INFORME ANUAL ATENCIÓN PQRS 2015

idu Instituto de DESARROLLO URBANO

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

MOVILIDAD - Instituto de Desarrollo Urbano

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

INFORME ANUAL ATENCIÓN PQRS 2015

OFICINA DE
ATENCIÓN AL
CIUDADANO

THE GLOBAL COMPACT

APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL

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

Informe de Requerimientos Ciudadanos Año 2015

REQUERIMIENTOS CIUDADANOS DISCRIMINADOS POR TIPO

TIPOS DE REQUERIMIENTO	Línea Administración de Canales	Derechos de Petición	Puntos CREA	Total Año 2015	% TOTAL
Solicitud	13998	2308	1123	17429	70,77%
Reclamo	173	6080	752	7005	28,44%
Sugerencia	52	44	21	117	0,48%
Queja	28	27	6	61	0,25%
Denuncia	5	4	6	15	0,06%
TOTAL	**14256**	**8463**	**1908**	**24627**	**100,00%**

El tipo de requerimiento más utilizado por la ciudadanía es la "Solicitud" con un 70,77% de los 24627 requerimientos atendidos en la entidad del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015 y le sigue el "Reclamo" con un 28,44%.

Se observa que en la Línea Administración de Canales el tipo de requerimiento más usado es la "Solicitud" con un 98,19% de los 14256 requerimientos atendidos en el año 2015; en los derechos de petición el más recurrente es el "Reclamo" con un 71,84% de los 8463 derechos de petición radicados en la entidad y en los Puntos CREA (Centros de Reunión, Encuentro y Atención Ciudadana) es la "Solicitud" con un 58,86% de los 1908 requerimientos atendidos para este periodo.

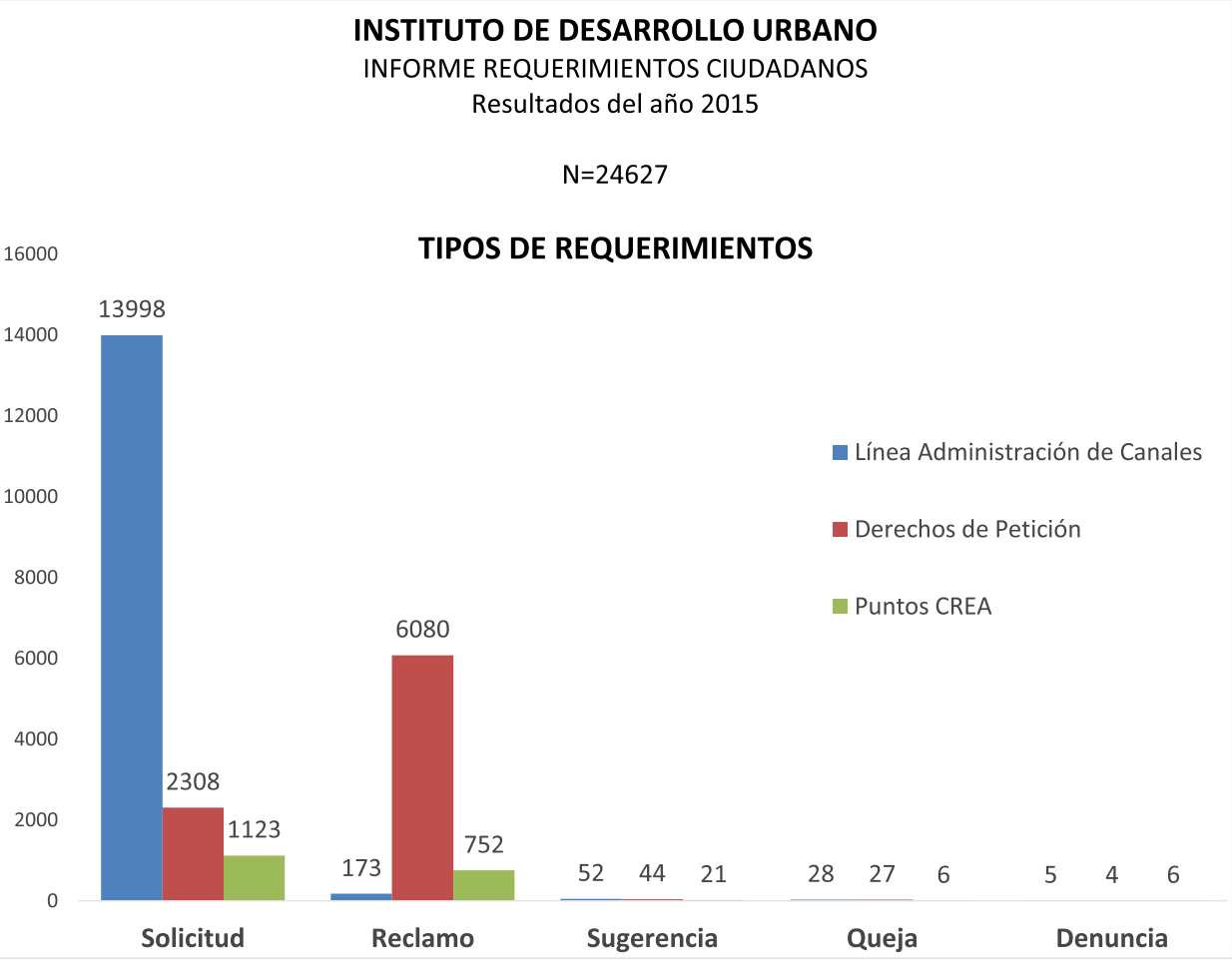
De los 24627 requerimientos radicados en la entidad, el 57,89% fue atendido por la Línea Administración de Canales perteneciente a la Oficina de Atención al Ciudadano; el 34,36% fueron derechos de petición y tan sólo el 7,75% ingresaron por los Puntos CREA.

Cabe anotar que estas cifras no incluyen lo atendido y gestionado por la Dirección Técnica de Administración a la Valorización en las sedes del IDU, CADES y Super CADES.

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

Informe de Requerimientos Ciudadanos Año 2015

REQUERIMIENTOS CIUDADANOS DISCRIMINADOS POR TIPO



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

Informe de Requerimientos Ciudadanos Año 2015

REQUERIMIENTOS CIUDADANOS DISCRIMINADOS POR TIPOLOGÍA

TOP 5 Criterios más Recurrentes	Línea Administración de Canales	Derechos de Petición	Puntos CREA	TOTAL AÑO 2015	% DE PARTICIPACIÓN
Contribución de Valorización (IDU)	**7436**	**3349**	**1**	**10786**	**43,80%**
Predios para obras de Infraestructura IDU	**1893**	**1003**	**54**	**2950**	**11,98%**
Obras IDU en Espacio público	**1414**	**562**	**657**	**2633**	**10,69%**
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	**204**	**831**	**657**	**1692**	**6,87%**
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	**992**	**646**	**5**	**1643**	**6,67%**
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	517	615	225	1357	**5,51%**
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	588	417	23	1028	**4,17%**
Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	564	460	1	1025	**4,16%**
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	276	269	48	593	**2,41%**
Trámites laborales internos (IDU)	44	128	11	183	**0,74%**
Imagen Institucional IDU	109	27	23	159	**0,65%**
Componente social (obras IDU)	38	25	71	134	**0,54%**
Componente ambiental (obras IDU)	72	28	27	127	**0,52%**
Trámites administrativos externos (IDU)	57	38	5	100	**0,41%**
Seguridad ciudadana en obras IDU	8	26	60	94	**0,38%**
Queja contra servidores públicos IDU	26	23	6	55	**0,22%**
Impacto socioeconómico por obras IDU	11	8	14	33	**0,13%**
Denuncias sobre actuación IDU	5	6	6	17	**0,07%**
Accesibilidad personas en condiciones de discapacidad (Obras IDU)	1	2	7	10	**0,04%**
Componente Seguridad Industrial y Salud Ocupacional - SISO (obras IDU)	1	0	7	8	**0,03%**
TOTAL	**14256**	**8463**	**1908**	**24627**	**100,00%**

El criterio más consultado por la ciudadanía es "Contribución de Valorización (IDU)" con un 43,80% de los 24627 requerimientos atendidos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015.

De los 10786 requerimientos que ingresaron como "Contribución de Valorización (IDU)" el 68,94% se atendieron por la Línea Administración de Canales perteneciente a la Oficina de Atención al Ciudadano y tan sólo un 31,05% fueron derechos de petición.

El segundo criterio más consultado por los ciudadanos es "Predios para obras de Infraestructura IDU" con un 11,98% de los requerimientos atendidos en este periodo.

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

Informe de Requerimientos Ciudadanos Año 2015

REQUERIMIENTOS CIUDADANOS DISCRIMINADOS POR TIPOLOGÍA

Subcriterios mas recurrentes de "Contribución de Valorización (IDU)"	Total año 2015	% DE PARTICIPACIÓN
Contribución de Valorización (IDU)	10786	100,00%
Devoluciones	3692	34,23%
Levantamiento de Gravamen, de Embargo o Terminación Proceso Ejecutivo	2045	18,96%
Estados de Cuenta	2022	18,75%
Facturación	1619	15,01%
Certificado para Trámite Notarial	945	8,76%
Facilidades de pago y/ó Cobro Coactivo	282	2,61%
Actualización de datos	86	0,80%
Recursos Contra la Liquidación de Valorización	48	0,45%
Solicitud de Englobe ó Desenglobe	47	0,44%

De los 10786 requerimientos radicados como "Contribución de Valorización (IDU)" en el año 2015; los subcriterios más relevantes son:

Con el 34,23% el trámite "Devoluciones" se encuentra en el primer lugar de los subcriterios más solicitados por la ciudadanía; con el 18,96% le sigue "Levantamiento de Gravamen, de Embargo o Terminación Proceso Ejecutivo" y con el 18,75% le sigue el servicio "Estados de Cuenta".

Cabe anotar que estas cifras no incluyen lo atendido y gestionado por la Dirección Técnica de Administración a la Valorización en las sedes del IDU, CADES y Super CADES.

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

Informe de Requerimientos Ciudadanos Año 2015

Subcriterios de "Contribución de Valorización (IDU)" Discriminados por Tipo de Requerimiento	Total año 2015	% DE PARTICIPACIÓN
Contribución de Valorización (IDU)	10786	
Devoluciones	**3692**	**34,23%**
Solicitud	3649	98,84%
Reclamo	40	1,08%
Sugerencia	3	0,08%
Levantamiento de Gravamen, de Embargo o Terminación Proceso Ejecutivo	**2045**	**18,96%**
Reclamo	1965	96,09%
Solicitud	80	3,91%
Estados de Cuenta	**2022**	**18,75%**
Solicitud	1827	90,36%
Reclamo	194	9,59%
Sugerencia	1	0,05%
Facturación	**1619**	**15,01%**
Solicitud	1109	68,50%
Reclamo	508	31,38%
Sugerencia	2	0,12%
Certificado para Trámite Notarial	**945**	**8,76%**
Solicitud	905	95,77%
Reclamo	39	4,13%
Sugerencia	1	0,11%
Facilidades de pago y/ó Cobro Coactivo	**282**	**2,61%**
Solicitud	226	80,14%
Reclamo	56	19,86%
Actualización de datos	**86**	**0,80%**
Solicitud	46	53,49%
Reclamo	40	46,51%
Recursos Contra la Liquidación de Valorización	**48**	**0,45%**
Solicitud	44	91,67%
Reclamo	4	8,33%
Solicitud de Englobe ó Desenglobe	**47**	**0,44%**
Reclamo	39	82,98%
Solicitud	8	17,02%

El tipo de requerimiento más utilizado por los ciudadanos en los trámites y servicios de "Contribución de Valorización (IDU)" es la "Solicitud" con un 98,84% de las 3692 devoluciones radicadas en la entidad y con un 90,36% de 2022 requerimientos relacionados con el trámite "Estados de Cuenta".

El "Reclamo" sólo lidera en los subcriterios Levantamiento de Gravamen, de Embargo o Terminación Proceso Ejecutivo y en Solicitud de Englobe ó Desenglobe.

Cabe anotar que estas cifras no incluyen lo atendido y gestionado por la Dirección Técnica de Administración a la Valorización en las sedes del IDU, CADES y Super CADES.

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

OFICINA DE
ATENCIÓN AL
CIUDADANO