



Informe Requerimientos Ciudadanos 2021



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



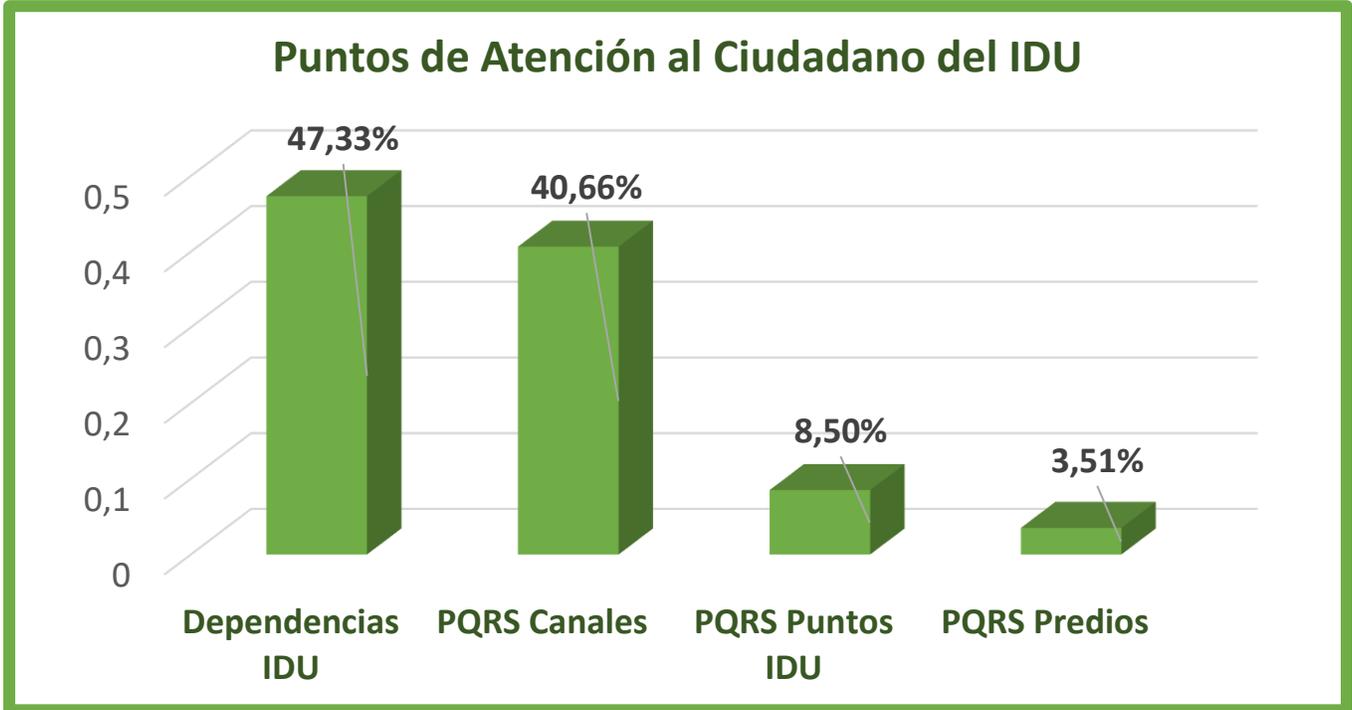
INTRODUCCIÓN

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

De acuerdo con lo anterior, en el primer semestre de 2021 la entidad atendió 23.837 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 a 30 de junio. El documento está compuesto por las siguientes mediciones: 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, puesto que se trabaja para contribuir al desarrollo urbano de Bogotá Región y mejorar la calidad de vida de su gente, de modo que, en el primer semestre de 2021, se observa alta participación de "*Dependencias IDU*", es decir, los derechos de petición que requieren respuesta de fondo, le sigue "*PQRSD 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 al Ciudadano.

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano.

TIPO DE REQUERIMIENTO

En el primer semestre de 2021, el IDU atendió 23.837 requerimientos ciudadanos en sus modalidades verbal y escrito a través de los canales: presencial, virtual, telefónico y escrito, siendo el tipo de requerimiento de mayor tendencia "*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):

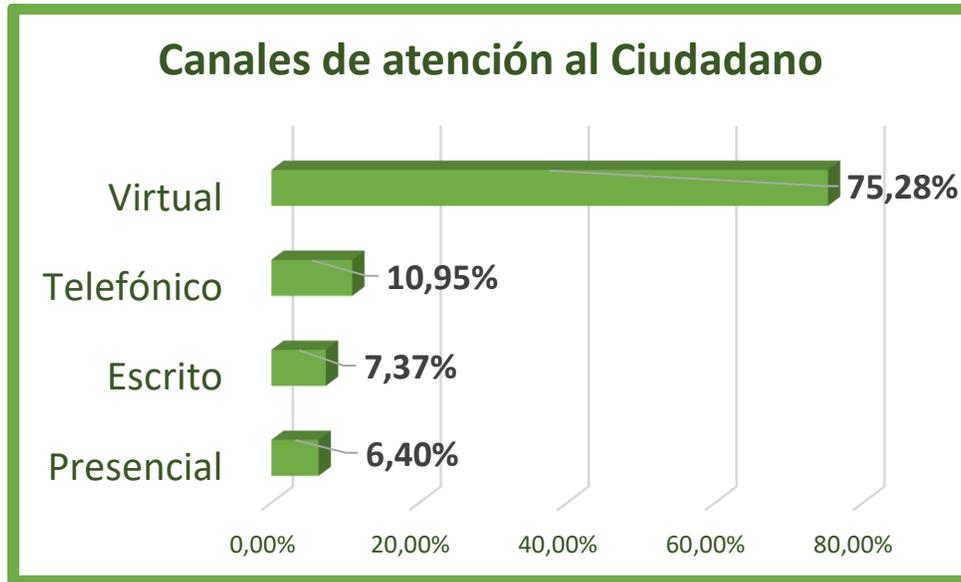
Tabla 1: Peticiones ciudadanas atendidas por punto de atención y tipo de requerimiento.

Punto de Atención	Dependencias IDU		PQRS Canales		PQRS Predios		PQRS Puntos IDU		Total	
	Peticiones	%	Peticiones	%	Peticiones	%	Peticiones	%	Peticiones	Total %
Solicitud			8662	36,34%	607	2,55%	1621	6,80%	10890	45,69%
Reclamo	5141	21,57%	984	4,13%			228	0,96%	6353	26,65%
Información o copias	5623	23,59%							5623	23,59%
Consulta	18	0,08%	18	0,08%	230	0,96%	167	0,70%	433	1,82%
Entre Autoridades	379	1,59%							379	1,59%
Denuncia	77	0,32%	8	0,03%			1	0,004%	86	0,36%
Sugerencia	17	0,07%	14	0,06%			8	0,03%	39	0,16%
Queja	15	0,06%	2	0,01%			1	0,004%	18	0,08%
General	12	0,05%							12	0,05%
Felicitación			3	0,01%					3	0,01%
Soborno			1	0,004%					1	0,004%
Total general	11282	47,33%	9692	40,66%	837	3,51%	2026	8,50%	23837	100,00%

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano.

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Instituto de Desarrollo Urbano cuenta con los canales de atención al ciudadano: presencial, virtual, telefónico, escrito y los Puntos IDU para la atención de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía a los cuáles se les brinda el tratamiento establecido en materia de derechos de petición, dicho lo anterior, 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 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, 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 y de espacio público del IDU).
- Puntos IDU Gestión predial.

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

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

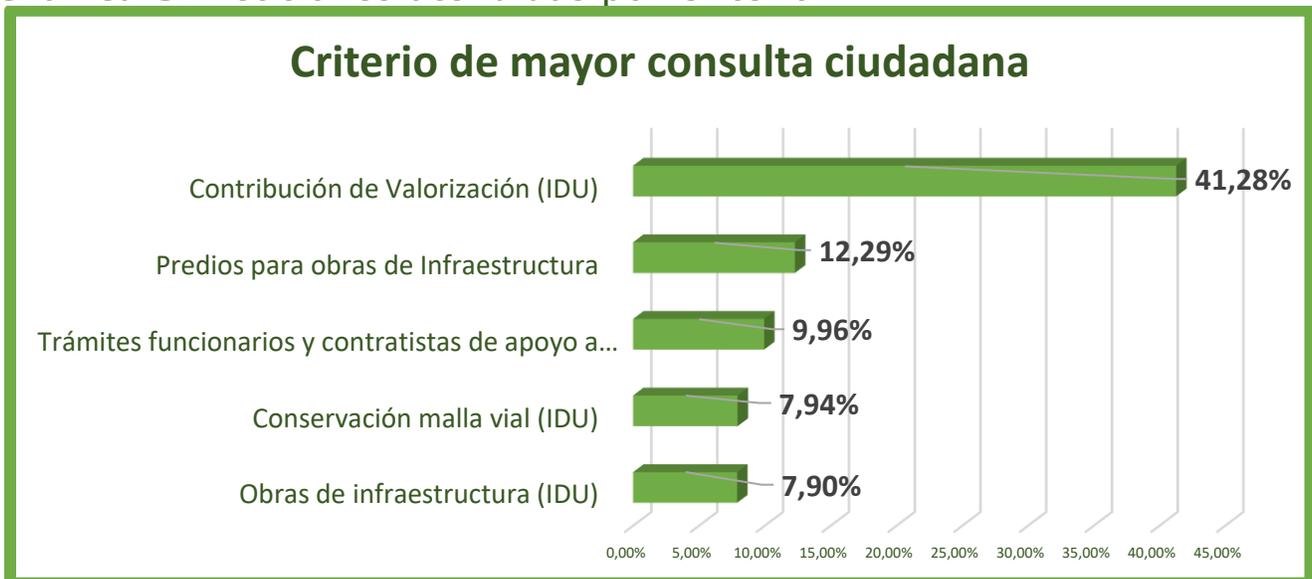
(ventanillas 51 a la 55)

4. Canal telefónico a través de las líneas 3387555 – 3412214, la línea gratuita 01 8000 910 312 en Bogotá.

CRITERIO

De acuerdo con las necesidades 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 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.

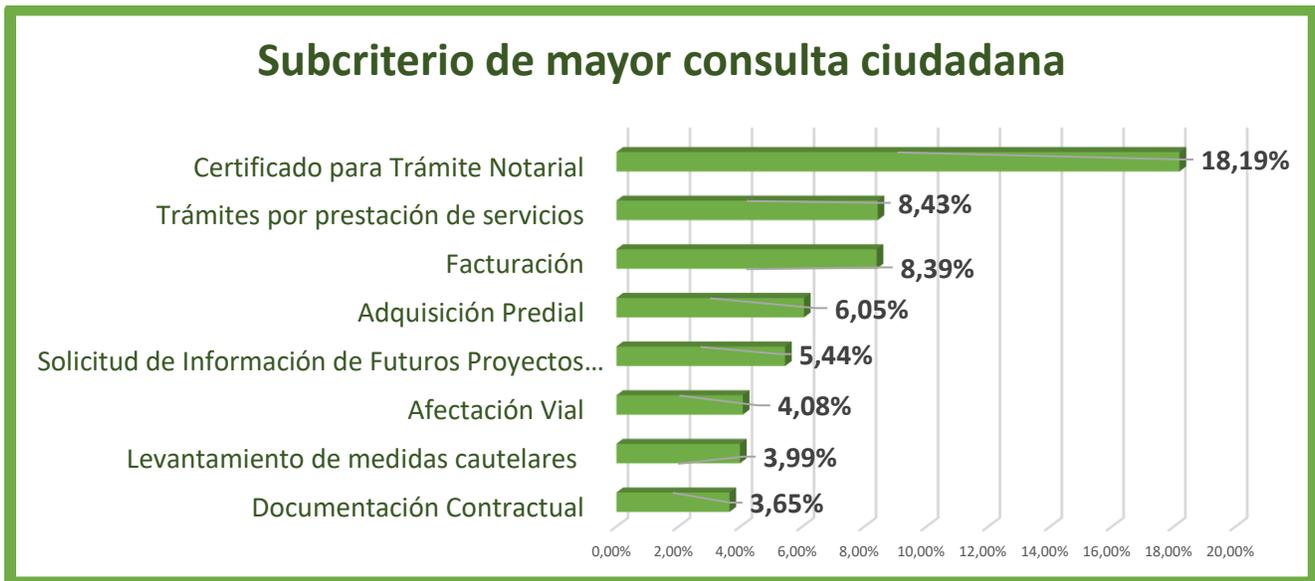


Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano.

SUBCRITERIO

En el comportamiento de las peticiones ciudadanas relacionadas con el subcriterio, se puede identificar que el de mayor tendencia en el periodo fue “*certificado para trámite notarial*”, le sigue “*trámites por prestación de servicios*” (ver gráfica 4)

Gráfica 4: Peticiones atendidas por Subcriterio.



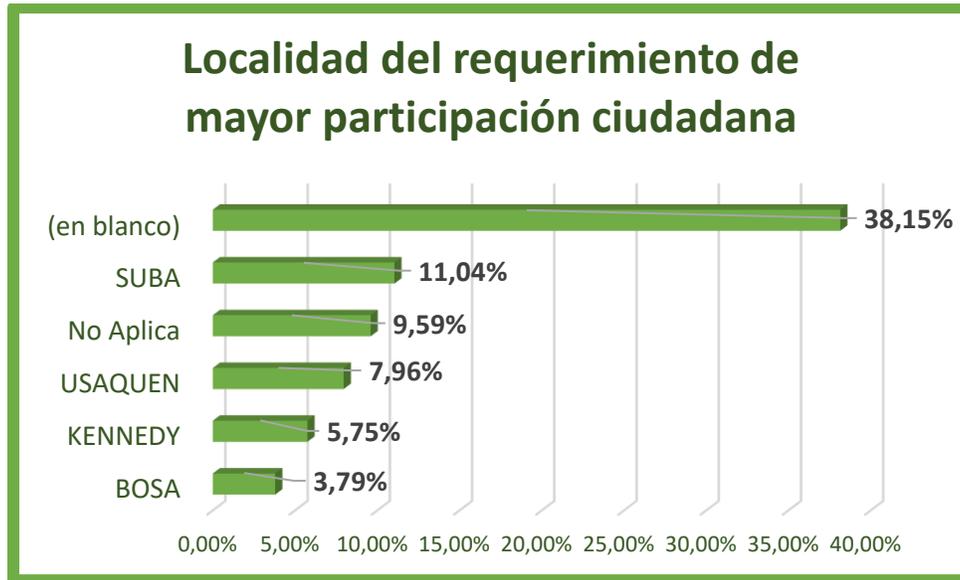
Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano.

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 al ciudadano, dicho lo anterior en el primer semestre de 2021 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 Atención al Ciudadano.

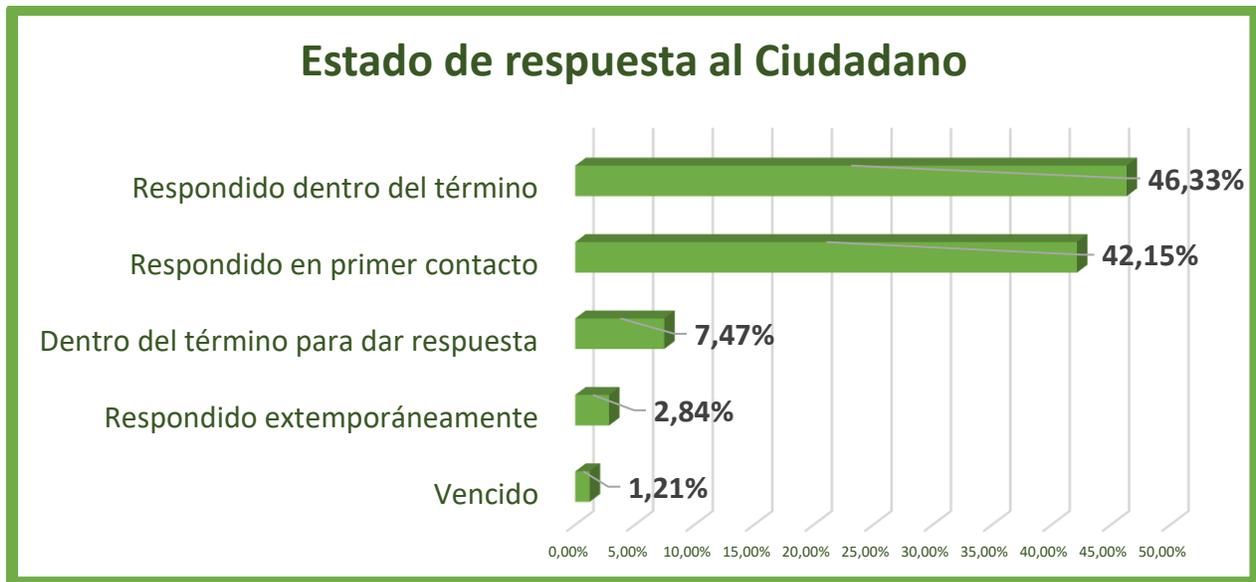
ESTADO DE LA RESPUESTA AL CIUDADANO

Para la medición de la oportunidad de respuesta al ciudadano fueron tenidos en cuenta 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 88,5%, lo que indica que el ciudadano recibió respuesta por parte de la entidad dentro de los términos de ley.

Seguidamente, en los estados "enviado extemporáneamente" y "vencido" la entidad debe trabajar en el segundo semestre de 2021 para disminuir este indicador (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 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 del defensor del ciudadano.

Así mismo, La Oficina Asesora de Comunicaciones ha impulsado diferentes estrategias de comunicación externa a través de las redes sociales, con el objetivo de que los ciudadanos conozcan los canales de atención para la interposición de sus requerimientos.

La entidad cuenta con el indicador transversal de oportunidad de respuesta al ciudadano que permite el seguimiento a las dependencias, en aras de fortalecer la relación con la ciudadanía.

Se tiene en cuenta los estudios y recomendaciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital 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 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.