



Informe Requerimientos Ciudadanos 2021



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



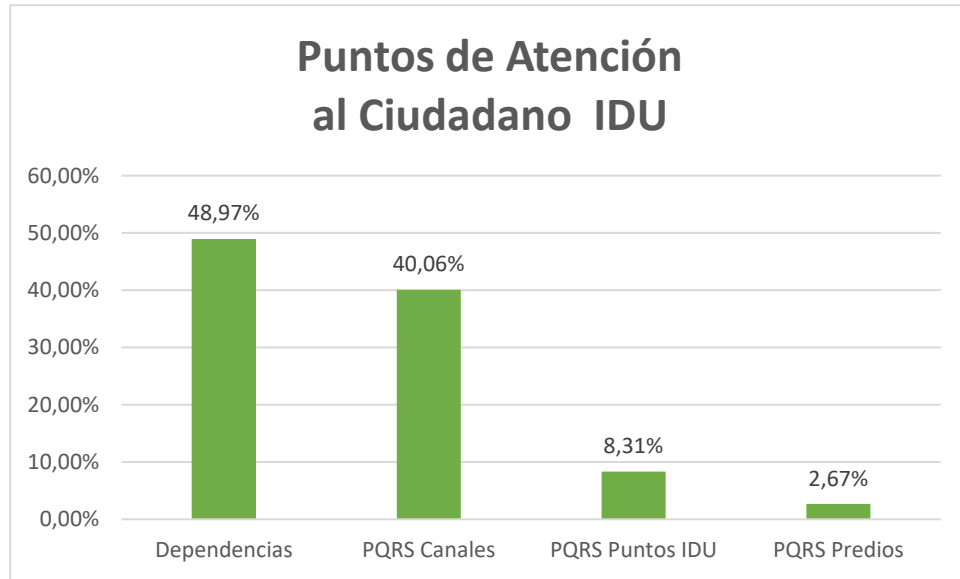
INTRODUCCIÓN

Este documento permite la promoción de la integridad y transparencia en materia de servicio al ciudadano, también es una herramienta para la toma de decisiones y elaboración de planes de acción.

De acuerdo con lo anterior, en 2021 la entidad atendió 47.372 peticiones de origen ciudadano, lo cual corresponde a la información registrada en el sistema de gestión de PQRSD y el sistema de gestión documental de la entidad con corte 28 de enero de 2022. El análisis estadístico está compuesto por los siguientes indicadores: puntos de atención a la ciudadanía, tipo de requerimiento, canales de atención al ciudadano, criterio, subcriterio, georreferenciación por localidades, estado de la respuesta y finaliza con las acciones realizadas por la entidad en materia de servicio al ciudadano.

PUNTOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Para el IDU es muy importante la atención a la ciudadanía, contribuyendo al desarrollo urbano de Bogotá Región para mejorar la calidad de vida de su gente, de modo que, en 2021, se observa alta participación de "*Dependencias*", es decir, los derechos de petición que requieren respuesta de fondo, le sigue "*PQRSD Canales*" atendido por la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía al responder al ciudadano en primer contacto brindando apoyo a todos los procesos de la entidad (ver gráfica 1):

Gráfica 1: Peticiones atendidas por Punto de Atención al Ciudadano.

Fuente: Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.

TIPO DE REQUERIMIENTO

En 2021, el IDU atendió 47.372 requerimientos ciudadanos en sus modalidades verbal y escrito, siendo el tipo de requerimiento de tendencia ciudadana "*solicitud*", le sigue "*Reclamo*" (ver tabla 1):

Tabla 1: Peticiones ciudadanas atendidas por punto de atención y tipo de requerimiento.

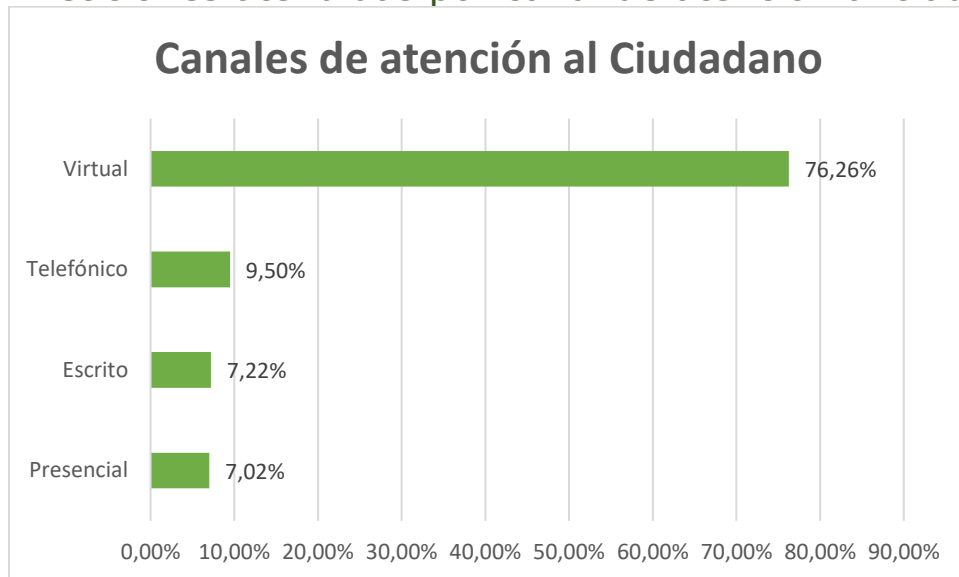
| Tipo de requerimiento | Dependencias | | PQRS Canales | | PQRS Predios | | PQRS Puntos IDU | | Total Peticiones | Total % |
|-----------------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|--------------|-----------------|--------------|------------------|----------------|
| | Peticiones | % | Peticiones | % | Peticiones | % | Peticiones | % | | |
| Solicitud | | | 17122 | 36,14% | 1029 | 2,17% | 3118 | 6,58% | 21269 | 44,90% |
| Reclamo | 11837 | 24,99% | 1791 | 3,78% | | | 559 | 1,18% | 14187 | 29,95% |
| Información o copias | 10323 | 21,79% | | | | | | | 10323 | 21,79% |
| Entre Autoridades | 868 | 1,83% | | | | | | | 868 | 1,83% |
| Consulta | 27 | 0,06% | 19 | 0,04% | 234 | 0,49% | 228 | 0,48% | 508 | 1,07% |
| Sugerencia | 29 | 0,06% | 25 | 0,05% | | | 24 | 0,05% | 78 | 0,16% |
| Queja | 56 | 0,12% | 4 | 0,01% | | | 2 | 0,004% | 62 | 0,13% |
| Denuncia | 45 | 0,09% | 10 | 0,02% | | | 1 | 0,002% | 56 | 0,12% |
| General | 12 | 0,03% | | | | | | | 12 | 0,03% |
| Felicitación | | | 3 | 0,01% | | | 3 | 0,01% | 6 | 0,01% |
| Soborno | | | 3 | 0,01% | | | | | 3 | 0,01% |
| Total general | 23197 | 48,97% | 18977 | 40,06% | 1263 | 2,67% | 3935 | 8,31% | 47372 | 100,00% |

Fuente: Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Instituto de Desarrollo Urbano cuenta con los canales de atención al ciudadano: presencial, virtual, telefónico y escrito para la atención de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, frente a lo cual se observa que en el año 2021 el canal de mayor preferencia de los ciudadanos fue "*Virtual*", debido a las medidas de protección y distanciamiento social por causa del virus COVID-19, en ese sentido, la entidad trabajó por impulsar el uso de los canales virtuales y fortalecer la atención con diferentes herramientas tecnológicas y estrategias de servicio al ciudadano (ver gráfico 2):

Gráfica 2: Peticiones atendidas por canal de atención al ciudadano.



Fuente: Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.

A continuación, los canales el servicio al ciudadano dispuestos por el Instituto de Desarrollo Urbano que garantizaron la atención para el trámite de los requerimientos, información disponible a través del siguiente link: <https://www.idu.gov.co/page/canales-de-atencion>

1. Canal presencial

La Entidad brindó atención a la ciudadanía través del canal presencial de acuerdo con las políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo y los controles de ingreso de la ciudadanía, dando cumplimiento a los lineamientos de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

- Sede principal del IDU calle 22 (calle 22 # 6 -27 modulo 21 y 22).
- Puntos IDU gestión social en obra (proyectos de infraestructura y de espacio público del IDU).
- Puntos IDU gestión predial.

2. Canal virtual atnciudadano@idu.gov.co, Chat IDU, Formulario Web, redes sociales y el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

3. Canal escrito sede principal del IDU calle 22 # 6 -27 (ventanillas 51 a la 55).

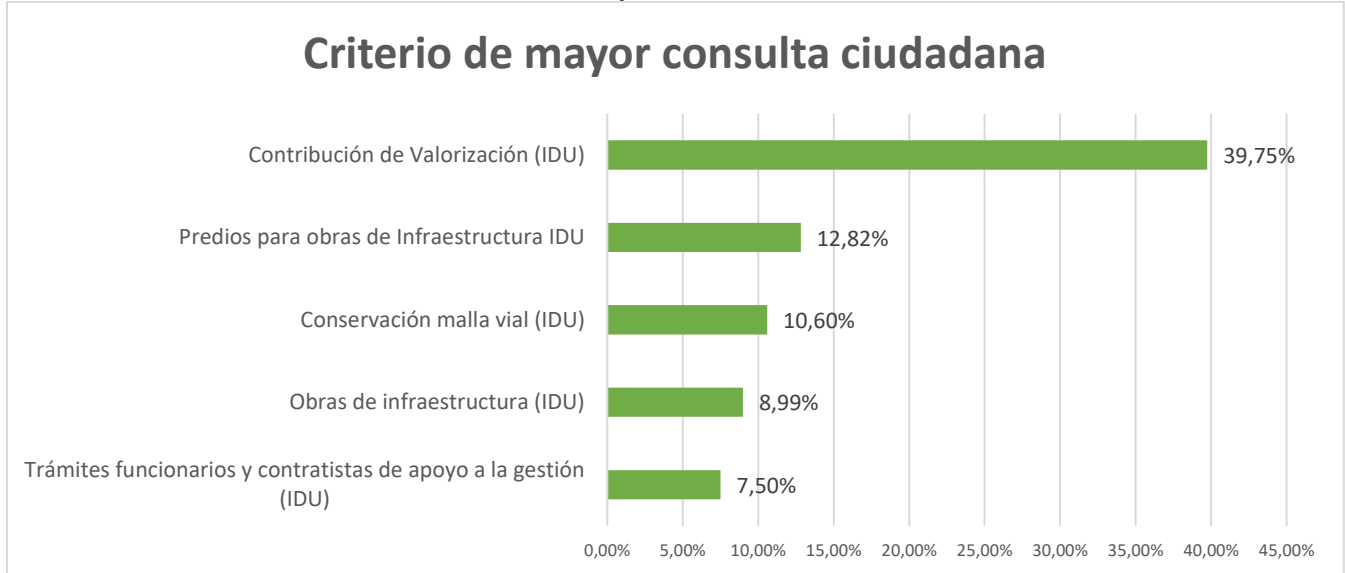
4. Canal telefónico a través de las líneas 3387555 – 3412214, la línea gratuita 018000910312 en Bogotá, celulares 3005535205 - 3005536385 - 3005523802 - 3005534816 – 3005536259.

CRITERIO

De acuerdo con las necesidades de la ciudadanía, el Instituto de Desarrollo Urbano cuenta con una tipología basada en criterios y subcriterios que contribuyen al cumplimiento de los objetivos misionales, frente a lo cual se observa que la tendencia fue: "*Contribución de Valorización (IDU)*", debido al cobro de las obras del acuerdo 724 de 2018; en segundo lugar se ubica "*Predios para obras de Infraestructura*", debido a la gestión predial; procesos fundamentales que aportan al

desarrollo de la infraestructura vial y espacio público que tendrá la ciudad (ver gráfico 3):

Gráfica 3: Peticiones atendidas por Criterio.

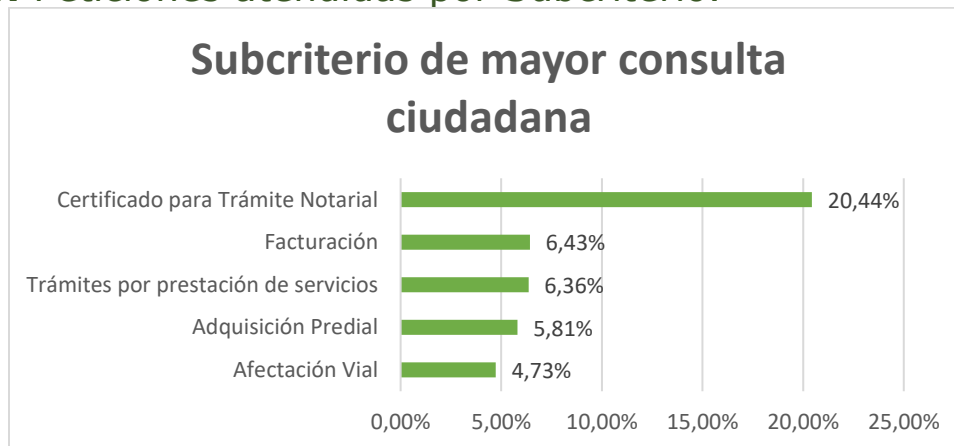


Fuente: Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.

SUBCRITERIO

En el comportamiento de las peticiones ciudadanas relacionadas con el subcriterio, se puede identificar que la tendencia fue “*certificado para trámite notarial*”, le sigue “*facturación*” (ver gráfica 4):

Gráfica 4: Peticiones atendidas por Subcriterio.

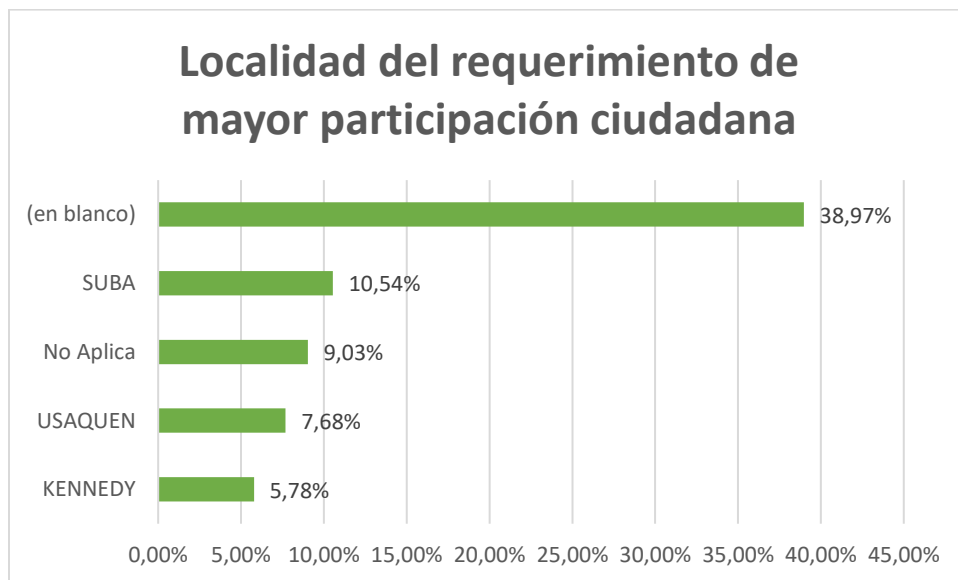


Fuente: Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.

GEORREFERENCIACIÓN POR LOCALIDADES

La georreferenciación de las peticiones ciudadanas permite conocer las necesidades y/o demandas en cada localidad para la construcción de estrategias de servicio al ciudadano, dicho lo anterior en 2021 la localidad más participativa fue Suba, especialmente por los trámites del criterio "*Contribución de Valorización (IDU)*" (ver gráfica 5):

Gráfica 5: Peticiones atendidas por localidad del requerimiento.



Fuente: Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.

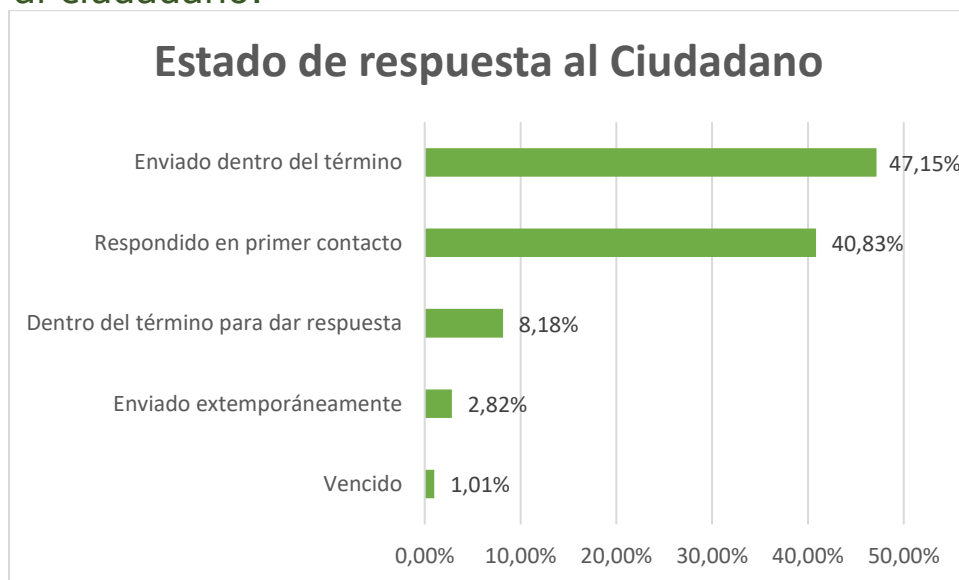
ESTADO DE LA RESPUESTA AL CIUDADANO

La medición de la oportunidad de respuesta al ciudadano según los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020 "*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las*

autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”, en particular su Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones, por lo que se destaca buen desempeño en los estados "Respondido en primer contacto" y "Respondido dentro del término" con el 87,99%, lo que indica que el ciudadano recibió respuesta por parte de la entidad dentro de los términos de ley.

En cuanto a los estados "*enviado extemporáneamente*" y "*vencido*" la entidad debe trabajar para disminuir este indicador con diferentes estrategias para sensibilizar a las dependencias sobre la importancia de la gestión de respuesta oportuna y manejo de los derechos de petición (ver gráfica 6):

Gráfica 6: Peticiones atendidas de acuerdo con el estado de la respuesta al ciudadano.



Fuente: Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.

ACCIONES

- La Oficina de Atención al Ciudadano ha impulsado diferentes estrategias de comunicación interna con el objetivo de sensibilizar a las dependencias sobre la importancia de la gestión de respuesta oportuna y manejo de los derechos de petición a través del correo defensordelciudadano@idu.gov.co
- La Oficina Asesora de Comunicaciones ha impulsado diferentes estrategias de comunicación a través de las redes sociales, con el objetivo de que los ciudadanos conozcan los canales de atención donde pueden presentar sus peticiones.
- La entidad cuenta con el indicador transversal de oportunidad de respuesta al ciudadano que permite el seguimiento a las dependencias, cumpliendo con los términos de ley y fortaleciendo la relación con la ciudadanía.
- Se tiene en cuenta los estudios, indicadores y recomendaciones de los entes de control para fortalecer el servicio al ciudadano, de forma que la entidad obtenga buen desempeño en el distrito.
- En cuando al dialogo con la ciudadanía, la entidad participó en los cursos de lenguaje claro para implementar las herramientas en la elaboración de respuestas a derechos de petición, formatos y documentos técnicos.

