

Informe Requerimientos Ciudadanos Año 2018



Fuente: https://static.iris.net.co/semana/upload/images/2018/12/27/596262_1.jpg



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

Informe Requerimientos Ciudadanos Año 2018



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

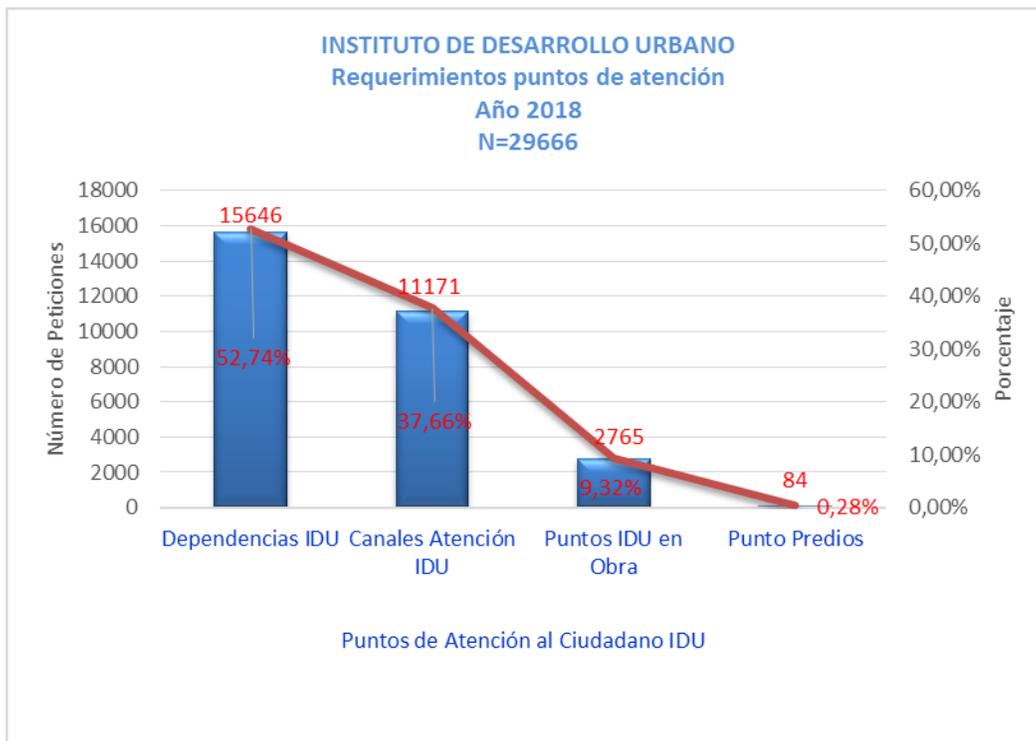
BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

ANÁLISIS DE PQRS

(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS)

La Oficina de Atención al Ciudadano realiza el informe de los requerimientos ciudadanos atendidos por el Instituto durante el año 2018, que incluye el análisis de las cifras consolidadas o también llamadas PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias).



Gráfica 1: Resultados de requerimientos por puntos de atención del año 2018

Fuente: Sistema de Gestión Social, Participación Ciudadana y Datos Abiertos Bachué y Sistema de Correspondencia ORFEO.

Informe Requerimientos Ciudadanos Año 2018

De los 29.666 requerimientos radicados en la entidad, las cifras reflejan los resultados obtenidos para el periodo 2018, como se muestra en la «*gráfica 1*»:

- **15.646** (52,74%) requerimientos ciudadanos fueron atendidos por las dependencias del IDU.
- **11171** (37,66%) requerimientos ciudadanos fueron atendidos por el grupo funcional «*Canales de Atención Ciudadana*» perteneciente a la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU.
- **2.765** (9,32%) requerimientos ciudadanos fueron atendidos en los puntos de atención de los proyectos de infraestructura y de espacio público del IDU, llamados **Puntos IDU**.
- **84** (0,28%) requerimientos ciudadanos fueron atendidos por la Dirección Técnica de Predios.

TIPOS

DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO										
Requerimientos por tipo en puntos de atención año 2018										
TIPOS DE REQUERIMIENTOS	DEPENDENCIAS IDU		CANALES DE ATENCIÓN IDU		PUNTOS IDU EN OBRA		PUNTO PREDIOS		TOTAL AÑO 2018	
Solicitud	11.787	75,34%	9.558	85,56%	2.264	81,88%	79	94,05%	23.688	79,85%
Reclamo	3.773	24,11%	1.531	13,71%	434	15,70%	5	5,95%	5.743	19,36%
Denuncia	27	0,17%	31	0,28%	4	0,14%	-	0,00%	62	0,21%
Sugerencia	-	0,00%	30	0,27%	61	2,21%	-	0,00%	91	0,31%
Queja	59	0,38%	21	0,19%	2	0,07%	-	0,00%	82	0,28%
TOTAL	15.646	100,00%	11.171	100,00%	2.765	100,00%	84	100,00%	29.666	100,00%
% Participación	52,74%		37,66%		9,32%		0,28%		100,00%	

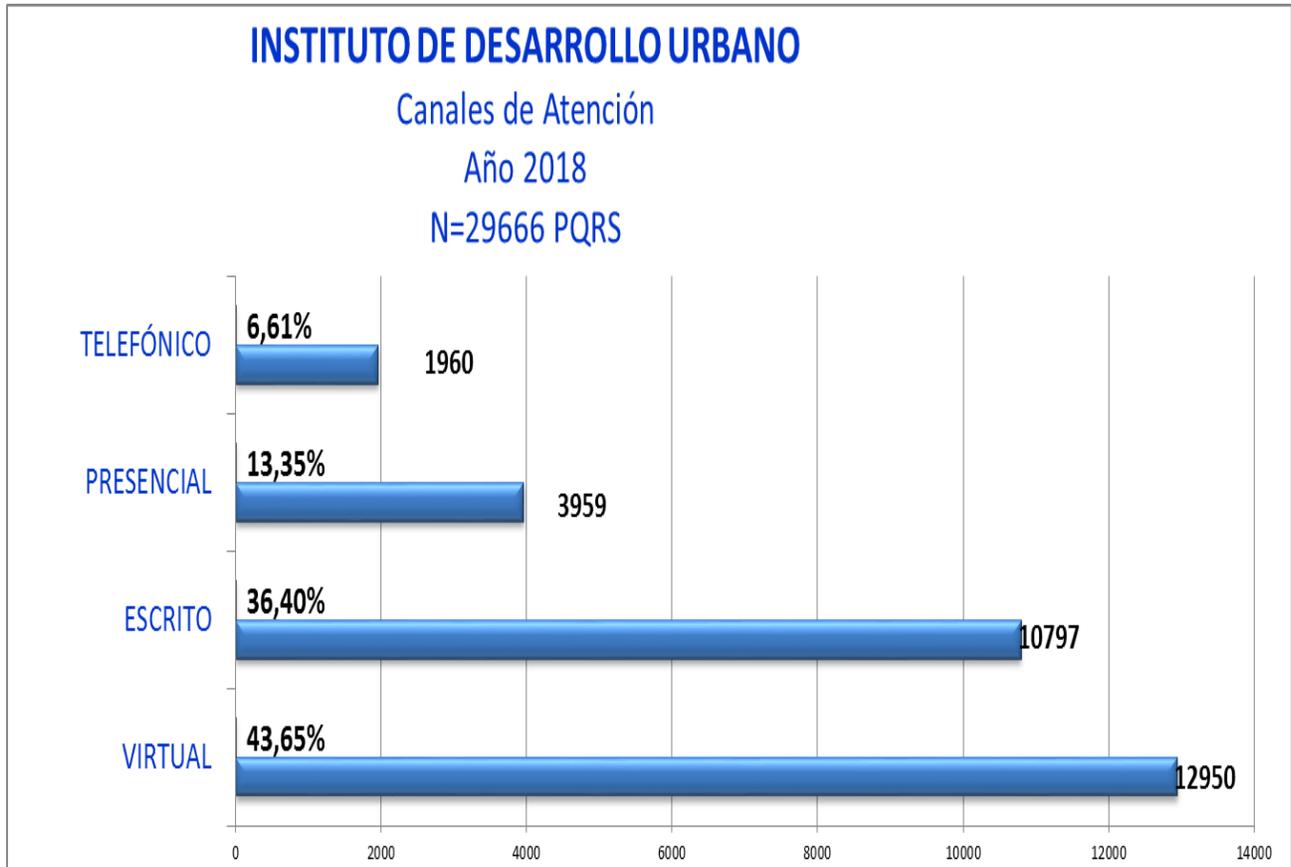
Tabla 1: Requerimientos por tipo en puntos de atención durante el año 2018

En la «*tabla 1*» se observa que de los 29.666 requerimientos atendidos en la entidad del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018, el tipo de requerimiento más utilizado por la ciudadanía es la "Solicitud" con un 79,85% y le sigue el "Reclamo" con un 19,36%; en tercer lugar están las sugerencias con un 0,31%, en cuarto lugar las quejas con un 0,28% y por último las denuncias con un 0.21%.

Igualmente se observan los porcentajes de participación por puntos de atención: 52.74% de los requerimientos fueron atendidos por las dependencias del Instituto, 37,66% se atendieron en primer contacto por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, el 9,32% en los puntos IDU en obra y el 0,28% por la Dirección Técnica de Predios.

CANALES

DE ATENCIÓN



Gráfica 2: Resultados de requerimientos por canales de atención del año 2018

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

1. El canal presencial está ubicado en la oficina de radicación de la sede principal del IDU en la Calle 22 # 6-27, 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, el correo institucional **atnciudadano@idu.gov.co** y el Sistema Bogotá Te Escucha (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS).
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>**

Analizando los resultados frente a los canales de atención en la *«gráfica 2»*, se puede establecer que el canal virtual con un 43,65%, 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 canal escrito con un 36,40%.

Le sigue el canal presencial con un 13,35%

Por último el canal telefónico con un 6,61%.

CRITERIOS

DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

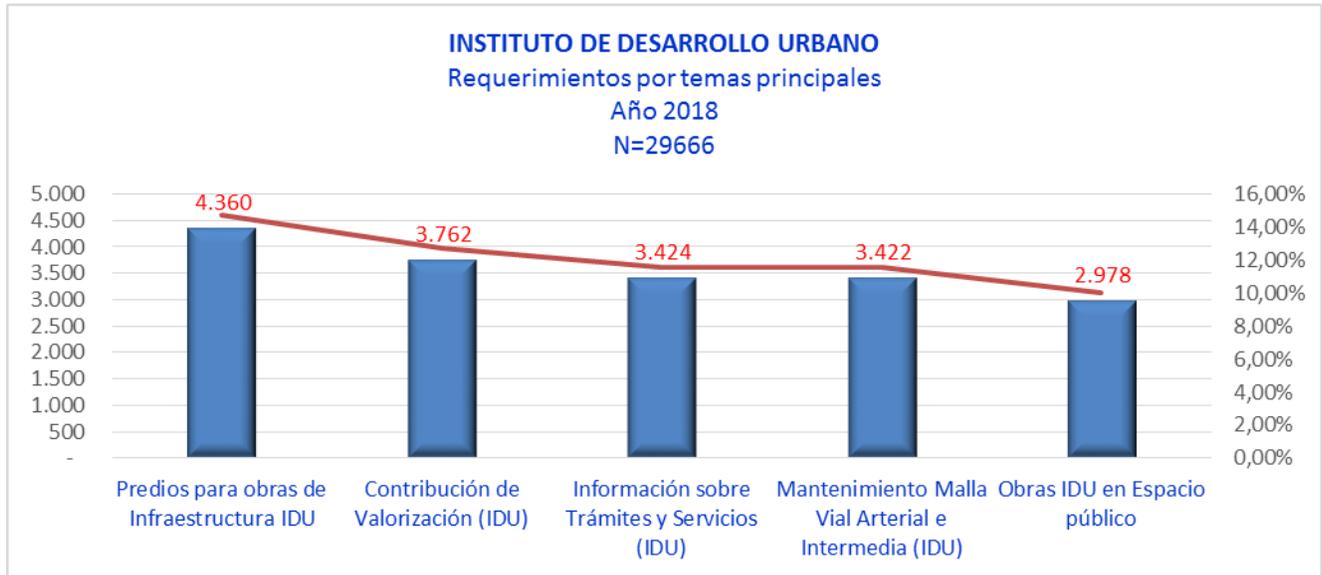
El Instituto de Desarrollo Urbano clasifica los requerimientos ciudadanos por temas, los cuales se nombran como criterios y por subtemas o subcriterios:

La siguiente tabla muestra los requerimientos ciudadanos por criterios:

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO		
Requerimientos año 2018 por temas		
Criterio	Total 2018	%
Predios para obras de Infraestructura IDU	4.360	14,70%
Contribución de Valorización (IDU)	3.762	12,68%
Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	3.424	11,54%
Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	3.422	11,54%
Obras IDU en Espacio público	2.978	10,04%
Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	2.819	9,50%
Trámites laborales internos (IDU)	2.350	7,92%
Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	2.219	7,48%
Trámites a cargo de otras entidades remitidos a IDU	1.664	5,61%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	940	3,17%
Imagen Institucional IDU	528	1,78%
Componente social (obras IDU)	255	0,86%
Trámites administrativos externos (IDU)	217	0,73%
Componente ambiental (obras IDU)	182	0,61%
Seguridad ciudadana en obras IDU	150	0,51%
Trámites laborales internos	126	0,42%
Información sobre Trámites y Servicios	84	0,28%
Denuncias sobre actuación IDU	61	0,21%
Queja contra servidores públicos IDU	38	0,13%
Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	33	0,11%
Trámites administrativos externos	28	0,09%
Accesibilidad personas en condiciones de discapacidad (Obras IDU)	12	0,04%
Impacto socioeconómico por obras IDU	9	0,03%
Componente Seguridad Industrial y Salud Ocupacional - SISO (obras IDU)	4	0,01%
Componente social (obras IDU)	1	0,00%
Total	29.666	100,00%

Tabla 2: Requerimientos ciudadanos por temas principales de atención durante el año 2018

Informe Requerimientos Ciudadanos Año 2018



Gráfica 3: Resultados de requerimientos por temas principales durante el año 2018 N=29666

En la «*gráfica 3*» vemos que de los 29.666 requerimientos ciudadanos atendidos en el 2018, el criterio más consultado por la ciudadanía es "Predios para obras de infraestructura IDU" con un 14,70%.

El segundo criterio más consultado por los ciudadanos es "Contribución de Valorización (IDU)" con un 12,68% de los requerimientos atendidos en este periodo.

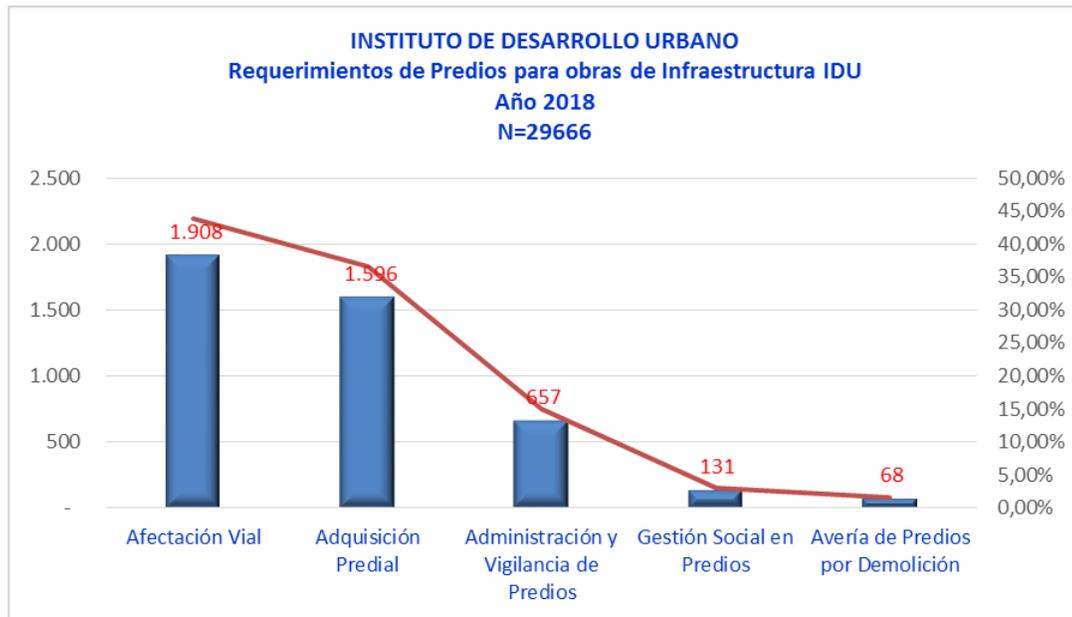
El tercer criterio es "Información sobre Trámites y Servicios (IDU)" con un 11,54%.

El cuarto criterio es "Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)" con un 11,54%.

Y el quinto criterio es "Obras IDU en Espacio Público" con un 10,04%.

SUBCRITERIOS

DEL CRITERIO “PREDIOS PARA OBRAS DE INFRAESTRUCTURA IDU”



Gráfica 4: Resultados de requerimientos por subtema principal durante el año 2018

Teniendo en cuenta que el criterio más requerido por la ciudadanía es " Predios para obras de infraestructura IDU " (4.360 requerimientos ciudadanos), se realizó un análisis de los subcriterios y se encontró que el subtema que más consultan los ciudadanos es «Afectación Vial» con un 43,76%.

En segundo lugar se encuentra «Adquisición Predial» con un 36.61% y le sigue «Administración y Vigilancia de Predios» con un 15,07% y le sigue, en cuarto lugar, «Gestión Social en Predios» con un 3,00%.

En quinto lugar se encuentra «Avería de Predios por Demolición» con un 1,56%

LOCALIDADES

MÁS PARTICIPATIVAS

No.	Localidad	Total 2018	%
1	USAQUEN	1.595	5,38%
2	CHAPINERO	995	3,35%
3	SANTA FE	451	1,52%
4	SAN CRISTOBAL	355	1,20%
5	USME	331	1,12%
6	TUNJUELITO	259	0,87%
7	BOSA	765	2,58%
8	KENNEDY	1.044	3,52%
9	FONTIBON	831	2,80%
10	ENGATIVA	1.418	4,78%
11	SUBA	2.198	7,41%
12	BARRIOS UNIDOS	607	2,05%
13	TEUSAQUILLO	462	1,56%
14	LOS MARTIRES	228	0,77%
15	ANTONIO NARIÑO	98	0,33%
16	PUENTE ARANDA	541	1,82%
17	LA CANDELARIA	83	0,28%
18	RAFAEL URIBE URIBE	216	0,73%
19	CIUDAD BOLIVAR	625	2,11%
20	SUMAPAZ	8	0,03%
21	ZONAS RURALES D.C.	3	0,01%
22	FUERA DE BOGOTÁ	47	0,16%
23	NO GEOLOCALIZADO	16.506	55,64%
Total		29.666	100,00%

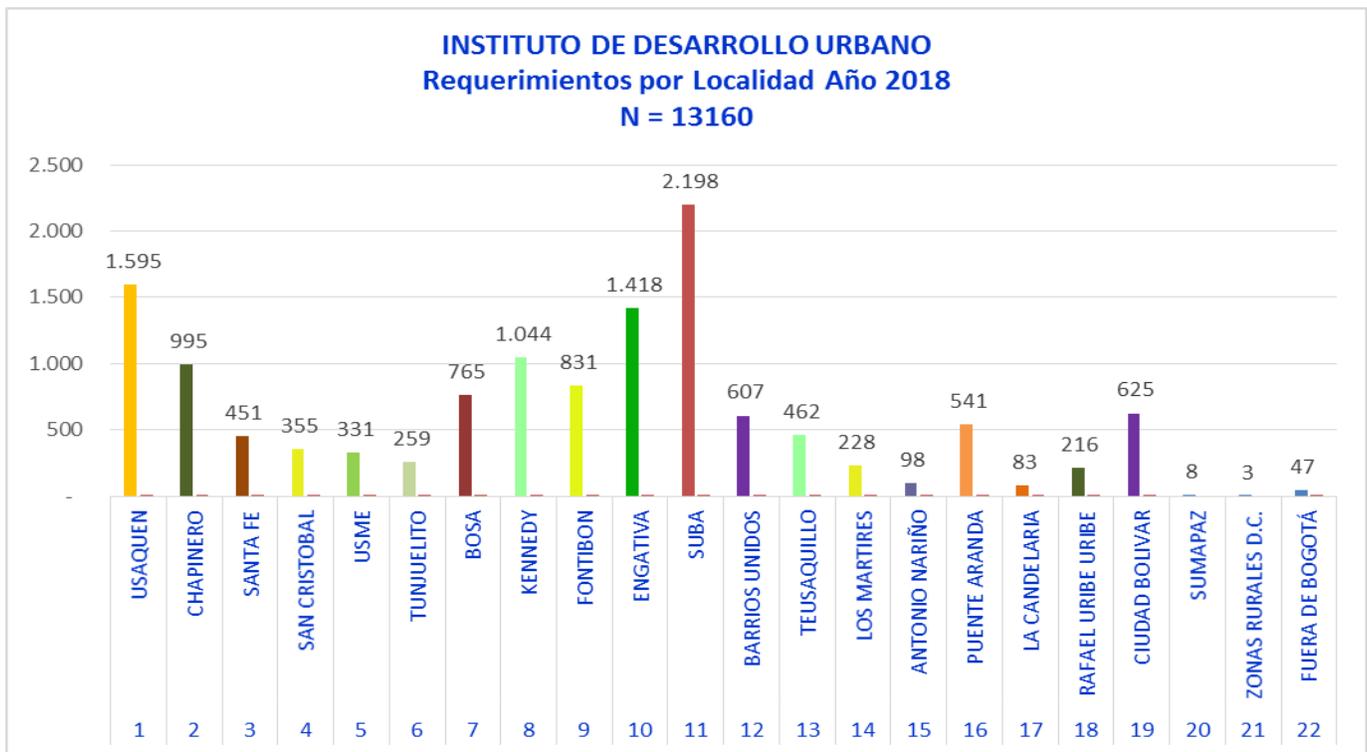
Tabla 3: Requerimientos ciudadanos por localidad durante el año 2018

Informe Requerimientos Ciudadanos Año 2018



Gráfica 5: Resultados de requerimientos por localidades durante el año 2018

Fuente: internet https://www.google.com/imgres?imgurl=http%3A%2F%2Fwww.clustertv.net%2Fimg%2Fbogota-localidades.jpg&imgrefurl=http%3A%2F%2Fwww.clustertv.net%2Fregiones%2Fandina%2Findex.php%3Fval%3D5&docid=Asuz9qxT8bHt3M&tbnid=fjAZpaFujZtKYM%3A&vet=10ahUKEwim5e2_v7bhAhXOwVvKkHxqBIQQMwjnASgIMCU..i&w=887&h=591&bih=920&biw=1920&q=localidades%20de%20bogota&ved=0ahUKEwim5e2_v7bhAhXOwVvKkHxqBIQQMwjnASgIMCU&iact=mr&uact=8



Gráfica 5: Resultados de requerimientos por localidades durante el año 2018

Informe Requerimientos Ciudadanos Año 2018

De los 29.666 requerimientos ciudadanos atendidos por los diferentes canales de la entidad durante el año 2018:

- La localidad más participativa fue Usaquén, con un 5,38%
- Le sigue la localidad de Chapinero con un 3,35%; luego está Santa fé con un 1,52%.
- Después se encuentra la localidad de San Cristóbal con un 1,20%, y en quinto puesto se encuentra la localidad de Usme con un 1,12%.
- Adicionalmente, en la «*tabla 3*» se visualiza que un 55,64% no se encuentra geolocalizado.
- De las zonas rurales de Bogotá se recibieron 3 requerimientos (0,01%)
- De fuera de Bogotá se recibieron 47 requerimientos (0,16%).

ESTADO

DE LA RESPUESTA



Gráfica 6: Resultados del año 2018 N=29666

De 29.666 requerimientos ciudadanos atendidos en el 2018 en la entidad, el 74,81% se respondieron dentro de los términos de ley y el 20,30% fueron respondidos en primer contacto, para un total de un 95,11% de derechos de petición con respuesta dentro de la oportunidad legal. Por otra parte, el 2,61% se respondieron de manera extemporánea; el 0,94% se encuentran dentro de los términos para brindar respuesta oportuna; el 1,34% se encuentran vencidos.

ACCIONES

DE MEJORA

Teniendo en cuenta que tan sólo el 1,34% 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.

Informe Requerimientos Ciudadanos Año 2018

- 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. Con la actualización del manual de atención al ciudadano y el manual de derechos de petición 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.



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano