



**INFORME**  
DEFENSOR DEL CIUDADANO

**IDU 2018**



Con resolución 1459 de 2010, el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU creó la figura del Defensor del Ciudadano, en concordancia con la gestión social que diseña e implementa y con el objeto de atender y solucionar de forma amable y efectiva las diferencias que puedan surgir entre la entidad y la ciudadanía. En correspondencia con lo establecido en el artículo 2° del Decreto 392 De 2015 que “... **reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital...**”, esta figura se encarga al interior de la entidad de:

- Proteger los derechos de la ciudadanía ante el establecimiento público.
- Incorporar y verificar el cumplimiento de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano.
- Velar porque la ciudadanía obtenga respuestas y se resuelvan sus requerimientos.
- Establecer mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios.
- Ser vocero de los ciudadanos ante la entidad.
- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita los requerimientos ciudadanos.
- Apoyar en la formulación, orientación y coordinación de políticas, planes y programas para mejorar la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía.
- Resolver las posibles controversias que se generen en las relaciones entre los ciudadanos y el IDU, dentro de los límites establecidos en la Ley y el reglamento de la Entidad.

De esta manera, y toda vez que se busca optimizar las relaciones inconvenientes que puedan surgir entre la ciudadanía y la entidad, previniendo y corrigiendo posibles abusos, situando su función en garantizar la atención y prestación de los servicios a través de la formulación, orientación y coordinación de las políticas, planes y programas para la atención ciudadana, según el Decreto 392 de 2015 el Defensor del Ciudadano, tiene señaladas las siguientes funciones:

**A.** Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.

**B.** Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.

**C.** Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.

**D.** Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.

**E.** Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no implica que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.

F. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada”.

Los principios a través de los cuales el Defensor del Ciudadano del IDU actúa, se encuentran definidos, así:

- ❖ **Independencia:** Las actuaciones que se surtan, en el marco de la defensa del ciudadano, serán ejercidas con absoluta independencia de los organismos de la administración del IDU.
- ❖ **Imparcialidad y objetividad:** El Defensor del Ciudadano deberá garantizar la total imparcialidad y objetividad en la resolución de los requerimientos o quejas sometidas a su conocimiento.
- ❖ **Celeridad:** Atender en el menor tiempo posible y dentro de los términos de ley los requerimientos que sean de su conocimiento
- ❖ **Asesoría:** Contribuir con la presentación de sugerencias al Director del IDU para mejorar el servicio y optimizar los estándares en los procedimientos de los trámites y servicios que se ofrece.

Para visitar al Defensor del Ciudadano, se debe acudir a los diferentes canales dispuestos por la entidad para su interacción, y será efectivo cuando:

- El ciudadano (a) ha acudido a cualquier canal de interacción Ciudadana en busca de una solución a su requerimiento y, no queda conforme con la respuesta suministrada.
- Si ha transcurrido el plazo legal desde la presentación del requerimiento y el Instituto no ha emitido respuesta alguna al ciudadano.
- Si el ciudadano (a) considera que el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU no respondió de fondo su Requerimiento.

Corolario con lo anterior, y para saber cuándo hacer efectivo el derecho, es importante tener presente que el Defensor de la Ciudadanía no reemplaza los canales de atención dispuestos por la entidad para recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, manifestaciones, consultas y denuncias, ni resuelve los requerimientos que sean de competencia de las distintas áreas del Instituto de Desarrollo Urbano, éste se constituye como la figura que garantiza la atención y prestación de servicios a la ciudadanía, siendo la última instancia al interior de la entidad para la solución de conflictos.

En virtud de ello y, en cumplimiento a lo establecido en la resolución 1459 de 2010, en concordancia con lo establecido en el Decreto 392 de 2015, a continuación, se relacionan las buenas prácticas de servicio a la ciudadanía implementadas, así como los logros derivados de las mismas, pues el Defensor del Ciudadano se ha preocupado por generar acciones de mejora en el sistema de servicio al ciudadano del Instituto, realizando las siguientes acciones, en el periodo objeto del informe:

### 1. Acciones realizadas

- Campañas de sensibilización a todos los servidores públicos de la entidad, con el fin de que se dé aplicabilidad a lo contenido en la Ley 1755 de 2015 y se responda las peticiones, tanto al remitente como al interesado dentro de los términos de ley.

- Jornadas de formación para los servidores públicos encargados de radicar los requerimientos ciudadanos en los sistemas de la entidad, a fin de disminuir la cantidad de documentos que han sido mal clasificados en los sistemas de la entidad.
- Informes periódicos, en dónde se reporta el indicador: «nivel de oportunidad de la respuesta para el ciudadano», con el fin que se generen las respuestas de manera oportuna.
- Seguimiento a las dependencias con mayores incumplimientos en la atención a los derechos de petición, con la intención de que se generen las acciones correctivas necesarias para mejorar el indicador anteriormente mencionado.
- Cualificación sobre conceptos de servicio, para los servidores públicos que atienden ciudadanos de manera presencial, la cual fue realizada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en las oficinas del Archivo Distrital.
- Se han realizado diferentes mesas de trabajo al interior de la entidad, junto con las áreas técnicas involucradas, lo que ha permitido generar mejoras a los sistemas de información, a los procedimientos y a la documentación que tiene que ver con el sistema de servicio al ciudadano del IDU.
- Se está trabajando en la integración del sistema Bachué del IDU con el sistema «Bogotá Te Escucha» de la Alcaldía Mayor de Bogotá, buscando que el sistema permita generar datos estadísticos de las peticiones que lleguen a la entidad por los diferentes canales de atención.
- Campañas de comunicación, con las cuales se busca reducir el porcentaje de vencimientos en las respuestas de los derechos de petición.
- Persuasión a los servidores públicos que atienden los diferentes canales de atención ciudadana, para que hagan parte de los cursos relacionados con el servicio al ciudadano; participando en el curso virtual de capacitación sobre servicio al ciudadano, emitido por la Veeduría Distrital.
- Actualización del “Manual para la atención a la ciudadanía”, acorde con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, contenida en el Decreto Distrital 197 de 2014.
- Actualización de la carta de trato digno, la cual se encuentra en la siguiente dirección [https://www.idu.gov.co/Archivos\\_Portal/Servicio%20a%20la%20ciudadania/Canales%20de%20atencion/Derechos%20y%20deberes%20ciudadanos/Carta-Trato-Digno-06-09-2018.pdf](https://www.idu.gov.co/Archivos_Portal/Servicio%20a%20la%20ciudadania/Canales%20de%20atencion/Derechos%20y%20deberes%20ciudadanos/Carta-Trato-Digno-06-09-2018.pdf), en cumplimiento a lo establecido en el numeral 5° del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011.

## **2. Avance en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC-Decreto 197 de 2014**

Con el fin de evidenciar la efectividad y la garantía con la cual la entidad está actuando frente a cada uno de los trámites y servicios prestados a la ciudadanía, se presenta el estado actual de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC en el IDU. En ese sentido, se describe los planes y programas desarrollados para dar cumplimiento al Decreto Distrital 197 de 2014, buscando prestar un servicio más amable, respetuoso, digno,

cálido y humano a la ciudadanía, con calidad en la información y con la garantía que los servidores públicos de la entidad se sientan cómodos en el proceso de interacción con la razón de ser del Instituto de Desarrollo Urbano <<el ciudadano>>.

La entidad cuenta con instructivos, planes, manuales y documentos para implementar y evaluar el servicio a la ciudadanía que está contemplado dentro del plan estratégico de la entidad. De esta manera, el Manual para la Atención al Ciudadano - del Instituto de Desarrollo Urbano, busca organizar de manera uniforme los protocolos de servicio que brinda la entidad al momento en que las personas se acercan para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio, presentar una queja, reclamo, sugerencia o denuncia a través de los canales de atención al ciudadano dispuestos para ello. Asimismo, este manual ha orientado y soportado la atención a la ciudadanía bajo los mismos principios que establece el artículo 6 del Decreto Distrital 197 de 2014. Seguidamente, la entidad viene actuando conforme lo establecido en el Artículo 8 ibídem, donde se definen las líneas estratégicas que dan cumplimiento al objetivo de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC.

A continuación, señalaremos las diferentes actividades realizadas para atender lo instituido en dicho Decreto, a saber:

#### **Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos:**

En el marco de la implementación de la perspectiva estratégica de relacionamiento con la ciudadanía y en cumplimiento al Plan de Gestión Social y Participación Ciudadana, que promueve esquemas de intervención para desarrollar cultura ciudadana en Bogotá y avanzar en la formación de ciudadanos corresponsables y apropiados de su territorio, la entidad ha diseñado y desarrollado estrategias de conversación, formación y sensibilización dirigidas hacia diferentes actores del desarrollo urbano (ciudadanos y organizaciones sociales, entidades empresariales y comerciales, sector académico en los niveles básico, medio y alto del sistema educativo, así como otras entidades públicas), como garantes en la defensa y el cuidado de lo público.

El Plan de Gestión Social y Participación Ciudadana es un instrumento de la Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía, que facilita la planeación y ordena el seguimiento que la Entidad, bajo liderazgo de la Oficina de Atención al Ciudadano, realiza sobre las estrategias, programas y acciones de gestión socio-cultural que se hacen, o bien en el marco de los proyectos de infraestructura para la movilidad y espacio público, o bien en los diversos territorios de la ciudad.

Con lo anterior, se ha logrado brindar un servicio transparente y oportuno al escuchar a los ciudadanos y hacerlos partícipes del desarrollo de los proyectos de infraestructura ejecutados por la entidad, garantizando su conocimiento y la utilización de su parte de los espacios de participación que facilitan el control social a la gestión institucional, y fomentando la construcción de capacidades y habilidades para comprender la historia de la ciudad, el desarrollo urbano integral y la importancia de la cultura ciudadana.

El IDU tiene una estrategia anual de rendición de cuentas para que la ciudadanía pueda obtener información de calidad, que le permita conocer la gestión de la entidad; los Comités

IDU también son un mecanismo de rendición de cuentas, dado que son espacios de interacción donde participan todos los ciudadanos interesados en acompañar el desarrollo de los proyectos.

En este marco, y para fortalecer los Puntos de Atención IDU como medio de contacto directo con los ciudadanos en la compra de predios, se han adecuando las condiciones de accesibilidad requeridas, así como con la información relevante para la ciudadanía, con acciones como:

- Llegar de manera más efectiva y directa a la población afectada por las intervenciones viales en los diferentes proyectos que a la fecha se vienen adelantando por el Instituto, dando atención a ciudadanos en condición de discapacidad, según la ilustración señalada a continuación:



- Las oficinas están dotadas de mobiliarios y equipos, suficientes y cómodos para brindar una atención óptima y de cálida a las unidades sociales de la DTDP y en general a la comunidad.



- La atención personalizada en el sitio de ejecución de los proyectos viales, ha permitido llegar a la población en condición de discapacidad que se ve afectada por su traslado a la Entidad. Aunado a lo anterior, se ha logrado notificar Unidades Sociales (US) que tienen inconvenientes con su desplazamiento hasta las oficinas del IDU, debido básicamente a sus compromisos laborales y que, en consecuencia, afectan directamente el normal desarrollo de adquisición de los predios objeto de compra.

#### **Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada:**

El Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) da cumplimiento a este componente estratégico de la política pública, ya que cuenta con condiciones físicas óptimas como rampas, ascensores y baños permitiendo la accesibilidad y contemplando las necesidades de la población en condición de discapacidad.

Así mismo, se han establecido directrices para los servidores en los puntos de atención al ciudadano, dado que son ellos quienes resuelven inquietudes de la ciudadanía y es fundamental procurar por su satisfacción y de ser posible resolver sus requerimientos en primer contacto, es decir, de forma inmediata; estos parámetros se encuentran contemplados en el Manual para la Atención a la Ciudadanía de la Entidad. De este modo, el IDU cuenta con un sistema de digiturno en la sede de la calle 22 para establecer los flujos de atención a la ciudadanía.

En la actualidad, se encuentra instalada la señalización servicio de baño para personas en condición de discapacidad en el área de atención al contribuyente.



También, fue instalada la señalización para personas en condición de discapacidad en los baños del primer piso.



Fue socializado con todos los vigilantes del edificio, los protocolos de atención a la ciudadanía, con el fin que tengan la capacidad de guiar a las personas en condición de discapacidad y puedan acceder a los servicios que presta la entidad.

#### **Cualificación de los equipos de trabajo:**

Para el cumplimiento en este componente se han venido realizado diferentes socializaciones en donde se hace reconocimiento a la labor prestada por los servidores públicos y/o contratistas y con las cuáles se espera aumentar la satisfacción ciudadana (Ser Gente IDU).

Para ello, se llevó a cabo un proceso de cualificación de conceptos del servicio con la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General, la cual tuvo como objetivo establecer, implementar y realizar seguimiento a las condiciones, criterios y acciones para desarrollar la formación de conocimientos, actitudes y habilidades, en el logro de servidores públicos, acorde a las necesidades de prestación de servicios a la ciudadanía.

Dicha capacitación abordó diferentes temáticas, como: las características del servicio a la ciudadanía, los factores del servicio que impactan a la ciudadanía y los protocolos de servicio para cada uno de los canales de atención al ciudadano. Asimismo, para el desarrollo de esta capacitación se utilizaron videos de sensibilización y juegos interactivos para que los servidores que asistieron permanecieran activos en la sesión y pudieran identificar la importancia de brindar un servicio cálido y oportuno al ciudadano, y que apropiaran esta labor con dedicación y esfuerzo, para garantizar los derechos y las demandas de los ciudadanos.

Siguiendo la misma línea de acción, y a través del correo del Defensor del Ciudadano se han realizado campañas de sensibilización a funcionarios y/o contratistas, buscando la

comprensión al interior de la entidad de la importancia de dar aplicación a lo establecido por la Ley 1755 de 2015. La siguiente imagen muestra algunos ejemplos de los mismos:

## TODOS SOMOS ATENCIÓN AL CIUDADANO



El Defensor  
del Ciudadano – IDU  
los invita a:

1

Reconocer al ciudadano como eje y razón de ser de la misión del idu, respondiendo a sus requerimientos con calidez, amabilidad, veracidad y oportunidad.

\*Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía –Decreto 197 de 2014

2

Conocer el “MANUAL PARA EL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN”.

[Clic aquí](#)



**TODOS SOMOS ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Todos podemos en algún momento responder derechos de petición, verbales o escritos.**

Art.23 C.P. Arts 13 , 15 y 31 ley 1755 de 2015 Arts. 35, 44 y 48 ley 734 de 2002

**idu** | **BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS**  
 MOVILIDAD  
 Instituto de Desarrollo Urbano

### Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía:

Con el fin de garantizar respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes de la ciudadanía, armonizar procesos y procedimientos de servicio entre las entidades, el Instituto de Desarrollo Urbano ha realizado las siguientes acciones, manejando procesos y procedimientos sencillos, claros y debidamente documentados, en los que se definen acciones frente a criterios tales como: **1)** Accesibilidad de personas en condición de discapacidad, **2)** efectividad de las respuestas en trámites y servicios, **3)** claridad de requisitos e información; se actualizó el Manual de Atención al Ciudadano, el cual incluyen directrices orientadas a atender a personas en condición de discapacidad; adicionalmente, se actualizó la Cartilla de Trámites y Servicios con toda la información relacionada de los trámites y servicios que presta la entidad y sus requisitos; y se adoptó el Manual Operativo para la Protección de Datos Personales, en donde se señalan los roles, responsables y

encargados en el tratamiento de datos, y cuyo objeto es: "Establecer los criterios para proteger la información personal de sus titulares que se encuentre alojada en las bases de datos o archivos de la Entidad, especialmente los datos sensibles".

Por otro lado, se ha dado visibilización de la plataforma tecnológica SDQS, que ahora se conoce como "Bogotá Te Escucha - SDQS" para que el registro y consulta de los requerimientos ciudadanos pueda realizarse en tiempo real. Actualmente, en la página web de la entidad, ya existe el enlace que dirige a la página web de Bogotá Te Escucha. La siguiente imagen evidencia como quedó incorporado en el sitio web del Instituto de Desarrollo Urbano, al ingresar en la barra de tareas en la opción de servicio a la ciudadanía, seleccionando "canales de atención".



Finalmente, y para mejorar el alcance de los ciudadanos, se ha simplificado algunos trámites y servicios que debían realizarse de manera presencial, automatizando los trámites vinculados a la cadena de urbanismo y construcción en Bogotá D.C. Asimismo, fueron priorizados tres trámites que están a cargo del IDU: "Intervención de Urbanizadores y/o terceros", "Licencia de Excavación" y "Pago Compensatorio de Estacionamientos" que fueron automatizados a la Ventanilla Única de Construcción- VUC de la Secretaría Distrital de Hábitat, para que los ciudadanos puedan realizar sus solicitudes de manera virtual, diligenciando el formulario y adjuntando los requisitos exigidos por la entidad.

En este sentido el Instituto de Desarrollo Urbano, viene cumpliendo las ordenanzas del Decreto Distrital 197 de 2014 "por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC, en la ciudad de Bogotá.", realizando las diferentes actividades ahí propuestas.

### 3. Casos atendidos

Seguidamente, y en línea con el objetivo principal del Defensor del Ciudadano y de todos los servidores públicos del Instituto de Desarrollo urbano, que no es otro que velar por los derechos de los ciudadanos, relacionamos los casos que se atendieron con ciudadanos que accedieron al servicio del Defensor del Ciudadano:

### **Caso 1: Asunto relacionado con el estado de las calles en la localidad de Bosa**

#### **A. Problema:**

En el mes de febrero del 2018, por solicitud de una funcionaria representante del Defensor del Ciudadano de la Empresa Transmilenio S.A., invitó a esta Defensoría a una reunión, por interés de un ciudadano líder de la localidad de Bosa, buscando una respuesta por el mal estado en un tramo de las vías de dicha localidad. Consecuencia de ello, se adelantó la primera reunión el día 23 de febrero de 2018, entre el ciudadano, las dos entidades, con acompañamiento de la Dirección Técnica de Proyectos del IDU, en la cual se escuchó la situación a las partes interesadas y se llegó a la conclusión de realizar un recorrido el día 2 de marzo del mismo año, para verificar la solicitud.

#### **B. Gestión realizada:**

Se realizó el recorrido en la fecha acordada junto con la Dirección Técnica de Proyectos del IDU del Instituto de Desarrollo Urbano al segmento vial referido por el ciudadano, encontrando que el tramo objeto de reclamación está incluido en el contrato IDU -1387 de 2017, el cual está diseñado con vigencias futuras y la vía mencionada está prevista para ser intervenida en el año 2019. Así mismo, nos fue aclarado por parte de la Dirección Técnica de Proyectos del IDU que, las vías de este contrato se intervendrán en estricto orden de priorización hasta agotar los recursos disponibles ya que los contratos son a monto agotable.

Para el caso que nos ocupa, es importante tener presente que para la construcción de los corredores de la malla vial arterial, el IDU tiene como marco de acción el Plan de Desarrollo vigente para la ciudad de Bogotá, el Plan de Ordenamiento Territorial (POT) de Bogotá, el Decreto 190 del 22 de junio de 2004, los planes sectoriales activos que constituyen la priorización de los proyectos de los subsistemas viales y de transporte y del sistema de Espacio Público, el Acuerdo 523 de julio 8 de 2013, “Por el cual se modifican parcialmente los acuerdos 180 de 2005, 398 de 2009, 445 de 2010 y se modifica y suspende el Acuerdo 451 de 2010 y se dictan otras disposiciones” y el Acuerdo 527 de septiembre 20 de 2013, “Por el cual se autoriza un cupo de endeudamiento para la Administración Central y los establecimientos públicos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”.

Posteriormente y para el mes de julio del mismo año, nuevamente, los solicitantes reabren el caso, pues recibimos visita del ciudadano quejoso, en compañía de la funcionaria de la Empresa Transmilenio S.A., actuando en calidad de delegada de la Defensoría del Ciudadano y usuario del SITP, quienes reiteran respetuosamente, revisemos la posibilidad de dar prioridad a la vía en comento, argumentando que la misma se encuentra deteriorada por completo generando inestabilidad en el paso de los buses. Así mismo, adicionan dos tramos más para ser revisados, de lo cual nuevamente se realizó la gestión con la Dirección Técnica de Proyectos del IDU, donde nos ratifican la respuesta anterior sobre la imposibilidad de dar priorización a dicho tramo por tratarse de un contrato en ejecución y a monto agotable.

Sobre los otros dos tramos objeto de consulta, fueron revisados, los cuales por competencia corresponden a la Alcaldía Local de Bosa.

### **C. Estado del caso:**

De esta manera y con esta información actuó en este caso el Defensor del Ciudadano, cerrando el mismo con correo de fecha 13 de agosto de 2018, enviado al ciudadano y a la Empresa Transmilenio S.A, informando lo pertinente.

### **Caso 2: Contribución de valorización**

#### **A. Problema:**

Con radicado que se realizó a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO de fecha abril 27 de 2018, la Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales de la entidad, dio traslado, por solicitud del ciudadano a la Defensoría del Ciudadano, de su caso, para que se realice el estudio y trámite pertinente si a ello hay lugar, a través del cual solicita al Instituto de Desarrollo Urbano la revisión del cobro de valorización de un predio propiedad de su esposa, estudio que fue realizado por esta Defensoría conforme el requerimiento.

#### **B. Gestión realizada:**

Se estudió el caso conforme el requerimiento ciudadano, donde se pudo observar entonces que el predio objeto de reclamación, le fue asignado el cobro de la valorización según Acuerdo 180 de 2005, motivo por el cual el ciudadano acudió tanto al IDU como a otras instancias buscando obtener la exoneración de dicho pago.

Seguidamente, encontramos que a través de reiteradas y diferentes contestaciones por parte de la Entidad, el ciudadano obtuvo todas las respuestas a todas las solicitudes elevadas en el mismo sentido, se pudo confirmar que hubo más de ocho (8) contestaciones entregadas sobre el mismo caso, en donde se esclarecía totalmente el motivo de cobro.

Como lo podemos observar, la entidad fue diligente al atender por todos los medios solicitados sus peticiones, así como la atención personalizada en las oportunidades requeridas ofreciendo respuesta clara y expedita, y por escrito, a través de las diferentes dependencias que por competencia atendieron su pedido, inclusive por la Dirección General del IDU.

Adicionalmente, se observó también que, en algunos de los escritos elevados por el Señor peticionario, nos indica que ha iniciado acciones de índole judicial por el asunto objeto de consulta, como ocurrió en un radicado de fecha 23 de abril de 2018, que a la letra dice: “Mi oficio a Usted... con denuncia formal de conducta...”, así mismo informa que: “...SE DA AVISO... Que queda cobijada por la Acción Penal en curso; en la Denuncia ante la Proc. Gral. y la solicitud de Auditoria de Gestión ante la Contraloría Gral...”

Consecuentemente, esta Defensoría y para el caso que nos ocupa, trae a colación las funciones de la Figura del Defensor del Ciudadano, las cuales son otorgadas a través del Decreto Distrital 392 de 2015 y, al tenor del artículo 2º, literal c. dispone: “Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.”, de otra parte, señala

el “Procedimiento de recepción y atención de requerimientos del Defensor del ciudadano”, adoptado por el Instituto de Desarrollo Urbano, que: “Los ciudadanos que consideren que la atención y/o prestación de los servicios que presta el Instituto de Desarrollo Urbano ha sido deficiente o que la Entidad no ha respondido de fondo a su solicitud, podrán requerir la intervención del Defensor de la Ciudadanía, cuya actuación no sustituye a las autoridades jurisdiccionales, a fin de que se subsane el servicio o se suministre respuesta definitiva y de fondo a su petición”.

En este orden de ideas, se evidenció la diligencia y prontitud con la cual actuó la entidad, atendiendo conforme lo señalado por la Ley, una a una las solicitudes elevadas por el ciudadano quejoso.

Seguidamente, el mismo “Procedimiento de recepción y atención de requerimientos del Defensor del ciudadano”, también señala en su numeral “1.10 TERMINACIÓN INMEDIATA DE LA INTERVENCIÓN. El ciudadano que presente un requerimiento podrá iniciar cualquier acción ante las autoridades jurisdiccionales sobre el mismo asunto, en cuyo caso la intervención del Defensor de la Ciudadanía cesará de inmediato, comunicando lo correspondiente al interesado. No se iniciará la intervención del Defensor de la Ciudadanía en los casos en que ya se haya acudido a las vías judiciales por el mismo asunto”. (subrayado fuera de texto).

### **C. Estado del caso:**

Conforme lo señalado precedentemente, se observa que el ciudadano también puso el caso que nos ocupa en conocimiento de las vías judiciales, motivo que conlleva a que el Defensor del Ciudadano del Instituto de Desarrollo Urbano pierda competencia para conocer y actuar en el presente asunto.

Sin embargo, le fue reiterada la disposición que la entidad tiene para atender las inquietudes que cada uno de los ciudadanos planteen, conforme quedó demostrado en este documento, concluyendo que la petición fue resuelta conforme lo ordenado por la Ley y, que el Defensor del Ciudadano no puede proceder en la presente actuación.

Cordialmente,

Lucy Molano Rodríguez  
Defensora del Ciudadano  
Instituto de Desarrollo Urbano – IDU  
Calle 22 # 6-27  
Teléfono: (57) (1) PBX 338 6660 ext. 1306  
lucy.molano@idu.gov.co

Proyecto: Claudia María Majé Gaviria

