



2022

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



INTRODUCCIÓN

En el Instituto de Desarrollo Urbano estructuramos y desarrollamos proyectos de infraestructura vial y movilidad multimodal, de forma sostenible, incluyente, innovadora y eficiente, para contribuir al desarrollo urbano de Bogotá Región y mejorar la calidad de vida de su gente.

De esta manera, manifestamos nuestro compromiso en prestar un servicio equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, entregando la información pública de forma transparente y oportuna a los interesados y de esta forma satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Precisamente, este documento representa uno de los insumos que permite la promoción de la integridad y transparencia en materia de servicio al ciudadano, también puede ser utilizado como herramienta en la toma de decisiones y elaboración de planes de acción.

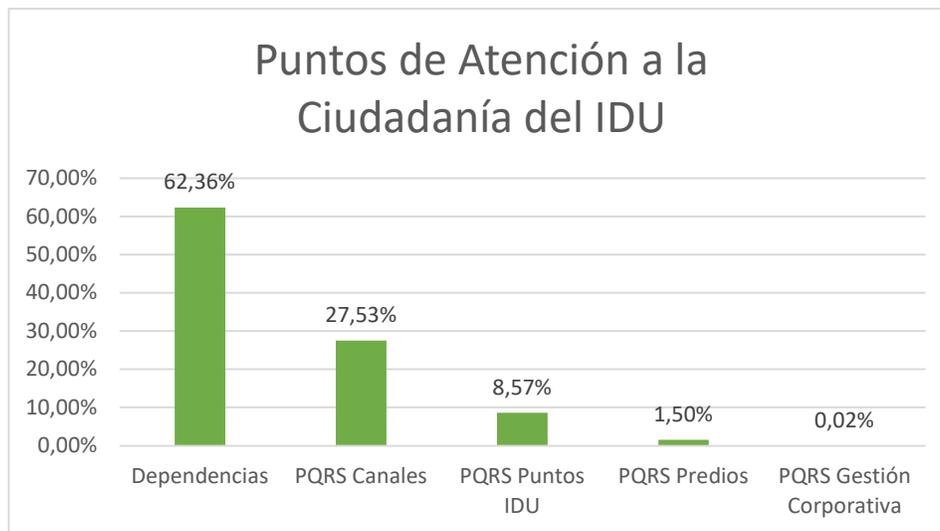
De acuerdo con lo anterior, en 2022 la entidad atendió 36.750 peticiones de origen ciudadano, lo cual corresponde a la información registrada en el sistema de gestión de PQRSD y el sistema de gestión documental de la entidad, de modo que fueron consolidados los datos para el análisis de los resultados del periodo, a través de 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 a la ciudadanía.

PUNTOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

El Instituto de Desarrollo Urbano brinda servicio a la ciudadanía, a través de los canales dispuestos por la entidad, debido a la ejecución de los proyectos de infraestructura vial y espacio público, así mismo, contamos con los puntos IDU gestión social en obra, ubicados en las localidades de estudio o intervención.

En consecuencia de lo anterior, se observa alta participación de "*Dependencias IDU*", es decir, los derechos de petición que requieren respuesta de fondo, le sigue "*PQRS Canales*" brindando apoyo a todos los procesos de la entidad al responder al ciudadano en primer contacto (ver gráfica 1):

Gráfica 1: Peticiones atendidas por Punto de Atención a la Ciudadanía.



Fuente: Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.

TIPO DE REQUERIMIENTO

En concordancia con el Decreto 1166 de 2016, en 2022 la entidad atendió 36.750 peticiones de la ciudadanía, en sus modalidades verbal y escrito a través de los canales: presencial, virtual, telefónico y escrito, frente a lo cual, se observa que la tendencia de la ciudadanía se concentra en el tipo de requerimiento: "*reclamo*" especialmente por el criterio "*conservación malla vial (IDU)*", le sigue "*solicitud*" principalmente relacionado con el criterio "*contribución de Valorización (IDU)*".

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

Base de datos	Dependencias		PQRS Canales		PQRS Puntos IDU		PQRS Predios		PQRS Gestión Corporativa		Total	
	Peticiones	%	Peticiones	%	Peticiones	%	Peticiones	%	Peticiones	%	Peticiones	Total %
Reclamo	13019	35,43%	1601	4,36%	820	2,23%	1				15441	42,02%
Solicitud			8488	23,10%	2195	5,97%	549	1,49%	1		11233	30,57%
Información y/o Documentos	8576	23,34%									8576	23,34%
Entre Autoridades	1121	3,05%									1121	3,05%
Consulta	17	0,05%	5	0,01%	97	0,26%	3	0,01%			122	0,33%
Denuncia	90	0,24%	15	0,04%	1						106	0,29%
Queja	67	0,18%	4	0,01%	7	0,02%					78	0,21%
Sugerencia	28	0,08%	6	0,02%	27	0,07%					61	0,17%
Soborno									8	0,02%	8	0,02%
Felicitation					4	0,01%					4	0,01%
Total general	22918	62,36%	10119	27,53%	3151	8,57%	553	1,50%	9	0,02%	36750	100,00%

Fuente: Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.

CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

El Instituto de Desarrollo Urbano cuenta con los canales de atención a la ciudadanía: presencial, virtual, telefónico, escrito y los Puntos IDU para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias por posibles actos de corrupción, dispuestos para el acceso a la información pública.

A continuación, los canales de servicio al ciudadano dispuestos por el Instituto de Desarrollo Urbano que garantizaron la atención de las peticiones de la ciudadanía,

información disponible a través del siguiente link:
<https://www.idu.gov.co/page/canales-de-atencion>

1. Canal presencial

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

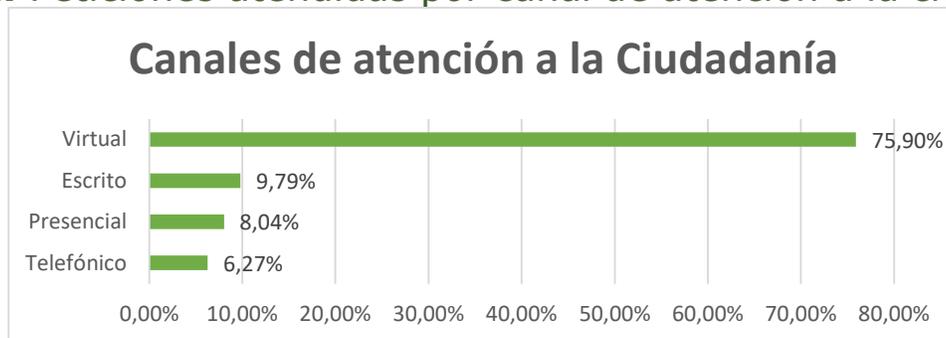
2. Canal virtual Chatbot Fulvia, Formulario Web, atnciudadano@idu.gov.co, [redes sociales](#) y el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

3. Canal escrito sede principal del IDU calle 22 # 6 –27.

4. Canal telefónico a través de las líneas 6013387555 – 6013412214, la línea gratuita 01 8000 910 312 en Bogotá.

Dicho lo anterior, se observa qué en 2022, el canal de preferencia de la ciudadanía fue: "*virtual*", debido a los grandes beneficios como: evita el desplazamiento, ahorra tiempo y dinero, en ese sentido, la entidad trabajó por impulsar el uso de los canales virtuales y fortaleció la atención con diferentes estrategias de servicio al ciudadano herramientas tecnológicas como el nuevo Chatbot Fulvia.

Gráfica 2: Peticiones atendidas por canal de atención a la ciudadanía.

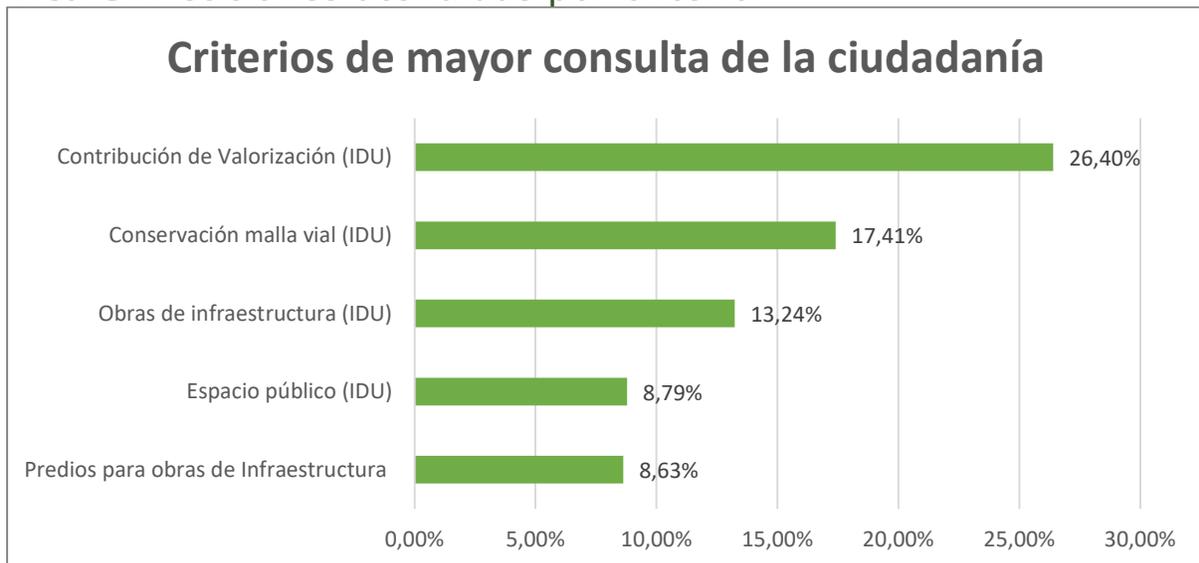


Fuente: Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.

CRITERIO

De acuerdo con las necesidades y demandas de la ciudadanía, el Instituto de Desarrollo Urbano cuenta con una tipología basada en criterios y subcriterios para la generación de información cualitativa y cuantitativa que permite no solo la medición sino que contribuyen al cumplimiento de los objetivos misionales, frente a lo cual se observa que el criterio de mayor consulta de la ciudadanía fue: "*contribución de valorización (IDU)*", principalmente por el cobro del plan de obras del acuerdo 724 de 2018, en segundo lugar se ubica: "*conservación malla vial*", debido al deterioro y mal estado de las vías que demandan la priorización de las intervenciones. (ver gráfico 3).

Gráfica 3: Peticiones atendidas por criterio.

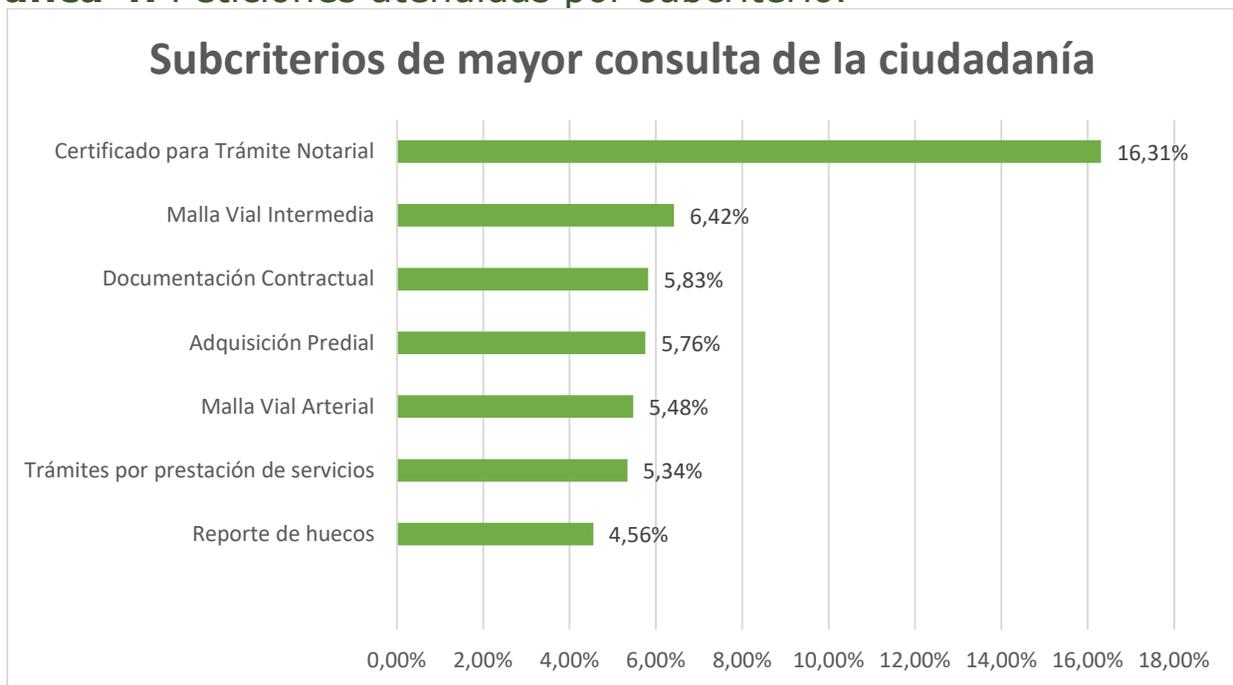


Fuente: Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.

SUBCRITERIO

En el comportamiento de las peticiones ciudadanas relacionadas con el subcriterio, se puede identificar que la tendencia en el periodo fue: “*certificado para trámite notarial*”, le sigue “*malla vial intermedia*” (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 demandas en cada localidad para la construcción de estrategias de servicio a la ciudadanía.

En la vigencia 2022, se observa que 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 entidad respondió a la ciudadanía según los términos establecidos en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020 hasta el 18 de mayo de 2022, posteriormente se restablecen los términos de respuesta según la ley 1755 de 2015, frente a lo

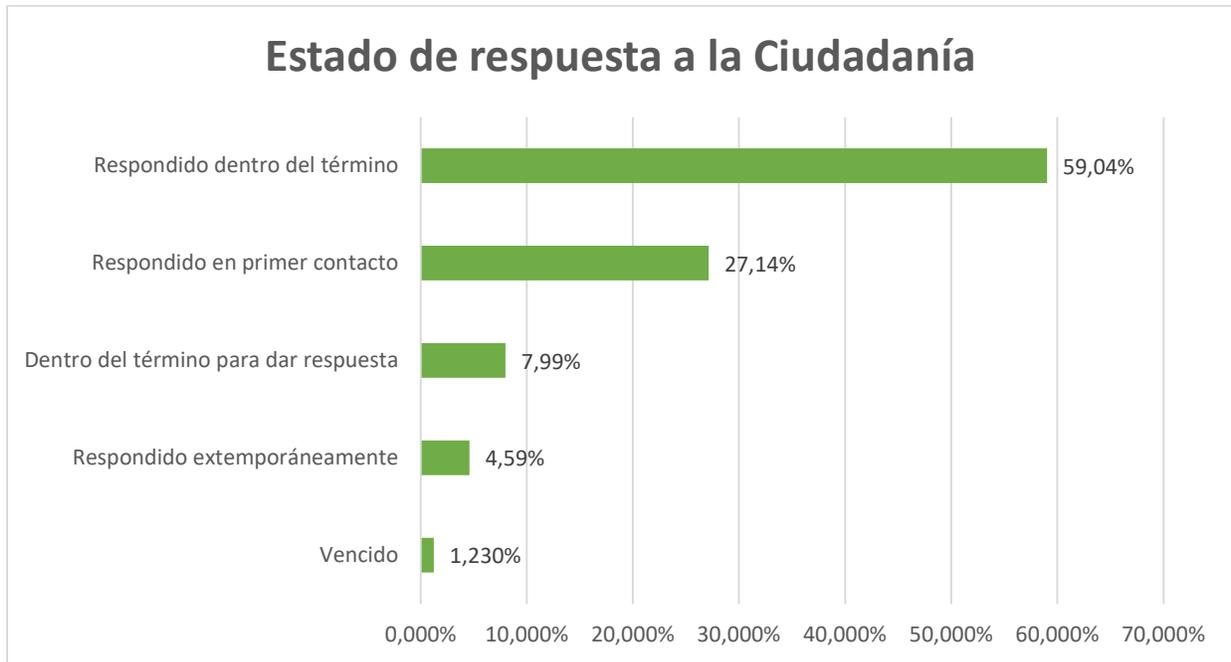
cual, se observa buen desempeño en los estados: "*Respondido en primer contacto*" y "*Respondido dentro del término*" con el 86,18%, lo que indica que el ciudadano recibió respuesta por parte de la entidad dentro de los términos de ley.

En cuanto a los estados: "enviado extemporáneamente" y "vencido" con el 5,82%, la entidad debe trabajar para disminuir este indicador con diferentes estrategias que logren sensibilizar a funcionarios, contratistas y colaboradores sobre la importancia de la gestión de respuesta oportuna y manejo de los derechos de petición de origen ciudadano.

Es importante mencionar que, el lunes 10 de octubre de 2022, la entidad adelantó el proceso de migración de la información, e implementación del aplicativo ORFEO al nuevo Sistema de Gestión Documental CONECTAIDU, lo cual requirió una fase de transición y estabilización. Lo anterior, se informó a los usuarios, ciudadanos y autoridades, a través de los diferentes canales de comunicación interna y externa de la entidad.

De acuerdo con lo anterior, se presentaron alteraciones en el proceso de correspondencia con los demás procesos del IDU que impidieron la operación en condiciones de normalidad y, en consecuencia se generó la circular 36 de 2022, con la cual se buscó mitigar los riesgos asociados al cumplimiento de los términos para atender los derechos de petición, motivo por el cual se expidió la Resolución 6067 de 2022, por medio de la cual se amplió el plazo para atender los derechos de petición y otras solicitudes, durante 3 días. (ver gráfica 6):

Gráfica 6: Peticiones atendidas de acuerdo con el estado de la respuesta a la ciudadanía.



Fuente: Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.

ACCIONES

El instituto de Desarrollo Urbano cumplió con las disposiciones normativas y compromisos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en cuanto a la asignación de recursos referentes al servicio, racionalización de gastos, entre otras.

De igual manera, la entidad asignó recursos públicos para el cumplimiento de la política relacionado con la accesibilidad, contratando los servicios de la Federación Nacional de Sordos de Colombia – Fenascal, quienes hacen la traducción e interpretación a lengua de señas colombiana de algunos contenidos de la página web, así como los menús principales y

la Guía de Trámites y Servicios, como parte se los servicios contratados, se cuenta con un intérprete de lengua de señas de la plataforma Servir que conecta en tiempo real al usuario permitiendo el acceso a trámites presenciales en ventanilla.

La Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía y todas las dependencias buscamos lograr la cohesión de la estructura organizacional de IDU en torno a la eficiente gestión del manejo de los derechos de petición, en el entendido de que *“todos somos atención a la ciudadanía”* y sabemos que cada uno hace parte del éxito para cumplir con uno de los fines esenciales del Estado, que es servir a la ciudadanía.

La entidad tiene adoptados y actualizados los manuales, instructivos, planes y documentos que permiten implementar, hacer seguimiento y evaluar el servicio a la ciudadanía, con el objeto de prestar un servicio más amable, respetuoso, digno, cálido y humano, con calidad y oportunidad en la información entregada.

El análisis de las peticiones que presenta la ciudadanía acerca de las deficiencias en la prestación del servicio por parte de la entidad de acuerdo con nuestra misión, para ello, mensualmente se realiza las evaluaciones pertinentes y, cuenta con el observatorio de percepción ciudadana, que se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.idu.gov.co/page/observatorio-2022>.

Otro insumo en la entidad para el seguimiento es 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. De esta manera, fueron generados los indicadores trimestralmente y permiten la consolidación de la información para la elaboración de informes periódicos, obteniendo mejora continua para las dependencias y para el instituto.

Garantizamos y promovimos la integración de todos los canales dispuestos por la entidad para el acceso y la prestación de los servicios, publicando los horarios de atención en la página web de la entidad y demás información de interés, así como las preguntas frecuentes en lenguaje claro, que sirven como insumo para la prestación del servicio.

En la página web del IDU y en el punto de atención ubicado en la calle 22 No. 6 27 piso 1, se encuentra publicada la carta de trato digno en lenguaje claro, donde se señalan los derechos y obligaciones que son objeto los ciudadanos y los cuales son apropiados por los servidores públicos en la entidad.

Se impulsaron 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, así mismo, se impulsaron 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.

Se realizaron reuniones mensuales con los enlaces de la entidad, donde cada una de las dependencias ha designado a un representante y suplente en calidad de enlaces, buscando obtener apoyo en la actualización permanente de información referente a trámites y servicios, y también orientación en las respuestas a los requerimientos frente a la gestión de su dependencia. Como objetivo principal, los enlaces deben contar con información general de su dependencia, compromiso y disponibilidad para atender llamadas de nuestros operadores, toda vez que serán el puente de comunicación con la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía, con el fin de resolver las diversas solicitudes y demandas de la ciudadanía.

Se destaca que, la entidad cumple con la integración de nuestros sistemas de gestión de peticiones ciudadanas y el sistema de gestión documental con el sistema Distrital Bogotá Te Escucha, en cumplimiento al Decreto 371 de 2010, en consecuencia de lo anterior, se crean usuarios para el seguimiento de los cierres en cada dependencia, con el fin de responder dentro de los términos de ley, así mismo, se hace seguimiento permanente y ajustes a la integración, dado que se han detectado ciertas operaciones del sistema que pueden perjudicar la respuesta a la ciudadanía y/o afectar el promedio de respuesta de la entidad.

Respecto de la utilización de las tecnologías de información y comunicación para mejorar la experiencia de la ciudadanía, nuestra página web www.idu.gov.co cuenta con el “Chatbot Fulvia”, garantizando la atención a la ciudadanía en todo momento, esto nos permite mejorar la disponibilidad de espacios virtuales.

Se tuvieron en cuenta los estudios y recomendaciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital para fortalecer el servicio a la ciudadanía, de forma que la entidad obtenga buen desempeño en el distrito.

En cuando al diálogo con la ciudadanía, la entidad forma parte activa en la realización de los cursos de lenguaje claro realizado por el Departamento Nacional de Planeación y la Veeduría Distrital para implementar las herramientas proporcionadas en la elaboración de respuestas a derechos de petición, formatos y documentos técnicos.