

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

Control de Versiones

Versión	Fecha	Descripción Modificación	Folios
6.0	2021-12-16	Inclusión de los avances en tecnologías de la información y la comunicación; inclusión de la obligatoriedad del manejo de peticiones a través de redes sociales; aclaración de la temporalidad para la solicitud de modificación del tipo documental; georreferenciación; protocolos de atención a etnias y personas LGBTI; inclusión de cero tolerancia al soborno y cero tolerancia a la corrupción, en los principios de servicio a la ciudadanía. Cambios de forma por acuerdo 006 de 2021	33
5.0	28/12/2018	Unificación de los manuales para la atención a la ciudadanía MG-SC-017 Versión 4.0 y para el trámite de los derechos de petición MG-SC-01 Versión 6.0. Se incluyen lineamientos de lenguaje claro, de protección de datos personales y se adoptan los lineamientos que se establecieron con la Política de Gestión Social y Servicio al Ciudadano. (Resolución 4940 de 2018).	33
4.0	9/11/2017	Se actualiza el manual de atención al ciudadano con el propósito de incluir avances en el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación. Se definen competencias para la atención al ciudadano y se establecen los niveles de servicio.	36
3.0	Resolución 105086 de 2014 (27-nov)	Se actualiza el manual de Atención al Ciudadano para alinear el documento con la política distrital de atención a la ciudadanía y otras disposiciones.	26
2.0	26/12/2013	Se actualiza el manual de atención al ciudadano para alinear el documento con las nuevas directivas de la Alcaldía Mayor.	22
1.0	04/12/2012	Creación del manual MG-IDU-014 "Protocolos para la atención al ciudadano (a)", con el fin de unificar criterios al interior de la Entidad. Fue adoptado mediante resolución 3413 de diciembre de 2012.	23
6.0	25 de marzo de 1998	Manual de Derechos de Petición Actualización del Manual de derechos de petición con respecto al procedimiento a seguir para modificar la tabla de retención documental (TRD) o el tipo de documento y el trámite que se debe hacer para los derechos de petición radicados en los puntos de información IDU-Puntos IDU.	26

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN



CÓDIGO
MG-SC-017

PROCESO
GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

VERSIÓN
6.0

Versión	Fecha	Descripción Modificación	Folios
5.0	9 de septiembre de 2002	Manual de Derechos de Petición Se actualiza el manual de Derechos de Petición V_4.0 de acuerdo a la a ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se reula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo”. Al crease esta norma especial, quedaron sin efectos algunos apartes incluidos en la versión del manual relacionados con la sentencia C818 – 11 y adicionalmente fue necesario incluir nuevos aspectos contemplados en la precitada Ley, así como complementar otros. (Ej. Alcance de conceptos, falta disciplinaria, documentos con reserva).	20
4.0	15 de diciembre de 2011	Manual de Derechos de Petición Actualización del Manual de Derechos de Petición de acuerdo a la nueva normatividad y el nuevo Manual de Procesos del instituto de Desarrollo Urbano.	19
3.0	26 de junio de 2015	Manual de Derechos de Petición Actualización del Manual de derechos de Petición adoptada mediante Resolución 5064.	33
2.0	2 de octubre de 2015	Manual de Derechos de Petición Actualización adoptada mediante resolución 7523	30
1.0	29 de diciembre de 2017	Manual de Derechos de Petición Creación del Manual de Derechos de Petición mediante Resolución 234.	26

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 2021-12-16
Revisado por	Lucy Molano Rodriguez, ORSC Revisado el 2021-12-16
Aprobado por	Lucy Molano Rodriguez, ORSC Aprobado el 2021-12-16

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

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
1. OBJETIVO	5
2. ALCANCE.....	5
3. MARCO NORMATIVO.....	5
4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	5
5. SERVICIO A LA CIUDADANÍA	6
6. PRINCIPIOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	6
7. VALORES ORGANIZACIONALES.....	8
8. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	8
9. PROTOCOLOS DE SERVICIO.....	8
10. CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	9
10.1 ATENCIÓN A TRAVÉS DEL CANAL VIRTUAL.....	9
10.2 ATENCIÓN A TRAVÉS DEL CANAL ESCRITO	16
10.3 ATENCIÓN A TRAVÉS DEL CANAL TELEFÓNICO	16
10.4 ATENCIÓN A TRAVÉS DEL CANAL PRESENCIAL	16
11. PROTOCOLO DE SERVICIO.....	16
12. PROTOCOLO PARA EVENTOS EXTERNOS.....	18
13. PROTOCOLO PARA ATENDER A UN CIUDADANO INCONFORME.....	18
14. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN EN SERVICIO PREFERENCIAL	20
15. CIUDADANÍA CON DISCAPACIDAD SENSORIAL	20
16. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD	20
17. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA	21
18. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL.....	21
19. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD SORDO-CIEGA.....	21
20. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA	22
21. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS LGBTI	22
22. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A ETNIAS	22
23. ENLACES	22
24. SISTEMAS DE INFORMACIÓN	22
25. GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN	23
26. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....	23
27. TÉRMINOS DE NOTIFICACIÓN DE LA RESPUESTA	23
28. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES DE ORIGEN CIUDADANO.....	24
29. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	25
30. MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN	26
31. POTESTAD ESPECIAL DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA.....	27
32. MODIFICACIÓN DE LA CLASIFICACION DEL TIPO DOCUMENTAL.....	27
33. REGLAS ESPECIALES PARA LA SOLICITUD DE DOCUMENTOS CON RESERVA	27
34. PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA LA SOLICITUD DE COPIAS	28
35. GEOREFERENCIACIÓN.....	28

36.	CONTENIDO DE LAS PETICIONES.....	28
37.	PETICIONES INCOMPLETAS	29
38.	FALTA O AUSENCIA DE COMPETENCIA INSTITUCIONAL	29
39.	FALTA O AUSENCIA DE COMPETENCIA AL INTERIOR DEL IDU	29
40.	PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS	30
41.	ANALOGÍA	30
42.	PETICIONES ANÓNIMAS.....	30
43.	CONTROL Y SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN	30
44.	DESISTIMIENTO	31
45.	RESPUESTA A LAS PETICIONES.....	31
46.	DIRECTRICES PARA RESPONDER LAS PETICIONES.....	31
47.	DERECHOS DE PETICIÓN PRESENTADOS EN LOS PUNTOS IDU.....	32
48.	RESPUESTAS DEVUELTAS POR CORRESPONDENCIA.....	32
49.	PRÓRROGA DE TÉRMINOS	32
50.	CONSOLIDACIÓN DE RESPUESTA.....	33
51.	INOBSERVANCIA DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER	33

INTRODUCCIÓN

Para el Instituto de Desarrollo Urbano los procesos de construcción de la ciudad aportan a la materialización de los esfuerzos por fortalecer las condiciones para el desarrollo humano, siendo las ciudades escenarios para el ejercicio y el disfrute de los derechos, tanto como espacios en los que se insertan representaciones socio-culturales y valoraciones de diverso tipo. Es por ello que en el Instituto de Desarrollo Urbano somos una institución comprometida con la promoción y garantía de espacios de expresión y participación alrededor de los proyectos urbanos, la entrega transparente y oportuna de información a los interesados y la búsqueda de la satisfacción a las necesidades de la ciudadanía.

La orientación al servicio a la ciudadanía hace parte de los ejes estructurantes del accionar público y la función del quehacer institucional; es, de hecho, el *deber ser* de la función pública. Acorde con este principio, el Instituto de Desarrollo Urbano garantiza el cumplimiento de los derechos, y materializa a través de su servicio su apuesta por la generación de valor social, los procesos de gobernanza colaborativa y gobierno abierto a través de la adecuada gestión de los proyectos de transformación urbana. En este sentido, los funcionarios, contratistas del IDU y todos los particulares que tengan a su cargo la prestación del servicio a la ciudadanía, están comprometidos con la búsqueda de la satisfacción de ciudadanas y ciudadanos, atendiendo con calidad, calidez y oportunidad las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

El modelo de relacionamiento y servicio a la ciudadanía de la Entidad potencia los mecanismos de participación y atención, la información, la comunicación estratégica y la formación requeridas para la transformación integral de nuestra ciudad. Para tal efecto, el presente *“Manual de servicio a la ciudadanía y gestión de los derechos de petición”* forma parte de los documentos que operan la Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía del IDU y contiene los lineamientos, directrices y protocolos que orientan el servicio. Su implementación es transversal en todas las dependencias de la Entidad bajo el entendido que *“todos somos atención a la ciudadanía”*.

1. OBJETIVO

Establecer las directrices, lineamientos y protocolos para atender adecuadamente a la ciudadanía, así como la gestión de los derechos de petición, bajo los criterios de servicio, calidad y oportunidad.

2. ALCANCE

Desde la recepción y gestión de los derechos de petición de origen ciudadano que ingresan a través de los canales dispuestos por la institución, hasta la notificación de la respuesta a la ciudadanía.

3. MARCO NORMATIVO

La normatividad asociada con este manual, se encuentran en el nomograma actualizado del proceso de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía, el cual se encuentra disponible en el siguiente link: https://www.idu.gov.co/Archivos_Portal/Micrositios/Normograma/consolidado/consolidado_gestion_social_participacion.pdf

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones aplicables al manual pueden ser consultados en el diccionario de términos idu disponible en el siguiente link: <https://www.idu.gov.co/page/transparencia/informacion-de-interes/glosario>

- Acción de tutela
- Actuación administrativa
- Canal de atención
- Ciclo de servicio (nuevo)
- Consulta

- Datos abiertos
- Derecho de petición
- Denuncia
- Desistimiento
- Digiturno
- Felicitación
- Inobservancia
- Notificación
- Puntos IDU
- Queja
- Reclamo
- Silencio administrativo
- Sistema Distrital Bogotá Te Escucha
- Sistema de gestión de PQRSD
- Solicitud de información
- Sugerencia

5. SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Conforme a lo señalado en el acuerdo 006 de 2021, la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía lidera y orienta el servicio y la gestión de los derechos de petición, de acuerdo con lo señalado en el artículo 5 del Decreto 847 de 2019, que define el servicio a la ciudadanía como: *“El acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna”*.

Así mismo, contamos con los Puntos IDU para la atención de los derechos de petición de origen ciudadano, los cuáles deben ser respondidos y notificados a la ciudadanía dentro de los términos de ley.

6. PRINCIPIOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

El servicio a la ciudadanía está orientado y soportado en los siguientes principios:

- **Accesibilidad:** servicio cercano a la ciudadanía que les permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.
- **Atención Diferencial Preferencial:** en todos los puntos de atención a la ciudadanía del IDU o puntos IDU (particulares que cumplan funciones administrativas), para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.
- **Cobertura:** garantizar la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en todo el territorio del Distrito Capital.
- **Coordinación, Cooperación y Articulación:** la comunicación e interacción entre los actores del servicio, será un requisito indispensable para cumplir de forma integral el propósito de este Manual, concentrarán esfuerzos orientados a la satisfacción de la ciudadanía en un empleo adecuado de los recursos y en la búsqueda de una sociedad más justa y equitativa.
- **Corresponsabilidad:** es la responsabilidad solidaria entre el gobierno, la administración distrital y local, los particulares y la ciudadanía, que compromete el desarrollo de acciones para la solución de problemas socialmente relevantes.
- **Diversidad:** respeto por las diferencias y reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.
- **Equidad:** está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad,

por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.

- **Identidad:** reconocer y respetar el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.
- **Inclusión:** es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.
- **Innovación:** a partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.
- **Innovación pública y social:** es una forma de innovación en proceso, busca generar valor social compartido y se basa en ejercicios de co-creación entre diferentes actores públicos y privados, así como en la generación de acciones colaborativas y colectivas
- **La ciudadanía como razón de ser:** es el reconocimiento explícito de los ciudadanos como eje y razón de ser del IDU.
- **Oportunidad:** indicador de servicio que mide la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.
- **Participación:** es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.
- **Perdurabilidad:** es la garantía de permanencia de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el tiempo, siendo garante el Estado a través de la institucionalidad, cumplimiento, evaluación, mejoramiento y seguimiento de las acciones planeadas en asocio con la ciudadanía.
- **Relacionamiento ciudadano:** procesos de diálogo, construcción de confianza y generación de valor para materializar el derecho a la participación ciudadana incidente en todas las etapas del ciclo de proyectos y fortalecer las relaciones IDU-Ciudadanía.
- **Respeto:** considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores, y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.
- **Solidaridad:** es el accionar que promueve la cooperación, el respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio, en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en estado de indefensión y/o desventaja manifiesta frente al ejercicio, garantía y protección de sus derechos.
- **Territorialidad:** las acciones y decisiones públicas de servicio a la ciudadanía que se adopten tienen en cuenta el territorio como determinante; por tal razón, se identificarán aspectos particulares como las formas de habitar diferenciales, las condiciones geográficas, los lazos y construcciones culturales. Pensar la política y el sistema de servicio desde el territorio, debe proporcionar el conocimiento necesario para desarrollar acciones diferenciales para las poblaciones referenciadas territorialmente, como el proporcionar tratamiento especial a la población rural, o víctimas del conflicto armado interno, o que se encuentre en situación de indefensión.
- **Titularidad y efectividad de los derechos:** es la responsabilidad que los actores del servicio adquieren para adoptar las medidas necesarias con el fin de garantizar, facilitar y promover el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, quienes son titulares y sujetos plenos de éstos, incluyendo mecanismos de protección, afirmación y restitución cuando ellos hayan sido vulnerados.
- **Transparencia:** orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consciente en la toma de decisiones de ciudadanos, que se hace mediante la interacción de los componentes rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.
- **Transformaciones urbanas:** son producto de las intervenciones físicas de los proyectos urbanos integrales y de movilidad sostenibles, a diferencia de las **transformaciones territoriales**, que resultan de la relación de los actores sociales y comunitarios con los proyectos, y de las **transformaciones socioculturales**, las cuales son promovidas por el modelo de cultura ciudadana.

El Instituto de Desarrollo Urbano en el marco de una gestión institucional con credibilidad y reconocimiento en la búsqueda permanente de generar bienestar en los habitantes de la ciudad mejorando la calidad de vida, prohíbe de manera expresa cualquier práctica relacionada con ofrecer, prometer, entregar, aceptar o solicitar de manera personal o por interpuesta persona una ventaja indebida, financiera o no financiera, en favor o provecho propio o de un tercero, como incentivo para que un servidor público del IDU haga o deje de hacer una actividad, en contra del ordenamiento legal y ha ratificado su intención de luchar frontalmente contra todas las formas de corrupción con estrategias para el logro de la visión, misión y de sus objetivos institucionales.

7. VALORES ORGANIZACIONALES

Los valores organizacionales determinan las características necesarias para facilitar el desarrollo de los planteamientos estratégicos incluidos en la filosofía organizacional, la cual describe los elementos comportamentales o preceptos asociados a la cultura organizacional, cuya interiorización por parte de la Gente IDU facilita el logro institucional de nuestra visión. El ADN IDU está compuesto de los siguientes valores organizacionales:

- Honestidad
- Respeto
- Compromiso
- Diligencia
- Justicia
- Trabajo en Red
- Innovación

8. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía define las características del servicio a la ciudadanía, así:

- **Cálido y Amable:** brindar a nuestros ciudadanos el servicio solicitado de una manera cortés, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que merecen y teniendo especial consideración con su condición humana, denotando su importancia con un correcto y adecuado trato.
- **Confiable:** el servicio se debe prestar de tal forma que la ciudadanía confíe en la precisión de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.
- **Efectivo:** el servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía, siempre que éstas se enmarquen en las normas y principios que rigen el accionar del servicio público.
- **Oportuno:** el servicio debe ser ágil, eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado.
- **Respetuoso, digno y humano:** servicio imparcial, igualitario que se debe proporcionar a la ciudadanía, reconociéndolos como seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.

9. PROTOCOLOS DE SERVICIO

Los protocolos señalan los pasos a seguir en el ciclo de servicio que deben implementar los servidores públicos y contratistas del IDU, los cuáles deben ser utilizados para la atención de todos los canales dispuestos por la entidad:

Salude amablemente desde el momento en que inicia el servicio, manteniendo la cordialidad en todo momento hasta finalizar la atención, ejemplo: *“Buenos días (tardes), bienvenido al Instituto de Desarrollo Urbano. ¿En qué puedo servirle?”*.

Cuando la ciudadanía debe esperar:

- Indique que debe consultar con otra dependencia.
- Indique el tiempo aproximado que tendrá que esperar y pregunte si puede esperar.

- Al retomar la atención, diga: *“Muchas gracias por su espera”*.

Alternativas de respuesta a la ciudadanía

- a. En caso que la petición se pueda resolver en primer contacto, brinde respuesta al ciudadano en forma clara.
- b. En caso que la petición no pueda ser resuelta en primer contacto y requiera respuesta de fondo de otra dependencia, según sus competencias:
 - Explique que la petición debe ser respondida por la dependencia competente.
 - Registre la petición en el sistema de correspondencia, de acuerdo con el instructivo de clasificación de requerimientos ciudadanos vigente e informe el número de radicado.
 - El Instituto notificará la respuesta al peticionario a la dirección de correspondencia reportada en el sistema.
- c. En caso que tenga que remitir al ciudadano a otra dependencia, informe el nombre de quien le atenderá, sede, dirección, teléfono PBX, extensión y horario de atención.

Frente a la posibilidad de que la petición no sea competencia del IDU:

- Informe la competencia del IDU y el sector al que pertenece.
- Luego informe la competencia de la entidad a la cual se remite, seguido de la información básica o general (nombre de la entidad, dirección, horario de atención, teléfono, correo electrónico y/o web institucional, de acuerdo con la información publicada en la página web de la entidad competente).
- Absténgase de brindar información particular, utilizando el apoyo de aplicaciones de otras entidades.
- Utilice el tiempo adecuado para brindar la atención sin extenderse, recuerde que la prioridad son las peticiones que sean competencia de la entidad.
- Pregunte a la ciudadanía si comprendió la información que se le brindó, a fin de aclarar dudas.

Finalice el contacto adecuadamente:

- En caso que la ciudadanía solicite aclaración responda nuevamente, utilice palabras simples para hacerse comprender.
- Pregunte: *“¿Le puedo ayudar en algo más?”*
- Despida a la ciudadanía: *“hasta luego que tenga un buen día”*.

10. CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Para la recepción de las peticiones de origen ciudadano, la entidad cuenta con los canales de atención a la ciudadanía: virtual, presencial, telefónico y escrito, los cuales son los medios habilitados para recepcionar las peticiones interpuestas por la ciudadanía, administrados por la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía y por la Subdirección Técnica de Recursos Físicos.

Las peticiones atendidas en primer contacto, se deben registrar de manera ágil y oportuna en los sistemas de información de la Entidad; cuando no es posible se asigna a la dependencia competente conforme las funciones definidas en el acuerdo que establece la estructura organizacional del Instituto de Desarrollo Urbano. En tal caso se aplican los términos de ley y lo señalado en el Instructivo de Clasificación de Requerimientos Ciudadanos IDU vigente.

Al momento de recepcionar la petición, se deben registrar los datos del ciudadano y de la petición; nombre, número de documento de identidad, dirección de correspondencia, descripción, dirección del requerimiento, localidad, barrio.

10.1 Atención a través del canal virtual

La ciudadanía puede comunicarse con la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía del IDU para tener acceso a la información pública, a través de:

- Correo atnciudadano@idu.gov.co.
- Chat IDU.
- Chatbot.
- Chat de valorización.
- Formulario web.
- Redes sociales (Twitter, Facebook e Instagram).
- Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

Manejo del canal virtual

- Se hará la revisión permanente, registrando los requerimientos en orden de llegada.
- En el evento en que se reciban peticiones que no sean de origen ciudadano, se remitirán inmediatamente al grupo de correspondencia de la Subdirección Técnica de Recursos Físicos, para su respectiva gestión y/o radicación.
- Las peticiones que provengan de medios de comunicación o periodistas en ejercicio de su oficio serán radicadas prioritariamente y asignadas a la Oficina Asesora de Comunicaciones.
- Los requerimientos que provengan de los organismos de control y vigilancia, o autoridades administrativas y judiciales, de concejales o congresistas en ejercicio de su investidura serán remitidos de forma inmediata a correspondencia con el fin de que se realice la radicación, debido a que no son peticiones de origen ciudadano.
- Los requerimientos de naturaleza judicial serán remitidos al correo electrónico notificacionesjudiciales@idu.gov.co (para los casos que aplique).
- Las peticiones que ingresan a través del Sistema Distrital Bogotá Te Escucha se les dará el manejo de traslado o de radicación según corresponda, dentro de los términos de ley.
- En lo posible se realizará el cierre de las peticiones el mismo día de ingreso en el sistema de gestión de PQRSD. En caso que ingresen fuera del horario de servicio (fin de semana o día festivo), se registrarán al siguiente día hábil.
- Cuando el requerimiento no pueda ser respondido en primer contacto, se radicará con todos los anexos en el Sistema de Gestión Documental y se asigna a las dependencias del IDU según sus competencias y se envía un mensaje informando el número de radicado.

A continuación, se sugiere utilizar el siguiente mensaje que se enviará a la ciudadanía para confirmar que su petición ha sido registrada:

ASUNTO: Confirmación del registro de la petición

Buenos Días / tardes señor/a (Nombre del ciudadano/a)

Hemos recibido su solicitud y ha sido registrada en nuestro sistema como derecho de petición con el número de radicado (indicar el número del radicado del Sistema Orfeo), el cual tendrá respuesta dentro de los términos de ley. Agradecemos su amable contacto.

Cordialmente,

Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía

Instituto Desarrollo Urbano – IDU

atnciudadano@idu.gov.co

Teléfono:(601)3387555 (601)3412214 línea gratuita 018000910312

Al informar sus datos personales está autorizando el manejo de acuerdo con la política de protección de datos personales del IDU que se encuentra publicada en la web www.idu.gov.co o la puede consultar en el siguiente enlace:

https://www.idu.gov.co/Archivos_Portal/Home/Proteccion%20a%20datos%20personales/Manual_Operativo_para_la_Proteccion_de_Datos_Personales_V02.pdf

Se recomienda utilizar el siguiente mensaje que se enviará a la ciudadanía para dar respuesta a la petición en primer contacto.

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN



CÓDIGO
MG-SC-017

PROCESO
GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

VERSIÓN
6.0

ASUNTO: Respuesta a la petición interpuesta ante el IDU

Buenos Días / tardes señor/a (Nombre del ciudadano/a)

En atención a su petición, en la cual nos manifiesta (objeto de la petición), le informamos que (respuesta al requerimiento). Esperamos que la información haya sido satisfactoria. Gracias por comunicarse con el Instituto de Desarrollo Urbano.

Cordialmente,

Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía
Instituto Desarrollo Urbano – IDU
atnciudadano@idu.gov.co

Teléfono:(601)3387555 (601)3412214 línea gratuita 018000910312

Al informar sus datos personales está autorizando el manejo de acuerdo con la política de protección de datos personales del IDU que se encuentra publicada en la web www.idu.gov.co o la puede consultar en el siguiente enlace:
https://www.idu.gov.co/Archivos_Portal/Home/Proteccion%20a%20datos%20personales/Manual_Operativo_para_la_Proteccion_de_Datos_Personales_V02.pdf

Cuando la Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía, identifique que el asunto suministrado por el ciudadano se encuentra incompleto, le solicitará la ampliación de la información con el siguiente mensaje:

ASUNTO: Ampliación o aclaración de información.

Cordial saludo: (nombre del ciudadano)

Para poder atender efectivamente su petición relacionada con (incluir la descripción de la petición incompleta entre comillas y cursiva), le solicitamos nos haga llegar a través de este medio, la siguiente información:

En consecuencia y conforme lo señalado en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, cuenta con 30 días para que corrija o aclare la petición, en caso contrario la misma será archivada. Gracias por comunicarse con el Instituto de Desarrollo Urbano.

Cordialmente,

Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía
Instituto Desarrollo Urbano – IDU
atnciudadano@idu.gov.co

Teléfono:(601)3387555 (601)3412214 línea gratuita 018000910312

Al informar sus datos personales está autorizando el manejo de acuerdo con la política de protección de datos personales del IDU que se encuentra publicada en la web www.idu.gov.co o la puede consultar en el siguiente enlace:
https://www.idu.gov.co/Archivos_Portal/Home/Proteccion%20a%20datos%20personales/Manual_Operativo_para_la_Proteccion_de_Datos_Personales_V02.pdf

Una vez recibida la información, se realizará el registro de la petición en el sistema de Gestión de PQRSD, incorporando el nombre del ciudadano, identificación, dirección de domicilio, dirección de la petición, en la medida de lo posible responder en primer contacto, en caso de que el ciudadano no informe sus datos, se registrará como petición anónima.

Por otra parte, si la ciudadanía manifiesta que se encuentra satisfecha con la atención recibida, este tipo de petición será clasificada como felicitación. Aunque no es obligatorio responder, la Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía, sugiere utilizar el siguiente mensaje para dar respuesta.

ASUNTO: Respuesta felicitación ciudadana

Buenos Días / tardes señor/a (nombre del ciudadano/a)

En atención al radicado de la referencia, a través del cual muy amablemente, el señor o señora (incluir el nombre del ciudadano), felicita por su excelente servicio a (nombre de quien atendió o motivo de felicitación) o a la entidad, amablemente le informamos que el IDU

dirige su gestión a la prestación de un servicio de calidad, fomentando habilidades, aptitudes y actitudes adecuadas, orientadas a las necesidades de la ciudadanía, por ello, el trato digno y eficiente como la vocación de servicio son parte fundamental de los servidores públicos de la entidad.

Le expresamos nuestro agradecimiento por manifestarnos su felicitación, dicho reconocimiento nos motiva a seguir prestando un buen servicio a la ciudadanía.

Gracias por comunicarse con el Instituto de Desarrollo Urbano.

Cordialmente,

Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía

Instituto Desarrollo Urbano – IDU

atnciudadano@idu.gov.co

Teléfono:(601)3387555 (601)3412214 línea gratuita 018000910312

Al informar sus datos personales está autorizando el manejo de acuerdo con la política de protección de datos personales del IDU que se encuentra publicada en la web www.idu.gov.co o la puede consultar en el siguiente enlace:

https://www.idu.gov.co/Archivos_Portal/Home/Proteccion%20a%20datos%20personales/Manual_Operativo_para_la_Proteccion_de_Datos_Personales_V02.pdf

Atención a través del correo atnciudadano@idu.gov.co

El Instituto de Desarrollo Urbano, ha dispuesto el correo electrónico “atnciudadano@idu.gov.co” para recepcionar los derechos de petición de origen ciudadano.

El administrador guardará en una carpeta virtual dentro del correo electrónico, los mensajes recibidos y tramitados por año. La carpeta tendrá como etiqueta «Mensajes tramitados año 20__». Lo anterior a fin de almacenar información para eventuales consultas.

Se revisará permanentemente la bandeja de entrada evacuando los requerimientos en orden de llegada, máximo al siguiente día hábil.

Atención a través del chat IDU

Es una herramienta de comunicación donde la ciudadanía puede obtener información acerca de los trámites y servicios que presta el Instituto de Desarrollo Urbano. La atención a las peticiones de la ciudadanía a través de este canal, se harán con la siguiente formalidad:

- Saludo para iniciar el servicio:

Buenos días / tardes. Bienvenido al servicio de chat del Instituto de Desarrollo Urbano. ¿En qué lo puedo ayudar?

- En caso de que el requerimiento tome más tiempo en ser respondido, se debe informar a la ciudadanía el motivo y el tiempo que tomará realizar la consulta, así:

Un momento por favor vamos a enviar la solicitud a la dependencia competente, esto puede tardar aproximadamente 15 minutos. ¿Puede esperar?

- Si el ciudadano decide retirarse y no esperar, se le informará la facilidad de consultar posteriormente en la página web.
- Si el ciudadano no responde en un lapso de 10 minutos, se enviará el siguiente mensaje: “Debido a la falta de comunicación se cerrará la conversación, lo invitamos a contactarnos nuevamente, le deseo un buen día.”
- Una vez atendido el requerimiento, escribir:

¿Le puedo ayudar en algo más?

- Despedida para cerrar el servicio de Chat:

Gracias por acceder al servicio de chat del Instituto de Desarrollo Urbano. Fue un placer servirle.

Chatbot

Asistente virtual (Chatbot) en el IDU, para establecer una comunicación automática con el ciudadano por medio de los canales de atención.

Atención a través del chat valorización

El chat de valorización es administrado por la Subdirección Técnica de Operaciones para la atención y soporte de los trámites de gestión de la valorización y financiación.

Tenga en cuenta

- El ciudadano ingresa al portal web: www.idu.gov.co clic en valorización 2019, "Chat de valorización", la página envía un aviso de bienvenida, donde se informa las condiciones del chat.
- Después de visualizar la información (ley antisoborno), el ciudadano ingresa nombre, correo y la pregunta inicial.
- El operador debe estar atento para iniciar la atención con el saludo de bienvenida. (utilice los mensajes recurrentes para disminuir los tiempos de respuesta).
- El ciudadano envía la solicitud con los datos del predio (chip o matrícula inmobiliaria) para realizar la consulta.
- Se informa al ciudadano que se está consultando en el sistema de valorización.
- Una vez consultado el sistema y validada la información, se envía al ciudadano el mensaje recurrente con el link de consulta o descarga de acuerdo con lo solicitado (paz y salvo, cuenta de cobro, pago por PSE o información requerida).
- Frente a la eventualidad de que el sistema presente inconvenientes, indique a la ciudadanía que será enviado el certificado de estado de cuenta para trámite notarial paz y salvo o cuenta de cobro al correo electrónico registrado.
- Se espera la confirmación de la descarga del certificado o cuenta de cobro por parte del ciudadano.
- Se le indica al ciudadano el link para que responda la encuesta de satisfacción.
- Termina la atención con el mensaje recurrente de despedida.
- El operador debe cerrar la ventana de conversación.
- Maneje lenguaje claro, respetuoso, amable, confiable, empático, incluyente, oportuno y efectivo, sin jergas, tecnicismos, ni abreviaturas, ni símbolos.
- Si hay la necesidad de utilizar una abreviatura, la misma debe ser definida de manera clara.

Evite

- Descuidar la sesión iniciada por atender otra actividad: pausa activa, almuerzo, permiso, etc.
- Cerrar la ventana de conversación sin despedirse.
- Utilizar letras mayúsculas sostenidas en la sesión a menos que sea indispensable.
- Tutear a la ciudadanía.
- Utilizar modismos tales como "Q", "PQ", "OK", "PDE" y demás.

Atención a través del formulario web

El Instituto de Desarrollo Urbano ha dispuesto el Formulario Web para que los ciudadanos envíen sus peticiones directamente, se encuentra ubicado en la página web del IDU.

Teniendo en cuenta que el ciudadano es quien registra directamente la petición, esta deberá ser analizada para verificar si contiene los datos necesarios. De no ser así, deberá adecuarse y/o corregirse al formato del sistema para generar una correcta clasificación.

Atención a través de las redes sociales

Las redes sociales de la entidad Twitter, Facebook e Instagram son una estructura social que permite el envío de mensajes de forma instantánea y bidireccional, así como el acceso a la información pública y a la participación ciudadana; en el IDU, su administración le compete a la Oficina Asesora de Comunicaciones, quien tiene a su cargo la implementación de la estrategia adecuada para su manejo y el correcto uso de la imagen institucional buscando prestar un servicio a la ciudadanía de óptima calidad.

De igual forma, es importante tener en cuenta que los ciudadanos interactúan a través de las redes sociales del IDU, teniendo la oportunidad de formular peticiones, las cuales son recepcionadas por la Oficina Asesora de Comunicaciones y direccionadas a la Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía para darles el tratamiento de derecho de petición de origen ciudadano, los cuáles serán radicados de manera identificada y anónima en el sistema de correspondencia a la dependencia competente de dar respuesta de acuerdo con los términos de ley.

Las redes sociales se encuentran disponibles las 24 horas del día, los siete días a la semana. Sin embargo, cuando ingresen peticiones fuera del horario de atención a la ciudadanía, sábados, domingos o festivos, estas serán registradas al siguiente día hábil.

Recepción de la petición que ingresa a través de las redes sociales:

El administrador de las redes sociales (community manager), debe analizar los comentarios que surgen diariamente de acuerdo con su contenido e importancia, diferenciando, si la comunicación ciudadana corresponde a opiniones o críticas respetuosas y/o constructivas, si hay preguntas o solicitudes susceptibles de respuesta, resolviendo la inquietud inmediatamente en este caso actuará de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Así mismo, cuando identifique que lo expresado por el ciudadano corresponde a una petición de interés particular, se solicitarán los datos por interno para evitar la publicación de información reservada, los cuales serán registrados en el sistema de gestión documental.

El siguiente es el mensaje sugerido para solicitar datos a la ciudadanía:

ASUNTO: Solicitud de información

Cordial saludo: (nombre del ciudadano o nombre con el que se identifique en la red social):

Considerando la importancia del trámite de su petición, solicitamos amablemente nos suministre los siguientes datos a través de un mensaje privado o interno: nombre completo, documento de identificación, número de contacto y correo electrónico o dirección de correspondencia. Una vez recibamos esta información, daremos trámite a su requerimiento según los términos de ley. De no recibir respuesta se registrará la petición como anónima.

Gracias por comunicarse con el Instituto de Desarrollo Urbano.

Al informar sus datos personales está autorizando el manejo de acuerdo con la política de protección de datos personales del IDU que se encuentra publicada en la web www.idu.gov.co o la puede consultar en el siguiente enlace: https://www.idu.gov.co/Archivos_Portal/Home/Proteccion%20a%20datos%20personales/Manual_Operativo_para_la_Proteccion_de_Datos_Personales_V02.pdf

La Oficina Asesora de Comunicaciones enviará a la Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía las peticiones, diligenciando los datos del seguidor, la descripción, la red social utilizada, adjuntando captura de pantalla en PDF y los documentos, cuando los aporta, con el fin de evitar que sea alterado el contenido.

Peticiones incompletas:

Cuando la Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía, identifique que la petición se encuentre incompleta, le solicitará la ampliación de la información con el siguiente mensaje:

ASUNTO: Ampliación o aclaración de información.

Cordial saludo: (nombre del ciudadano o seguidor de la red social)

Para poder atender efectivamente su petición relacionada con (incluir la descripción de la petición incompleta entre comillas y cursiva), le solicitamos nos haga llegar a través de este medio, la siguiente información:

En consecuencia y conforme lo señalado en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, cuenta con 30 días para que corrija o aclare la petición, en caso contrario la misma será archivada. Gracias por comunicarse con el Instituto de Desarrollo Urbano.

Cordialmente,

Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía

Instituto Desarrollo Urbano – IDU

atciudadano@idu.gov.co

Teléfono:(601)3387555 (601)3412214 línea gratuita 018000910312

Al informar sus datos personales está autorizando el manejo de acuerdo con la política de protección de datos personales del IDU que se encuentra publicada en la web www.idu.gov.co o la puede consultar en el siguiente enlace:

https://www.idu.gov.co/Archivos_Portal/Home/Proteccion%20a%20datos%20personales/Manual_Operativo_para_la_Proteccion_de_Datos_Personales_V02.pdf

Posteriormente, la Oficina Asesora de Comunicaciones informará al seguidor el número de radicado, con el cual será atendida su petición. El mensaje para informar el número de radicado es el siguiente:

ASUNTO: Registro petición ciudadana

Cordial saludo: (nombre del ciudadano o nombre con el que se identifique en la red social)

Hemos recibido su solicitud y ha sido ingresada a nuestro sistema como derecho de petición con el radicado IDU xxxxxxxxxxxx, el cual se responderá dentro de los términos de ley.

Lo invitamos a consultar la respuesta en el siguiente enlace: <https://webidu.idu.gov.co/consultaorfeo/cpgrs/>

Gracias por comunicarse con el Instituto de Desarrollo Urbano.

Al informar sus datos personales está autorizando el manejo de acuerdo con la política de protección de datos personales del IDU que se encuentra publicada en la web www.idu.gov.co o la puede consultar en el siguiente enlace:

https://www.idu.gov.co/Archivos_Portal/Home/Proteccion%20a%20datos%20personales/Manual_Operativo_para_la_Proteccion_de_Datos_Personales_V02.pdf

Cuando la petición no es competencia del IDU

La Oficina Asesora de Comunicaciones evaluará el contenido de la petición para realizar el traslado a la entidad competente a través del “grupo de digitales” del distrito, con el apoyo de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía cuando ello haya lugar.

El community manager conservará organizadamente los archivos digitales y evidencia del traslado correspondiente, asociados con los mensajes de los seguidores.

Por último, se debe informar a la ciudadanía por la misma red social de recepción, que su petición fue trasladada, suministrándole el nombre de la entidad competente.

Respuesta a la petición

Las respuestas de los derechos de petición radicados en el sistema de gestión documental serán resueltas por el área competente y suscritas por el director o jefe del área de acuerdo con el marco de sus competencias, quienes cuentan con los términos de ley, para que se proporcione respuesta clara, asertiva, cálida, precisa, congruente, oportuna y de fondo a la ciudadanía.

Notificación de la respuesta

La Subdirección Técnica de Recursos Físicos notificará la respuesta al seguidor, dejando la trazabilidad en el sistema de gestión documental de la entidad.

Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

Sistema de información diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por la Administración Distrital.

10.2 Atención a través del canal escrito

El IDU cuenta con el punto de atención en la sede principal del Instituto (Calle 22 No. 6 – 27), para la recepción y radicación de los requerimientos y/o correspondencia presentada de forma escrita. Este canal es administrado por la Subdirección Técnica de Recursos Físicos.

10.3 Atención a través del canal telefónico

La ciudadanía puede comunicarse con el Instituto de Desarrollo Urbano, a través de las siguientes líneas telefónicas (601) 3387555, (601) 3412214 y la línea gratuita 018000 910312 y líneas móviles, las cuales están disponibles en la página web del IDU.

Por otra parte, en las líneas telefónicas de los puntos IDU, la ciudadanía puede consultar información de los proyectos de infraestructura vial y espacio público. Dicha información se encuentra en la página web del IDU.

Protocolo de servicio del canal telefónico

El servidor debe permanecer siempre dispuesto a atender la llamada máximo al tercer timbre.

En caso de transferir la llamada:

- Explique el motivo para transferir la llamada.
- Informe la dependencia y el nombre a quien le transferirá la llamada.
- Informe el número del conmutador y la extensión a la cual se va a transferir la llamada.
- Pregunte: “¿Le puedo ayudar en algo más?”.
- Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.
- Permita a la ciudadanía colgar primero.

10.4 Atención a través del canal presencial

Punto de servicio a la ciudadanía a través del cual se reciben peticiones verbales, atención sobre los proyectos de infraestructura vial y de espacio público, asuntos de gestión predial, trámites y/o servicios, en forma directa así:

- Sede principal IDU: Calle 22 No. 6 – 27 piso 1: contamos con atención de las siguientes dependencias: Oficina de Relacionamiento y Servicio al Ciudadanía, Subdirección Técnica de Operaciones, Subdirección Técnica Jurídica de Ejecuciones Fiscales, Dirección Técnica de Predios, Subdirección Técnica de Recursos Físicos, Subdirección Técnica de Tesorería y Recaudo.
- Puntos IDU gestión social en obra y gestión predial: se brinda atención a la ciudadanía sobre los proyectos de infraestructura vial y de espacio público que se encuentran en ejecución y sobre los procesos de adquisición predial adelantados por el IDU.
- Red CADE: atención especializada en los trámites de valorización.
- Ferias, eventos, recorridos o reuniones en territorio.

11. PROTOCOLO DE SERVICIO

Los funcionarios y contratistas desempeñan un papel fundamental en el servicio ofrecido por la entidad, porque “*todos somos atención a la ciudadanía*”.

El Instituto de Desarrollo Urbano cuenta con un sistema de asignación de turnos, el cual permite establecer los flujos para la atención de los diferentes servicios ofrecidos por la entidad (sede principal ubicada en la calle 22

6 - 27 piso 1), como: contribución de valorización, notificación de asignación de valorización, gestión predial, radicación de correspondencia, atención a la ciudadanía, gestión de tesorería y recaudo, entre otros.

El sistema genera turnos generales y prioritarios, permitiendo la transferencia entre los diferentes módulos del punto de atención, de acuerdo con la necesidad de la ciudadanía.

Ingreso

El guarda de seguridad o vigilante saluda haciendo contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca y orientará al punto de atención para la entrega del turno.

Asignación de turnos

Persona encargada del sistema de asignación de turnos, permanece siempre atento y saluda amablemente haciendo contacto visual con el ciudadano, desde el momento en que se acerque al punto de atención, hasta la entrega del turno, ejemplo: “*Buenos días (tardes), bienvenido al Instituto de Desarrollo Urbano. ¿En qué le puedo ayudar?*”. Escuche atentamente a la ciudadanía para asignar el turno e informar que debe esperar el llamado que observa en las pantallas.

Atención en el módulo

Esta persona debe permanecer siempre lista en el puesto de trabajo y debe hacer el llamado, e inicia la atención cuando el ciudadano se acerca al módulo y presente el turno. El sistema permite hacer hasta 3 llamados.

Anfitriones

Es el encargado de evitar la fila al exterior de las instalaciones, debe establecer contacto con la ciudadanía, dar la bienvenida a la entidad, preguntar que trámite desea realizar o que servicio requiere y direccionarlo al módulo de entrega de turnos correspondiente o al módulo de información.

Estos actores entran en acción por lo general en situaciones de contingencia, aglomeración, estrategia de servicio a la ciudadanía o daño del sistema de turnos; por lo que este, debe estar atento de los ciudadanos que ingresan como de las personas que se encuentran en sala, y garantiza la priorización en la atención, de forma organizada, mientras se restablece o normaliza la situación.

Horario de atención a la ciudadanía en puntos presenciales

En la atención presencial se presta el servicio a la ciudadanía en el horario definido por la entidad en jornada continua, por lo cual se debe dar apertura y cierre puntualmente. Así mismo, los puntos IDU tienen horario específico.

En la eventualidad que alguna de las dependencias no preste el servicio, deberá informar oportunamente indicando la fecha y el motivo, así mismo indicará en qué momento se restablecerá el mismo, para ello utilice el correo institucional (director o jefe de oficina) y diríjalo a toda la entidad. Adicionalmente, informar a la ciudadanía cuando en la entidad no hay servicio, ubicando previamente los avisos.

Presentación de los puestos de trabajo

El cuidado de los espacios físicos tienen impacto en la percepción de la ciudadanía, es decir, un puesto de trabajo limpio y ordenado muestra organización en la entidad.

Recomendaciones:

- Encienda el computador y acceda a los diferentes sistemas y aplicaciones, de forma que se encuentre preparado para atender a la ciudadanía.
- Utilice las herramientas, aplicaciones y sistemas de información propios de la entidad, evitando entregar información de otras entidades que no sea nuestra competencia.
- En caso de presentar fallas reporte el daño oportunamente, a través del sistema de soporte tecnológico.
- Cuando este atendiendo a la ciudadanía no escuche música en el computador o celular, ni use audífonos porque muestra falta de interés.
- Cada quien es responsable de solicitar el usuario para el registro de las peticiones ciudadanas.

- No comparta su usuario y contraseña porque corre el riesgo de suplantación de identidad.
- La papelería, insumos, documentos, carteras y demás elementos personales deben estar guardados en las gavetas del escritorio.
- Evite personalizar el puesto trabajo con fotografías, afiches, imágenes, etc.
- Porte la chaqueta institucional limpia y el carnet de la entidad visible y en buenas condiciones.
- Utilice los puntos de reciclaje adecuadamente, según la clasificación de los residuos.

Lenguaje verbal

- Hable despacio, vocalizando adecuadamente, emitiendo un tono de voz agradable y natural.
- Manténgase sereno en todo momento, no pierda el control frente a la actitud difícil o agresiva de la ciudadanía.
- Debe prevalecer la cortesía, los buenos modales y la diplomacia.
- Aclare dudas y brinde la información solicitada, haciendo que el ciudadano se sienta satisfecho.
- Muéstrese asertivo al informar una respuesta negativa, brindando alternativas viables, dando acceso a la información pública conforme a nuestras competencias.
- Absténganse de tutear y utilizar diminutivos o muletillas.
- Utilice lenguaje claro, evitando términos técnicos que puedan generar una percepción negativa y confusa del servicio.
- Evite hacer malos comentarios con el ciudadano o con otros compañeros que pueda afectar la imagen de la institución o herir susceptibilidades.
- El lenguaje y trato hacia los compañeros debe ser respetuoso, cordial y sin excesos de confianza.

Lenguaje no verbal

- Haga contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerque al punto de atención.
- Escuche atentamente a la ciudadanía, sin interrupción.
- Mantenga una postura corporal correcta, relajada, sin cruzar los brazos.
- Evite el movimiento continuo de las manos y piernas que pueda distraer o llamar la atención del ciudadano.
- Brinde atención exclusiva mientras esté atendiendo a la ciudadanía.
- Evite manipular lápices, papeles o cualquier objeto que demuestre impaciencia o ansiedad ya que evidencia falta de interés durante la atención.
- Asienta en señal de comprensión.
- Absténgase de comer, beber o masticar chicle mientras se esté en el puesto de trabajo

12. PROTOCOLO PARA EVENTOS EXTERNOS

El Instituto de Desarrollo Urbano podrá realizar o participar en eventos, ferias o recorridos por fuera de las instalaciones de la entidad o de los puntos establecidos para la atención a la ciudadanía, cuando esto ocurra, tendrá en cuenta las siguientes recomendaciones:

- En el desarrollo del evento se pueden recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, las cuales tendrán el mismo tratamiento, protocolo y lineamientos de las recibidas en el canal presencial, no obstante, se recepcionará inicialmente de forma manual en el formato implementado para la recepción de requerimientos ciudadanos vigente, posteriormente se registrarán en el sistema oficial de la Entidad, al siguiente día hábil.
- Es pertinente solicitar el acompañamiento de las áreas técnicas, cuando se requiera información puntual sobre algún proyecto, trámite o servicio.

13. PROTOCOLO PARA ATENDER A UN CIUDADANO INCONFORME

El servicio a la ciudadanía exige que en muchas oportunidades los servidores deban tratar con ciudadanos confundidos, molestos, frustrados y hasta groseros. Es tarea de todos aprender a sortear con éxito estos contactos.

El ciudadano molesto – difícil:

- Es un ciudadano que considera que no recibió un servicio oportuno y/o adecuado, conforme a sus necesidades.
- Un ciudadano, que cuando pidió algún servicio siente que recibió un trato desatento o descortés.
- Un ciudadano que cree que le contestaron a la ligera o de manera insolente.

¿Cómo hacerlo?

- Deje que el ciudadano se desahogue y diga cómo se siente.
- No lo interrumpa.
- Muéstrelle con su actitud que lo está escuchando.
- No le diga que se calme.
- Mantenga el contacto visual.
- No tome el asunto expuesto por el ciudadano como algo personal, recuerde que él se queja de un servicio más no de usted.
- En lugar de formarse una opinión negativa de la ciudadanía, pregúntese: ¿Qué necesita y cómo le puedo ayudar?
- Ofrezca disculpas por lo ocurrido y demuestre que usted comprende la situación.

Busque soluciones posibles.

- Solicite a la ciudadanía la información necesaria.
- Verifique los datos, repitiéndoselos a la ciudadanía.
- Presente una propuesta de solución sin comprometerse a algo que no pueda cumplir.
- Haga seguimiento a la solución.

Recuerde:

- En los casos que aplique, se pueden utilizar respuestas tipo que contengan concisión y precisión, manteniendo un lenguaje claro.

Utilice lenguaje claro en las comunicaciones:

- El lenguaje claro, “es la expresión simple, clara y directa de la información que la ciudadanía y los servidores públicos necesitan conocer”, busca garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de la ciudadanía.
- Póngase en los zapatos del lector, entendiendo que no siempre la ciudadanía es experta en el tema técnico.

Realice el proceso en 4 pasos a saber: organice, escriba, revise y valide.

Organizar las ideas:

- Establezca el propósito del documento, identificando las necesidades del ciudadano. Utilice el esquema básico de un texto: introducción, cuerpo y conclusión.
- La comunicación se debe enfocar de la manera más asertiva, teniendo en cuenta que no toda la información es aplicable a todas las comunicaciones.
- Separe la información en párrafos cortos, evitando que el lector tenga la impresión de que la comunicación es complicada de entender.
- Para mayor entendimiento usar ayudas visuales, como tablas, gráficas, viñetas, entre otras.

Escribir el documento:

- No utilice oraciones largas y conserve la misma estructura básica de las oraciones: sujeto, verbo y complemento.
- Use palabras sencillas para dar credibilidad.
- No utilice palabras innecesarias, que hagan complicado el escrito.

Revisar el documento: luego de terminar de redactar el documento revíselo, así evitará errores gramaticales u ortográficos.

Valide el documento: haga revisar el documento por un tercero para que pueda encontrar posibles errores que el escritor no identifica.

14. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN EN SERVICIO PREFERENCIAL

El servicio preferencial es aquel que se da en situaciones particulares para facilitar el acceso a los servicios que ofrece el Instituto de Desarrollo Urbano a todas las personas que por su situación física o sensorial requieran una atención preferente.

Los servidores públicos que atienden el punto de servicio, deben tener especial consideración con adultos mayores, mujeres en estado de embarazo, mujeres con niños en brazos e infantes, niños, niñas y adolescentes, personas de baja talla, personal de la fuerza pública y personas con discapacidad.

- Bríndele atención rápida y oportuna.
- Priorice su ingreso a la fila preferente.
- Otórguele turno prioritario.
- En caso que tengan que esperar, ubíquelas en la sala de atención preferente o en un espacio donde estén cómodas.

Serán tratadas como peticiones prioritarias las siguientes:

- Reconocimiento de un derecho fundamental. Deberán resolverse de forma prioritaria y en caso de ser necesario se tomarán las medidas para aminorar o evitar el peligro que pudiera existir.
- Si se trata de una petición presentada por un niño, niña o adolescente; o de personas que por disposición legal estén sujetos a protección especial.
- Cuando provenga de un periodista en desarrollo de su oficio.

15. CIUDADANÍA CON DISCAPACIDAD SENSORIAL

Según la “*Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud–CIF*”, la discapacidad sensorial supone la afectación de alguno de los principales canales sensitivos de recepción de la información, el sentido de la vista o el oído.

- La discapacidad auditiva: Se define como la pérdida o el trastorno en la capacidad de audición.
- Hipoacusia: Disminución de la capacidad auditiva; es decir, existe rastro auditivo.
- Sordera: Pérdida total de la audición.
- La discapacidad visual: Es la carencia o disminución importante de la capacidad de visión.
- Baja visión: Se poseen restos visuales.
- Ceguera total: Ausencia total de visión o simple percepción luminosa.
- La sordoceguera: Es una discapacidad multisensorial que impide o limita a la persona la capacidad de ver y oír.

16. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

A fin de que la atención a la ciudadanía con discapacidad sea incluyente, tenga en cuenta lo siguiente:

- Salude a la ciudadanía de una manera cordial y si es posible y necesario en lenguaje de señas: “*Buenos días (tardes), bienvenido al Instituto de Desarrollo Urbano. ¿En qué puedo servirle?*”
- Pregunte a la ciudadanía qué trámite necesita realizar y acompañelo a solicitar su turno preferencial.
- Al llegar al módulo, diríjase a la ciudadanía y ofrezca su ayuda si es necesaria.
- Al momento de la despedida, no olvide preguntar si necesita realizar otro trámite.
- Evite el uso de lenguaje o redacción como: lisiados, minusválidos, entre otras.

- Llame a la persona por su nombre.
- Evite dirigir la palabra al tutor, acompañante o intérprete de la persona con discapacidad.
- Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la ciudadanía.

17. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

Existen dos tipos de sordera: las primeras, personas sordas profundas; las segundas, las hipoacúsicas, es decir con residuo auditivo. Esto con el propósito de establecer el tipo de comunicación a usar durante la realización del trámite requerido.

- Si el ciudadano sordo va acompañado de intérprete, recuerde, dirigirse a la ciudadanía con sordera, no lo ignore.
- Permita que las personas con discapacidad auditiva hablen por sí solas.
- Dirija siempre su mirada a la ciudadanía con sordera, puesto que la lectura de labios puede ser una opción de comunicación; si es el caso trate de hablar claramente, sin exagerar la vocalización de las palabras.
- Si el ciudadano le pide que hable un poco más duro, siga su instrucción, pero no suba mucho su tono de voz, puesto que el ciudadano puede creer que lo está gritando.
- Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas y que, no todas saben leer y/o escribir.

18. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

Esta categoría describe las limitaciones de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones para percibir la luz, las formas, el tamaño o los colores de la realidad. Estas son algunas estrategias y herramientas a utilizar en la atención a la ciudadanía con discapacidad visual. Existen dos tipos de discapacidad visual: la ceguera total y la baja visión, tenga en cuenta lo siguiente:

- El turno preferencial debe ser leído al entregárselo, y es necesario de la voz para que atienda al llamado.
- Se debe preguntar a la ciudadanía si desea y necesita la ayuda para desplazarse por el lugar.
- Si acepta la ayuda no lo coja bruscamente, ubíquese un paso delante de él y permita que se coja de su codo u hombro. Recuerde que usted es el referente, su guía, para desplazarse por el lugar.
- Si la persona no acepta ser guiada, es necesario darle indicaciones precisas, que le permitan ubicarse en el espacio.
- Si está acompañado de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto del animal, describa el lugar. Evite distraer el perro, no lo alimente.
- Recuerde que solo debe dar indicaciones de lo visual.
- Evite darle instrucciones empleando expresiones como allá, por aquí o señalar con la mano, la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos.
- Presta atención permanente a la persona durante el servicio, a pesar de que no pueda verte, percibe la fuente de la voz e identifica sí mientras le hablas le estás mirando.
- Aumente la resolución del texto o de las imágenes en el computador para mostrar la información a la persona con baja visión.
- Describa con claridad los documentos que le entrega a la persona tomando su mano.

19. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD SORDO-CIEGA

Se define a la persona sordo ciega como aquella que presenta deficiencias en la visión y en la audición al mismo tiempo, de manera parcial o de manera total. Estas son algunas estrategias a utilizar en la atención a la ciudadanía sordo-ciega.

- Para las personas sordo ciegas es natural el contacto físico durante la interacción.
- Dé a conocer su presencia tocándole suavemente en el hombro o el brazo.
- Recuerde que la lengua materna de las personas sordas es lenguaje de señas.
- Si conoce este lenguaje utilícelo o pida a algún compañero que lo conozca que sirva de intérprete.

- Si no sabe lengua de señas, utilice frases cortas y precisas para lograr un dialogo con la ciudadanía con discapacidad.

20. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA

El Instituto de Desarrollo Urbano dispondrá de áreas especiales para la atención de personas en condición de discapacidad física en los puntos presenciales.

La discapacidad física se refiere a la imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de brazos y/o piernas de la persona. Para la atención a estas personas deben seguirse las siguientes pautas:

- Ubíquese frente a la persona en silla de ruedas a corta distancia a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas.
- Al prestar colaboración en el desplazamiento, antes de empujar la silla, pregunte por el manejo de la misma, ubíquela en el sitio adecuado y verifique el freno.
- Camine despacio y al ritmo de la persona con auxilio de aparatos y bastones.

21. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS LGBTI

Se define a las personas que viven sexualidades diferentes a la heterosexual o que experimentan identidades de género diferentes a las que les fueron asignadas al momento de su nacimiento (lesbianas, gays, bisexuales, trans, intersexuales). Se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones en su atención:

- Aplica el protocolo de atención presencial.
- Pregunta el nombre de la persona que solicita atención y usa este nombre y no el de su cédula durante el servicio.
- En la atención presencial y telefónica no guiarse por el timbre de voz.
- Frente a las muestras de afecto, no manifieste ningún gesto de expresión de rechazo.

22. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A ETNIAS

Se refiere a los pueblos indígenas, raizal, rom, palenqueros y afrodescendientes que comparte una cultura, una historia y costumbres, y cuyos miembros están unidos por una conciencia de identidad. Tenga en cuenta las siguientes consideraciones en su atención:

- Aplica el protocolo de atención presencial.
- Identifica si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete, en caso de requerir una traducción en lengua nativa, la entidad podrá acudir al Ministerio de Cultura, con el fin de recibir asistencia técnica.
- Solicita al ciudadano hacer el requerimiento por escrito en su lengua, para que un traductor pueda comunicarla y darle atención.

23. ENLACES

Cada una de las dependencias ha designado a un representante y suplente en calidad de enlaces, buscando obtener apoyo en la actualización permanente de información referente a trámites y servicios, así como también orientar en las respuestas a los requerimientos frente a la gestión de su dependencia. Es importante que los enlaces cuenten con información general de su dependencia, compromiso y disponibilidad para atender llamadas de nuestros operadores, toda vez que serán el puente de comunicación con la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía, con el fin de resolver las diversas solicitudes de la ciudadanía.

24. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Todos los requerimientos ciudadanos deben ser registrados en los sistemas de información documental y/o de gestión de PQRSD, los cuales están integrados con el sistema distrital Bogotá Te Escucha. Cuando se responda en primer contacto a la ciudadanía, la petición deberá quedar registrada en el sistema de gestión de PQRSD, seguido de su respectivo cierre.

Por otra parte, cuando no se pueda brindar la información en primer contacto, la petición deberá ser registrada en el sistema de gestión documental.

25. GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Constitución Política, dispone que toda persona tiene el derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general y/o particular, y a obtener pronta resolución. De igual forma, el artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al respecto señala: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados de este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la constitución política, sin que sea necesario invocarlo (...)”*.

El ejercicio del derecho de petición por cualquier ciudadano es gratuito y no requiere representación por medio de abogado. Además de ser un derecho fundamental, constituye un mecanismo que permite a todas las personas naturales o jurídicas interesadas, independiente de su nacionalidad, requerir a la administración pública y a los particulares para obtener pronta resolución en los términos establecidos en la ley.

La Corte Constitucional ha señalado que: *“La solicitud no implica otorgar lo pedido por el peticionario, en tanto, existe una diferencia entre el derecho de petición y el derecho a obtener lo pedido”*. (Sentencia C-510 de 2004).

26. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La ley de protección de datos personales reconoce y protege el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas y que sean susceptibles de tratamiento por parte del IDU, esto es, toda aquella información asociada a una persona y que permite su identificación como: documento de identidad, dirección de correspondencia, correo electrónico, el cual cuenta tiempo de respuesta los 10 días hábiles siguientes a su recepción.

El derecho de "Habeas Data" lo contempla el manual operativo para la protección de datos personales del Instituto de Desarrollo Urbano, el cual señala la política y criterios para la protección de la información personal de sus titulares que se encuentra alojada en las bases de datos o archivos de la entidad, especialmente los datos sensibles.

Los requerimientos sobre el tratamiento de datos personales, se formulan a través del correo electrónico atciudadano@idu.gov.co, relacionando el nombre completo del titular de la información, número de identificación, dirección de notificación, y datos adicionales que considere necesarios y/o que permitan la localización de la información a tratar en las bases de datos del IDU. Igualmente debe exponer los hechos que dan lugar al requerimiento.

- El titular de la información puede anexar los documentos que considere necesarios.
- Si realiza el requerimiento a través de un representante debe anexar el poder autenticado correspondiente y el documento que acredite la identidad del apoderado.
- En caso de que el requerimiento del titular sea enviado a una dependencia del IDU, quien lo reciba debe registrarlo en las ventanillas de radicación o enviarlo al correo atciudadano@idu.gov.co.
- Se asignará a la dependencia administra la información o base de datos, quien se encargará de resolver la petición y dará respuesta en los términos de ley.

27. TÉRMINOS DE NOTIFICACIÓN DE LA RESPUESTA

Conforme a lo señalado en el manual operativo de gestión documental y, con el fin de garantizar que la ciudadanía reciba oportunamente la respuesta generada por el instituto, a los términos de ley de los derechos de petición se les restarán dos (2) días en el sistema de gestión documental, agotando los medios disponibles para notificar la respuesta y dejar constancia, de forma que la persona conozca el pronunciamiento de la entidad.

28. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES DE ORIGEN CIUDADANO

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, a continuación, se describe la tipificación, términos para su resolución y notificación.

Petición	¿Qué es?	¿Cuándo debe resolverse y notificarse?	Término de respuesta	Término de Notificación
De interés general	Afecta los intereses de un colectivo o comunidad, es interpuesta por la ciudadanía en busca de resolución de fondo.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción	13	2
De interés particular	Cuando un ciudadano busca respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo.		13	2
Queja	Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.		13	2
Reclamo	Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.		13	2
Sugerencia	Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción	13	2
Felicitación	Manifestación de la ciudadanía en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable, con relación a la prestación del servicio.		13	2
Consulta	Orientación requerida a la entidad en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.	Dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción	28	2
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. Dar a conocer conductas constitutivas	Dentro de los 15 días hábiles	13	2

	en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.	siguientes a su recepción		
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. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción	13	2
Solicitudes de información y/o copias	Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad. Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción	8	2

29. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES

Son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos. Este tipo de peticiones deben ser atendidas conforme lo señalado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

La Circular 4 de 2019 fija los “lineamientos para la atención y respuestas a requerimientos de organismos de control y vigilancia, o autoridades administrativas y judiciales”. Conforme lo señalado en el literal (i.) del artículo 27 del acuerdo 6 de 2021, le corresponden a la Subdirección General Jurídica: *“liderar, orientar y supervisar la estructuración de las respuestas a los requerimientos de los órganos de control y vigilancia y de las autoridades*

administrativas y judiciales, así como la consolidación y estructuración de las respuestas a los derechos de petición y consulta recibidos en el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU”. Tenga en cuenta:

Tipo de requerimiento	Plazo	Competencia
Derecho de Petición de Concejales.	10 días	El área técnica competente debe proyectar la respuesta para visto bueno de la Subdirección General Jurídica y firma de la Dirección General.
Proposiciones del Concejo	3 días	
Peticiones de Representantes y Senadores	5 días	La trazabilidad de las revisiones y su remisión se realizará vía Orfeo. El proyecto final de respuesta con todos los vistos buenos (incluida el de la Subdirección General Jurídica) se entregará por lo menos con dos (2) días de anticipación a su vencimiento, a la DIRECCIÓN GENERAL. Nota: en caso de los requerimientos con plazo de respuesta inferior a 2 días se tendrá en cuenta lo previsto en el numeral 3.5 de esta Circular.
Representantes Legales de Organismos de Control (Contralor General, Procurador General, Veedor Distrital, Personero, Contador) Representante Legal de la Fiscalía General de la Nación y de la Defensoría del Pueblo	5 días, o el término otorgado en el requerimiento	
Otras autoridades administrativas: Alcalde Mayor de Bogotá, Secretarios Distritales, Directores de Departamento Administrativo, Presidentes, Directores o Gerentes de entidades públicas.	10 días, o el término otorgado en el requerimiento	
Requerimiento de otros funcionarios de Organismos de Control y autoridades administrativas y judiciales (Contraloría, Veeduría, Personería, Procuraduría, Defensoría, Contaduría y Fiscalía)	5 días, o el término otorgado en el requerimiento	El área técnica competente debe proyectar la respuesta para firma de la SUBDIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA. La respuesta final debe gestionarse a través del sistema ORFEO, donde quedará la trazabilidad de las revisiones. La respuesta final con todos los vistos buenos, debe remitirse vía Orfeo a la SUBDIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA por lo menos con un día anticipación a su vencimiento.

30. MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN

A través de los canales dispuestos por la entidad, la ciudadanía puede presentar peticiones verbales o escritas.

- **Peticiones verbales**

Según lo definido en el Decreto 1166 de 2016, los derechos de petición verbales son aquellos presentados oralmente de manera presencial, por vía telefónica, o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de voz. La Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía realizará el registro de las peticiones presentadas verbalmente.

Todos los servidores públicos en el IDU, según sus competencias y conocimientos específicos, pueden responder derechos de petición verbales al contestar la llamada telefónica o en la atención presencial.

- **Peticiones escritas**

Los derechos de petición escritos son aquellos que se consignan en un documento, el cual puede ser físico o virtual, presentado de manera presencial o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, como son los canales de atención a la ciudadanía habilitados para dicho fin.

Las dependencias según sus competencias y conocimientos específicos, deberán responder mediante oficio los derechos de petición que le sean asignados a través del sistema de gestión documental.

31. POTESTAD ESPECIAL DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

Cuando el Defensor del Ciudadano advierta que, un documento contentivo de un derecho de petición no ha sido clasificado como tal, podrá modificar oficiosamente y de manera razonada la clasificación documental, a fin de garantizar que los ciudadanos obtengan respuestas oportunas a sus requerimientos.

La anterior potestad se desarrollará en virtud de las “Funciones del Defensor de la Ciudadanía” señaladas en el artículo 14 del Decreto 847 de 2019.

El IDU cuenta con la figura del Defensor del Ciudadano, cuyo ejercicio actualmente se encuentra delegado al jefe de la Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía por Resolución 5984 de 2021.

32. MODIFICACIÓN DE LA CLASIFICACION DEL TIPO DOCUMENTAL

Cuando una solicitud ciudadana sea clasificada como derecho de petición, la facultad de modificar el tipo de requerimiento en el Instituto de Desarrollo Urbano recae exclusivamente en la Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía.

Cuando se advierta que, un documento que ha ingresado al IDU a través de sus canales fue clasificado como derecho de petición, el jefe de la dependencia que lo tenga asignado podrá solicitar inmediatamente, previa justificación y soporte de manera razonada su modificación al jefe de la Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía, quien con el apoyo de la Subdirección General Jurídica verificará si el documento corresponde o no a una petición de origen ciudadano, y lo modificará u ordenará su modificación.

En caso contrario, cuando un documento no haya sido clasificado como derecho de petición, pero que del análisis de su contenido se reconozca el ejercicio de este derecho fundamental, el jefe de la dependencia encargada solicitará inmediatamente el ajuste correspondiente al jefe de la Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía, quien lo modificará u ordenará su modificación.

De la modificación quedará registro del usuario que la realizó en el histórico del documento del sistema de gestión documental.

La Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía con el apoyo de la Subdirección General Jurídica brindará las orientaciones pertinentes y requeridas por el grupo de correspondencia de la Subdirección Técnica de Recursos Físicos y por las demás dependencias, para la clasificación adecuada de documentos que contengan requerimientos ciudadanos.

33. REGLAS ESPECIALES PARA LA SOLICITUD DE DOCUMENTOS CON RESERVA

Artículo 24 Ley 1437 de 2011: “Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la

realización de la respectiva operación.

5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional.
8. Los datos genéticos humanos”.

34. PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA LA SOLICITUD DE COPIAS

Cuando soliciten fotocopias, el interesado debe sufragar previamente los costos de acuerdo con los precios establecidos en el contrato outsourcing vigente. En estos casos, la dependencia respectiva oficiará al interesado indicándole el número de copias y su costo, para que cancele directamente a la firma contratista en el centro de copiado de la entidad.

Una vez cancelado el servicio por el solicitante, debe presentar el recibo de pago expedido por parte de la empresa contratista a la dependencia responsable del documento, quien se encargará de tomar las fotocopias y entregarlas al solicitante.

Las fotocopias solicitadas por parte de autoridades judiciales, administrativas o de control se sujetarán a las siguientes reglas:

- **Fotocopias de manera gratuita:** Las que sin mediar solicitud de parte, en ejercicio de la potestad oficiosa requieran los jueces o magistrados; las requeridas por la Fiscalía General de la Nación en desarrollo de una investigación; las que requieran organismos de control como la Contraloría General de la República, la Contraloría de Bogotá, la Procuraduría General de la Nación, Personería de Bogotá o Veeduría Distrital; las que soliciten los miembros del Concejo de Bogotá; las que soliciten las demás autoridades administrativas en ejercicio de las funciones que le son propias.
- **Fotocopias que deben ser cobradas:** Las pruebas solicitadas por las partes dentro de los procesos. En estos casos, la dependencia respectiva oficiará a la autoridad peticionaria indicándole el número y costo de las copias, para que ésta a su vez, solicite al demandante o peticionario soporte de pago.

35. GEOREFERENCIACIÓN

Es considerada un instrumento de información relevante para el Instituto de Desarrollo Urbano, como fuente de información de las necesidades y expectativas de la ciudadanía que permite el análisis del territorio y facilita la toma de decisiones.

Es fundamental que durante el registro de la petición, se solicite a la ciudadanía la información exacta para localizar las coordenadas (nomenclatura o ubicaciones aproximadas) que permita localizar el sitio y así brindar respuesta efectiva, en caso de que no se tenga este dato y frente a la insistencia del ciudadano se debe radicar en las condiciones que contenga el requerimiento, así mismo se aclara que existen peticiones que por su naturaleza administrativa o general no requieren ser georeferenciadas.

El Instituto de Desarrollo Urbano, cuenta con el Sistema de Información Geográfica SIGIDU que actúa como una herramienta de apoyo para ubicar geográficamente las peticiones.

36. CONTENIDO DE LAS PETICIONES

Toda petición deberá contener, por lo menos (según el artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo):

- Designación de la autoridad a quien se dirige.

- Nombres y apellidos completos del solicitante, y su representante o apoderado si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia.
- El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

De otra parte, teniendo en cuenta que el núcleo esencial del derecho de petición es dar respuesta oportuna y de fondo, independientemente de la forma en que se presente la petición, sea mediante documento escrito o de manera verbal, la Corte Constitucional mediante sentencia T-021 del diez(10) de febrero de mil novecientos noventa y ocho (1998), Magistrado Ponente: Dr. José Gregorio Hernández Galindo, ha expresado su posición sobre la presentación del derecho de petición de la siguiente manera:

"Para tener derecho a la pronta contestación, no es requisito indispensable que se invoque expresamente el derecho de petición, ni que se mencione el artículo 23 de la Carta Política, ni tampoco que se enumeren las normas del Código Contencioso Administrativo que desarrollan las reglas aplicables, es suficiente que del escrito correspondiente-o del acta de la exposición verbal, en su caso- puede extraerse que el deseo de la persona es el de formular una petición, en interés general o particular, para que al asunto se le deba dar el trámite propicio a la satisfacción del indicado derecho fundamental, y para que principien a correr los términos legales para la pronta resolución. Desde luego, también en el entendido de que se generará responsabilidad disciplinaria para los servidores públicos que, so pretexto de no haber encontrado en la solicitud una expresa fórmula sacramental, se abstienen de decidir o lo hacen extemporáneamente".

37. PETICIONES INCOMPLETAS

De conformidad con lo establecido en el artículo 15 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, cuando una petición no se acompaña de los documentos o informaciones necesarias, en el acto de recibo se le indicará al peticionario los que faltan; si insiste en que se radique, se le recibirá la petición dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas.

Sin embargo, no podrá rechazarse por información adicional que se encuentre fuera del marco jurídico vigente o que no sea necesaria para resolver la petición, o se encuentre en los archivos del Instituto.

Si la petición se presentó por escrito, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación para que complete en máximo un (1) mes. Al día siguiente de que complete la información se reactivarán los términos para resolver la petición.

Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

38. FALTA O AUSENCIA DE COMPETENCIA INSTITUCIONAL

En caso de recibir una petición verbal o escrita que no sea competencia del Instituto de Desarrollo Urbano, se debe informar inmediatamente al peticionario, si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

39. FALTA O AUSENCIA DE COMPETENCIA AL INTERIOR DEL IDU

Una vez la dependencia asignada reciba un derecho de petición, deberá verificar si es competente para responderlo. Si determina que no lo es, deberá reasignarlo inmediatamente a la dependencia competente, consignando en las observaciones en el sistema de gestión documental (histórico) las razones por las cuales

se reasigna la petición y las demás orientaciones pertinentes, evitando extralimitación en el ejercicio de las funciones o incumplimiento de las mismas.

La reasignación de un requerimiento ciudadano deberá hacerse con fundamento en las funciones definidas en el Acuerdo IDU 006 de 2021 y en el Instructivo de Clasificación de Requerimientos Ciudadanos que se encuentre vigente.

40. PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes.

En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

A cada petición reiterativa deberá responderse con un nuevo oficio, refiriéndose en su contenido a lo resuelto en las anteriores oportunidades. No podrá descargarse un derecho de petición del sistema de gestión documental vinculando un oficio de respuesta con fecha anterior a aquella en la que ingresó el requerimiento ciudadano.

41. ANALOGÍA

Cuando existan más de diez (10) peticiones análogas, de interés general, información o consulta, podrá darse una sola respuesta, la cual se publicará en la página web del IDU o en un diario de amplia circulación y podrá dar copias de esta a quien las requiera.

42. PETICIONES ANÓNIMAS

Corresponde a las solicitudes en las que los ciudadanos registran una queja, reclamo, solicitud de información, sugerencia, denuncia o consulta, pero no registran sus datos personales.

Cuando la petición haya sido presentada por un ciudadano anónimo sin registrar dirección de notificación, se elaborará la respectiva respuesta y, una vez suscrita por el directivo competente dentro de los términos de ley, se publicará por cinco (5) días hábiles en un lugar de acceso al público en general, dejando constancia en la respuesta de tal circunstancia. Estas respuestas también serán publicadas en la página web institucional por el mismo término, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

43. CONTROL Y SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

La Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía tiene dentro de sus funciones: “efectuar seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos formulen al Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, lo mismo que a la oportunidad de las respuestas que brinden las dependencias correspondientes”.

La Subdirección General Jurídica tiene dentro de sus funciones: “liderar, orientar y supervisar la estructuración de las respuestas a los requerimientos de los órganos de control y vigilancia y de las autoridades administrativas y judiciales, así como la consolidación y estructuración de las respuestas a los derechos de petición y consulta recibidos en el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU”.

En función de las competencias de la Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía y de la Subdirección General Jurídica se hará un balance mensual, con el fin de adoptar recomendaciones y medidas que se consideren necesarias para el mejoramiento de esta función.

Lo anterior, no exime de la obligación que tenemos todos los servidores públicos de responder oportunamente las peticiones, además es importante recordar que las dependencias deben realizar el seguimiento a cada petición asignada, hasta la notificación de la respuesta al ciudadano.

44. DESISTIMIENTO

- **Desistimiento Tácito de la petición**

Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

- **Desistimiento expreso de la petición.**

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

45. RESPUESTA A LAS PETICIONES

El artículo 23 de la Constitución dispone que: *“toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.”* Esta garantía ha sido denominada derecho fundamental de petición, con el cual se promueve un canal de diálogo entre los administrados y la administración, *“cuya fluidez y eficacia constituye una exigencia impostergable para los ordenamientos organizados bajo la insignia del Estado Democrático de Derecho”*. De acuerdo con la jurisprudencia constitucional, esta garantía tiene dos componentes esenciales: (i) *la posibilidad de formular peticiones respetuosas ante las autoridades, y como correlativo a ello, (ii) la garantía de que se otorgue respuesta de fondo, eficaz, oportuna y congruente con lo solicitado. Con fundamento en ello, su núcleo esencial se circunscribe a la formulación de la petición, a la pronta resolución, a la existencia de una respuesta de fondo y a la notificación de la decisión al peticionario* (Sentencia T-230/20).

De lo anterior, se desprende la obligatoriedad que le asiste a todos los servidores y contratistas del Instituto de Desarrollo Urbano, de atender dentro de los términos de ley, las peticiones ciudadanas otorgando respuesta de fondo, eficaz, oportuna y congruente con lo solicitado.

46. DIRECTRICES PARA RESPONDER LAS PETICIONES

El derecho de petición está señalado en la Constitución Política como fundamental, el cual garantiza otros derechos constitucionales, por ello es necesario implementar las medidas mínimas para que los servidores públicos den estricto cumplimiento a las respuestas de las peticiones presentadas, en los términos establecidos en la ley. Para ello se hace necesario dar cumplimiento a lo siguiente:

- **Pronta resolución:** consiste en responder la petición en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos legales. Por regla general son 15 días hábiles, no obstante, la Ley 1437 de 2011, establece unas modalidades con términos específicos.
- **Claridad:** la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.

- **Precisión:** la respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que no sean objeto de la petición. **Congruencia:** la respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.
- **Consecuencia:** el IDU debe ser proactivo en las respuestas e informar al peticionario, el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente.
- **Calidad:** debe resolverse de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado. La respuesta se debe poner en conocimiento del peticionario, antes del vencimiento de los términos de ley.
- **Notificación de la decisión:** poner en conocimiento del peticionario la respuesta o decisión, ya que implica la posibilidad de controvertir la respuesta.

Sobre este último, la notificación de la decisión, la Corte Constitucional a través de su jurisprudencia ha señalado que: *“Es la administración o el particular quien tiene la carga probatoria de demostrar que notificó al solicitante su decisión, pues el conocimiento de ésta hace parte del intangible de ese derecho que no puede ser afectado”* (Sentencia C-007 de 2017).

Los elementos estructurales del derecho fundamental de petición, de acuerdo con la Sentencia C-007/2017, son:

- El derecho a presentar peticiones ante las autoridades por motivos de interés general o particular.
- La posibilidad de que la solicitud sea presentada de forma escrita o verbal.
- El respeto en su formulación.
- La informalidad en la petición.
- La prontitud en la resolución.

La Corte Constitucional en sentencia T-249 del veintisiete (27) de febrero de dos mil uno (2001), Magistrado Ponente: Dr. José Gregorio Hernández Galindo señaló: *“en relación con el derecho de petición, no basta que se expida la respuesta, sino que, además, es necesario que esta se notifique de manera oportuna al interesado”*. En tal sentido, es deber del servidor público encargado de tramitar la respuesta, hacer el respectivo seguimiento a efectos de que la misma sea no sólo suscrita a tiempo, sino que además sea tramitada y entregada de manera oportuna al peticionario.”(Destacado fuera de texto original).

47. DERECHOS DE PETICIÓN PRESENTADOS EN LOS PUNTOS IDU

El contratista a cargo de la operación de un Punto IDU, deberá garantizar la atención a la ciudadanía brindando oportunamente las respuestas a sus requerimientos, escritos y verbales, conforme los términos definidos en la ley y el presente manual.

En el evento en que no sea posible responder de fondo un derecho de petición presentado en un Punto IDU dentro de los términos establecidos en la ley y en este manual, debido a los tiempos programados para la ejecución de las obras o cualquier otro motivo, el contratista deberá informar de esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

48. RESPUESTAS DEVUELTAS POR CORRESPONDENCIA

En el evento en que las respuestas a derechos de petición sean devueltas por correspondencia, el servidor que la hubiera generado deberá ceñirse a lo previsto en el “manual operativo de gestión documental” vigente o, el que haga sus veces de la Subdirección Técnica de Recursos Físicos.

49. PRÓRROGA DE TÉRMINOS

Todas las peticiones deben ser atendidas dentro de los términos establecidos para ello, y por esto las personas encargadas de darles trámite deben estar en capacidad de determinar, desde el momento de su recepción, si es o no posible la atención al requerimiento en los tiempos de ley.

Así, de conformidad con lo previsto en la normativa, cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en el plazo dispuesto inicialmente, se deberá informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

50. CONSOLIDACIÓN DE RESPUESTA

En todos los casos, cuando varias dependencias, según sus funciones y competencias, deban proyectar respuestas a peticiones contenidas en un mismo requerimiento, consolidará aquella a la que a través del sistema de gestión documental le sea asignado el radicado por ser esta responsable de atender la mayor parte de las peticiones.

Para el efecto, la dependencia consolidadora deberá requerir la información que sirva de soporte para la elaboración de la respuesta definitiva mediante memorando o correo electrónico, indicando el plazo para que las dependencias responsables suministren oportunamente la información.

51. INOBSERVANCIA DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER

Es deber de todo servidor: “Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado”, le ésta prohibido “Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda”.