



Informe Requerimientos Ciudadanos

Año 2019

INTRODUCCIÓN

(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS)

En concordancia con 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).

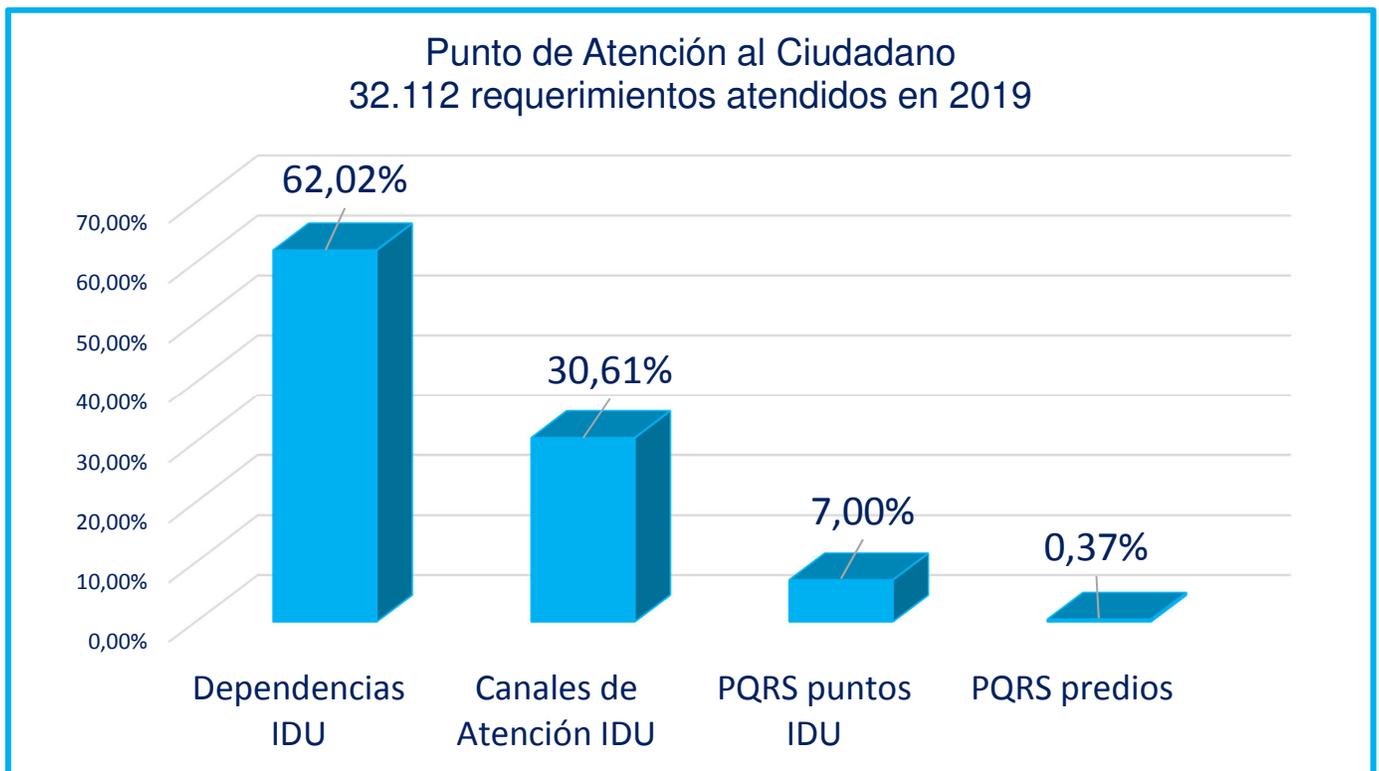
De la misma forma, la entidad busca mantener una relación de confianza con la ciudadanía, a través de la Transparencia y el Acceso a la Información Pública y eso se logra permitiendo que la ciudadanía conozca el comportamiento de los requerimientos ciudadanos registrados en el año 2019, a lo largo del 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, la Oficina de Atención al Ciudadano consolidó los requerimientos ciudadanos o también llamadas PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) atendidos por el Instituto de Desarrollo Urbano y de este modo presentar los resultados obtenidos durante el año 2019, en lenguaje claro para comprensión de la ciudadanía.

PUNTOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, registrados por los diferentes canales de interacción (escrito, presencial, telefónico y virtual) son atendidos directamente en la entidad sede calle 22 y en la sede calle 17, no obstante se descentraliza el servicio a la ciudadanía en proyectos de infraestructura vial y espacio público, de forma que la ciudadanía fue atendida directamente en la localidad de estudio o intervención, a través de los puntos IDU, a continuación las peticiones atendidas por punto de atención al ciudadano:

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



Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano.

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" 19.915 radicados registrados a través del sistema de gestión documental ORFEO; así mismo "Canales de Atención IDU" logró responder en primer contacto 9.831 requerimientos registrados en el sistema Bachué PQRS Canales con lo cual obtuvo el 30,61%, en Puntos IDU se respondieron 2.248 requerimientos registrados en el sistema Bachué PQRS Puntos IDU logrando el 7%, finalmente "PQRS Predios" respondió en primer contacto 118 requerimientos que equivale al 0,37% registrados en el sistema Bachué, de acuerdo a lo anterior, se observa que en 2019, la ciudadanía fue altamente activa y participativa con temas relacionados al sector movilidad.

TIPOS DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

El tipo de requerimiento más utilizado por la ciudadanía es "solicitud" con el 38,82%, le sigue "información o copias" con el 26,05%, lo que indica que el **64,87%** de los requerimientos de la ciudadanía se concentran en obtener información de los proyectos de infraestructura vial y espacio público y de carácter administrativo, posteriormente se encuentra el "reclamo" con el 20,62% reportando necesidades de reparación de la malla vial arterial e intermedia (troncal y no troncal), espacio público, contribución de valorización, predios para obras de infraestructura, requerimientos de obras de conservación y construcción (ver tabla):

Tabla 1: Requerimientos atendidos por tipo de requerimiento.

TIPOS DE REQUERIMIENTO	DEPEDENCIAS IDU	%	PQRS CANALES	%	PQRS PUNTOS IDU	%	PQRS PREDIOS	%	TOTAL GENERAL	%
Solicitud	2252	7,01%	8408	26,18%	1694	5,28%	112	0,35%	12466	38,82%
Información o copias	8365	26,05%							8365	26,05%
Reclamo	4743	14,77%	1361	4,24%	511	1,59%	5	0,02%	6620	20,62%
General	4439	13,82%							4439	13,82%
Denuncia	32	0,10%	6	0,02%	1				39	0,12%
Queja	21	0,07%	8	0,02%	3	0,01%			32	0,10%
Consulta	17	0,05%	10	0,03%	21	0,07%			48	0,15%
Entre Autoridades	46	0,14%							46	0,14%
Sugerencia		0,00%	36	0,11%	18	0,06%	1		55	0,17%
Soborno		0,00%	2	0,01%		0,00%			2	0,01%
Total general	17663	55,00%	9831	4,43%	2248	1,72%	118	0,37%	32112	61,18%

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano.

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el año 2019, 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

y el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

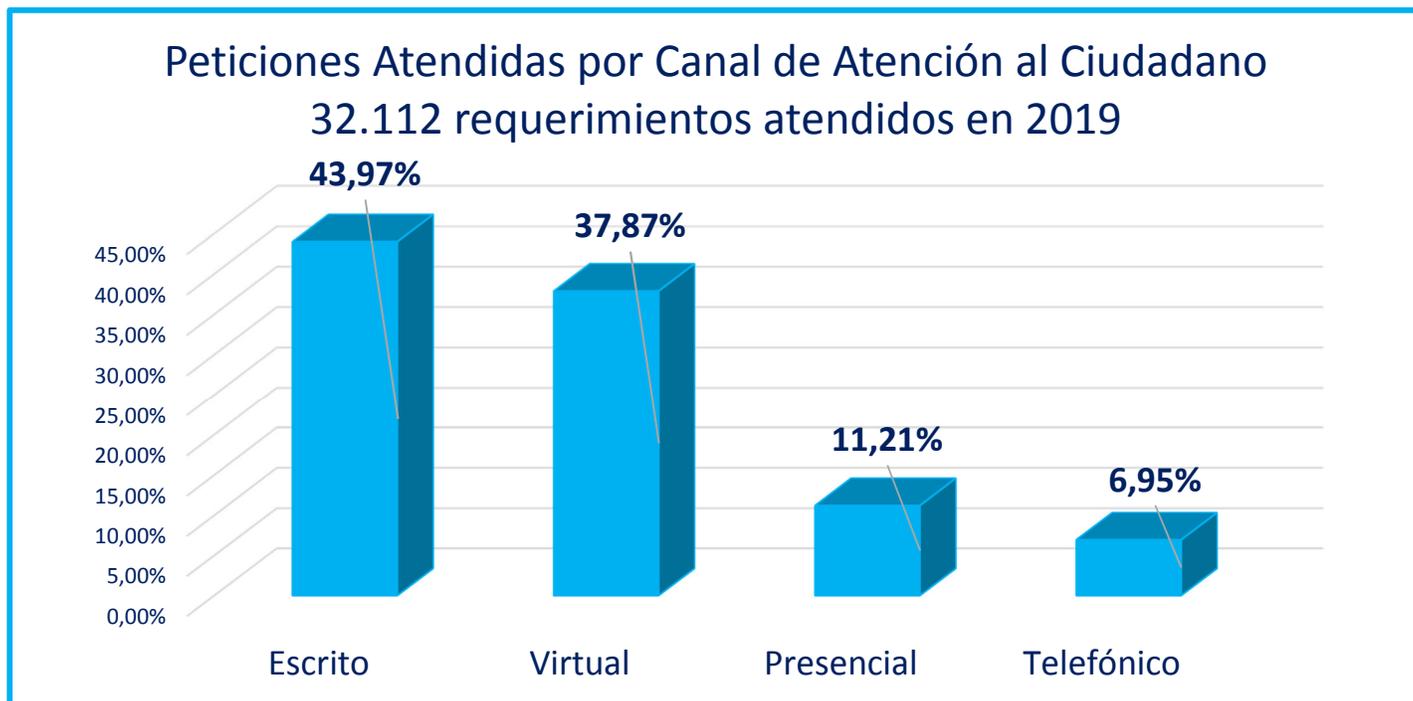
3. Canal escrito, la entidad prestó servicio a la ciudadanía en la sede principal del IDU calle 22 (calle 22 # 6 -27 ventanillas 51 a la 55).

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 se puede consultar los canales de atención de la entidad: <https://www.idu.gov.co/page/canales-de-atencion>

Por tanto, la entidad cuenta con los canales presencial, virtual, telefónico y escrito, a través del cual se interactúa con la ciudadanía, para atender derechos de petición escritos o verbales (ver gráfica):

Gráfica 2: Requerimientos Atendidos por Canal de Atención al Ciudadano.



Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano.

En este indicador se identificaron los canales más utilizados por los ciudadanos en el año 2019: el primer puesto fue para el canal "escrito" con participación del 43,97%, debido a que estos ciudadanos prefieren radicar el documento en ventanilla o buzón escrito, mientras que el canal virtual ocupó el segundo puesto con el 37,87%, debido a que estos ciudadanos prefieren utilizar canales virtuales, evitando costo de transporte y tiempo de desplazamiento.

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 al comportamiento de este indicador, se observaron 4 temas de mayor consulta así: en primer lugar "Contribución de Valorización (IDU)" obtuvo el 22,32%, debido a la asignación y cobro del acuerdo 724-2018; el segundo lugar lo logró "Obras de Infraestructura (IDU)" con el 14,48%, debido a la ejecución e influencia de los contratos de construcción y conservación a la malla vial; en tercer lugar quedó con el 13,26% "Predios para obras de Infraestructura", debido a la gestión predial de cada proyecto; finalmente el cuarto lugar fue para "Conservación malla vial (IDU)" con el 12,71%, debido a la necesidad de reparación de la malla vial arterial e intermedia (troncal y no troncal) que soporta los sistemas de transporte público masivo en la ciudad de Bogotá (ver gráfica).

Gráfica 3: Requerimientos Atendidos por Criterios de mayor consulta.



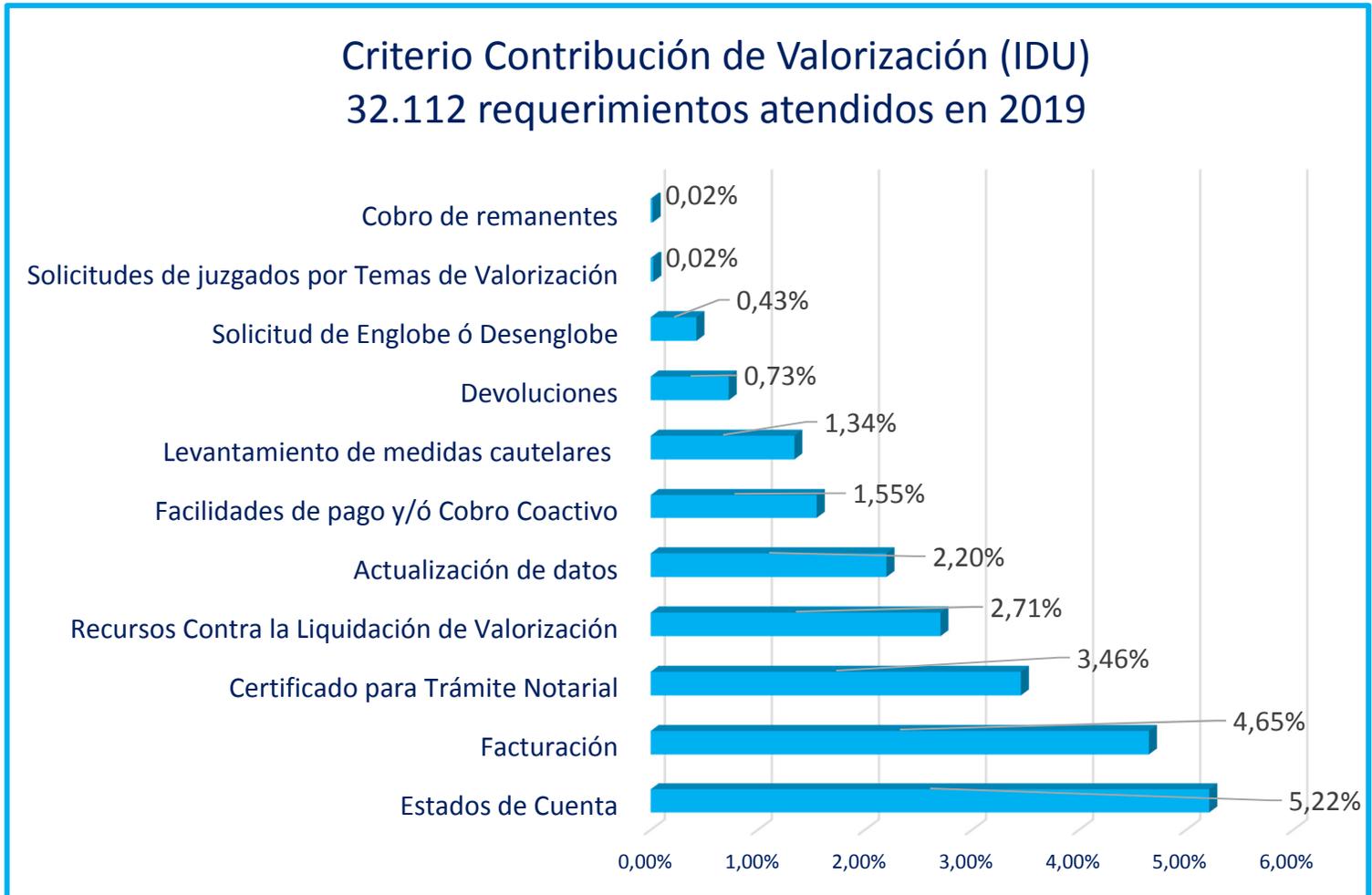
Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano.

CRITERIO “CONTRIBUCIÓN VALORIZACIÓN (IDU)”

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 3 subtemas de mayor uso de los ciudadanos así: “Estado de cuenta” fue el tema más consultado con un 5,22% lo que equivale a 1.675 requerimientos de los 7.169 requerimientos ciudadanos, debido a solicitudes de información sobre el cobro de la contribución de valorización acuerdo 724 de 2018.

En segundo lugar, se encuentra “Facturación” con el 4,65% que corresponde a 1.494 requerimientos atendidos para tramitar la cuenta de cobro que permita el pago de la valorización, posteriormente se encuentra “Certificado para Trámite Notarial” con un 3,46% con el cual se atendieron 1.110 solicitudes (ver gráfica).

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



Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano.

LOCALIDADES MÁS PARTICIPATIVAS

La entidad identificó que las localidades más participativas en el año 2019, fueron Suba con un 7,69% que equivale a 2.469 requerimientos de los 32.112 requerimientos ciudadanos atendidos por los diferentes canales de la entidad, le sigue la localidad de Usaquén con un 5,48% con 1.759 requerimientos; luego está Kennedy con un 3,68%, dando respuesta a 1.181 requerimientos.

Adicionalmente, se detecta que el 55,16% no se encuentra geolocalizado, por tanto, el mayor porcentaje sin localizar fue recibido mediante los derechos de petición escritos, radicados directamente en la entidad.

Tabla 2: Requerimientos Atendidos por Localidad en 2019.

PETICIONES CIUDADANAS POR LOCALIDAD	%	PQRS
NO REPORTA	55,16%	17712
SUBA	7,69%	2469
NO APLICA	6,39%	2053
USAQUEN	5,48%	1759
KENNEDY	3,68%	1181
ENGATIVA	3,42%	1098
CHAPINERO	3,24%	1042
BOSA	2,65%	852
FONTIBON	1,95%	625
TEUSAQUILLO	1,35%	434
SANTA FE	1,26%	406
PUENTE ARANDA	1,19%	383
BARRIOS UNIDOS	1,15%	370
CIUDAD BOLIVAR	1,11%	357
SAN CRISTOBAL	1,07%	343
USME	0,94%	301
RAFAEL URIBE URIBE	0,74%	237
LOS MARTIRES	0,67%	214
TUNJUELITO	0,54%	173
CANDELARIA	0,20%	63
FUERA DE BOGOTÁ	0,07%	24
LA CANDELARIA	0,03%	10
SUMAPAZ	0,01%	4
ZONAS RURALES D.C.	0,01%	2
Total general	100,00%	32112

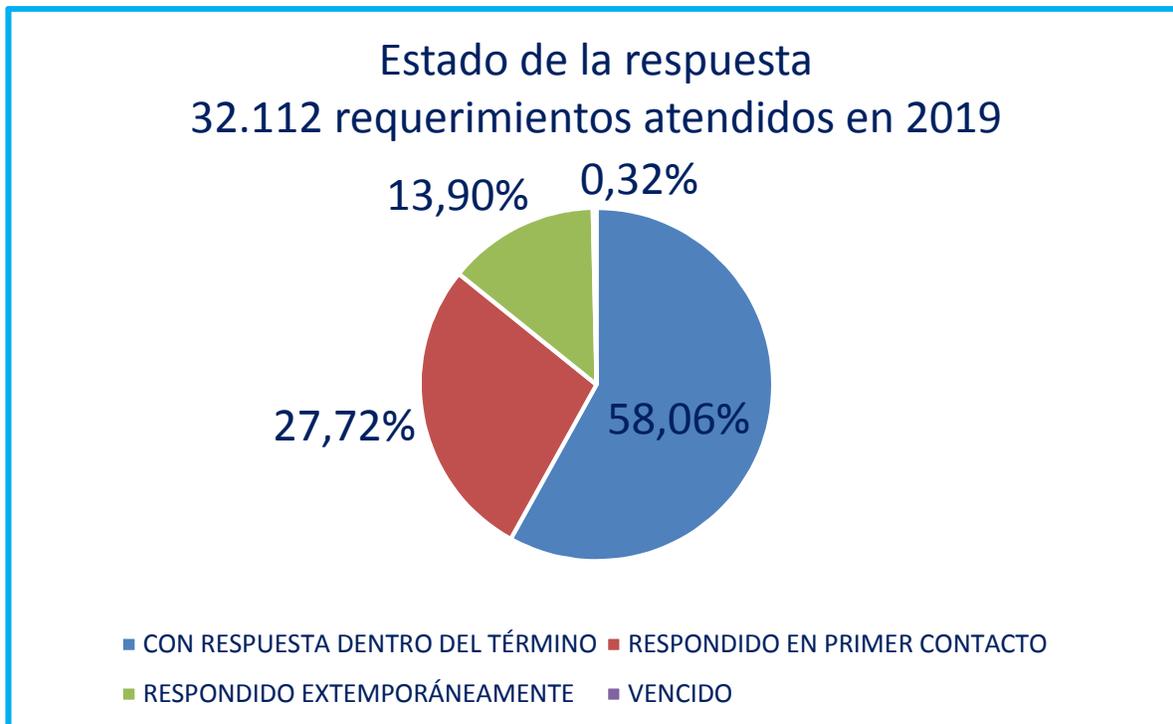
Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano.

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.

El Instituto de Desarrollo Urbano se destaca por su buen desempeño a través de los siguientes estados: "*con respuesta dentro del término*" y "*respondido en primer contacto*", puesto que obtuvo el **85,78%**, lo que indica que el ciudadano recibió respuesta por parte de la entidad dentro de los términos de ley, mientras que el 13,90% lo obtuvo "*respondido extemporáneamente*" y "*vencido*" con el 0,32%, lo que indica que hay que disminuir esta cifra.

Gráfica 5: Requerimientos por estado de la respuesta.



Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano.

CAUSAS PROBABLES

Teniendo en cuenta que el estado "*respondido extemporáneamente*", la entidad brindó respuesta fuera de los términos de ley y el estado "*vencido*" se encuentran sin respuesta al ciudadano, se detectaron las siguientes causas probables:

- **Uso inadecuado del derecho de petición**, debido a que este mecanismo tiene términos perentorios y no permite hacer seguimiento por un tiempo prolongado hasta ser resuelto.
- **Falta de seguimiento** a la oportunidad de respuesta al ciudadano.
- **Clasificación equivocada del tipo de documento** que ingresa a la entidad a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO.
- **Uso inadecuado del Sistema 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.
- **Responder por correo electrónico** los radicados asignados a la dependencia se dejan sin radicado de salida (respuesta), desde el Sistema de Gestión Documental ORFEO.

RECOMENDACIONES

Identificados los estados de la respuesta negativos como: "*respondido extemporáneamente*" y "*vencido*", la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU, recomienda fortalecer los siguientes aspectos:

- Conocer y cumplir estrictamente los términos de la Ley 1755 de 2015.
- Interpretar y usar adecuadamente el derecho de petición acorde a la ley.
- 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 "vencido" debido a que el ciudadano no recibió respuesta.

- Disminuir el porcentaje de requerimientos “respondido extemporáneamente” debido a que el ciudadano recibió respuesta fuera de los términos de ley.
- Para radicados anulados, vincular el nuevo radicado de salida, de forma que se pueda consultar la nueva respuesta.

ACCIONES DE MEJORA

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 implementó:

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 y clasificación de derechos de petición.
4. 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.
5. Implementó un sistema de alertas de vencimiento del derecho de petición para reducir el número de requerimientos de los estados “respondidos extemporáneamente” y “vencidos”, a través del sistema Bachué, requerimiento que fue atendido por la Subdirección Técnica de recursos Tecnológicos y se encuentra en funcionamiento.



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano