

INSTRUCTIVO			
CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
IN-SC-11	GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	3.0	

INSTRUCTIVO

CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

Control de Versiones

Versión	Fecha	Descripción Modificación	Folios
3.0	2021-11-24	Se ajusta el instructivo definiendo los criterios (nuevo) de acuerdo con la integración de sistema Bachue - Orfeo a la plataforma distrital, Bogotá te escucha y adecuando los subcriterios propios del IDU, se incluye las nuevas dependencias según competencias definidas en Acuerdo 006 de 2021.	19
2.0	2018/11/30	Se ajusta el instructivo con 19 criterios, se incluyen los ajustes de acuerdo a los lineamientos de la Alcaldía Mayor y la Veeduría Distrital y se actualiza la clasificación de acuerdo a la actualización de los trámites y servicios del IDU vigentes.	19
1.0	4/12/2012	Creación del instructivo IN-SC-011 "Clasificación de requerimientos ciudadanos", versión 1.0	19

INSTRUCTIVO**CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS**

CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN
IN-SC-11	GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	3.0

El documento original ha sido aprobado mediante el SID (Sistema Información Documentada del IDU). La autenticidad puede ser verificada a través del código



Participaron en la elaboración¹	Adriana Maritza Bolivar Velasquez, ORSC / Claudia Maria Maje Gaviria, ORSC / John Robert Suarez Molina, ORSC / Karen Silvana Berdejo Carrillo, OAP /
Validado por	Sandra Milena Del Pilar Rueda Ochoa, OAP Validado el 2021-11-16
Revisado por	Lucy Molano Rodriguez, ORSC Revisado el 2021-11-24
Aprobado por	Lucy Molano Rodriguez, ORSC Aprobado el 2021-11-24

¹El alcance de participación en la elaboración de este documento corresponde a las funciones del área que representan

INSTRUCTIVO			
CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
IN-SC-11	GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	3.0	

CONTENIDO

1 OBJETIVO 4

2 ALCANCE..... 4

3 MARCO NORMATIVO 4

4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES 4

5 RESPONSABLES 5

6 USO DEL INSTRUCTIVO PARA LA CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS
CIUDADANOS 5

7 PROCEDIMIENTO PARA LA CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS
CIUDADANOS 5

8 CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS 6

INSTRUCTIVO			
CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
IN-SC-11	GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	3.0	

1 OBJETIVO

Determinar la tipología para clasificar adecuadamente los criterios y subcriterios que se tendrán en cuenta al momento de realizar la radicación de los requerimientos ciudadanos que ingresan por los diferentes canales dispuestos por el Instituto de Desarrollo Urbano: presencial, telefónico, escrito y virtual.

El registro de las solicitudes ciudadanas que ingresan a la entidad, permite la generación de información cualitativa y cuantitativa para la toma de decisiones que contribuyan al cumplimiento de los objetivos misionales, orientados al mejoramiento de los procesos institucionales.

2 ALCANCE

Describir los criterios y subcriterios que se tendrán en cuenta para clasificar los requerimientos ciudadanos, en los sistemas de información del IDU, desde la recepción hasta su correspondiente registro en los sistemas de la entidad.

3 MARCO NORMATIVO

La normatividad asociada con este instructivo, se encuentran en el nomograma actualizado del proceso de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía.

4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones aplicables al instructivo pueden ser consultados en el [Direccionario de términos IDU](https://www.idu.gov.co/page/transparencia/informacion-de-interes/glosario) (<https://www.idu.gov.co/page/transparencia/informacion-de-interes/glosario>).

1. Actas de vecindad.
2. Acuerdo de pago.
3. Administración y vigilancia de predios.
4. Adquisición predial.
5. Andén.
6. Avería de predios por demolición.
7. Certificado y/o paz y salvo para trámite notarial.
8. Ciclo ruta.
9. Ciclovía.
10. Criterio.
11. Cobro coactivo.
12. Consulta (existe revisar y ajustar consulta de documentos)
13. Contribución de valorización.
14. Cronograma de obra.
15. Daño a predio por obra.
16. Definición.
17. Dependencia responsable.
18. Desenglobe.

INSTRUCTIVO		
CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS		
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN
IN-SC-11	GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	3.0



19. Estado de cuenta.
20. Englobe.
21. Facilidades de pago.
22. Facturación.
23. Gestión social en predios.
24. Levantamiento de medida cautelar.
25. Licencias de excavación.
26. Malla vial arterial.
27. Malla vial intermedia.
28. Mantenimiento.
29. Normatividad.
30. Obras de infraestructura.
31. Permiso de ocupación de antejardines.
32. Proyectos de infraestructura.
33. Recursos contra la liquidación de valorización.
34. Recurso de reconsideración.
35. Remanente.
36. Reserva vial.
37. Subcriterio.
38. Terminación proceso ejecutivo (consultar con STJEF).

5 RESPONSABLES

Los responsables de la clasificación de los derechos de petición en los sistemas en el IDU son:

1. Grupo de canales de atención a la ciudadanía de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.
2. Grupo de correspondencia de la Subdirección Técnica de Recursos Físicos.
3. Dirección Técnica de Predios.
4. Puntos IDU gestión social en obra.

6 USO DEL INSTRUCTIVO PARA LA CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

Es necesario tener presente este instructivo, para ser implementado al momento de registrar las peticiones ciudadanas en los sistemas de información de la entidad, para garantizar la eficiencia, la eficacia y la efectividad en la respuesta que el IDU suministra.

El registro se hace de acuerdo con el requerimiento e interés del ciudadano, y se asigna a la dependencia competente de dar respuesta a la petición, según la clasificación del tipo de requerimiento que para el efecto señale la ley (queja, reclamo, solicitud de información, sugerencia, consulta, felicitación o denuncia).

7 PROCEDIMIENTO PARA LA CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

Los pasos a seguir, para la correcta clasificación de los requerimientos ciudadanos en los sistemas de la entidad, son los siguientes:

INSTRUCTIVO			
CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
IN-SC-11	GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	3.0	

- Recibir el requerimiento ciudadano a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad.
- Verificar si los datos del ciudadano se encuentran registrados antes de realizar el respectivo registro para evitar duplicidad de la información.
- Si no se logra ubicar los datos del ciudadano en el sistema, se procede con el registro de los datos personales y de correspondencia para poder notificar la respuesta.
- Registrar la dirección completa del requerimiento, el barrio, la localidad y el número de contrato o proyecto que permita georreferenciar el lugar de los hechos (si aplica).
- Cargar los soportes que el ciudadano aporta a la petición.
- Clasificar el criterio y subcriterio de la petición de acuerdo con el presente instructivo.
- Clasificar el tipo de requerimiento para que sea atendido dentro de los términos de ley.
- Asignar la petición a la dependencia competente de dar respuesta.
- Clasificar el nivel de confidencialidad según el manual de gestión documental vigente (información pública, reservada o clasificada).
- Una vez radicado el requerimiento en los sistemas de información, se informa al ciudadano por el mismo canal de recepción el número de radicado y el tiempo de respuesta.

8 CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

La siguiente tabla de clasificación de las tipologías de los requerimientos ciudadanos, contiene los criterios, subcriterios, definición y la dependencia competente:

No.	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DEFINICIÓN	DEPENDENCIA COMPETENTE
1	Conservación malla vial (IDU) Mantenimiento de la malla vial arterial, intermedia, local o rural de Bogotá.	1.1	Malla Vial Arterial	Mantenimiento de la malla vial arterial principal, la cual es la red de vías de mayor jerarquía, que actúa como soporte de la movilidad y la accesibilidad urbana y regional y de conexión con el resto del país. Dentro de este grupo se encuentran las vías principales que atraviesan la ciudad como son las avenidas, autopistas y las troncales de Transmilenio y los puentes vehiculares. Se caracterizan por tener más de 4 carriles y por unir varias localidades.	Dirección Técnica de Conservación de la Infraestructura -DTCI
		1.2	Malla Vial Intermedia	Mantenimiento de la malla vial intermedia: es la red de vías que permiten el acceso de la ciudad a escala zonal (vías de acceso a barrios y aquellas por las cuales transita el Sistema Integrado de Transporte Público -SITP); convenios IDU.	
		1.3	Reporte de huecos	Hundimiento en la vía que afecta la movilidad (por donde transitan los vehículos automotores).	

INSTRUCTIVO

CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS



CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN
IN-SC-11	GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	3.0

No.	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DEFINICIÓN	DEPENDENCIA COMPETENTE
2	Acciones Constitucionales (IDU) Mecanismos para exigir el cumplimiento a la normatividad existente directamente o a través de la vía jurisdiccional.	2.1	Solicitud indemnización por accidente	Pago o indemnización como consecuencia de un accidente por falta de mantenimiento en infraestructura vial o espacio público, causado a persona, animal, vehículo/o inmueble	Dirección Técnica de Gestión Judicial - DTGJ
		2.2	Sentencias judiciales	Relacionado con resoluciones judiciales.	
		2.3	Acción de Tutela	Orden dada por un juez, para la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.	
		2.4	Acción Popular	Orden dada por un juez, para la protección inmediata de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad públicos, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros desimilares naturaleza que se definen en ella.	
		2.5	Acción de cumplimiento	Sentencias dadas por la autoridad judicial para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo.	
		2.6	Acción de grupo	Acciones interpuestas por un número plural o un conjunto de personas que reúnen condiciones uniformes respecto de una misma causa que originó perjuicios individuales para dichas personas.	
		2.7	Acciones de nulidad / de nulidad y restablecimiento del derecho	Acción (pretensión) que se utiliza para declarar la nulidad de un acto administrativo particular, expreso o presunto, por que lesiona un derecho subjetivo amparado en una norma jurídica, y para que se le restablezca el derecho; podrá solicitar que se le repare el daño.	
		2.8	Otros recursos jurídicos	Modificación, revocación o invalidación de una resolución judicial (reposición, apelación y recurso de queja). Defensa Judicial, Conciliación y Repetición, prevención del daño antijurídico y defensa de los intereses de la Entidad. Conciliación o cualquier otro medio alternativo de solución de conflictos, que evite lesionar el patrimonio público del IDU.	
3	Proyectos de Infraestructura (IDU) Conjunto de elementos técnicos y administrativos que obedece a una planificación y cuyo objetivo es que pueda ser ejecutado para crear nueva infraestructura vial, mejorar características y/o condiciones de las vías y	3.1	Proyectos de infraestructura	Priorización y ubicación de los nuevos proyectos de infraestructura vial y espacio público que tiene planeado el IDU. Diseño de proyectos integrales (análisis de riesgos, componentes técnico, arquitectónico, urbanístico, paisajístico, predial, ambiental, social, de tráfico y de seguridad integral, planos, entre otros) de los proyectos de infraestructura vial y espacio público en las etapas de perfilamiento, pre-factibilidad, factibilidad y estudios y diseños que ejecutará el IDU; convenios con otras entidades.	Dirección Técnica de Proyectos - DTP
		3.2	Reserva vial	Franja de terreno necesaria para la construcción o ampliación de las vías públicas cuya construcción está contenida en el Plan de Ordenamiento Territorial. La reserva vial es determinada por la Secretaría Distrital de Planeación, la cual remite los proyectos de infraestructura a ejecutar a la Dirección Técnica de Proyectos del IDU para su priorización y futura adquisición predial.	Dirección Técnica de Proyectos - DTP

INSTRUCTIVO

CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS



CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN
IN-SC-11	GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	3.0

espacio público.	3.3	Asociaciones público privadas - APP	Constituyen mecanismos de vinculación de capital privado para la construcción de infraestructura pública y sus servicios asociados (análisis, planeación y estructuración).	Subdirección General de Desarrollo Urbano – SGDU
------------------	-----	-------------------------------------	---	--

No.	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DEFINICIÓN	DEPENDENCIA COMPETENTE
4	Contribución de Valorización (IDU) Cobro de la contribución autorizado por el Concejo de Bogotá para financiar obras de infraestructura para la ciudad.	4.1	Actualización de datos	Actualización en el sistema del IDU acerca de los datos del propietario, de notificación y del predio (dirección, CHIP, Matrícula Inmobiliaria, entre otros).	Subdirección Técnica de Operaciones - STOP
		4.2	Facilidades de pago / Cobro Coactivo	Acuerdo de pago: proceso que inicia cuando el contribuyente no ha cancelado las cuotas de la contribución de valorización y se compromete a su respectivo pago. Procesos de juzgados por temas de valorización, proceso ejecutivo por concepto de deudas de la contribución de valorización.	Subdirección Técnica Jurídica de Ejecuciones Fiscales - STJEF
		4.3	Devoluciones	Saldo a favor del contribuyente: se originan por la reliquidación de la contribución de valorización, si tiene pagos en exceso o pago de lo no debido, es decir, si ha cancelado sumas mayores por concepto de valorización o ha efectuado pagos sin que exista causa legal para hacer exigible su cumplimiento.	Subdirección Técnica de Operaciones - STOP
		4.4	Estado de Cuenta	Documento informativo que permiten conocer cómo se encuentra un predio frente al pago de la contribución por valorización.	
		4.5	Certificado para Trámite Notarial – Paz y salvo de valorización	Documento que se expide para adelantar trámites notariales, en el cual consta que el inmueble no presenta deudas por concepto de todas las asignaciones de la contribución de valorización, en Bogotá D.C.	Subdirección Técnica Jurídica de Ejecuciones Fiscales - STJEF
		4.6	Levantamiento medidas cautelares	Levantamiento de la anotación en el certificado de tradición y libertad, por concepto de pago de la deuda de la contribución de valorización. Desembargo de cuentas bancarias: cuando el IDU ha solicitado a los bancos la congelación de las mismas, si el contribuyente tiene mora en el pago de la contribución de valorización.	
		4.7	Recursos contra la liquidación de valorización	Recurso contra el acto administrativo que asigna el gravamen de la contribución de valorización, cuando considere que el valor asignado no es pertinente y/o encuentre que los datos del predio son erróneos. Los recursos más usados son los de reconsideración, reposición, revocatoria directa y el de apelación.	
		4.8	Solicitud de Englobe o Desenglobe	Englobe: unión de dos o más inmuebles de un predio, con o sin cambio de propietario o poseedor. Desenglobe: modificación de las características de un predio debido a su división en dos o más inmuebles, con o sin cambio de propietario o poseedor.	Subdirección Técnica de Operaciones - STOP
		4.9	Cuenta de cobro	Expedición de la cuenta de cobro o aclaración de los valores adeudados por concepto de contribución de valorización. Pago por cuotas: proceso en el cual el contribuyente opta por el pago por mensualidades para cancelar la contribución de valorización de su predio. Este tipo de financiación se encuentra en la etapa de cobro persuasivo en la que se procura obtener el pago inmediato y voluntario de la obligación a favor de la entidad.	

INSTRUCTIVO

CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS



CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN
IN-SC-11	GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	3.0

No.	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DEFINICIÓN	DEPENDENCIA COMPETENTE
		4.10	Cobro de remanentes	Parte económica que queda sobrante del proceso iniciado por embargo de un inmueble por concepto de la contribución de valorización	Subdirección Técnica Jurídica de Ejecuciones Fiscales - STJEF
5	Obras de infraestructura (IDU)	5.1	Actas de vecindad	Establecer las condiciones físicas originales de cada uno de los predios ubicados en el área del proyecto y los bienes de interés cultural, como base para determinar las variaciones que se den en el tiempo por efectos del Proyecto. Programación o reprogramación de la visita y los profesionales autorizados para ingresar al predio para el levantamiento de la información. Procedimiento y documentación o copias para el levantamiento de las actas de vecindad, los cuales evidencian el estado de los inmuebles al inicio y/o cierre de obra.	Dirección Técnica de Construcciones DTC o Dirección Técnica de Conservación de la Infraestructura - DTCI (según contrato)
	Obras de infraestructura vial en las diferentes etapas contractuales (en ejecución, en proceso de liquidación y/o en estado terminado)	5.2	Daños a bienes por obra	Daños causados a los bienes por las obras de infraestructura vial o de espacio público para su arreglo o reparación.	
		5.3	Movilidad por obras	Plan de manejo de tráfico –PMT, desvíos, pasos peatonales de las obras ejecutadas por el IDU.	
		5.4	Cronograma de obra	Término de ejecución, avance y finalización de una obra de infraestructura.	
		5.5	Documentación Contractual	Documentos contractuales: Información o copia de documentos contractuales (procesos sancionatorios, pólizas de contratos de infraestructura vial y espacio público). Certificación de autenticidad de documentos.	Dependencia competente Subdirección General de Gestión Corporativa SGGC

INSTRUCTIVO

CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS



CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN
IN-SC-11	GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	3.0

No.	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DEFINICIÓN	DEPENDENCIA COMPETENTE
		5.6	Inestabilidad de obras	Bajo esta cobertura se protege por los perjuicios que sufra la entidad como consecuencia de cualquier daño o deterioro que presente la obra entregada, por razones imputables al contratista.	Dirección Técnica de Administración de Infraestructura - DTAI
		5.7	Precios unitarios y costos de construcción	Precios de referencia unitarios y costos de construcción y mantenimiento de obras ejecutadas por el IDU.	Dirección Técnica de Inteligencia de Negocio e Innovación - DTINI
		5.8	Información geográfica de la malla vial y espacio público	Estado de la malla vial e inventario de infraestructura vial y espacio público.	
		5.9	Especificaciones técnicas e innovación	Documentación técnica de soporte para proyectos de infraestructura vial y espacio público.	
		5.10	Visita Técnica	Verificación del cumplimiento de normas técnicas y de los materiales de obra, reporte de fallas técnicas.	Dirección Técnica de Construcciones DTC o Dirección Técnica de Conservación de la Infraestructura -DTCI (según contrato)
				Monitoreo de puentes.	Dirección Técnica de Administración de Infraestructura DTAI
		5.11	Redes de servicios públicos en obras IDU	Construcción de sistemas de canalización de aguas, sumideros para desagüe o red de aguas lluvias, tuberías pluviales.	Dirección Técnica de Construcciones DTC ó Dirección Técnica de Conservación de la Infraestructura - DTCI (según contrato)
				Rompimiento de los tubos en la ejecución de las obras y/o por traslado de las redes.	
				Dirigir y concertar la relación con empresas de servicios públicos y el sector movilidad, entre otros organismos y entidades públicas y privadas. Gestiones relacionadas en el desarrollo de proyectos misionales del Instituto de Desarrollo Urbano – IDU con organismos y entidades públicas y privadas.	Oficina de Coordinación Interinstitucional
		5.12	Sistemas de contención vehicular	Construcción de cerramientos, muros, barreras de seguridad, pretilas, atenuadores de impacto y otros sistemas de contención vehicular.	Dirección Técnica de Construcciones DTC o Dirección Técnica de Conservación de la Infraestructura -DTCI (según contrato)
		5.13	Actualización del sistema de contratación obras IDU	Inclusión, exclusión o desvinculación del sistema contractual del IDU.	
		5.14	No pago a trabajadores, subcontratistas o consultores	Incumplimiento con el pago de sueldos o prestaciones del personal vinculado con los contratistas o de los honorarios de los subcontratistas por parte del contratista ejecutor de las obras de infraestructura vial o de espacio público.	Dirección Técnica de Construcciones DTC o Dirección Técnica de Conservación de la Infraestructura -DTCI
		5.15	Pérdida de materiales/ daño de obra	Robo de materiales de obra o daños causados a las obras de infraestructura vial o de espacio público ejecutadas por el IDU.	

CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS



CÓDIGO

PROCESO

VERSIÓN

IN-SC-11

GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

3.0

No.	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DEFINICIÓN	DEPENDENCIA COMPETENTE
6	Espacio público (IDU) Obras de espacio público en ejecución o ejecutadas, supervisión y control de las intervenciones autorizadas en el espacio público.	6.1	Intervención de espacio público	Mantenimiento de alamedas, accesos vehiculares restringidos, bermas, plazas, plazoletas, plazuelas, vías peatonales, entre otros. Reporte de cerramiento y/o invasión no autorizada del espacio público a cargo del IDU. Suprimir los separadores que se encuentran en un mismo sentido de vía con el fin de mejorar la movilidad vehicular	Dirección Técnica de Construcciones DTC o Dirección Técnica de Conservación de la Infraestructura -DTCI
		6.2	Andenes	Franjas de espacio público construido, paralelas a las calzadas vehiculares de las vías públicas, destinadas al tránsito de peatones (separadores, bermas, entre otros).	
		6.3	Rampas	Construcción o mantenimiento de rampas y accesos a garajes para el ingreso de vehículos a los predios que se encuentran en la zona de influencia.	
		6.4	Ciclo Ruta	Construcción, mantenimiento y/o información de nuevas ciclo rutas o existentes.	
		6.5	Mobiliario Urbano	Instalación o retiro de bolardos (impide el paso de vehículos), bancas, ciclo-parqueadero y mobiliario urbano que se encuentran dentro de espacio público a cargo del IDU o estén incluidos en las obras (paraderos, pompeyanos, reductores de movilidad, canecas, islas de reciclaje, materas, protector de árbol, módulo de ciclo-estación, hidrantes, bancas, pasamanos, luminarias, cercas, pérgolas, entre otros).	
		6.6	Puentes Peatonales	Mantenimiento y/o construcción de puentes peatonales que incluyen los que soportan el sistema Transmilenio.	Subdirección Técnica de Presupuesto y Contabilidad STPC
		6.7	Liquidación y pago compensatorio de estacionamientos	Pago de la contribución que deben realizar los interesados en obtener una licencia de construcción cuando no se cumple con el requisito de cupos de parqueaderos. El IDU expide el acto administrativo con la liquidación y valor a compensar.	
		6.8	Permiso de uso temporal de antejardines	Permiso que se otorga a los dueños de restaurantes, cafés, o cafeterías que les brinda la posibilidad de colocar el mobiliario autorizado (sillas apilables, carpa retráctil, mesas plegables, materas, etc.), en el área del antejardín siempre y cuando cumplan con los requisitos ordenados por las normas que lo regulan.	

INSTRUCTIVO

CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS



CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN
IN-SC-11	GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	3.0

No.	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DEFINICIÓN	DEPENDENCIA COMPETENTE
		6.9	Licencias de excavación	Autorización previa para intervenir con excavaciones el espacio público para la construcción, rehabilitación, reparación, sustitución, modificación y/o ampliación de instalaciones y redes para la provisión de servicios públicos domiciliarios, semaforización y de telecomunicaciones.	Dirección Técnica de Administración de Infraestructura DTAI
		6.10	Permiso de Uso Temporal de Espacio Público IDU	Obtener el préstamo del espacio público para realizar eventos institucionales, culturales, deportivos y recreativos sin ánimo de lucro para ser desarrollados de manera temporal en el espacio público administrado por el IDU como plazas, plazoletas, vías peatonales, entre otros.	
		6.11	Intervención de Urbanizadores y/o terceros	Realizar el seguimiento y acompañamiento técnico a la elaboración de los estudios y diseños, a la ejecución y al recibo de las obras y proyectos de infraestructura vial y espacio público, que realizan los Urbanizadores y/o Terceros (públicos o privados), en cumplimiento de: a) las obligaciones establecidas en una licencia de urbanismo y sus modalidades y que se traducen en áreas de cesión obligatoria, y b) las obligaciones definidas en los instrumentos de planeación y movilidad que implican la intervención de la infraestructura y el espacio público existente. El seguimiento se realiza a cada una de las etapas del proyecto (estudios y diseños, ejecución de obras y recibo de obras), basados en un enfoque de entrega y aceptación de productos desde cada uno de los componentes técnicos especializados del proyecto que sean aplicables.	
		6.12	Uso de espacio público administrado por el IDU para aprovechamiento económico	Obtener autorización de uso del espacio público administrado por el Instituto de Desarrollo Urbano, para aprovechamiento económico. Con las siguientes actividades: * Solicitud de campamentos de obra y/o ocupaciones temporales de obra sobre espacio público * Aprovechamiento económico a corto plazo (eventos publicitarios) * Instalación de estaciones radioeléctricas en espacio público administrado por el IDU.	
		6.13	Permiso de uso temporal de espacio público durante el estado de calamidad pública causada por el COVID 19	Permiso de uso temporal de espacio público durante el estado de calamidad pública causada por el COVID 19, lo pueden presentar las personas naturales y/o jurídicas de derecho público o privado propietaria, arrendadora o poseedora de establecimientos y/o locales comerciales que pretendan utilizar la red de andenes, vías peatonales y pasos peatonales para llevar a cabo labores de distanciamiento social, circulación o actividades comerciales para establecimientos dedicados a la gastronomía en la ciudad y servicios para bicicletas.	

INSTRUCTIVO

CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS



CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN
IN-SC-11	GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	3.0

No.	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DEFINICIÓN	DEPENDENCIA COMPETENTE
7	Predios para obras de Infraestructura IDU Gestión relacionada con la adquisición de los predios para obras de infraestructura vial y espacio público.	7.1	Administración y vigilancia de predios IDU	<p>Reporte de invasión a los predios a cargo del IDU.</p> <p>Predios sobrantes de las obras ejecutadas por el IDU, para compra o arriendo de los mismos.</p> <p>Cerramiento de los predios sobrantes.</p> <p>Mantenimiento como poda, fumigación, recolección de basuras, demolición de cimientos, retiro de escombros, entre otros, de los predios sobrantes a cargo del IDU.</p> <p>Reportes de inseguridad y vandalismo ocasionado por los predios adquiridos por el IDU y a los cuales ingresan habitantes de calle a pernoctar o a hurtar los elementos que ahí se encuentran o por invasión a dichos predios.</p>	Dirección Técnica de Predios DTDP
		7.2	Demolición de predios	<p>Derribar total o parcialmente todo tipo de edificaciones en los terrenos requeridos para la ejecución de las obras. Incluye los trabajos de preparación, protección y retiro de redes, acometidas y escombros (materiales de demolición).</p> <p>Reparación de inmuebles aledaños a los adquiridos por el IDU, para su demolición y posterior ejecución de las obras de infraestructura vial.</p>	
		7.3	Adquisición Predial	<p>Proceso mediante el cual el IDU adquiere los predios que se requieren para desarrollar las obras de infraestructura vial y espacio público.</p> <p>Levantamiento topográfico y registro fotográfico del predio.</p> <p>La adquisición se realiza por enajenación voluntaria, expropiación administrativa o judicial.</p> <p>Pago del daño emergente (valor del bien o cosa que ha sufrido el daño o perjuicio), taponamiento de servicios públicos, y/o el lucro cesante (pérdida de ingresos por renta o actividad económica), si tiene derecho al mismo.</p> <p>Proceso de adquisición predial, avalúos, escrituración, registros topográficos y/o planos récords de las obras que se ejecutaran.</p>	
		7.4	Gestión social en predios	<p>Censo realizado a las unidades sociales a quienes les asista el derecho a reconocimiento económico o compensación (propietarios, ó arrendatarios, o subarrendatarios, o poseedores, o tenedores o usufructuarios) de los predios a adquirir.</p> <p>Acompañamiento para realizar asesoría social, jurídica e inmobiliaria, con el fin de obtener consecución de cupos escolares, acceso a salud (SISBEN), comedores comunitarios, atención a adultos mayores, acompañamiento para la reposición de vivienda o locales comerciales en compra o arrendamiento; acompañamiento en la negociación de los predios de reposición, elaboración de la promesa de compra venta y escrituración del predio adquirido, conciliaciones entre propietarios y arrendatarios por deudas e implementación y ejecución de programas de reasentamiento dirigidos a los poseedores de los predios con el objeto de mejorar su calidad de vida.</p> <p>Cesión de derechos económicos, que corresponden a una autorización de un beneficiario de compensación o propietario de un predio, que está en proceso de</p>	

INSTRUCTIVO

CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS



CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN
IN-SC-11	GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	3.0

				adquisición para obras de infraestructura vial o espacio público, a quien el IDU va a realizar algún pago.	
		7.5	Afectación Vial	Afectación vial a un predio por causa de una obra del IDU. Se puede observar si el predio tiene afectación, en el certificado de tradición y libertad en donde aparece la obra a ejecutar. Y, consiste en la restricción impuesta a uno o más inmuebles específicos, que limita o impide la obtención de las licencias urbanísticas, por causa de la construcción o ampliación de una obra pública, o por razón de protección ambiental.	

No.	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DEFINICIÓN	DEPENDENCIA COMPETENTE
8	Seguridad ciudadana en obras IDU Conjunto de acciones encaminadas a la convivencia pacífica en la zona de influencia de la obra.	8.1	Vandalismo e inseguridad por obra IDU	Conducta que no respeta la propiedad ajena, destinada a destruir, alterar o profanar los bienes que pertenecen a un tercero. Reporte de robo de la valla informativa de la obra.	Dirección Técnica de Construcciones DTC o Dirección Técnica de Conservación de la Infraestructura -DTCI
		8.2	Daño a personas y/o animales por obras IDU	Daños causados a personas y/o animales durante la ejecución de las obras de infraestructura y de espacio público ejecutadas por el IDU.	
		8.3	Señalización obras IDU	Instalación o mantenimiento de dispositivos o accesorios viales utilizados para regular el tránsito de peatones o vehículos que impida la libre circulación para prevenir accidentes en la zona de influencia en las obras de infraestructura. Reporte de daño de la valla informativa de la obra.	
		8.4	Senderos peatonales obras IDU	Ubicación de superficies destinadas para la circulación peatonal en el ámbito del espacio público que conforman el sistema peatonal, el cual articula el acceso a los espacios públicos, las edificaciones y los sistemas de transporte.	
9	Impacto socio-económico por obras IDU Afectación social o económica ocasionada por la ejecución de las obras.	9.1	Baja en ventas y/o cierre de locales por obras IDU	Reducción en ventas y/o cierre de locales de los comerciantes afectados por la ejecución de las obras.	Dirección Técnica de Construcciones DTC o Dirección Técnica de Conservación de la Infraestructura -DTCI
		9.2	Dificultad en el acceso de la mercancía y/o daño de la misma.	Problema en el ingreso al predio para el almacenamiento de las mercancías en la zona de influencia de una obra de infraestructura.	
10	Accesibilidad obras y servicios IDU Conjunto de características que debe disponer un entorno o servicio para ser utilizable en condiciones de	10.1	Personas con discapacidad obras y servicios IDU	Movilidad de las personas con discapacidad en el espacio público que beneficie a la población en cuanto a rampas, vados (bordillo en la acera), vías de circulación peatonal horizontal, bordillos, pasamanos y agarraderas, cruces peatonales a nivel y elevados o puentes peatonales y pasos subterráneos, paraderos accesibles para transporte público, colectivo y masivo de pasajeros, entre otros. Señalización específica para las personas con discapacidad en espacio público.	Dependencia competente

INSTRUCTIVO

CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS



CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN
IN-SC-11	GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	3.0

	seguridad e igualdad, beneficiando a la ciudadanía.	10.2	Movilidad peatonal por obras IDU	Movilidad de las personas en el espacio público a cargo del IDU y sus sedes.	Dependencia competente
		10.3	Accesibilidad personas con discapacidad servicios - página web	Acceso a la información pública y servicios que presta la entidad.	

No.	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DEFINICIÓN	DEPENDENCIA COMPETENTE
11	Componente social IDU Acciones de coordinación con los diferentes actores del desarrollo urbano, para abrir espacios de interacción directa y recíproca, con el fin de exponer razones, intercambiar buenas prácticas y profundizar la mitigación de impactos.	11.1	Puntos de atención IDU en obra	Lugar donde la ciudadanía puede encontrar información de la obra, conocer el proyecto en ejecución y resolver inquietudes acerca de su desarrollo para el ejercicio de la participación ciudadana.	Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía
		11.2	Control Social –veedurías ciudadanas	Derecho y deber de los ciudadanos que consiste en participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados, tiene por objeto el seguimiento y evaluación de las políticas públicas y gestión desarrollada.	
		11.3	Invitaciones y/o participación a reuniones con comunidad	Invitación a participar en reuniones, comités y/o mesas de trabajo con la comunidad y con instituciones para tratar temas de competencia del IDU o temas interinstitucionales sobre obras ejecutadas por el IDU, actas de reunión e información del componente social.	
		11.4	Relacionamiento ciudadano	Mecanismos de participación y servicio a la ciudadana que la entidad implementa en el desarrollo de los proyectos de ciudad.	
12	Componente ambiental (obras IDU) Impactos ambientales ocasionados por la ejecución de un proyecto, obra o actividad.	12.1	Contaminación	Presencia en el ambiente de sustancias o elementos dañinos para los seres humanos y los ecosistemas (seres vivos) causados por la ejecución de las obras IDU. Contaminación atmosférica fenómeno de acumulación o de concentración de contaminantes en el aire (partículas de materiales de obra en el aire, malos olores causados por tubería o alcantarillas abiertas, entre otras, en el desarrollo de las obras). Contaminación auditiva exceso de sonido, de ruidos que alteran las condiciones normales del ambiente y son generados por la maquinaria en obra. Contaminación visual saturación del paisaje y del espacio público por la fijación y exposición de los elementos de publicidad exterior visual.	Dirección Técnica de Construcciones DTC o Dirección Técnica de Conservación de la Infraestructura - DTCI – informar a Subdirección General de Desarrollo Urbano
		12.2	Directorio de proveedores y escombreras	Herramienta de carácter informativo para facilitar la búsqueda de proveedores en materia ambiental y/o minera sobre materiales de construcción, sitios de disposición final, aprovechamiento y tratamiento de residuos de construcción y demolición RCD Inscripción o renovación en el directorio de proveedores de materiales de construcción (agregados pétreos, ladrillo y productos de arcilla, mezclas asfálticas, concreto hidráulico o prefabricados) y sitios de disposición final de escombros, reciclaje y aprovechamiento de residuos.	Dirección Técnica de Inteligencia de Negocio e Innovación - DTINI

INSTRUCTIVO

CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS



CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN
IN-SC-11	GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	3.0

No.	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DEFINICIÓN	DEPENDENCIA COMPETENTE
		12.3	Información ambiental IDU	Plan de manejo ambiental(PMA): conjunto detallado de medidas y actividades que, producto de una evaluación ambiental, están orientadas a prevenir, mitigar, corregir o compensar los impactos y efectos ambientales debidamente identificados, que se causen por el desarrollo de un proyecto, obra o actividad. Incluye los planes de seguimiento, monitoreo, contingencia, y abandono según la naturaleza del proyecto, obra o actividad.	Oficina de Gestión Ambiental
13	Componente Seguridad y Salud en el Trabajo SST obras IDU Políticas de protección de los trabajadores en desarrollo de las actividades administrativas y operativas en obras del IDU.	13.1	Seguridad y Salud en el Trabajo – SST obras del IDU	Sistema por el cual se establece las políticas, objetivos y herramientas para la identificación y manejo de riesgos de seguridad y salud en el trabajo obras del IDU. Condiciones y factores de salud y seguridad de los trabajadores y/o visitantes en el lugar de trabajo (elementos de protección personal).	Oficina de Gestión Ambiental
14	Imagen Institucional IDU y gestión financiera Percepción que tiene la ciudadanía sobre la entidad y manejo de los recursos financieros	14.1	Información institucional del IDU	Acceso a la información publicada en la web y divulgación, datos generales, horarios de atención, puntos de atención IDU, historia, misión, visión, valores, políticas de calidad, estructura orgánica (resoluciones y sus modificaciones, organigrama). Temas de eficiencia, productividad y calidad institucional, sistema de gestión, mapa de procesos, manuales, procesos, indicadores, metas y planes de acción, riesgos y controles administrativos, transparencia y acceso a la información pública y divulgación, plan de compras, entre otros.	Dependencia competente
		14.2	Medios de comunicación	Son canales e instrumentos para comunicar a la ciudadanía acerca de la información de la entidad (atención a medios de comunicación, entrevistas).	Oficina Asesora de Comunicaciones OAC
		14.3	Satisfacción ciudadana con el servicio recibido.	Buena atención, pronta solución calidad en la información y eficacia en la respuesta o en la solución de los requerimientos.	Dependencia competente
		14.4	Sedes IDU	Infraestructura de las sedes del IDU, señalización de las sedes, rampas, módulos, etc.	Subdirección Técnica de Recursos Físicos STRF
		14.5	Centro de Documentación IDU	Espacio físico y virtual que facilita la búsqueda y posterior consulta de documentos como: estudios y diseños, planos, registros topográficos, libros, revistas y material audiovisual, préstamos interbibliotecarios, feria del libro o eventos culturales, entre otros.	
		14.6	Protección de datos personales	Actualización y/o rectificación de información personal que figure en una base de datos o en archivos de la entidad.	Dependencia competente
		14.7	Aplicativos web IDU	Herramientas que los usuarios pueden utilizar accediendo a un servidor web a través de internet mediante un navegador para realizar consultas de trámites o servicios (funcionamiento de los aplicativos y/o enlaces y demás información publicada en la web).	Dependencia competente
		14.8	Gestión del presupuesto y contabilidad	Cálculo, planificación y formulación anticipada de los gastos e ingresos y las distintas partidas contables que reflejan los movimientos económicos y financieros de la entidad. Certificados de retención en la fuente y otras retenciones a proveedores del IDU, retenciones por	Subdirección Técnica de Presupuesto y Contabilidad STPC

INSTRUCTIVO

CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS



CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN
IN-SC-11	GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	3.0

				<p>compra de predios para obras de infraestructura vial y espacio público, RUT del IDU.</p> <p>Verificación información exógena tributaria: conjunto de datos sobre las operaciones con clientes, proveedores o terceros que las personas naturales y jurídicas deben presentar periódicamente a la administración tributaria.</p>	
		14.9	Gestión de la tesorería y recaudo	<p>Manejo de los recursos monetarios y de las actividades de la tesorería, incluyendo administración de inversiones, recaudo, pagos, programa anual mensualizado de caja, convenios con entidades financieras, manejo de cuentas bancarias, conciliaciones, entre otros.</p> <p>Información sobre facturación pagos al contratista que ejecutan las obras de infraestructura vial y espacio público.</p>	Subdirección Técnica de Tesorería y Recaudo STTR

No.	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DEFINICIÓN	DEPENDENCIA COMPETENTE
15	Trámites funcionarios y contratistas de apoyo a la gestión (IDU) Gestión del talento humano que hace referencia a la experiencia laboral, contractual y/o académico en la entidad	15.1	Trámites laborales personal de planta, pasantías o prácticas	Asuntos relacionados con personal de planta vinculado o desvinculado: certificados laborales, tramites pensionales, pasantías o prácticas profesionales, información opciones de empleo, concursos de mérito, aplicativo, Seguridad y Salud en el Trabajo – SST, certificación de autenticidad de documentos de la hoja de vida, entre otros.	Subdirección Técnica de Recursos Humanos STRH
				Procesos disciplinarios	Oficina de Control Disciplinario - OCD
		15.2	Trámites por prestación de servicios	Asuntos relacionados con contratistas de prestación de servicios de apoyo a la gestión (certificados de prestación de servicios).	Dirección Técnica de Gestión Contractual DTGC
16	Traslados por no competencia del IDU. Requerimientos que deben ser trasladados a la entidad competente de acuerdo con sus funciones	16.1	Empresas de Servicios Públicos	Empresas que satisfacen las necesidades básicas de bienestar y salubridad de la población y lo reciben las personas en su domicilio o lugar de trabajo.	Entidad competente
		16.2	Alcaldías Locales	Autoridades encargadas de hacer cumplir las normas de licencias de construcción, uso del suelo, control de ruido, funcionamiento de establecimientos comerciales y tarifas de parqueadero. Mantenimiento de malla vial local o relacionados con las funciones de las alcaldías locales. Se caracterizan porque en ellas no transita transporte público, accesos vehiculares restringidos, vías cerradas o peatonales.	Alcaldía local competente
		16.3	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial-UAERMV	Su misión es programar y ejecutar las obras necesarias para garantizar la rehabilitación y el mantenimiento periódico de la malla vial local, intermedia y rural; así como la atención inmediata de todo el subsistema de la malla vial cuando se presenten situaciones que dificulten la movilidad en el Distrito Capital.	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial-UAERMV
		16.4	Otras entidades	Requerimientos que deben ser trasladados a las entidades distritales, territoriales, nacionales o empresas privadas según sus competencias.	Entidad competente
	Procesos de Selección (IDU) Gestión realizada por el IDU para	17.1	Licitaciones, concursos y contratación	Procesos de selección que realiza el IDU tales como: licitaciones, concursos de méritos para consultores e interventorías, selecciones abreviadas y adquisiciones de bienes o servicios inferiores al 10% de la menor cuantía, contratación directa.	Dirección Técnica de Procesos Selectivos DTPS

INSTRUCTIVO

CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS



CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN
IN-SC-11	GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	3.0

17	escoger a sus contratistas a través de las modalidades de selección previstas en la Ley		directa	Requerimientos sobre registro único de proponentes - RUP, pliego de condiciones para participar en los procesos licitatorios.
				Procesos de selección, pliegos de condiciones, documento de respuestas a las observaciones del prepliego, resolución de publicación del pliego, pliegos definitivos, actas de aclaración, adendas, audiencias públicas, apertura de los procesos, documentación legal, evaluación inicial y resultados, contra observaciones, adjudicaciones, entre otros.

No.	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DEFINICIÓN	DEPENDENCIA COMPETENTE	
		17.2	Proveedores área administrativa	Empresa o persona física que proporciona bienes o servicios a la entidad.	Dependencia competente	
				Actas de inicio, finalización y liquidación de contratos con proveedores de bienes y servicios, contratos o personal de vigilancia, mantenimiento y aseo de sedes, pagos de cuentas, facturas, contratos de proveedores de bienes y servicios en el área administrativa, empresas contratadas para asuntos tecnológicos, proveedores de servicios de eventos de bienestar, subasta de elementos o bienes del IDU por el martillo del Banco Popular, convenios, empresas contratadas para archivo y correspondencia, entre otros.		
				Certificaciones relacionadas con la empresa contratada para Archivo y Correspondencia, información de los radicados asignados a la comunicación oficial de entrada como de salida.		Subdirección Técnica de Recursos Físicos STRF
				Certificaciones relacionadas con la empresa contratada para asuntos tecnológicos		Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos STRT
				Certificaciones relacionadas con proveedores de servicios de eventos de bienestar	Subdirección Técnica de Recursos Humanos STRH	
18	Queja contra servidores públicos IDU	18.1	Sedes IDU y Red CADE	Personal de atención a la ciudadanía en las sedes del IDU o de la Red CADE.	Oficina de Control Disciplinario OCD	
	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.	18.2	Puntos IDU – gestión social en obra	Personal vinculado con los contratistas y/o subcontratistas de obra.		
		18.3	Interventores contratos IDU	Personal de interventorías de los contratos IDU.		

INSTRUCTIVO**CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS****CÓDIGO****PROCESO****VERSIÓN****IN-SC-11****GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA****3.0**

19	Denuncia Manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción.	19.1	Tráfico de influencias	Hechos o conductas con las que se pueda estar configurando un posible manejo irregular o eventual, detrimento de los bienes o fondos del Distrito o la comisión de un delito o de una falta en la cual se utilice la influencia personal o conexiones con personas que ejerzan autoridad para obtener favores, tratamiento preferencial o para la adjudicación de licitaciones y/o contratos de obra entre otros.	Oficina de Control Disciplinario OCD
		19.2	Soborno	Aceptar, solicitar, prometer, ofrecer o entregar, por parte de un colaborador del IDU, o de un externo, en forma directa o indirecta, cualquier beneficio (financiero o no) como incentivo o recompensa para que una persona cumpla o deje de cumplir en relación con sus funciones u obligaciones.	Subdirección General de Gestión Corporativa SGGC