

Informe Requerimientos Ciudadanos Año 2017



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

Informe Requerimientos Ciudadanos Año 2017



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

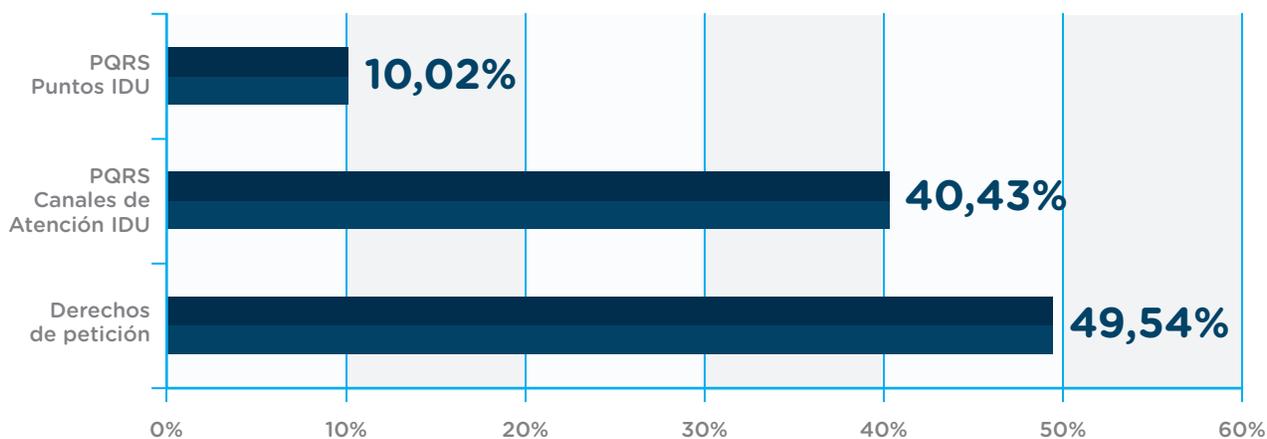
ANÁLISIS DE PQRS

(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS)

La Oficina de Atención al Ciudadano realiza el informe consolidado de los requerimientos ciudadanos atendidos por el Instituto durante el año 2017, que incluye el análisis de las cifras consolidadas de los requerimientos ciudadanos o también llamadas PQRS (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias).

Los resultados fueron obtenidos de las siguientes bases de datos:

- **11.858** derechos de Petición radicados en la entidad.
- **9.677** requerimientos ciudadanos atendidos por el grupo funcional «*Canales de Atención Ciudadana*» perteneciente a la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU.
- **2.399** requerimientos ciudadanos atendidos en los puntos de atención de los proyectos de infraestructura y de espacio público del IDU, llamados **Puntos IDU** (antes Puntos CREA).



Gráfica 1: Resultados del año 2017 N=23934

De los **23.934** requerimientos radicados en la entidad; el 49,54% fueron derechos de petición atendidos por las distintas dependencias del Instituto, el 40,43% fue atendido por la Oficina de Atención al Ciudadano; y tan sólo el 10,02% ingresaron por los Puntos IDU, tal como se muestra en la «*gráfica 1*».

TIPOS

DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

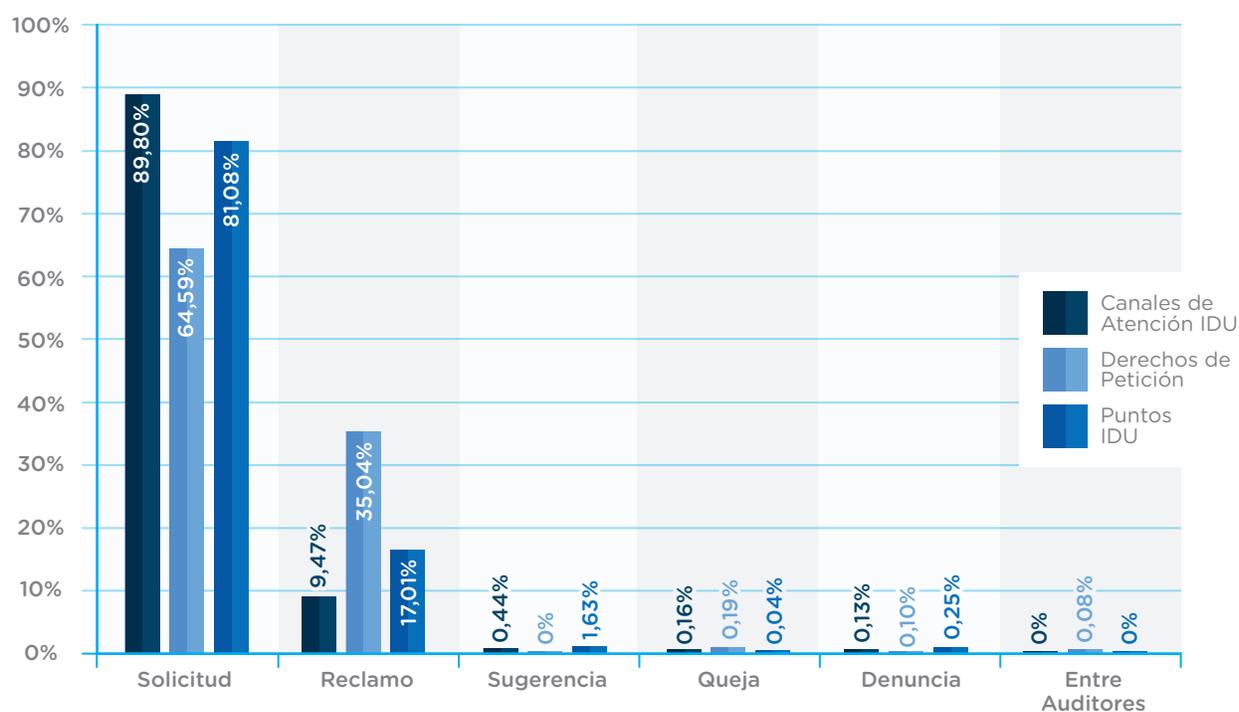
El tipo de requerimiento más utilizado por la ciudadanía es la "Solicitud" con un 76,44% de los 23.934 requerimientos atendidos en la entidad del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017 y le sigue el "Reclamo" con un 22,89%.

TIPOS DE REQUERIMIENTOS	CANALES DE ATENCIÓN IDU	DERECHOS DE PETICIÓN	PUNTOS IDU	TOTAL AÑO 2017
Solicitud	89,80%	64,59%	81,08%	76,44%
Reclamo	9,47%	35,04%	17,01%	22,89%
Sugerencia	0,44%	0%	1,63%	0,34%
Queja	0,16%	0,19%	0,04%	0,16%
Denuncia	0,13%	0,10%	0,25%	0,13%
Entre Autoridades	0%	0,08%	0%	0,04%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

Tabla 1: N=23934

En la «*tabla 1*» se observa que en los canales de atención a la ciudadanía de la entidad, el tipo de requerimiento más usado es la "Solicitud"

con un 89,80% de los 9.677 requerimientos atendidos en el 2017; en los derechos de petición, el tipo de requerimiento más recurrente es el "Solicitud" con un 64,59% de los 11.858 derechos de petición radicados en la entidad; y en los Puntos IDU, es la "Solicitud" con un 81,08% de los 2.399 requerimientos ciudadanos atendidos en los proyectos de infraestructura y de espacio público del IDU.

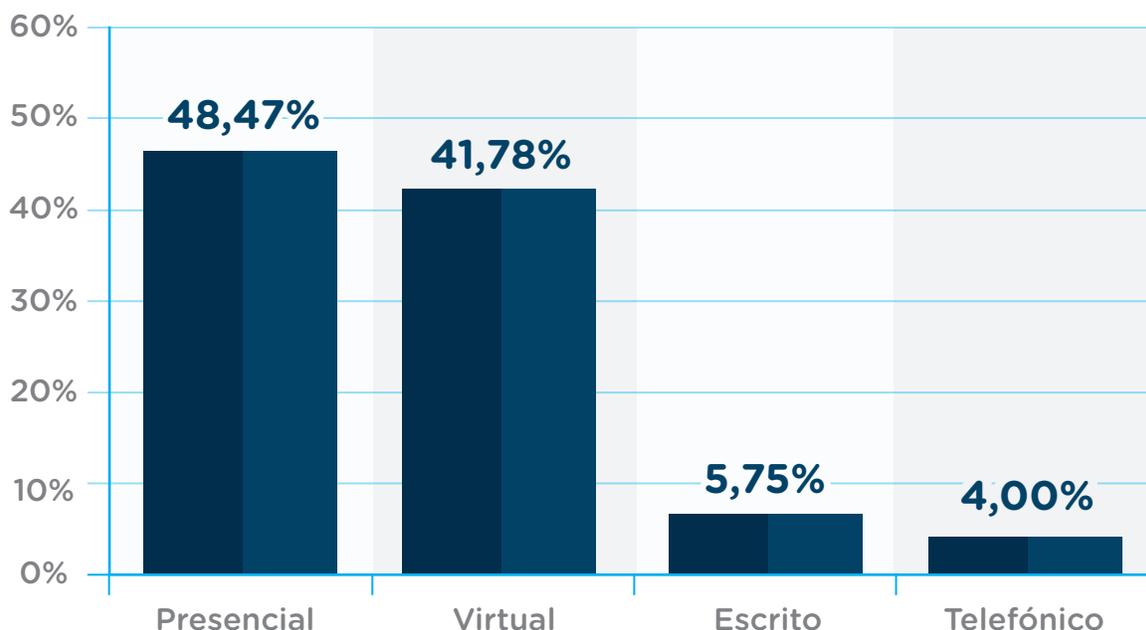


Gráfica 2: Resultados del año 2017 N=23934

En la «*gráfica 2*», se observa que el mayor porcentaje de atenciones ciudadanas que ingresaron por el tipo de requerimiento «Solicitud», fue mediante los canales de atención que atiende la Oficina de Atención al Ciudadano. Por otra parte, el tipo de requerimiento «Reclamo» fue el más requerido en los derechos de petición radicados directamente en la entidad.

CANALES

DE ATENCIÓN



Gráfica 3: Resultados del año 2017 N=23934

El Instituto de Desarrollo Urbano tiene cuatro canales de atención para la ciudadanía que son:

1. El canal presencial, se presta en la oficina de radicaciones ubicada en la sede principal del IDU en la Calle 20 # 9-20, y en todos los puntos de atención de los proyectos de infraestructura y de espacio público del IDU, llamados Puntos IDU.
2. El canal virtual lo componen las líneas de atención: Chat IDU, Formulario Web, **atnciudadano@idu.gov.co** y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

3. El canal escrito lo componen las líneas de atención: Correo Certificado, Buzón Escrito y Circular.
4. El canal telefónico está compuesto por el PBX 3387555, la línea gratuita 01 8000 910 312 y la línea 195.

En el siguiente enlace se pueden observar los canales de atención de la entidad: <https://www.idu.gov.co/page/canales-de-atencion>

Ahora bien, analizando los resultados frente a los canales de atención en la *«gráfica 3»*, se puede establecer que el canal presencial es el principal medio que la ciudadanía utiliza para contactarse con la entidad y presentar sus requerimientos. El segundo canal preferido por la ciudadanía es el virtual.

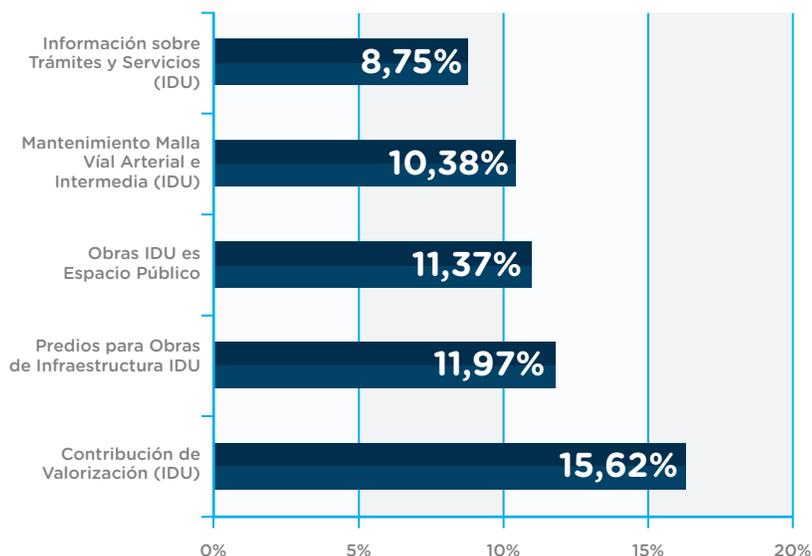
CRITERIOS

DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

En la *«gráfica 4»* Vemos como el criterio más consultado por la ciudadanía es "Contribución de Valorización (IDU)" con un 15,62% de los 23.934 requerimientos atendidos en el 2017.

El segundo criterio más consultado por los ciudadanos es "Predios para obras de infraestructura IDU" con un 11,97% de los requerimientos atendidos en este periodo.

Le sigue "Obras IDU en Espacio Público" con un 11,37%.



Gráfica 4: Resultados del año 2017 N=23934

En la siguiente tabla se visualizan los principales criterios o temas atendidos por el IDU.

CRITERIOS	TOTAL	%
Contribución de Valorización (IDU)	3739	15,62%
Predios para Obras de Infraestructura IDU	2864	11,97%
Obras IDU en Espacio Público	2722	11,37%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	2484	10,38%
Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	2094	8,75%
Obras de Infraestructura en Ejecución (IDU)	1922	8,03%
Trámites Laborales Internos (IDU)	1664	6,95%
Trámites a cargo de otras Entidades remitidos a IDU	1531	6,40%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	1513	6,32%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	1501	6,27%
Componente Social (Obras IDU)	814	3,40%
Imágen Institucional IDU	372	1,55%
Trámites Administrativos Externos (IDU)	309	1,29%
Componente Ambiental (Obras IDU)	186	0,78%
Seguridad Ciudadana en Obras IDU	136	0,57%
Denuncias sobre Actuación IDU	34	0,14%
Queja contra Servidores Públicos IDU	26	0,11%
Accesibilidad Personas en Condiciones de Discapacidad	17	0,07%
Impacto Socioeconómico por Obras IDU	5	0,02%
Componente Seguridad Industrial y Salud Ocupacional	1	0,00%
TOTAL GENERAL	23934	100,00%

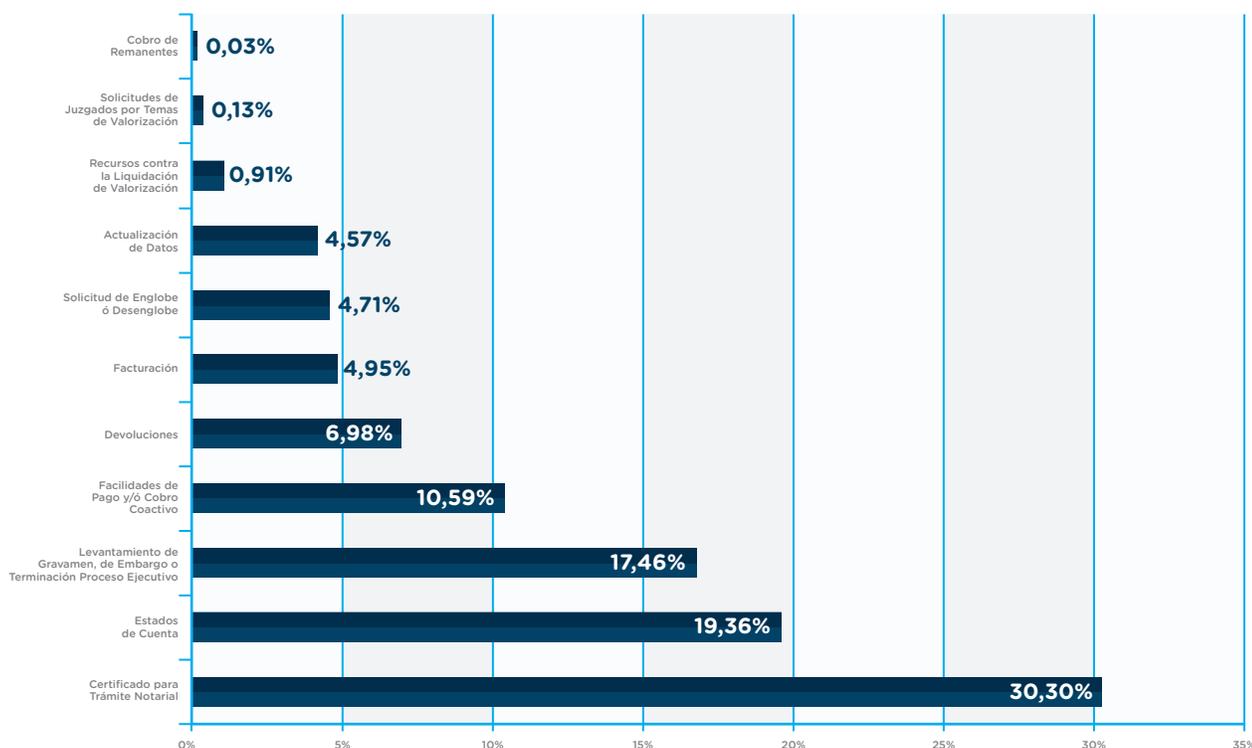
Tabla 2: N=23934

SUBCRITERIOS

DEL CRITERIO “CONTRIBUCIÓN VALORIZACIÓN (IDU)”

Teniendo en cuenta que el criterio más consultado por la ciudadanía es **“Contribución de Valorización (IDU)”**, se realizó un análisis de los subcriterios y se encontró que el «Certificado para Trámite Notarial» fue el subtema más consultado con un 30,30% de los 3.739 requerimientos ciudadanos relacionados con el gravamen de valorización.

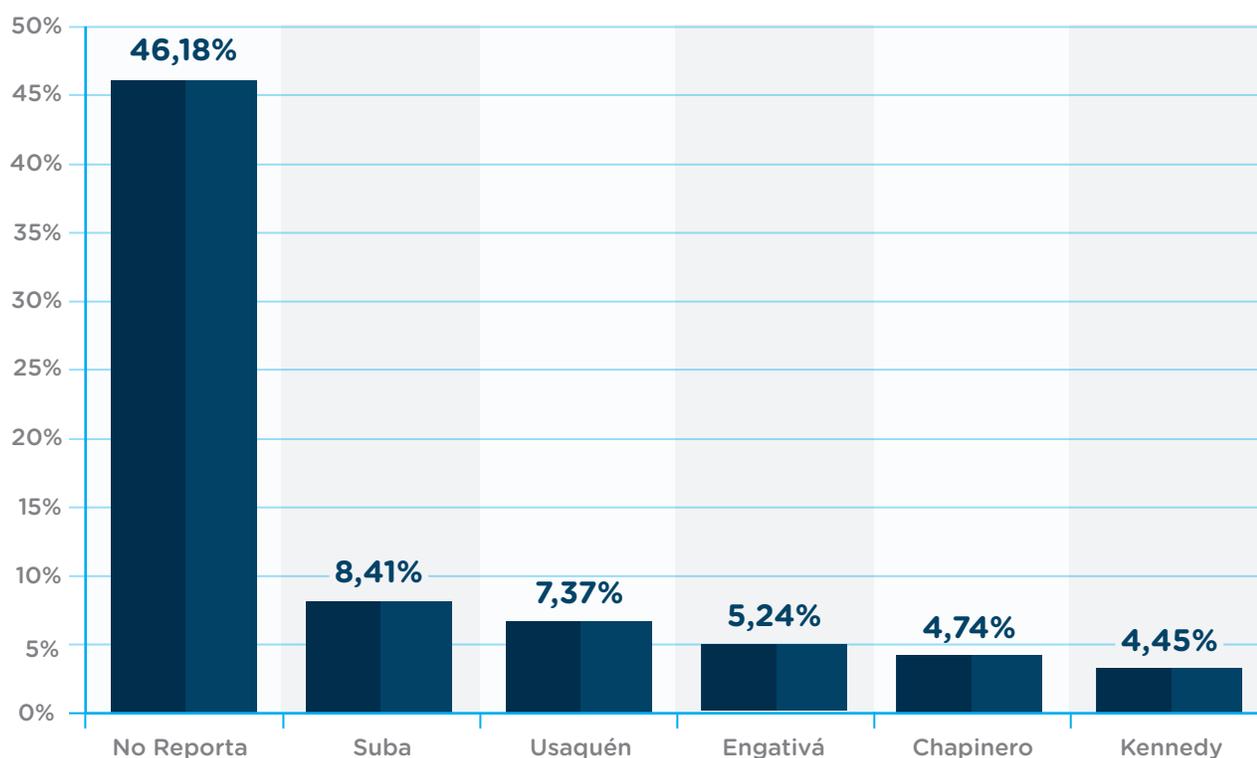
En segundo lugar se encuentra «Estados de Cuenta» con un 19,36% y le sigue «Levantamiento de Gravamen, de Embargo o Terminación Proceso Ejecutivo» con un 17,46%.



Gráfica 5: Resultados del año 2017 N=3739

LOCALIDADES

MÁS PARTICIPATIVAS

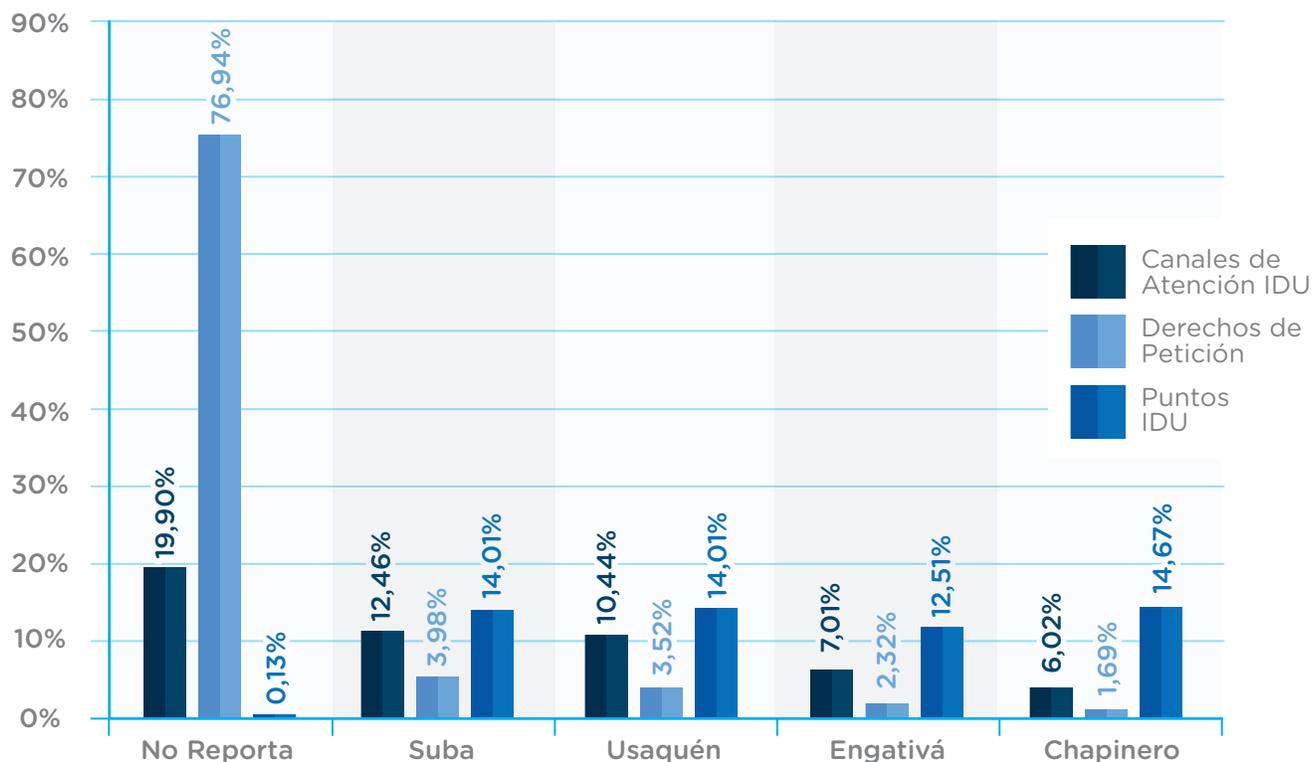


Gráfica 6: Resultados del año 2017 N=23934

La localidad más participativa en el año 2017 fue Suba con un 8,41% de los 23.934 requerimientos ciudadanos atendidos por los diferentes canales de la entidad.

Le sigue la localidad de Usaquén con un 7,37%; luego está Engativá con un 5,24%, después se encuentra la localidad de Chapinero con un 4,74%, y en cuarto puesto se encuentra la localidad de Kennedy con un 4,45%.

Adicionalmente, en la «*gráfica 6*» se visualiza que un 46,18% no se encuentra geolocalizado; y en la «*gráfica 7*», se analiza que el mayor porcentaje sin localizar, fue recibido mediante los derechos de petición radicados directamente en la entidad.

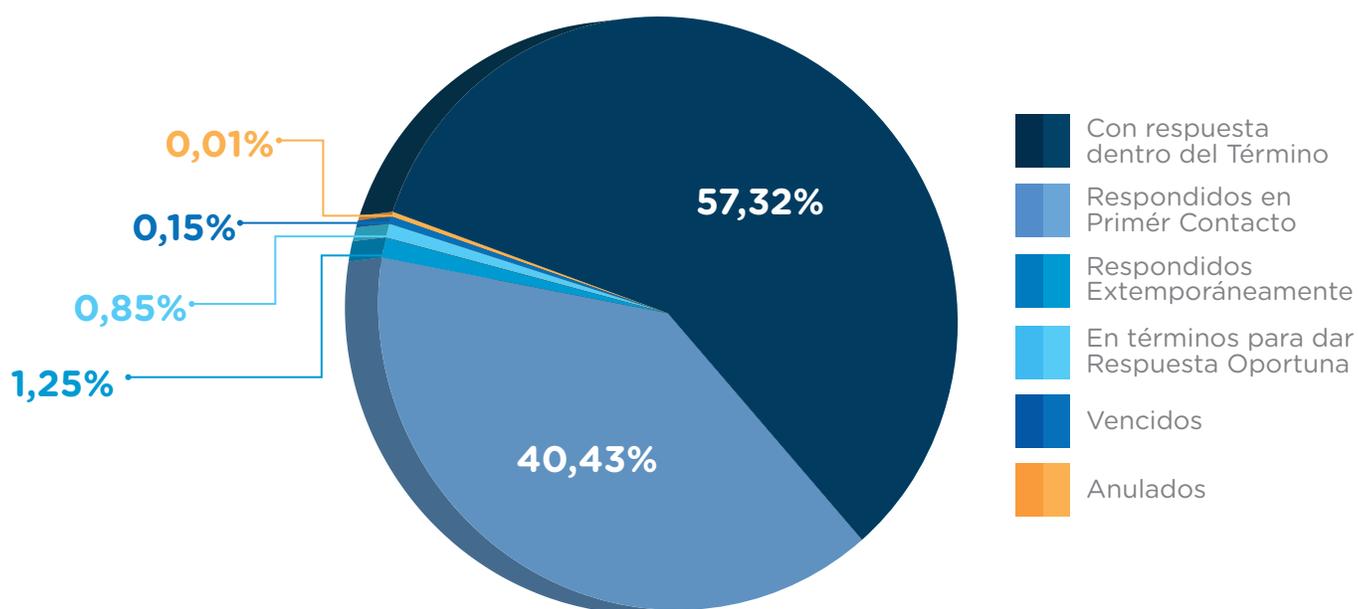


Gráfica 7: Resultados del año 2017 N=23934

En la «*gráfica 7*», se observa que los Puntos IDU fueron los que más atenciones ciudadanas recibieron en las localidades de Suba, Usaquéen, Engativá y Chapinero.

ESTADO

DE LA RESPUESTA



Gráfica 8: Resultados del año 2017 N=23934

De 23.934 requerimientos ciudadanos atendidos en el 2017 en la Entidad; el 57,32% se respondieron dentro de los términos de ley y el 40,43% fueron respondidos en primer contacto, para un total de un 97,74% de derechos de petición con respuesta dentro de la oportunidad legal. Por otra parte, el 1,25% se respondieron de manera extemporánea; el 0,85% se encuentran dentro de los términos para brindar respuesta oportuna; el 0,15% se encuentran vencidos y tan sólo el 0,01% fueron anulados debido a que estaban repetidos en el Sistema.

ACCIONES

DE MEJORA

Teniendo en cuenta que tan sólo el 0,15% se encuentran sin respuesta escrita, se detectaron las siguientes causas probables para dicha situación:

- Clasificación equivocada en el Sistema de Gestión Documental ORFEO o con información incompleta.
- Uso inadecuado del Sistema de Gestión Documental ORFEO debido a que no vinculan el radicado de entrada con el de salida (radicado de respuesta). Es decir, la respuesta que se le brindó al ciudadano no aparece asociada en el sistema.
- Algunas respuestas se realizaron por medios virtuales (respuestas realizadas por correo electrónico), dejando sin radicado de respuesta el requerimiento, desde el Sistema de Gestión Documental ORFEO.
- Error al generar la respuesta del derecho de petición.
- Fallas en la notificación de la respuesta del derecho de petición.

Por lo anterior, el Instituto se ha preocupado en realizar acciones de mejoramiento que incluyen:

1. Realización de campañas de comunicación internas con las que se busca:
 - Que el servidor público genere la respuesta desde el Sistema de Gestión Documental ORFEO y no de manera informal como es el correo electrónico.

- Que las dependencias actualicen la fecha y el número de radicado de respuesta de los derechos de petición en el «Sistema de Gestión Documental ORFEO» de manera oportuna, para reducir el porcentaje de vencimientos en los derechos de petición.
2. Charlas de sensibilización que pretenden reducir el porcentaje de derechos de petición que han sido mal clasificados dentro del Sistema ORFEO.
 3. Actualización del manual de atención al ciudadano y el manual de derechos de petición con los que se busca:
 - Disminuir el porcentaje de derechos de petición en los cuáles el ciudadano no recibió respuesta (para los casos de peticiones reiterativas).
 - Disminuir el porcentaje de derechos de petición que aparecen sin respuesta dentro del Sistema ORFEO.
 - Notificar la respuesta de todos los derechos de petición radicados en la Entidad.
 4. También se están realizando desarrollos tecnológicos en el Sistema ORFEO con los que se pretende reducir los errores al momento de generar el documento de respuesta, y disminuir la cantidad de derechos de petición con respuestas extemporáneas o vencidas.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano