



REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

Año 2020



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO





INTRODUCCIÓN

(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS)

La Entidad acoge la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite, respuesta y notificación de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, registrados a través de los diferentes canales de interacción: presencial, virtual telefónico y escrito a fin de servir a la comunidad y facilitar la participación ciudadana.

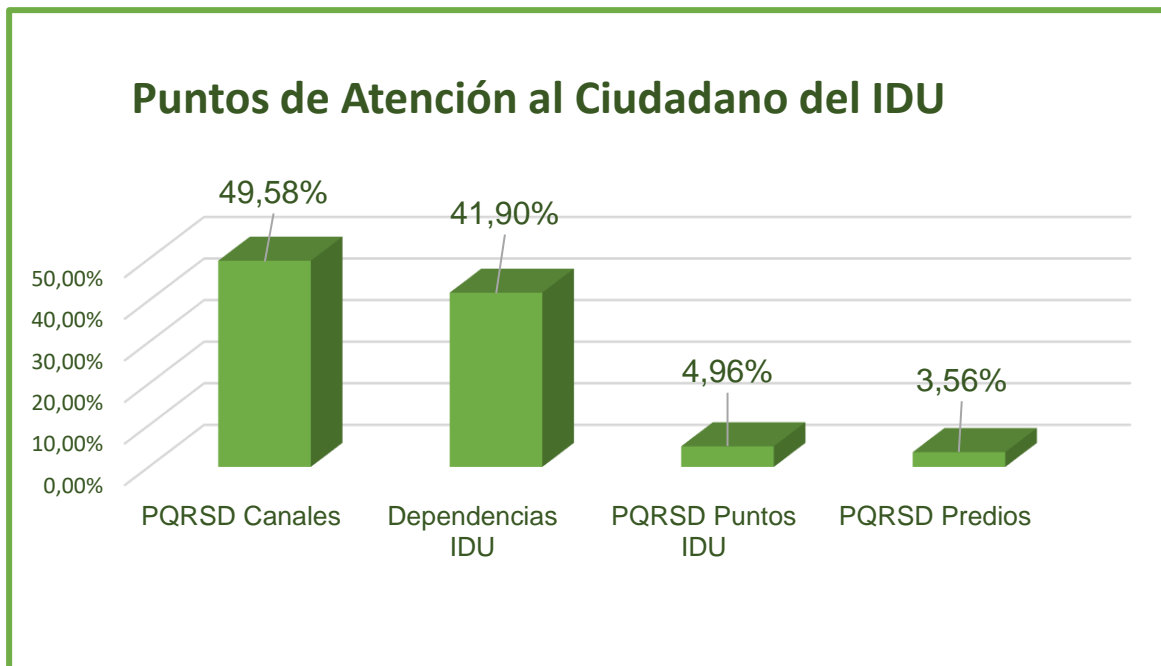
Durante el ejercicio de la construcción de las obras de infraestructura vial y espacio público, la Entidad atendió los requerimientos ciudadanos registrados en el año 2020 que permite observar su comportamiento a través de la Transparencia y el Acceso al Información Pública.

PUNTOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

De acuerdo con la misión del Instituto de Desarrollo Urbano enfocada en mejorar la calidad de vida y generar bienestar a los capitalinos, mediante el desarrollo de la infraestructura para la movilidad y contribuir a la construcción de una ciudad incluyente, sostenible y moderna, se brinda cobertura en el servicio a la ciudadanía.

En el año 2020 se atendieron 41.034 requerimientos ciudadanos, por lo que se observa alta participación de "PQRSD Canales" dado que estos requerimientos fueron atendidos en primer contacto, le sigue "Dependencias IDU" son aquellas peticiones que por su complejidad requieren respuesta de fondo (ver gráfica 1).

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



Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano.

TIPOS DE REQUERIMIENTOS

Las peticiones o requerimientos ciudadanos se clasifican de acuerdo con el tipo de requerimiento que el solicitante exprese ante el IDU, a fin de facilitar el trámite, respuesta y notificación. Se pueden realizar de manera verbal o escrita a través de los canales presencial, virtual, telefónico o escrito.

La Entidad en el año 2020 atendió 41.034 requerimientos de la ciudadanía por lo que el tipo de requerimiento de mayor tendencia fue "*solicitud*" a través de los criterios "*Contribución de Valorización (IDU)*" y "*Predios para obras de Infraestructura*", le sigue "*Reclamo*" a través de los criterios "*Contribución de Valorización (IDU)*" y "*Conservación malla vial (IDU)*" (ver tabla 1).

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

Tipo requerimiento	PQRSD Canales		Dependencias IDU		PQRSD Puntos IDU		PQRSD Predios		Total general	%
Solicitud	19467	47,44%			1581	3,85%	1456	3,55%	22504	54,84%
Reclamo	846	2,06%	7688	18,7%	432	1,05%	3	0,01%	8969	21,86%
Información o copias			8653	21,1%					8653	21,09%
Entre Autoridades			401	1,0%					401	0,98%
General			349	0,9%					349	0,85%
Queja	1		48	0,1%	4	0,01%			53	0,13%
Denuncia	7	0,02%	34	0,1%	1				42	0,10%
Sugerencia	17	0,04%	7	0,02%	16	0,04%			40	0,10%
Consulta	1		15	0,04%	3	0,01%			19	0,05%
Soborno	4	0,01%							4	0,01%
Total general	20343	49,58%	17195	41,9%	2037	4,96%	1459	3,56%	41034	100,00%

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano.

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

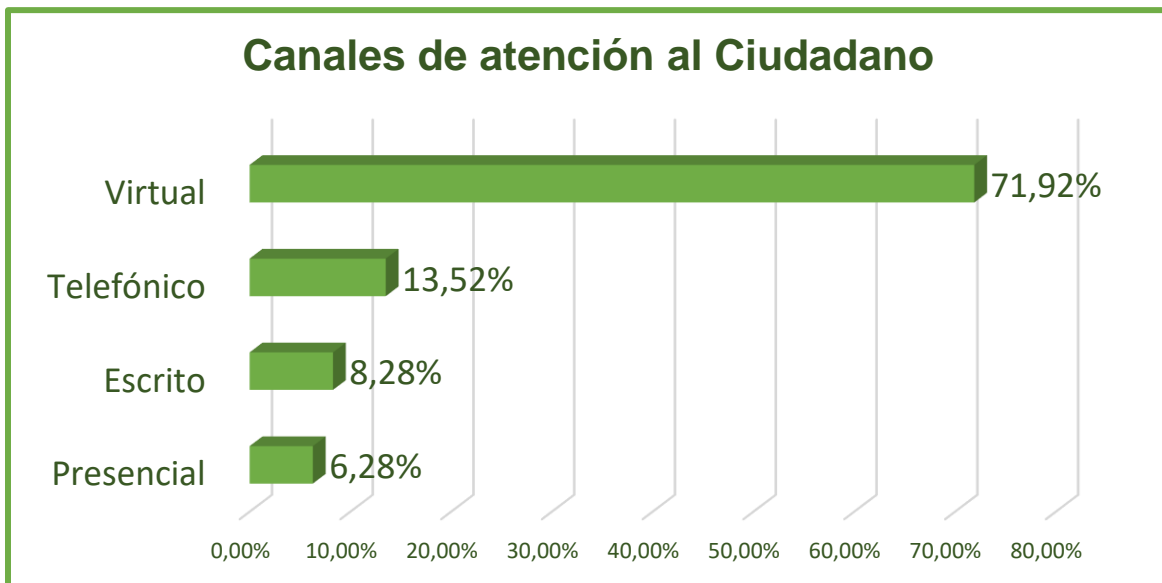
La ciudadanía es la razón de ser del Instituto de Desarrollo Urbano, por esto nuestro sistema está orientado en la satisfacción con una atención de calidad, calidez y oportunidad, y garantizando el bienestar individual y colectivo bajo el marco del desarrollo de la infraestructura para la movilidad en Bogotá.

Para ello dispone de los canales de atención presencial, virtual, telefónico, escrito y las estrategias de servicio al ciudadano a través de la Red CADE y Puntos IDU; en dónde se atienden los

requerimientos interpuestos por la ciudadanía, entidades públicas o particulares; y se les brinda el tratamiento de acuerdo con la regulación en materia de derechos de petición.

De acuerdo con lo anterior, se observa que en el año 2020 el canal de mayor preferencia de los ciudadanos fue "Virtual" debido al confinamiento por la emergencia sanitaria por pandemia para evitar el contagio por la influencia del virus COVID-19 (ver gráfica 2).

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



Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano.

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 durante el año 2020, información disponible a través del siguiente link:

<https://www.idu.gov.co/page/canales-de-atencion>

1. Canal presencial la entidad prestó el servicio a la ciudadanía en las siguientes sedes:

- Sede principal del IDU calle 22 (calle 22 # 6 -27)
- Sede calle 17 (Calle 17 # 7 - 60 piso 3)
- Puntos IDU Gestión Social en Obra (proyectos de infraestructura y de espacio público del IDU).
- Puntos IDU Gestión predial.

Es importante mencionar que de acuerdo con las decisiones de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Entidad cerró este canal en los picos de contagio para prevenir la propagación en los servidores, contratistas y la ciudadanía, así mismo se restablece el servicio presencial bajo las políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo de forma controlada y estricta.

2. Canal virtual la entidad prestó el servicio a la ciudadanía a través del Chat IDU, Formulario Web, atnciudadano@idu.gov.co y el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

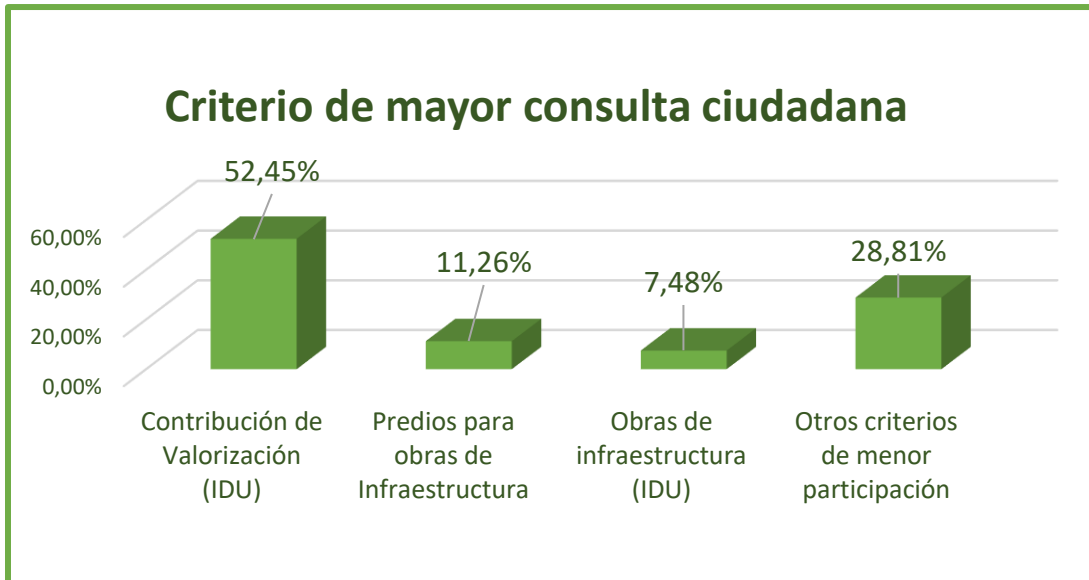
3. Canal escrito, la entidad prestó servicio a la ciudadanía en la sede principal del IDU calle 22 # 6 -27 (ventanillas 51 a la 55)

4. Canal telefónico, la entidad prestó servicio a la ciudadanía a través de las líneas 3387555 - 3412214, la línea gratuita 01 8000 910 312 en Bogotá, durante la emergencia sanitaria se garantizó el servicio a través de Avanteles y la tecnología soffón.

POR CRITERIO

El Instituto de Desarrollo Urbano cuenta con una tipología basada en criterios, de acuerdo con las actividades principales que realizan cada una de las dependencias de la entidad para garantizar la eficiencia, la eficacia y la efectividad en la respuesta que se suministra a los requerimientos ciudadanos, así mismo permite la generación de información cualitativa y cuantitativa para la construcción de análisis, dirigido al mejoramiento de los procesos institucionales y tomar decisiones que contribuyan al cumplimiento de los objetivos misionales.

En la medición de este indicador se observa que la tendencia de consulta de la ciudadanía según el "Criterio" fue: "*Contribución de Valorización (IDU)*", debido al desarrollo urbano que tendrá la ciudad a través del cobro de las obras del acuerdo 724 de 2018; en segundo lugar, quedo "Predios para obras de Infraestructura", debido a la cantidad de proyectos que tiene la Entidad y la magnitud de la gestión predial (ver gráfica 3).

Gráfica 3: Peticiones atendidas por Criterio.

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano.

SUBCRITERIOS

El Instituto de Desarrollo Urbano cuenta con una tipología basada en criterios que a su vez genera unos subcriterios por lo que se puede identificar cual es el más solicitado por la ciudadanía que para el año 2020 en la primera posición se encuentra *“certificado para trámite notarial”* le sigue facturación por la influencia del cobro de valorización como se mencionó anteriormente (ver gráfica 4)

Gráfica 4: Peticiones atendidas por Subcriterio.

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano.

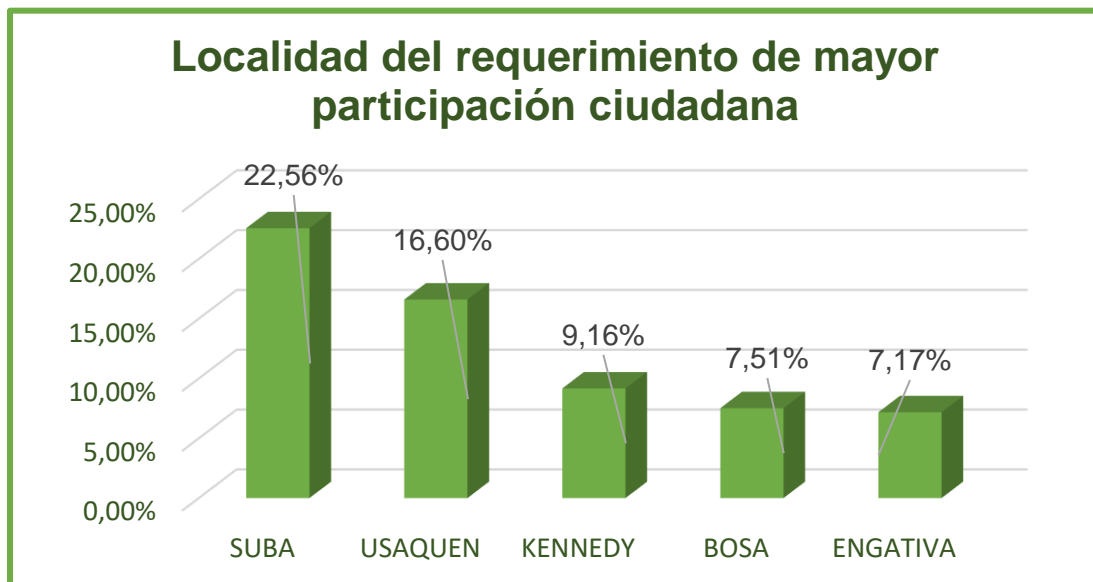
GEORREFERENCIADA POR LOCALIDADES

La georreferenciación de las peticiones de origen ciudadano es considerada un instrumento de información relevante para el IDU como fuente de información de las necesidades y expectativas de la ciudadanía que permiten ser analizadas según el territorio, facilitando la toma de decisiones discriminado según la localización y agrupación por localidad.

De acuerdo con lo anterior, el Instituto de Desarrollo Urbano cuenta con una herramienta de georreferenciación a través del Sistema de gestión de PQRSD Bachué que permite ubicar con el registro de la dirección, la localidad y barrio reportado por el ciudadano en la petición verbal o escrita, así mismo el sistema de gestión documental permite la clasificación de la localidad y barrio a los derechos de petición que requieren respuesta de las dependencias del IDU, es decir el lugar de los hechos o dirección del requerimiento

De acuerdo con lo anterior, en el año 2020 se observa que la localidad más participativa fue Suba, Usaquén, Kennedy, Bosa y Engativá (ver gráfica 5).

Gráfica 5: Peticiones atendidas por localidad del requerimiento.



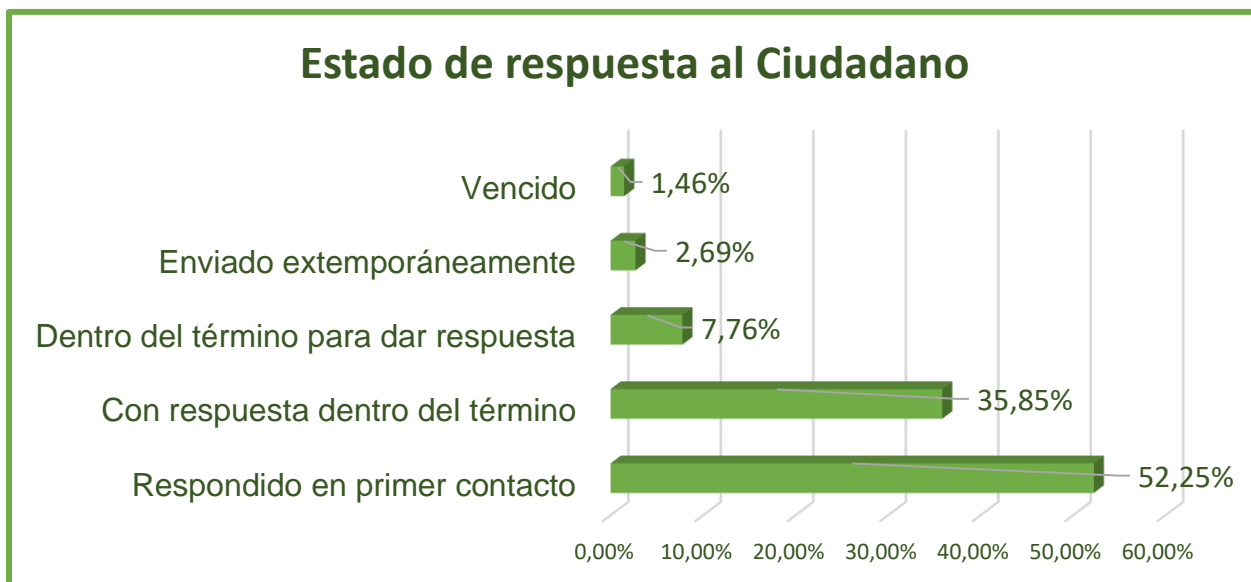
Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano.

ESTADO DE LA RESPUESTA AL CIUDADANO

Para el Instituto de Desarrollo Urbano es importante medir la oportunidad de respuesta al ciudadano, dentro de los términos que establece la Ley 1755 de 2015, frente a lo cual se destaca buen desempeño en los siguientes estados: "respondido en primer contacto", "con respuesta dentro del término" y "dentro del término para dar respuesta" que obtuvo el 95,86%, 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 en 2021 en disminuir esta cifra e implementar buenas prácticas (ver gráfica 6).

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



Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano.

ACCIONES

La Oficina de Atención al Ciudadano utilizó diferentes estrategias, brindando acompañamiento a los funcionarios y contratistas, con el objetivo de construir un diagnóstico y sensibilizar la importancia de la gestión de respuesta oportuna y manejo de los derechos de petición a través de mesas temáticas: organizacional, sistemas de información, procesos de formación, indicador de oportunidad y de coordinación, frente a lo cual se destaca la participación de las dependencias.

Posteriormente, se consolidaron todos los aportes e ideas que surgieron de las mesas temáticas y con este insumo se realizaron una serie de actividades organizadas por la Oficina de Atención al Ciudadano como líder del proceso en la Entidad, centradas en el manejo de las respuestas a los derechos de petición con el apoyo de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el manejo del sistema de gestión documental con el apoyo de la Subdirección Técnica de Recursos Físico del IDU, así mismo se divulgaron contenidos que sensibilizaron a los usuarios relacionadas con la gestión de los derechos de petición a través del correo del Defensor del ciudadano.

