

INFORME

DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO

IDU DEL AÑO 2020



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



Decreto Distrital 197 de 2014

A través del Decreto se adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC) en la ciudad de Bogotá, D. C., en la cual se describen los referentes conceptuales, el enfoque de derechos y los principios generales sobre los que se debe desarrollar dicha política. Posteriormente, y a través del Decreto 847 de 2019, se establecen y unifican los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, cuyo ámbito de aplicación es de obligatorio cumplimiento para todas las entidades del Distrito Capital



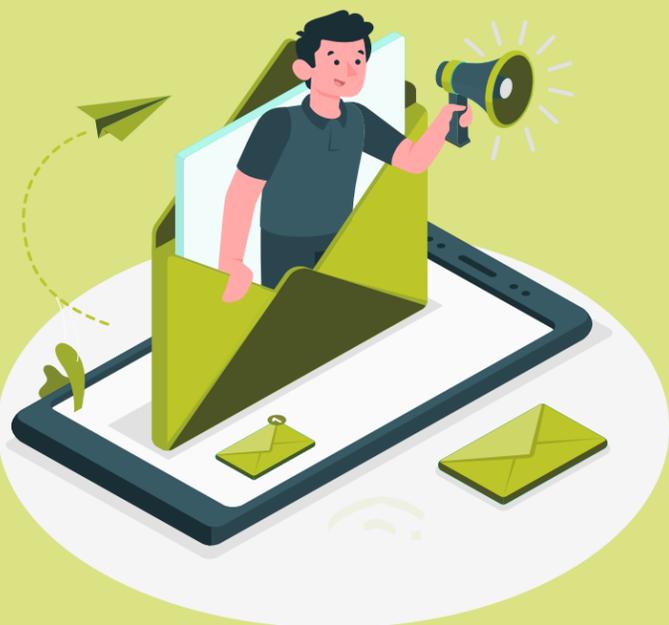
El Instituto de Desarrollo Urbano – IDU creó a través de Resolución 1459 de 2010 la figura del Defensor del Ciudadano, con el objeto de atender y solucionar de forma amable y efectiva las diferencias que puedan surgir entre la entidad y la ciudadanía, en concordancia con los principios que rigen la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía señalados en el artículo 4° del Decreto 847, como

son: “ciudadanía como razón de ser, respeto, transparencia, participación, equidad, diversidad, identidad, solidaridad, titularidad y efectividad de los derechos, perdurabilidad, corresponsabilidad, territorialidad, atención diferencial preferencial, coordinación, cooperación y articulación, cobertura, accesibilidad, inclusión, innovación y oportunidad”.

7

FUNCIONES EN CABEZA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO:

- 1.** Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
- 2.** Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.
- 3.** Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.
- 4.** Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.
- 5.** Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.
- 6.** Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.
- 7.** Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.



Canal Telefónico
 PBX: (+57 1) 3 38 75 55
 Tel: (+57 1) 3 41 22 14 Cel:(+57 1) 3005536259 Cel:(+57 1) 3005535205
 Cel:(+57 1) 3005523802 Cel:(+57 1) 3005536385
 Línea gratuita: 01 8000 910 312
 Línea 195

Canal virtual
 VIRTUAL
 Chat IDU
 Formulario Web
 Bogotá te escucha.
 atciudadano@idu.gov.co
 Redes sociales (Twitter / Instagram / Facebook)

Canal Presencial
 Calle 22 No. 6-27 Ventanillas 21 y 22
 Gestión Territorial

Canal Escrito
 Ventanillas de Radicaciones: Calle 22 No. 6-27
 A cargo de la Subdirección Técnica de Recursos Físicos.

De otra parte, es importante resaltar que el ciudadano puede acceder a los servicios que presta el Defensor del Ciudadano, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad para su interacción, para ello, se debe recordar 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, de tal forma que será efectivo en los siguientes casos:

- 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.

En virtud de lo anterior, 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, según las funciones señaladas en el artículo 14 del Decreto 847 de 2019:

1

Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.

Es preciso señalar que la entidad tiene adoptados los manuales, instructivos, planes y documentos que permiten implementar, hacer seguimiento y evaluar el servicio a la ciudadanía. De otra parte, la entidad ejecuta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, participa en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía; Actualiza los documentos en relación con servicio al ciudadano, cuando hay lugar a ello; participa en la Red Distrital, cuenta con los canales de atención ciudadana (escrito, virtual, presencia y telefónico) y participa del plan de acción de la PPDSC.

Lo anterior, con el objeto de prestar un servicio más amable, respetuoso, digno, cálido y humano a la ciudadanía, con calidad en la información y con la garantía de 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>>.

El “Manual de servicio al ciudadano y gestión de los derechos de petición” - MGSC versión 5.0 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 ídem, donde se definen las líneas estratégicas que dan cumplimiento al objetivo de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC).

Esta última versión unificó el manual para la atención a la ciudadanía y el manual para el trámite de los derechos de petición. Se incluyeron lineamientos de lenguaje claro, de protección de datos personales y se adoptan los lineamientos establecidos en la Política de Gestión Social y Servicio al Ciudadano (PPDSC).

El “Procedimiento de recepción y atención de requerimientos del Defensor del Ciudadano”, señala el quehacer de esta figura, cuando se presenta un requerimiento ciudadano, entre otras circunstancias, cuando el ciudadano considere 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 petición, etc.

2



Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

La propuesta adjunta, consistió en recoger las problemáticas que se pudieron evidenciar como entidad, las cuales fueron ubicadas en tres grandes dimensiones: 1. Organizacionales, 2. Sistemas de información y, 3. Formativos.

Como consecuencia de ello, se construyeron los grupos de trabajo donde adelantamos las diferentes mesas, obteniendo como resultado unas acciones que fueron desarrolladas en el transcurso del año 2020, en pro del servicio a la ciudadanía conforme lo señalado en la PPDSC y demás normatividad legal vigente que rige la materia.

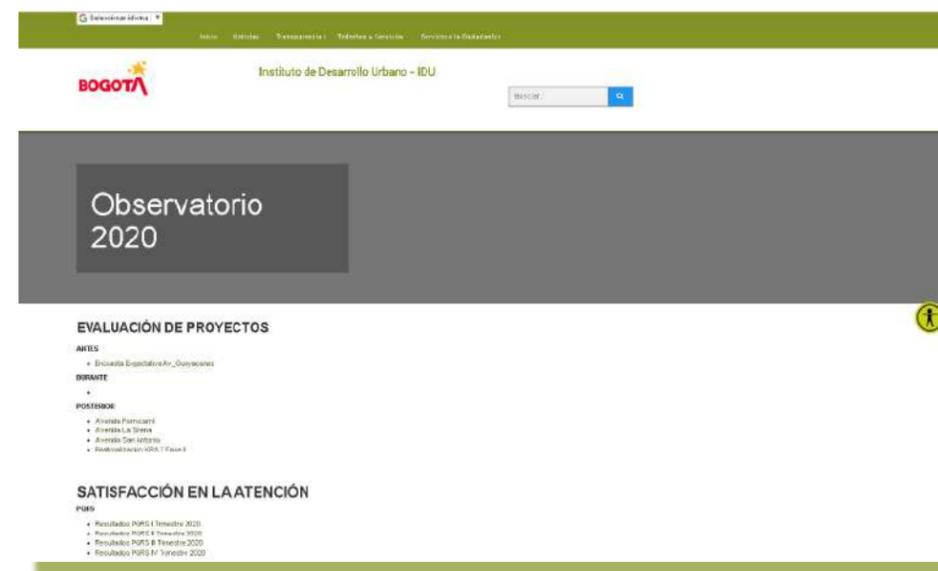
Se implementan estrategias de comunicación dirigidas al fortalecimiento de servicio al ciudadano. La Defensora del Ciudadano presentó una propuesta a la Dirección General del IDU, la cual fue aprobada en comité directivo, como producto de los aportes realizados por las diferentes dependencias, en talleres realizados con los jefes y dirigidos por la Oficina de Atención al Ciudadano, por lo cual, la propuesta permite mejorar la gestión de los derechos de petición, cuyo objetivo final es prestar un mejor y eficiente servicio al ciudadano respecto de las PQRSD.

3

Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad:

mensualmente se realiza las evaluaciones pertinentes, para ello, cuenta con el observatorio de percepción ciudadana, que se encuentra en el siguiente link:

https://www.idu.gov.co/page/observatorio-2020?enable_editor=1, lo que sirvió de insumo para las mesas de trabajo señaladas en el numeral 2.



Fueron generados los informes trimestrales a todo el IDU, acerca del "indicador de oportunidad de respuesta" a los derechos de petición. Informes semestrales e informes anuales, obteniendo mejora continua para las dependencias y para el instituto.

Adicionalmente, respecto de los trámites y servicios se realizaron diferentes actividades para su divulgación durante toda la anualidad como piezas comunicativas por nuestros canales

internos, carteleras internas e intranet; por los canales externos, carteleras del punto de atención al ciudadano IDU Calle 22 primer piso, redes sociales y página web. Igualmente, se hizo divulgación de piezas comunicativas sobre procesos de trámites y servicios en línea, los cuales se realizaron en todos nuestros canales externos e internos.

4

Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:

En la página web del IDU, se encuentra publicada la carta de trato digno, donde se señalan los derechos y obligaciones de que son objeto los ciudadanos y los cuales son apropiados por los servidores públicos en la entidad.

Adicionalmente, hemos promocionado en la entidad el uso del lenguaje claro, cuyo propósito es mejorar la comunicación con la ciudadanía, lo cual implica facilitar la comprensión de la información que se brinda. Con esto garantizamos la certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se pueden solucionar inquietudes y realizar trámites.

Hemos fortalecido los canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. Con estos espacios de interacción entregamos información que facilitó la relación de la ciudadanía con el Instituto de Desarrollo Urbano gestionando de manera efectiva todas las peticiones, trámites y servicios, a través de los diferentes mecanismos con que dispone la entidad.

CARTA TRATO DIGNO

Respetados ciudadanos y ciudadanas
El Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, les ofrece un saludo especial y les informa que:

El Artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, contempla los mecanismos de interacción de la Administración Distrital con la ciudadanía, con el fin de optimizar la satisfacción de los bogotanos respecto de los servicios prestados por las entidades públicas.

El Instituto de Desarrollo Urbano, es la entidad encargada de ejecutar obras viales y de espacio público para el desarrollo urbano, generando bienestar a los habitantes de Bogotá D.C.

De esta manera, manifestamos nuestro compromiso en prestar un servicio equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Estos son los **DERECHOS** que usted tiene como ciudadano:

<ol style="list-style-type: none"> 1 A que se respeten sus derechos humanos y libertades fundamentales. 2 A ser tratado con respeto y dignidad. 3 A recibir atención sin discriminación. 4 A conocer el estado de una PORSD, a menos que exista reserva legal, conforme los términos señalados en la Constitución y la ley, obteniendo copias cuando lo requiera, generando el pago de estas. 5 A ser informados sobre trámites y servicios que presta el Instituto de Desarrollo Urbano - IDU. 6 A exigir confidencialidad de su información. 7 A obtener respuesta clara, veraz y oportuna, conforme los términos de Ley. 	<ol style="list-style-type: none"> 8 A recibir atención especial y preferente si se trata de personas con discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión. 9 A presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre la calidad de la atención y servicios recibidos. 10 A participar en los comités y reuniones de control social y participación ciudadana. 11 A cualquier otro derecho, que le reconozca la Constitución y la Ley.
--	--

Como ciudadano usted también tiene **DEBERES**:

<ol style="list-style-type: none"> 1 Cumplir la Constitución Política y las leyes. 2 Tratar con dignidad, amabilidad y respeto al personal que lo atiende. 3 Cumplir con las normas, requisitos y a actuar conforme al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos, para garantizar el trámite efectivo y eficiente de los servicios prestados por el Instituto de Desarrollo Urbano - IDU. 4 Evitar acciones que demoren los procedimientos para el uso y disfrute de los servicios ofertados por el IDU. 	<ol style="list-style-type: none"> 5 Cuidar las instalaciones y el mobiliario proporcionado para su servicio, comodidad y bienestar. 6 Respetar las filas y/o turnos asignados. 7 Denunciar cualquier anomalía que pueda afectar el servicio. 8 Ejercer con responsabilidad sus derechos; no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes en el punto de servicio al ciudadano.
---	--

Ver más

Garantizamos y promovimos la integración de todos los canales dispuestos por la entidad para el acceso y la prestación de los servicios, publicando los horarios de atención en la página web de la entidad y demás información de interés por los diferentes canales de la entidad, así como las preguntas frecuentes en lenguaje claro, que sirven como insumo para la prestación de servicio de los diferentes canales de atención.

5

Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos:

El planeta entero está conmocionado por la presencia de la pandemia de la COVID -19. A las estadísticas de enfermos contagiados y fallecidos, se le suma la de trabajadores que han perdido sus empleos o que tienen suspendidos o interrumpidos sus contratos de trabajo. Sin embargo, el Instituto de Desarrollo Urbano siendo una empresa familiarmente responsable y sujeto a la normatividad legal vigente, ha fortalecido los lazos con sus trabajadores y/o contratistas en pro de dar continuidad a la prestación de los servicios en su día a día con la ciudadanía como razón de ser de nuestra entidad y para lo cual esta Defensoría trabajó arduamente en el año objeto del informe.

El confinamiento y las reglas de distanciamiento social puso a prueba la capacidad de continuar nuestras vidas con un porcentaje menor en las interacciones físicas, siendo muy relevante para esta Defensoría, en el entendido de que el IDU nunca interrumpió los servicios que ofrece, ni la atención al ciudadano se vio afectada por la pandemia, pues los

canales virtuales se vieron atiborrados con las necesidades de todos los ciudadanos, las cuales han venido siendo atendidas por el personal dispuesto para ello con la calidad que exigen nuestra Política de Servicio y con el fortalecimiento de la capacidad humana y de los dispositivos técnicos y tecnológicos necesarios.

Una estrategia importante para dar continuidad a la excelente prestación del servicio que ha caracterizado a la entidad a través del equipo dispuesto para este fin, ha sido la reorganización en tiempo récord del recurso humano y materiales disponibles, ampliándose la implementación de soluciones tecnológicas y reforzando la capacidad de comunicación. El incremento de la demanda por esos canales en nuestra entidad evidencia el enorme potencial en el manejo que se le ha venido dando a los trámites, servicios, PQRSD a través de la telefonía celular, soffon, formulario web, chat, sin descuidar por su puesto el canal presencial que en una mínima medida y para las personas que no pueden acceder estos canales virtuales han sido atendidas presencialmente, con todas las medidas de bioseguridad que nos exige el momento.

5

Dado lo anterior, surge un gran interrogante para esta Defensoría, es, si este momento donde se vieron incrementados los servicios por los canales digitales es o no reversible. La crisis nos está evidenciando que estas interacciones digitales a distancia antes poco comunes pueden ser superadas con buena comunicación y una oferta de calidad, que ha sido el actuar de nuestra entidad.

De esta manera, la entidad tiene publicados en la página web del IDU los diferentes canales de atención ciudadana, y que se pueden evidenciar en el siguiente enlace:

<https://www.idu.gov.co/page/canales-de-atencion>

Fue emitida la circular 11 dirigida a la ciudadanía donde refiere los canales de atención ciudadana.

Igualmente, fueron sumados a la atención telefónica cinco (5) celulares donde se reciben llamadas ciudadanas. Se reciben llamadas que son desviadas desde la entidad a dos teléfonos en las casas de los servidores y se están recibiendo llamadas a través del sistema softphone prestado de la ETB.

Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital:

Fueron presentados todos los informes requeridos, tanto por la alcaldía mayor como por el ente de control preventivo. Adicionalmente, en la página web de la entidad.

<https://www.idu.gov.co/page/defensor-del-ciudadano> se encuentra publicado año a año, el informe de gestión del Defensor del Ciudadano.



7

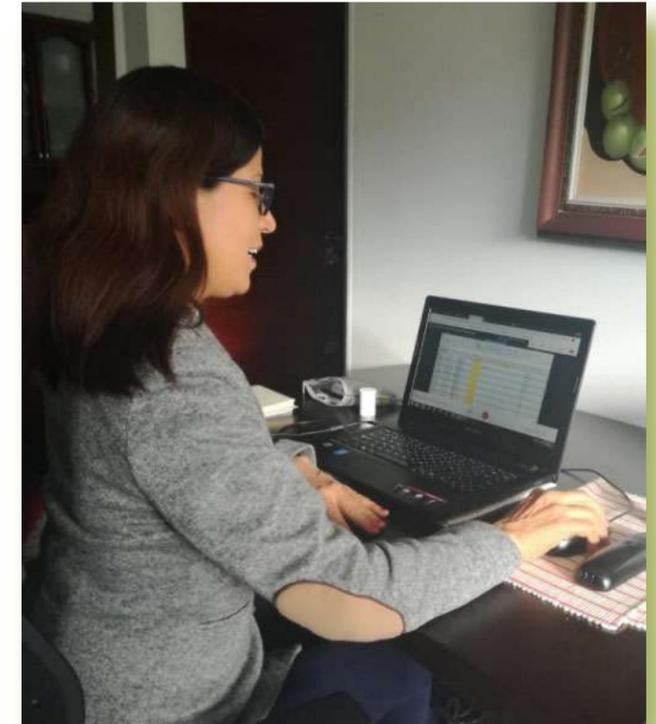
Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

Desde la figura del Defensor del Ciudadano, lideramos la campaña "Todos somos atención al ciudadano", donde socializamos al interior de la entidad y, a través del correo del Defensor del Ciudadano, información concerniente al derecho fundamental de petición como uno de los principales mecanismos de relacionamiento entre la ciudadanía y la Administración, el cual se materializa mediante la presentación de cualquier tipo de solicitud, conforme lo establecido en la Ley Estatutaria 1755 de 2015.

Adicionalmente, como el propósito principal es cumplir con uno de los fines esenciales del Estado: "servir a la comunidad", hemos recordado a toda la entidad el cumplimiento estricto en la pronta resolución, la respuesta de fondo, la notificación de la decisión y, los elementos estructurales del derecho de petición.

Por intermedio del correo del Defensor del Ciudadano fueron enviadas aproximadamente 80 alertas, solicitando la respuesta a los derechos de petición, teniendo una efectividad de 100% debido a que cada una de las dependencias dio respuesta oportunamente.

De otra parte, y conforme las políticas de servicio al ciudadano la entidad cuenta con el desarrollo tecnológico para la integración de los sistemas



Bachué y Orfeo con el sistema Distrital "Bogotá Te Escucha", el cual centraliza la consulta de las peticiones ciudadanas, garantizando la transparencia y acceso de la información pública en los tiempos establecidos por la ley.

En este sentido, se evidencia el cumplimiento de las funciones señaladas en el Decreto 847 de 2019 y ordenanzas del Decreto Distrital 197 de 2014.

De otra parte 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, relaciono los casos que se atendieron con personas que accedieron al servicio del Defensor del Ciudadano:

**ASUNTO
1**

**RELACIONADO CON UN PRESUNTO
HURTO DE ACOMETIDA DE LUZ.**

A. PROBLEMA

El día 17 de enero de 2020 fue radicada una solicitud, a través de la cual la ciudadana quejosa requiere la intervención del Defensor del Ciudadano, argumentando: "Acudo a la figura del Defensor del Ciudadano para que atienda y exponga los siguientes argumentos para que se haga valer mis derechos como ciudadana.", donde señala que su predio fue objeto de hurto de la acometida de luz por un predio de propiedad del IDU, el cual, según su información, estaba en estado de abandono.

B. GESTIÓN REALIZADA

Fueron adelantadas las averiguaciones pertinentes al interior de la entidad, y con el objeto de escuchar a las partes y mediar frente a las diferencias surgidas, esta Defensoría citó y se reunió con la ciudadana y con la Dirección Técnica de Predios como área involucrada en la solución del requerimiento (podemos mencionar qué área: Dirección

Técnica de Predios) el día once (11) de febrero de 2020, en la cual participamos todos los invitados. En dicha reunión, fue escuchada la ciudadana y al área técnica, quien se comprometió a revisar nuevamente el caso y hablar con ENEL CODENSA para entregar una respuesta a la ciudadana, acordando nueva fecha y hora de reunión.

Adicionalmente, señala que, en el acta de recibo del predio, se informa que el predio se recibe "desmantelado" y el IDU, fue víctima también de los ladrones de la zona, que como todos saben la inseguridad es bastante alta en el sector.

De esta manera y con esta información actuó en este caso el Defensor del Ciudadano, cerrando el mismo con acta 002 de fecha marzo 3 de 2020.

C. ESTADO DEL CASO

La Dirección Técnica de Predios, estudio el caso objeto de reclamación y ratifica lo expuesto a través de oficio enviado a la ciudadana en mayo del año anterior, a través del cual indica que el IDU no puede hacerse cargo del presunto hurto referido por la ciudadana, toda vez que el mismo fue realizado en espacio público.

**ASUNTO
2**

**RELACIONADO CON LA COMPRA
DE UN PREDIO SOBRENTE.**

A. PROBLEMA

El 1 de octubre del 2020, y en calidad de Defensora del Ciudadano recibí el caso de una ciudadana, quien acude a la Dirección General buscando ser escuchada y se dé una resolución de fondo a su requerimiento, consistente en la propuesta de compra a un predio de propiedad del IDU.

El predio objeto de revisión tiene reserva vial y desde su primera petición recibida en el año 2015 la peticionaria ha radicado aproximadamente 27 comunicaciones, quien ha obtenido todas las veces una misma respuesta, pero según lo que nos ha indicado el problema persiste en su propiedad como consecuencia del predio de propiedad del IDU aledaño al suyo.

Dado lo anterior, entramos en contacto internamente con la Dirección Técnica de Proyectos y la Dirección Técnica de Predios y con la ciudadana, para escuchar a las partes y así entre todos obtener una resolución al caso, el cual se traslada para el informe del año siguiente ya que el mismo sigue abierto, por las diferentes acciones que surgen en torno al caso.

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

