

Informe de Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias

2023



INTRODUCCIÓN

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

Con el objeto de satisfacer las necesidades de la ciudadanía, nuestro compromiso es prestar un servicio equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, entregando la información pública de forma transparente y oportuna a los interesados.

De acuerdo con lo anterior, en 2023 la entidad atendió 31.896 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:

1. Puntos de atención a la ciudadanía
2. Tipo de requerimiento
3. Canales de atención al ciudadano
4. Criterio
5. Subcriterio
6. Georreferenciación por localidades
7. Estado de la respuesta
8. Acciones realizadas por la entidad en materia de servicio

a la ciudadanía.

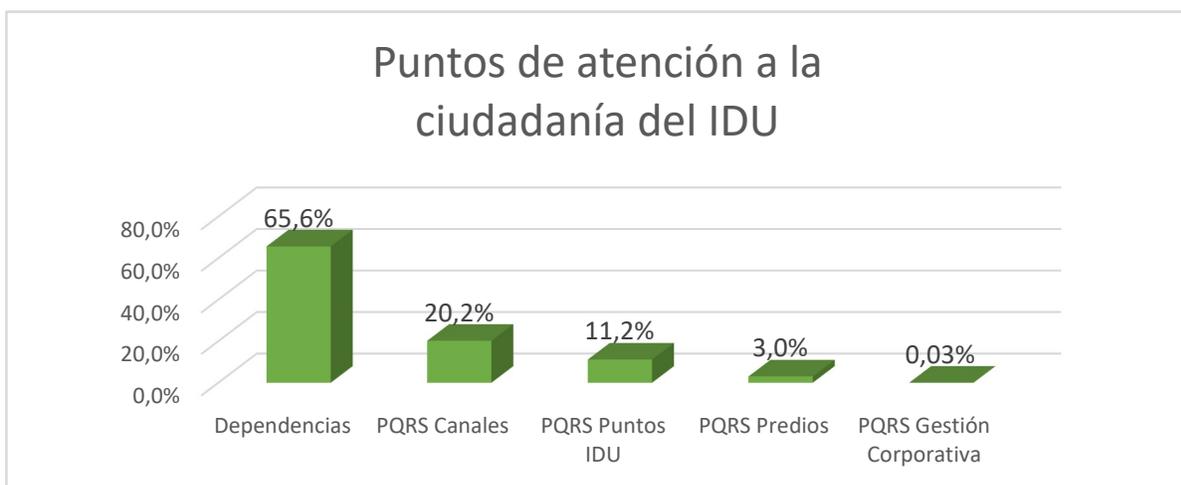
Es importante mencionar que, este documento puede ser utilizado como herramienta en la toma de decisiones, elaboración de planes de acción y permite la promoción de la integridad, transparencia en materia de servicio al ciudadano.

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 "*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 a la ciudadanía.



Fuente: Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.

TIPO DE REQUERIMIENTO

La entidad atendió 31.896 peticiones de la ciudadanía, frente a lo cual, se observa que el tipo de requerimiento: "*reclamo*" especialmente por el criterio "*MALLA VIAL / MANTENIMIENTO (Conservación Malla Vial IDU)*", le sigue "*Solicitud de Información y/o Copias*" principalmente relacionado con el criterio: "*CONTRIBUCIÓN DE VALORIZACIÓN*".

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

Tipo de requerimiento	Dependencias		PQRS Canales		PQRS Gestión Corporativa		PQRS Predios		PQRS Puntos IDU		Total	
	Peticiones	%	Peticiones	%	Peticiones	%	Peticiones	%	Peticiones	%	Peticiones	Total %
Reclamo	11796	36,98%	1675	5,25%		0,00%	1	0,00%	1593	4,99%	15065	47,23%
Solicitud de Información y/o Copias	4567	14,32%	3919	12,29%		0,00%	891	2,79%	1820	5,71%	11197	35,10%
De interés particular	2861	8,97%	568	1,78%		0,00%		0,00%	32	0,10%	3461	10,85%
De interés general	946	2,97%	253	0,79%		0,00%	2	0,01%	13	0,04%	1214	3,81%
Entre Autoridades	608	1,91%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	608	1,91%
Consulta	11	0,03%	3	0,01%		0,00%	61	0,19%	84	0,26%	159	0,50%
Queja	62	0,19%	2	0,01%		0,00%		0,00%	5	0,02%	69	0,22%
Sugerencia	39	0,12%	9	0,03%		0,00%	1	0,00%	8	0,03%	57	0,18%
Denuncia	29	0,09%	8	0,03%		0,00%		0,00%		0,00%	37	0,12%
Felicitación	16	0,05%		0,00%		0,00%		0,00%	2	0,01%	18	0,06%
Soborno		0,00%	1	0,00%	10	0,03%		0,00%		0,00%	11	0,03%
Total general	20935	65,64%	6438	20,18%	10	0,03%	956	3,00%	3557	11,15%	31896	100,00%

Fuente: Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.

En cumplimiento a la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la Información pública nacional (Ley 1712 de 2014), las dependencias según sus competencias atendieron las solicitudes de información, documento o concepto, sin que a ninguna solicitud se le niegue el derecho a recibir respuesta.

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 formulación de las 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 a la ciudadanía del 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

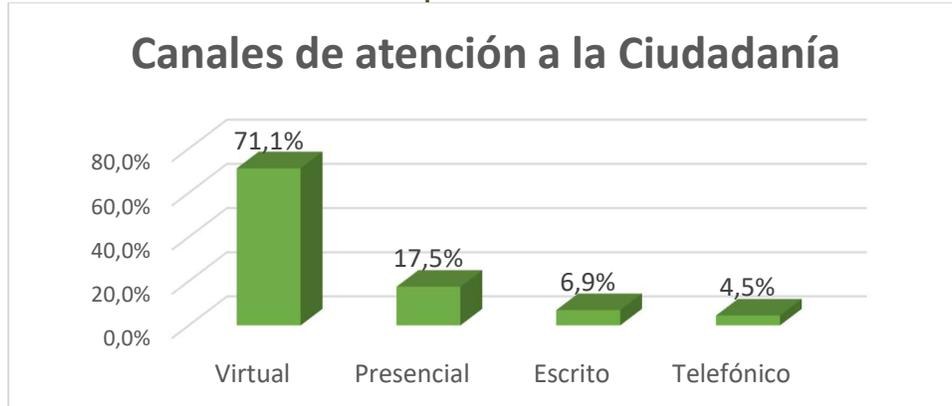
- IDU calle 22 # 6 -27.
- Puntos IDU gestión social en obra (proyectos de infraestructura vial y de espacio público del IDU).

2. Canal virtual chatbot y WhatsApp Fulvia, formulario web, atnciudadano@idu.gov.co, redes sociales y el sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

3. Canal escrito calle 22 # 6 -27.

4. Canal telefónico a través de las líneas 6013387555 – 6013412214, la línea gratuita 01 8000 910 312 en Bogotá y las líneas de celular 3005535205, 3005534816, 300 5536259 y 3005536385.

Dicho lo anterior, se observa qué en 2023, el canal de preferencia de la ciudadanía fue: "*virtual*", porque evita el desplazamiento, ahorra tiempo y dinero, en ese sentido, la entidad trabajó en el fortalecimiento de los canales con diferentes estrategias de servicio a la ciudadanía.

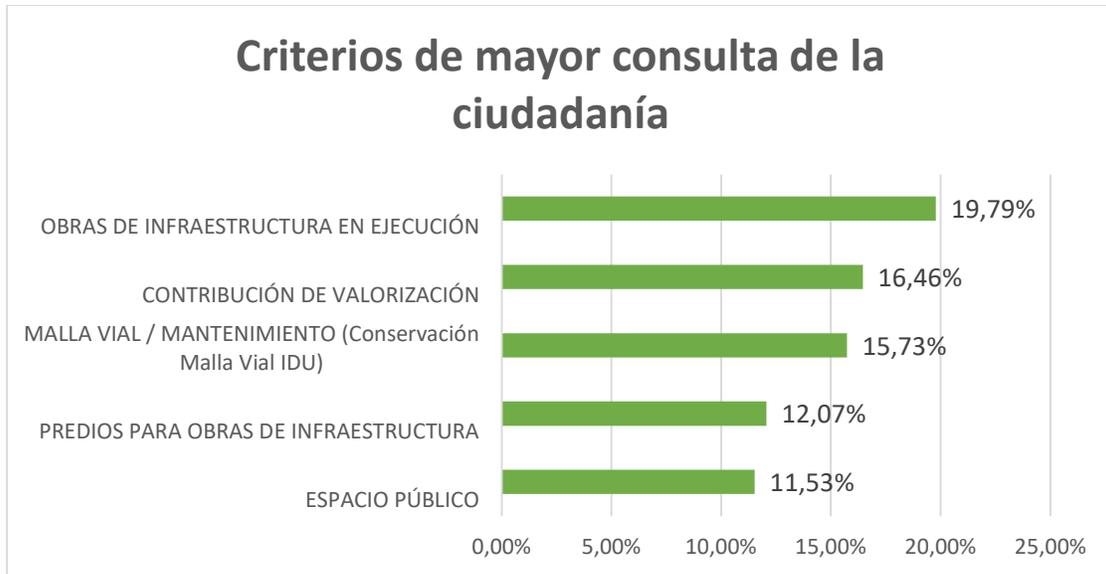
Gráfica 2: Peticiones atendidas por canal de atención a la ciudadanía.

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 contribuyen al cumplimiento de los objetivos misionales, frente a lo cual se observa que el criterio de mayor consulta de la ciudadanía fue: "*OBRAS DE INFRAESTRUCTURA EN EJECUCIÓN*", en segundo lugar se ubica: "*CONTRIBUCIÓN DE VALORIZACIÓN*" (ver gráfico 3).

Gráfica 3: Peticiones atendidas por criterio.

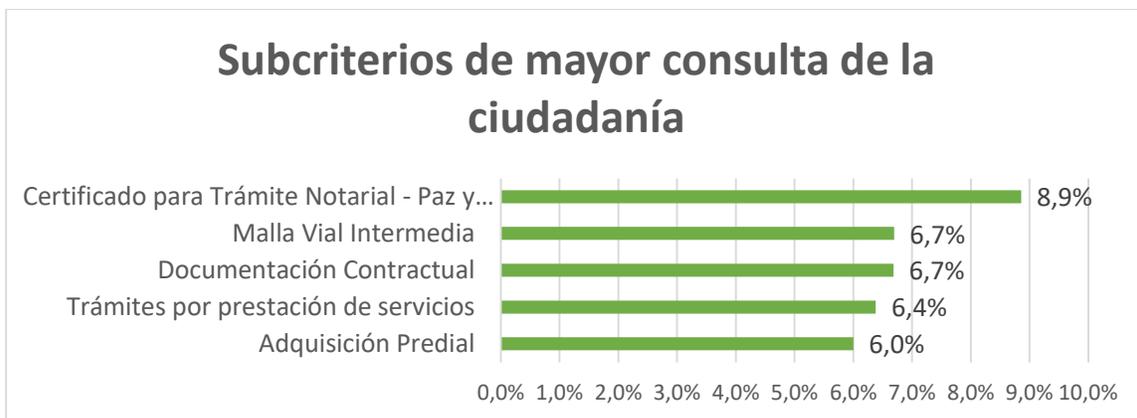


Fuente: Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.

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 - Paz y Salvo de Valorización*” (ver gráfica 4):

Gráfica 4: Peticiones atendidas por subcriterio.



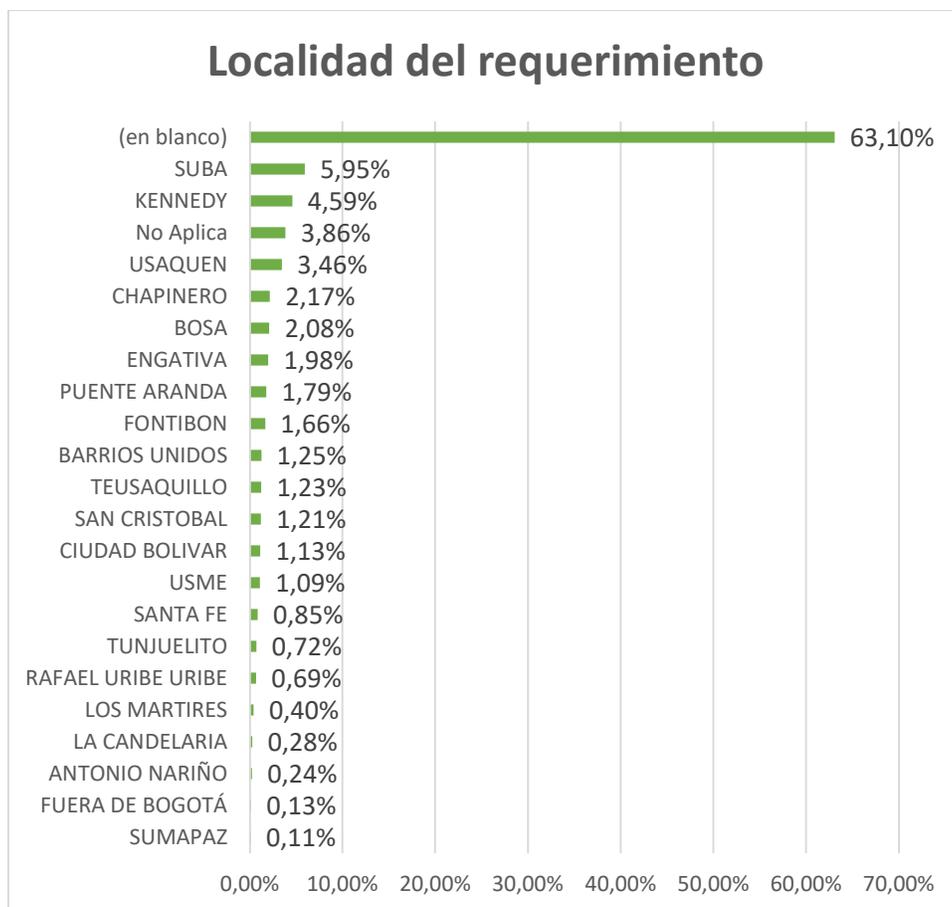
Fuente: Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.

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 2023, se observa que la localidad más participativa fue: Suba, especialmente por los trámites del criterio: "*CONTRIBUCIÓN DE VALORIZACIÓN*" (ver gráfica 5):

Gráfica 5: Peticiones atendidas por localidad del requerimiento.



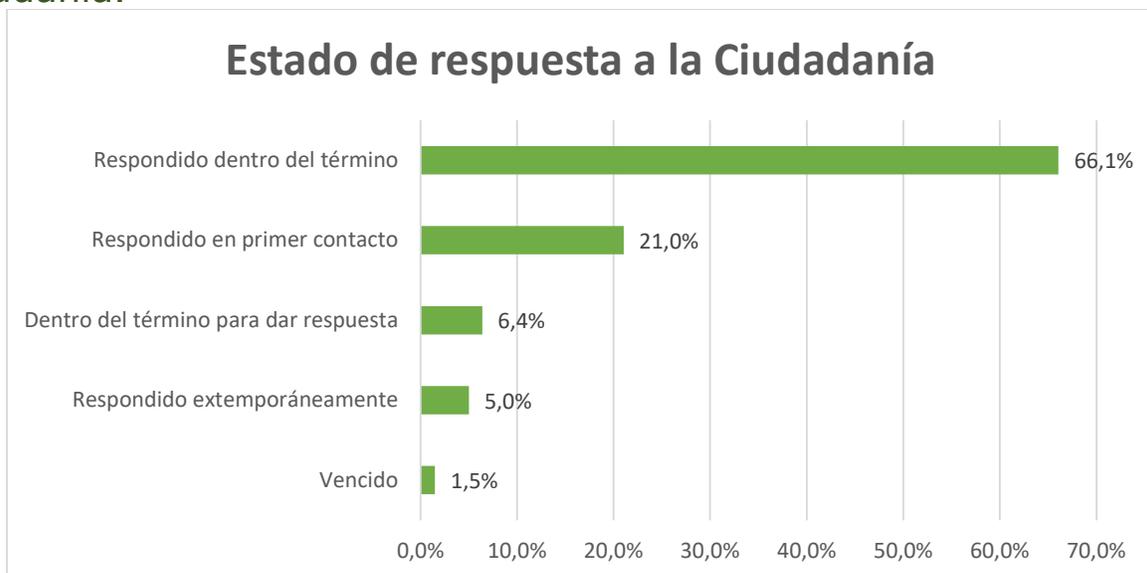
Fuente: Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.

ESTADO DE LA RESPUESTA AL CIUDADANO

La entidad respondió a la ciudadanía según los términos establecidos en 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 87,1%, lo que indica que el ciudadano recibió respuesta por parte de la entidad dentro de los términos de ley.

En cuanto al estado: "*enviado extemporáneamente*" y "*vencido*" con el 6,5%, 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.

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



Fuente: Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.

ACCIONES

La Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía como área líder del proceso, trabajó en torno a la gestión de los derechos de petición y servicio a la ciudadanía para cumplir con uno de los fines esenciales del Estado, que es servir a la ciudadanía, a partir de las siguientes acciones:

- Mesas de trabajo con el apoyo de la Subdirección General Jurídica y las dependencias, en torno a la gestión de los derechos de petición en aras de dar respuesta a la ciudadanía.
- Seguimiento mensual para la clasificación de las peticiones ciudadanas a través de análisis estadístico y descriptivo de indicadores de servicio que operan armónicamente con los documentos de servicio a la ciudadanía (manual, instructivo y procedimiento).
- El indicador transversal de oportunidad de respuesta al ciudadano se generó trimestralmente y permitió el seguimiento a las dependencias en aras de dar cumplimiento a los términos de ley que fortaleció la relación con la ciudadanía.
- Las piezas de comunicación interna se difundieron 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.

- Como actividad pedagógica y lúdica para la entidad, se realizó el juego de la pirinola que fortaleció la integración y articulación de los servidores públicos de las diferentes dependencias del IDU, en aras de generar una gestión eficiente y efectiva a las peticiones ciudadanas y aplicar adecuadamente los protocolos de servicio a la ciudadanía.
- En cumplimiento al Decreto 371 de 2010, la entidad cumple con la integración de los sistemas de gestión de peticiones ciudadanas y el sistema de gestión documental con el sistema Distrital Bogotá Te Escucha, en consecuencia de lo anterior, se cuenta con usuarios para el seguimiento de los cierres en cada dependencia, con el fin de responder dentro de los términos de ley, así mismo, se hizo seguimiento permanente y ajustes a la integración cuando se detectaron ciertas operaciones que afectaron el promedio de respuesta de la entidad.
- Se modificó el diseño de los canales dispuestos por la entidad para facilitar el acceso y la prestación de los servicios en la página web institucional, allí se ubica información importante como: horario de atención y otros detalles que son útiles para la ciudadanía.
- En el punto de atención ubicado en la calle 22 No. 6 27 piso 1 y en la página web del IDU, se encuentra publicada la carta de trato digno donde se señalan los derechos y obligaciones que son objeto los ciudadanos y estos fueron apropiados por los servidores públicos en la entidad.

- Garantizando la atención a la ciudadanía en todo momento, nuestra página web www.idu.gov.co cuenta con el “Chatbot y WhatsApp Fulvia”, buscando la apropiación frente al uso de las tecnologías de información y comunicación.
- Para el IDU es muy importante conocer la satisfacción de los ciudadanos con el servicio ofrecido al momento de interponer alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual, es decir, que se cuenta con el observatorio de percepción ciudadana, disponible en el siguiente enlace: <https://www.idu.gov.co/page/observatorio-2023?>
- Se tuvieron en cuenta los lineamientos, 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.

Reconocimiento:

El Instituto de Desarrollo Urbano obtuvo el primer puesto en la medición del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía por parte de la Veeduría Distrital como la mejor entidad, logro que demuestra el compromiso por la mejora continua y la satisfacción de nuestra ciudadanía como razón de ser.

Este reconocimiento promueve la transparencia y pone de manifiesto las prácticas exitosas del IDU en las líneas evaluadas como son fortalecimiento de la capacidad

institucional, infraestructura para prestación del servicio, calificación del talento humano, articulación intra e interinstitucional, mejoramiento continuo, transparencia activa y transparencia pasiva, permitiendo fortalecer la prestación de los servicios con oportunidad, calidad y eficiencia.

Este es un indicador que evidencia que la entidad no solo cumple con sus funciones, sino que lo hace de manera efectiva y con un impacto positivo, generando confianza en la ciudadanía, convirtiéndose en un referente para otras instituciones gubernamentales.