

Informe Requerimientos Ciudadanos Año 2016 Oficina de Atención al Ciudadano





MOVILIDAD Instituto de Desarrollo Urbano



Informe Requerimientos Ciudadanos Año 2016

Oficina de Atención al Ciudadano



MOVILIDAD Instituto de Desarrollo Urbano



REQUERIMIENTOS CIUDADANOS DISCRIMINADOS POR TIPO Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016											
Tipos de Requerimientos	Derechos de Petición	%	PQRS Canales	%		TOTAL GENERAL	%				
Petición o Solicitud	4157	37,89%	10291	94,11%	1202	63,20%	15650	65,74%			
Reclamo	6744	61,48%	531	4,86%	661	34,75%	7936	33,33%			
Sugerencia	0	0,00%	81	0,74%	31	1,63%	112	0,47%			
Queja	51	0,46%	20	0,18%	4	0,21%	75	0,32%			
Denuncia	3	0,03%	12	0,11%	4	0,21%	19	0,08%			
Traslado en razón de la competencia	15	0,14%	0	0,00%	0	0,00%	15	0,06%			
Total general	10970	100,00%	10935	100,00%	1902	100,00%	23807	100,00%			

El tipo de requerimiento más utilizado por la ciudadanía es la **"Solicitud"** con un **65,74%** de los 23807 requerimientos atendidos en la entidad del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016 y le sigue el "Reclamo" con un 33,33%.

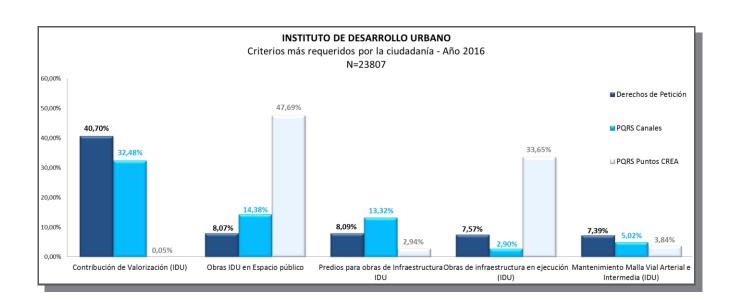
Se observa que en los derechos de petición el tipo de requerimiento más recurrente es el "Reclamo" con un 61,48% de los 10970 derechos de petición radicados en la entidad; en los canales de atención a la ciudadanía de la entidad, el tipo de requerimiento más usado es la "Solicitud" con un 94,11% de los 10935 requerimientos atendidos en el 2016; y en los Puntos CREA (Centros de Reunión, Encuentro y Atención Ciudadana de los proyectos de infraestructura del IDU) es la "Solicitud" con un 63,20% de los 1902 requerimientos radicados en el "Software Gestión de PQRS-Sistema Bachué" en este periodo.



REQUERIMIENTOS CIUDADANOS DISCRIMINADOS POR CRITERIOS										
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016										
CRITERIOS	Derechos de Petición	%	PQRS Canales	%	PQRS Puntos CREA	%	TOTAL GENERAL	%		
Contribución de Valorización (IDU)	4465	40,70%	3552	32,48%	1	0,05%	8018	33,68%		
Obras IDU en Espacio público	885	8,07%	1572	14,38%	907	47,69%	3364	14,13%		
Predios para obras de Infraestructura IDU	887	8,09%	1457	13,32%	56	2,94%	2400	10,08%		
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	830	7,57%	317	2,90%	640	33,65%	1787	7,51%		
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	811	7,39%	549	5,02%	73	3,84%	1433	6,02%		
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	444	4,05%	961	8,79%	4	0,21%	1409	5,92%		
Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	568	5,18%		0,00%		0,00%	1376	5,78%		
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	571	5,21%	499	4,56%	18	0,95%	1088	4,57%		
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	492	4,48%	469	4,29%	20	1,05%	981	4,12%		
Trámites laborales internos (IDU)	566	5,16%	191	1,75%	3	0,16%	760	3,19%		
Imagen Institucional IDU	58	0,53%	243	2,22%	10	0,53%	311	1,31%		
Componente social (obras IDU)	41	0,37%	139	1,27%	61	3,21%	241	1,01%		
Seguridad ciudadana en obras IDU	176	1,60%	8	0,07%	44	2,31%	228	0,96%		
Trámites administrativos externos (IDU)	102	0,93%	80	0,73%	1	0,05%	183	0,77%		
Componente ambiental (obras IDU)	35	0,32%	63	0,58%	43	2,26%	141	0,59%		
Queja contra servidores públicos IDU	17	0,15%	16	0,15%	4	0,21%	37	0,16%		
Denuncias sobre actuación IDU	5	0,05%	8	0,07%	3	0,16%	16	0,07%		
Accesibilidad personas en condiciones de discapacidad (Obras IDU)	11	0,10%	2	0,02%	1	0,05%	14	0,06%		
Impacto socioeconómico por obras IDU	4	0,04%	808	7,39%	7	0,37%	11	0,05%		
Componente Seguridad Industrial y Salud Ocupacional - SISO (obras IDU)	2	0,02%	1	0,01%	6	0,32%	9	0,04%		
Total general	10970	100,00%	10935	100,00%	1902	100,00%	23807	100,00%		

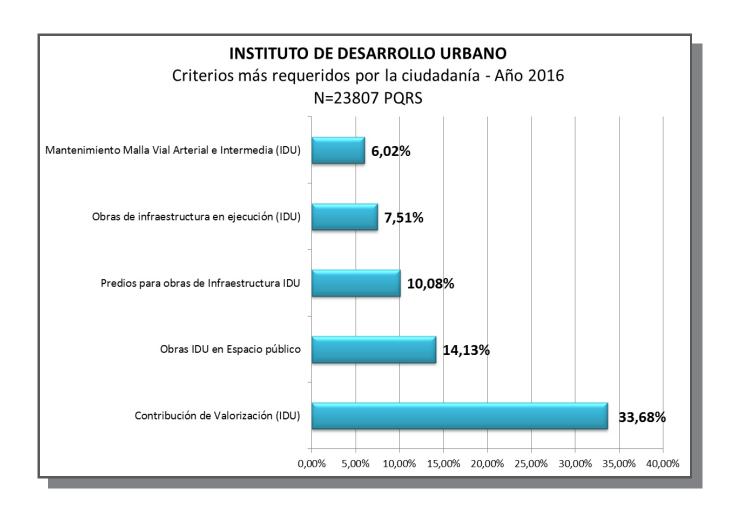
De los 23807 requerimientos ciudadanos radicados en la entidad, el 46,08% fueron derechos de petición; el 45,93% fue atendido por la Línea Administración de Canales perteneciente a la Oficina de Atención al Ciudadano; y tan sólo el 7,99% ingresaron por los Puntos CREA.





Se observa que el mayor porcentaje de requerimientos ciudadanos que ingresaron para el criterio "Contribución de Valorización (IDU)" fueron derechos de petición. Por otra parte, el criterio "Obras IDU en Espacio Público" fue el más requerido en los Puntos CREA. Mientras que el criterio "Predios para Obras de Infraestructura IDU" fue el más atendido en los canales de atención al ciudadano dispuestos por el IDU.



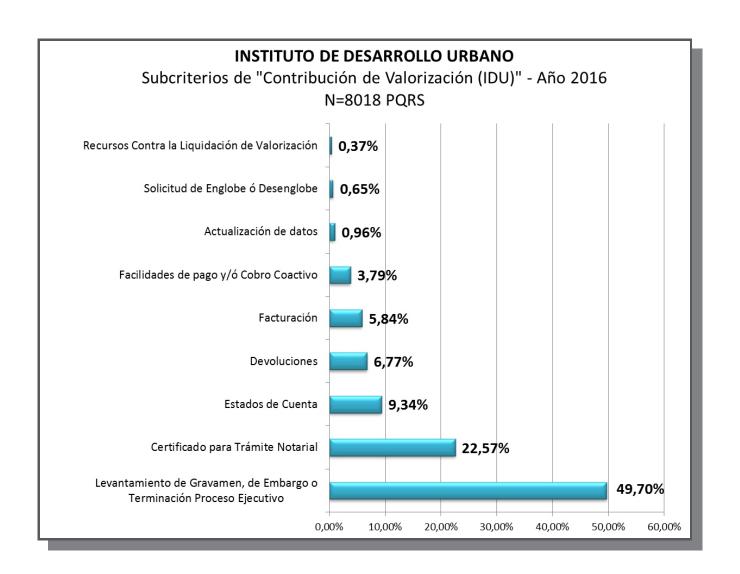


El criterio más consultado por la ciudadanía es "Contribución de Valorización (IDU)" con un 33,68% de los 23807 requerimientos atendidos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016.

El segundo criterio más consultado por los ciudadanos es "Obras IDU en Espacio Público" con un 14,13% de los requerimientos atendidos en este periodo.

Le sigue "Predios para obras de Infraestructura IDU" con un 10,08%.





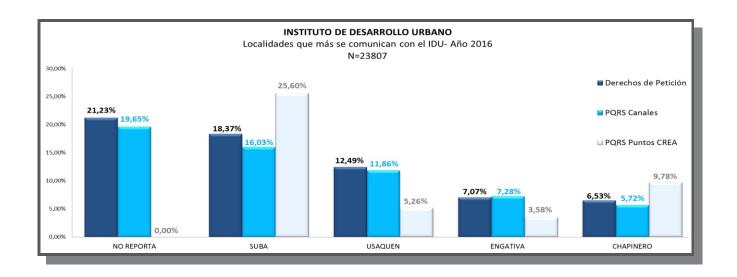
De los 8018 requerimientos radicados como "Contribución de Valorización (IDU)" los subcriterios más relevantes son:

Con el 49,70% "Levantamiento de Gravamen, de Embargo o Terminación Proceso Ejecutivo" está en el primer lugar de los subcriterios más solicitados por la ciudadanía; con el 22,57% le sigue "Certificado para Trámite Notarial" y con el 9,34% le sigue el subcriterio "Estados de Cuenta".



REQUERIMIENTOS CIUDADANOS DISCRIMINADOS POR LOCALIDAD Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016										
NO REPORTA	2329	21,23%	2149	19,65%		0,00%	4478	18,81%		
SUBA	2015	18,37%	1753	16,03%	487	25,60%	4255	17,87%		
USAQUEN	1370	12,49%	1297	11,86%	100	5,26%	2767	11,62%		
ENGATIVA	776	7,07%	796	7,28%	68	3,58%	1640	6,89%		
CHAPINERO	716	6,53%	626	5,72%	186	9,78%	1528	6,42%		
KENNEDY	526	4,79%	697	6,37%	193	10,15%	1416	5,95%		
SANTA FE	392	3,57%	629	5,75%	127	6,68%	1148	4,82%		
FONTIBON	554	5,05%	389	3,56%	26	1,37%	969	4,07%		
TEUSAQUILLO	337	3,07%	325	2,97%	250	13,14%	912	3,83%		
BOSA	292	2,66%	442	4,04%	120	6,31%	854	3,59%		
BARRIOS UNIDOS	438	3,99%	302	2,76%	11	0,58%	751	3,15%		
PUENTE ARANDA	212	1,93%	224	2,05%	70	3,68%	506	2,13%		
CIUDAD BOLIVAR	178	1,62%	247	2,26%	67	3,52%	492	2,07%		
SAN CRISTOBAL	179	1,63%	226	2,07%	56	2,94%	461	1,94%		
RAFAEL URIBE URIBE	103	0,94%	189	1,73%	6	0,32%	298	1,25%		
ANTONIO NARIÑO	114	1,04%	105	0,96%	69	3,63%	288	1,21%		
CANDELARIA	124	1,13%	108	0,99%	54	2,84%	286	1,20%		
USME	90	0,82%	149	1,36%	4	0,21%	243	1,02%		
LOS MÁRTIRES	110	1,00%	121	1,11%	5	0,26%	236	0,99%		
TUNJUELITO	75	0,68%	94	0,86%	3	0,16%	172	0,72%		
FUERA DE BOGOTÁ	18	0,16%	64	0,59%		0,00%	82	0,34%		
TODA BOGOTÁ	21	0,19%	2	0,02%		0,00%	23	0,10%		
SUMAPAZ	1	0,01%	1	0,01%		0,00%	2	0,01%		
Total general	10970	100,00%	10935	100,00%	1902	100,00%	23807	100,00%		





La localidad más participativa fue Suba con un 17,87% de los 23807 requerimientos ciudadanos atendidos por los diferentes canales de la entidad. Le sigue la localidad de Usaquén con un 11,62%; luego está Engativá con un 6,89% y después se encuentra la localidad de Chapinero con un 6,42%.

En la localidad de Suba, los tres subcriterios más requeridos fueron: "Levantamiento de Gravamen, de Embargo o Terminación Proceso Ejecutivo" con un 26,46% de los 4255 requerimientos atendidos de esta localidad; le sigue el subcriterio "Andenes" con un 11,80% y por último se encuentra "Certificado para Trámite Notarial" con un 4,86%.

En Usaquén, Engativá y Chapinero; "Levantamiento de Gravamen, de Embargo o Terminación Proceso Ejecutivo" fue el subcriterio más consultado por la ciudadanía.





MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano