICIEMBRE 2014	



Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	55	2,74%
Otras entidades	44	80,00%
Alcaldías Locales	7	12,73%
Empresas de Servicios Públicos	3	5,45%
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial-UAERMV	1	1,82%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	22	1,10%
Solicitud de Información de Futuros Proyectos	18	81,82%
Reserva Vial	4	18,18%
Información sobre Trámites y Servicios	11	0,55%
Trámites y servicios ante el IDU	10	90,91%
Acciones jurídicas	1	9,09%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	10	0,50%
Cronograma de obra	4	40,00%
Daños a Predios por Obra	2	20,00%
Proceso Contractual de las Obras de Infraestructura	2	20,00%
Actas de vecindad	1	10,00%
Solicitud Visita Técnica	1	10,00%
Imagen Institucional IDU	8	0,40%
Información institucional publicada y divulgación	6	75,00%
Felicitación por buena atención	2	25,00%
Queja contra servidores públicos IDU	3	0,15%
Agresión física y/o verbal de funcionarios IDU a la comunidad o actuación técnica indebida	3	100,00%
Componente social (obras IDU)	2	0,10%
Atención Puntos CREA	2	100,00%
Denuncias sobre actuación IDU	2	0,10%
No pago a trabajadores o subcontratistas	2	100,00%
Trámites administrativos externos	1	0,05%
Procesos de Selección	1	100,00%
Trámites laborales internos	1	0,05%
Trámites por prestación de servicios	1	100,00%
Total general	2007	100,00%

El criterio más requerido fue Contribución de Valorización (IDU) con un 81,02% y el subcriterio más solicitado fue Devoluciones con un 56,40% de los requerimientos relacionados con el criterio Contribución de Valorización (IDU).

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 06 DE ENERO DE 2015 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE DICIEMBRE 2014	
---	---

REQUERIMIENTOS POR LOCALIDAD Y CRITERIO			
Localidades y Criterios		Total	%
No Aplica		620	30,89%
Contribución de Valorización (IDU)		506	81,61%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU		29	4,68%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)		21	3,39%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)		16	2,58%
Obras IDU en Espacio público		11	1,77%
Información sobre Trámites y Servicios		10	1,61%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)		7	1,13%
Imagen Institucional IDU		7	1,13%
Predios para obras de Infraestructura IDU		6	0,97%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)		3	0,48%
Componente social (obras IDU)		1	0,16%
Queja contra servidores públicos IDU		1	0,16%
Trámites laborales internos		1	0,16%
Trámites administrativos externos		1	0,16%
SUBA		385	19,18%
Contribución de Valorización (IDU)		347	90,13%
Predios para obras de Infraestructura IDU		12	3,12%
Obras IDU en Espacio público		9	2,34%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)		8	2,08%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)		5	1,30%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)		2	0,52%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU		1	0,26%
Información sobre Trámites y Servicios		1	0,26%
USAQUEN		334	16,64%
Contribución de Valorización (IDU)		303	90,72%
Obras IDU en Espacio público		16	4,79%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)		6	1,80%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU		3	0,90%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)		2	0,60%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)		2	0,60%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)		1	0,30%
Predios para obras de Infraestructura IDU		1	0,30%
ENGATIVA		161	8,02%
Contribución de Valorización (IDU)		140	86,96%
Predios para obras de Infraestructura IDU		7	4,35%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)		4	2,48%
Obras IDU en Espacio público		4	2,48%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU		2	1,24%
Denuncias sobre actuación IDU		1	0,62%
Queja contra servidores públicos IDU		1	0,62%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)		1	0,62%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)		1	0,62%
CHAPINERO		127	6,33%
Contribución de Valorización (IDU)		82	64,57%
Obras IDU en Espacio público		19	14,96%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)		14	11,02%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)		6	4,72%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU		4	3,15%
Queja contra servidores públicos IDU		1	0,79%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)		1	0,79%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES	
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
FECHA DE CORTE DEL INFORME: 06 DE ENERO DE 2015	
DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE DICIEMBRE 2014	



KENNEDY	67	3,34%
Contribución de Valorización (IDU)	40	59,70%
Predios para obras de Infraestructura IDU	11	16,42%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	7	10,45%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	4,48%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	3	4,48%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	2,99%
Obras IDU en Espacio público	1	1,49%
BARRIOS UNIDOS	65	3,24%
Contribución de Valorización (IDU)	58	89,23%
Obras IDU en Espacio público	3	4,62%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	3,08%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	1,54%
Predios para obras de Infraestructura IDU	1	1,54%
FONTIBON	60	2,99%
Contribución de Valorización (IDU)	47	78,33%
Predios para obras de Infraestructura IDU	4	6,67%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	5,00%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	5,00%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	1,67%
Obras IDU en Espacio público	1	1,67%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	1,67%
TEUSAQUILLO	52	2,59%
Contribución de Valorización (IDU)	41	78,85%
Obras IDU en Espacio público	5	9,62%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3	5,77%
Predios para obras de Infraestructura IDU	2	3,85%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	1,92%
BOSA	33	1,64%
Contribución de Valorización (IDU)	21	63,64%
Obras IDU en Espacio público	3	9,09%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	3	9,09%
Predios para obras de Infraestructura IDU	3	9,09%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	3,03%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	3,03%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	3,03%
SANTA FE	21	1,05%
Contribución de Valorización (IDU)	7	33,33%
Predios para obras de Infraestructura IDU	5	23,81%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	14,29%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	9,52%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2	9,52%
Denuncias sobre actuación IDU	1	4,76%
Obras IDU en Espacio público	1	4,76%
RAFAEL URIBE URIBE	14	0,70%
Predios para obras de Infraestructura IDU	6	42,86%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	3	21,43%
Contribución de Valorización (IDU)	3	21,43%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	7,14%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	7,14%
PUENTE ARANDA	12	0,60%
Contribución de Valorización (IDU)	7	58,33%
Predios para obras de Infraestructura IDU	2	16,67%
Componente social (obras IDU)	1	8,33%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	8,33%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	8,33%
SAN CRISTOBAL	11	0,55%
Contribución de Valorización (IDU)	5	45,45%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	2	18,18%
Predios para obras de Infraestructura IDU	1	9,09%
Obras IDU en Espacio público	1	9,09%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	9,09%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	9,09%

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FECHA DE CORTE DEL INFORME: 06 DE ENERO DE 2015 DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES DE DICIEMBRE 2014	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
---	--

CIUDAD BOLIVAR	10	0,50%
Predios para obras de Infraestructura IDU	5	50,00%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	10,00%
Obras IDU en Espacio público	1	10,00%
Contribución de Valorización (IDU)	1	10,00%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	10,00%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	10,00%
LOS MARTIRES	10	0,50%
Contribución de Valorización (IDU)	6	60,00%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	2	20,00%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1	10,00%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1	10,00%
USME	9	0,45%
Predios para obras de Infraestructura IDU	5	55,56%
Contribución de Valorización (IDU)	1	11,11%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1	11,11%
Imagen Institucional IDU	1	11,11%
Obras IDU en Espacio público	1	11,11%
ANTONIO NARIÑO	9	0,45%
Contribución de Valorización (IDU)	8	88,89%
Predios para obras de Infraestructura IDU	1	11,11%
CANDELARIA	4	0,20%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	2	50,00%
Obras IDU en Espacio público	1	25,00%
Contribución de Valorización (IDU)	1	25,00%
TUNJUELITO	3	0,15%
Contribución de Valorización (IDU)	2	66,67%
Obras IDU en Espacio público	1	33,33%
Total general	2007	100,00%

Las localidades que tienen más requerimientos relacionados con la gestión que presta el IDU son: Suba con el 19,18%, Usaquen con el 16,64% y Engativá con el 8,02%. Para estas localidades el criterio más recurrente es Contribución de Valorización (IDU).

OFICINA DE
ATENCIÓN AL
CIUDADANO