

# INFORME REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

## ANO 2020



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO

BOGOT3" /

# INFORME REQUERIMIENTOS CIUDADANOS AÑO 2020

## INTRODUCCIÓN

### **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)**

Para promover lo establecido en el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia que establece: “son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...)”, la entidad adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y cuenta con sistemas de información para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, registrados por los diferentes canales de interacción: escrito, presencial, telefónico y virtual.

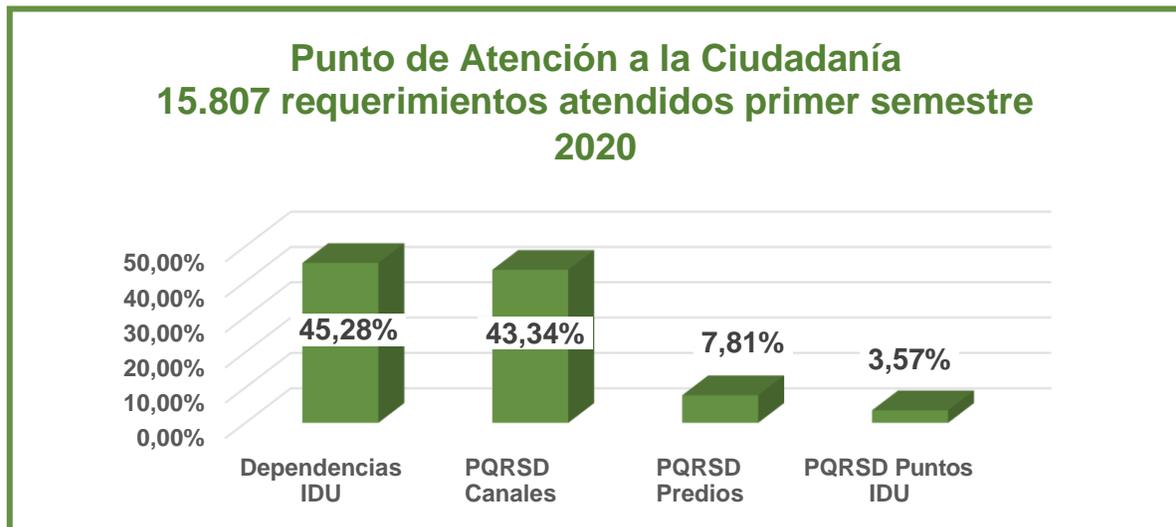
El propósito de la entidad es mantener una relación de confianza con la ciudadanía, adheridos a la ley de Transparencia y el Acceso a la Información Pública, permitiendo la consulta del comportamiento de los requerimientos ciudadanos registrados en el primer semestre de 2020, a lo largo del ejercicio de la financiación, prefactibilidad, factibilidad, diseño, gestión predial, construcción y conservación de las obras de infraestructura vial y espacio público, así mismo de la administración de permisos de espacio público en la ciudad de Bogotá.

De hecho, el presente informe consolida los requerimientos ciudadanos o también llamadas PQRSD Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, atendidos por el Instituto de Desarrollo Urbano y de este modo presentar los resultados obtenidos durante el primer semestre del año 2020, en lenguaje claro para comprensión de la ciudadanía.

## PUNTOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

De acuerdo a las necesidades de la ciudadanía sobre la administración, construcción y conservación de la infraestructura vial y espacio público, trámites y servicios, la entidad respondió a través de las “Dependencias IDU” 7.158 radicados registrados a través del sistema de gestión documental ORFEO, por lo que obtuvo el 45,28%; “Canales de Atención IDU” logró responder en primer contacto 6.850 requerimientos registrados en el sistema Bachué PQRSD Canales, con lo cual obtuvo el 43,34%; “PQRSD Predios” respondió en primer contacto 1235 requerimientos registrados en el sistema Bachué que equivale al 7,81%; en Puntos IDU se respondieron 564 requerimientos registrados en el sistema Bachué PQRSD Puntos IDU, logrando el 3,57% (ver gráfica 1).

**Gráfica 1:** Requerimientos Atendidos por Punto de Atención al Ciudadano.



**Fuente:** Oficina de Atención al Ciudadano

## TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más utilizado por la ciudadanía es "solicitud" con el 53,04%, le sigue "información o copias" con el 23,39%, lo que indica que el 76,43,% de los requerimientos de la ciudadanía se concentran en obtener información de los proyectos de infraestructura vial, espacio público y de carácter administrativo, posteriormente se encuentra el "reclamo" con el 20,71% mediante el cual la ciudadanía reportó temas relacionados con la contribución de valorización, reparación de la malla vial arterial e intermedia, espacio público, obras de infraestructura y predios para obras de infraestructura (ver tabla 1).

**Tabla 1:** Requerimientos atendidos por tipo de requerimiento.

Tipo de requerimiento	Dependencias		Canales		Predios		Puntos IDU		Total general	Total %
	PQRSD	%	PQRSD	%	PQRSD	%	PQRSD	%		
Información o copias	3698	23,39%							3698	23,39%
Reclamo	3022	19,12%	132	0,84%	3	0,02%	116	0,73%	3273	20,71%
Entre Autoridades	228	1,44%							228	1,44%
General	177	1,12%							177	1,12%
Queja	17	0,11%					1	0,01%	18	0,11%
Denuncia	10	0,06%	1	0,01%					11	0,07%
Consulta	6	0,04%							6	0,04%
Solicitud			6709	42,44%	1232	7,79%	443	2,80%	8384	53,04%
Sugerencia			6	0,04%			4	0,03%	10	0,06%
Soborno			2	0,01%					2	0,01%
<b>Total general</b>	<b>7158</b>	<b>45,28%</b>	<b>6850</b>	<b>43,34%</b>	<b>1235</b>	<b>7,81%</b>	<b>564</b>	<b>3,57%</b>	<b>15807</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Oficina de Atención al Ciudadano

## CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Durante el año 2020, el Instituto de Desarrollo Urbano prestó el servicio a la ciudadanía, de acuerdo con el canal de atención así:

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).

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

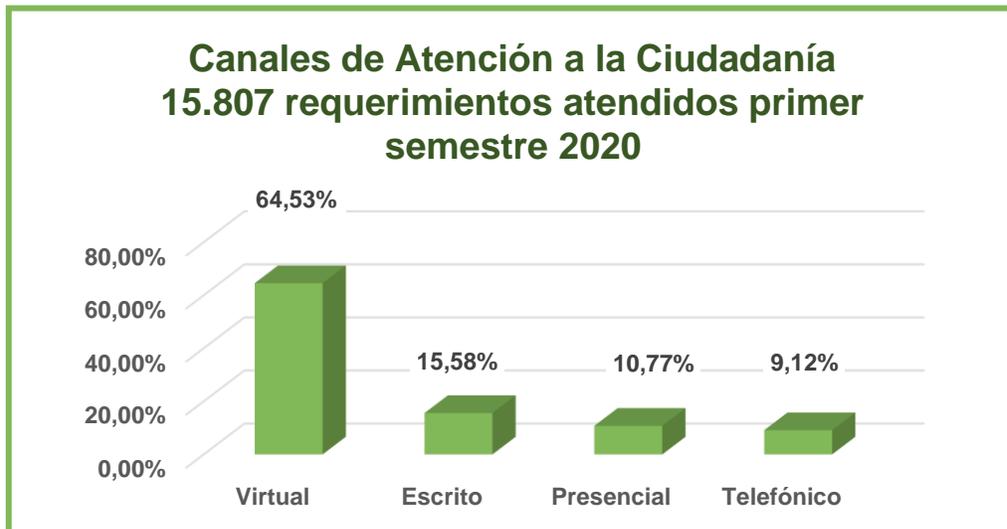
3. Canal escrito, la entidad prestó servicio a la ciudadanía en la sede principal del IDU calle 22 (calle 22 # 6 –27 ventanillas 51 a la 55).

4. Canal telefónico, la entidad prestó servicio a la ciudadanía a través de las líneas 3387555 - 3412214 y la línea gratuita 01 8000 910 312 en Bogotá.

Así mismo, en la página web [www.idu.gov.co](http://www.idu.gov.co) se puede consultar los canales de atención de la entidad: <https://www.idu.gov.co/page/canales-de-atencion>

Una vez descritos los canales de la entidad, a través de los cuales se interactuó con la ciudadanía para la atención de peticiones escritas o verbales y de acuerdo con los resultados del semestre, el canal de mayor participación utilizado por la ciudadanía fue el canal virtual por causa de la virtualización de la atención por emergencia sanitaria COVID-19 que obtuvo el 64,53% y en consecuencia el canal presencial se atenderá hasta las nuevas disposiciones de ley (ver gráfica 2).

**Gráfica 2:** Requerimientos Atendidos a través de los canales de Atención al Ciudadano.



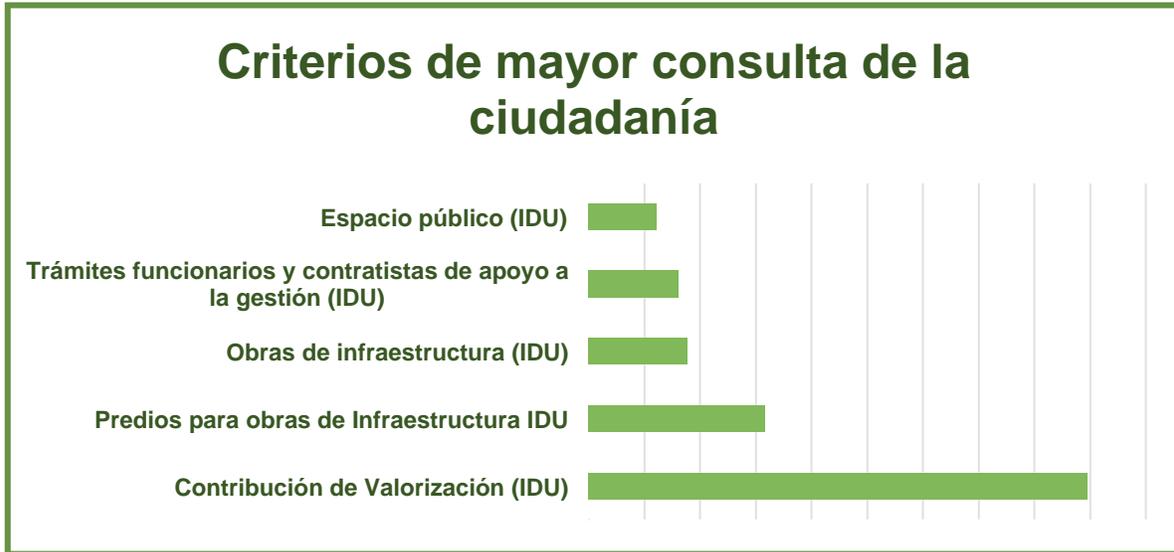
**Fuente:** Oficina de Atención al Ciudadano

## CRITERIO

El indicador "Criterio" presenta las peticiones, según el tema de consulta de la ciudadanía que depende de la estructura y funciones del IDU.

De acuerdo con el comportamiento de este indicador, se observaron 5 temas de mayor consulta así: en primer lugar "*Contribución de Valorización (IDU)*", debido al cobro del acuerdo 724 de 2018, por lo que fueron atendidos 7.076 requerimientos; el segundo lugar lo logró "*Predios para obras de Infraestructura*", debido a la gestión predial de cada proyecto, se atendieron 2.503 requerimientos; luego "*Obras de Infraestructura (IDU)*" se atendieron 1.393, debido a la ejecución e influencia de los contratos de construcción; el cuarto lugar fue para "*Trámites funcionarios y contratistas de apoyo a la gestión (IDU)*" se atendieron 1.271 requerimientos, finalmente en el criterio "*Espacio Público*", se atendieron 963 requerimientos (ver gráfica 3).

**Gráfica 3:** Requerimientos Atendidos por Criterios de mayor consulta.



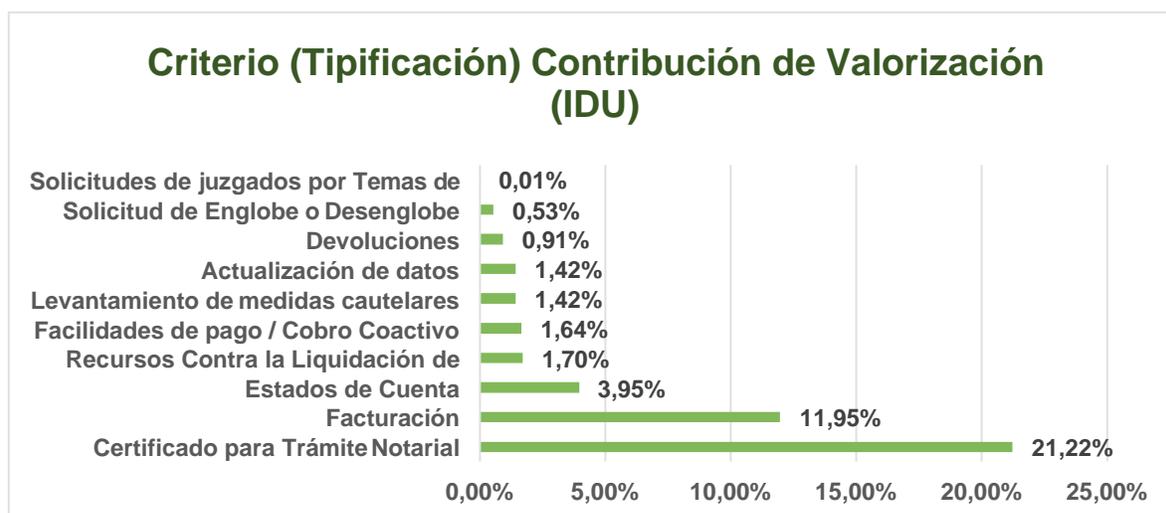
**Fuente:** Oficina de Atención al Ciudadano.

#### CRITERIO CONTRIBUCIÓN DE VALORIZACIÓN

Teniendo en cuenta que el criterio más consultado por la ciudadanía fue "Contribución de Valorización (IDU)", se presentan los subcriterios que se encuentran relacionados, frente a lo cual se detectaron 2 de mayor tendencia así:

1. Certificado para trámite notarial se atendieron 3.355 requerimientos relacionados con información del trámite del documento y acceso a su descargue.
2. Facturación se atendieron 1889 requerimientos, por lo que estos ciudadanos presentaron consultas sobre la liquidación, información del trámite y acceso a la cuenta de cobro de valorización (ver gráfica 4).

**Gráfica 4:** Requerimientos por criterio Contribución de Valorización (IDU)



**Fuente:** Oficina de Atención al Ciudadano.

### LOCALIDAD MÁS PARTICIPATIVA

El registro de la dirección del requerimiento permite observar el nivel de participación por localidad, por lo que en el periodo se observa que "No Reporta" obtuvo el 28,19%, "No aplica" obtuvo el 18,29% debido a que son peticiones administrativas, finalmente la localidad más participativa fue Suba con el 11,39%, le sigue Usaquén con 8,21% y Bosa con el 6,36% (ver tabla 2).

**Tabla 2:** Requerimientos atendidos por localidad primer semestre de 2020.

Localidad	PQRSD	%
No reporta	4456	28,19%
No Aplica	2891	18,29%
SUBA	1801	11,39%
USAQUEN	1298	8,21%
BOSA	1006	6,36%
KENNEDY	682	4,31%
FONTIBON	609	3,85%
CHAPINERO	543	3,44%
ENGATIVA	536	3,39%
PUENTE ARANDA	317	2,01%

CIUDAD BOLIVAR	312	1,97%
USME	197	1,25%
TEUSAQUILLO	192	1,21%
SANTA FE	191	1,21%
BARRIOS UNIDOS	190	1,20%
SAN CRISTOBAL	166	1,05%
RAFAEL URIBE URIBE	141	0,89%
LA CANDELARIA	98	0,62%
TUNJUELITO	72	0,46%
LOS MARTIRES	49	0,31%
ANTONIO NARINO	31	0,20%
SUMAPAZ	15	0,09%
FUERA DE BOGOTÁ	14	0,09%
<b>Total general</b>	<b>15807</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Oficina de Atención al Ciudadano.

## ESTADO DE LA RESPUESTA

El indicador "Estado de la Respuesta" permite medir la oportunidad de respuesta al ciudadano, dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, por lo que El Instituto de Desarrollo Urbano se destaca por su buen desempeño con los siguientes estados: "respondido en primer contacto", "con respuesta dentro del término" y "dentro del término para dar respuesta" que obtuvo el 93,31%, lo que indica que el ciudadano recibió respuesta por parte de la entidad dentro de los términos de ley, mientras que el 4,76% obtuvo "respondido extemporáneamente" lo que indica que hay que disminuir esta cifra e implica implementar buenas prácticas para mejorar los tiempos de atención, finalmente se encuentra el estado "vencido" con el 1,93%.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el semestre, la Oficina de Atención al Ciudadano utilizó diferentes estrategias, brindando acompañamiento a los funcionarios y contratistas, con el objetivo de sensibilizar la importancia de la gestión de respuesta oportuna y manejo de los derechos de petición a través de 5 mesas temáticas: organizacional, sistemas de información, procesos de formación, indicador de oportunidad y de coordinación, reporte trimestral del indicador de oportunidad de respuesta al ciudadano y divulgación de campañas relacionadas con la gestión de los derechos de petición a través del correo del Defensor del ciudadano.

**Gráfica 5:** Requerimientos por estado de respuesta al ciudadano



**Fuente:** Oficina de Atención al Ciudadano.

## CAUSAS

Se ha detectado que los requerimientos en estado "vencido" que se encuentran sin respuesta escrita, puede ser por las siguientes causas:

- Clasificación equivocada en el Sistema de Gestión Documental ORFEO o información incompleta.
- Inobservancia de los términos para resolver.
- Uso inadecuado del Sistema de Gestión Documental ORFEO, debido a que no vinculan el radicado de entrada con el radicado de salida o en casos de anulación ocurre lo mismo (radicado de respuesta).
- Respuesta enviada al ciudadano por correo electrónico dejando sin radicado de salida (respuesta) en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.
- Firma del radicado de salida después de las 4:30 p.m.
- Error al generar la respuesta del derecho de petición.

- Fallas en la notificación de la respuesta del derecho de petición.
- Reclasificación inoportuna del radicado.

## RECOMENDACIONES

- Conocer y cumplir estrictamente los términos de la Ley 1755 de 2015.
- Interpretar e implementar los lineamientos del derecho de petición acorde a la ley.
- Consultar el manual de servicio al ciudadano y gestión de los derechos de petición, instructivo de clasificación de requerimientos ciudadanos de la entidad para proceder de forma efectiva.
- Clasificar eficientemente el tipo de documento que ingresa a la entidad, garantizando los derechos de los ciudadanos y a su vez evitando consecuencias legales.
- Fortalecer el manejo del Sistema ORFEO y en caso de que se presenten inconsistencias reportar a soporte tecnológico para solucionar la situación.
- Hacer seguimiento a la oportunidad de respuesta (revisar radicados asignados, planear los tiempos de gestión, proyección, respuesta y envío por correo certificado).
- Responder los radicados asignados, utilizando el radicado de salida que firmará el director, subdirector o jefe de oficina, garantizando que quede evidencia en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.
- Disminuir el porcentaje de requerimientos en estado de respuesta “vencido” debido a que el ciudadano no recibió respuesta.
- Disminuir el porcentaje de requerimientos en estado de respuesta “respondido extemporáneamente” debido a que el ciudadano recibió respuesta fuera de los términos de ley.

## ACCIONES DE MEJORAR

El análisis estadístico, permite identificar las oportunidades de mejora con tendencia a la disminución de aquellos indicadores que de forma negativa afectan el desempeño de la entidad, de acuerdo con lo anterior, se presentan las acciones de mejora que la oficina de Atención al Ciudadano ha realizado:

1. Acompañó a las dependencias para la formulación de planes de mejoramiento.
2. Programó espacios para sensibilizar a los usuarios sobre la importancia de la gestión de respuesta oportuna y manejo de los derechos de petición.
3. Lideró las mesas de análisis, clasificación y respuesta a los derechos de petición, a través de 5 mesas temáticas: organizacional, sistemas de información, procesos de formación, indicador de oportunidad y de coordinación.
4. Reportó trimestralmente el indicador de oportunidad de respuesta al ciudadano.
5. Divulgó a los usuarios contenidos informativos y acciones preventivas relacionadas con la gestión de los derechos de petición a través del correo del [defensordelciudadano@idu.gov.co](mailto:defensordelciudadano@idu.gov.co).



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTA D.C.

INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO

BOGOT2't,  
