

50 años

Instituto de
Desarrollo
Urbano

INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO 2021



INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU 2021

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 disfrute de los derechos y espacios en los cuales se insertan las valoraciones y representaciones socio-culturales de la ciudadanía. Por ello, el Instituto de Desarrollo Urbano es una institución comprometida con la promoción y garantía de espacios de expresión y participación alrededor de los proyectos urbanos, que lidera, la entrega transparente y oportuna de información de los mismos y la búsqueda de la satisfacción de las necesidades de las ciudadanas y ciudadanos Bogotanos.

Alineados con este propósito, el IDU cuenta con la figura del Defensor del Ciudadano y un proceso de gestión que ha venido fortaleciendo sus funciones y acciones, teniendo como marco:

- I) El artículo 209 de la Constitución Política, que fundamenta la figura del Defensor del Ciudadano al señalar que “la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones”.
- II) El artículo 3 del Decreto 371 de 2010 expedido por el Alcalde Mayor de Bogotá, el cual señala que la prestación de los servicios debe ser tratada en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, su efectividad y fácil acceso.

III) El Decreto Distrital 197 de 2014 que adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía –PPDSC- en Bogotá, y en la cual se describen los referentes conceptuales, el enfoque de derechos y los principios generales sobre los que se debe desarrollar la política, siendo su artículo 15 el que señala la figura del Defensor del Ciudadano como el garante y veedor en la implementación y seguimiento de dicha política.

IV) Y el artículo 34 del Decreto 847 de 2019, que señala las funciones del Defensor de la Ciudadanía y deroga el Decreto 392 de 2015.

La Entidad trabaja en la implementación de acciones que permiten dar cumplimiento de la PPDSC, articulando sus planes de acción, mejorando los canales de atención, cualificando sus equipos de trabajo y participando en las diferentes estrategias de fortalecimiento que ofrecen otras entidades del Distrito, logrando así el mejoramiento en la prestación del servicio que se brinda a la ciudadanía. En cuanto a la figura del Defensor del Ciudadano, cuyo ejercicio actualmente se encuentra delegado al jefe de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía por Resolución 5984 de 2021, su objeto es el de atender y solucionar de forma amable y efectiva las diferencias que puedan surgir entre la Entidad y la ciudadanía, en concordancia con los principios que rigen la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía señalados en el artículo 4° del Decreto 847 de 2019, como son:

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

En virtud de lo anterior, a continuación, se relacionan las buenas prácticas de servicio a la ciudadanía implementadas por la Entidad, así como los logros derivados de las mismas en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2021, pues el Defensor del Ciudadano se ha preocupado por generar acciones de mejora en el sistema de servicio al ciudadano del Instituto, realizando las siguientes acciones, según las funciones señaladas en el artículo 14 del Decreto 847 de 2019:

1. Velar porque la Entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía:

En el Instituto de Desarrollo Urbano estamos comprometidos 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 Defensor del Ciudadano propende para que el Instituto de Desarrollo Urbano garantice 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. Consecuentemente, para esta Defensoría es de suma importancia procurar todo aquello que conlleve a la prestación de un excelente servicio y comprometerse con la

búsqueda de la satisfacción de todos los ciudadanos, atendiendo con calidad, calidez y oportunidad las peticiones, quejas y reclamos. En consecuencia, la Entidad tiene adoptados los manuales, instructivos, planes y documentos que permiten implementar, hacer seguimiento y evaluar el servicio a la ciudadanía.

De otra parte, la Entidad obtiene la asignación de recursos para el cumplimiento de los compromisos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, ya que cuenta con el personal idóneo para la atención a la ciudadanía y asimismo, es partícipe del plan de acción de dicha política.

De igual manera, la Entidad ejecuta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano; participa en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, cuenta con los canales de atención a la ciudadanía (escrito, virtual, presencia y telefónico), actualizó el instructivo de clasificación de requerimientos ciudadanos y el manual de servicio y gestión de los derechos de petición de la Entidad.

Respecto de la accesibilidad, la Entidad contrató el servicio de expertos para cumplir con estos estándares, con miras a garantizar que las personas sordas gocen de los mismos derechos, servicios y oportunidades que los demás. En este sentido, para el mes de diciembre del año 2021 empezó a regir el contrato de prestación de servicios suscrito con la Federación Nacional de Sordos de Colombia – Fenascal –, quienes hacen la traducción e interpretación a lengua de señas colombiana de algunos contenidos de la página web, así como los menús principales y la Guía de Trámites y Servicios.

Adicionalmente, el contrato cuenta con intérprete de la plataforma Servir, que conecta en tiempo real al usuario con un intérprete de lengua de señas que le permitirá realizar sus trámites presenciales en ventanilla.

En la actualidad, están publicados 4 gifs que traducen los primeros menús de la página web a lengua de señas colombiana:



De otra parte, el “Manual de servicio al ciudadano y gestión de los derechos de petición” - MGSC versión 6.0 del Instituto de Desarrollo Urbano, fue actualizado incluyendo los avances en tecnologías de la información y la comunicación; adicionando el manejo de peticiones a través de redes sociales; aclarando la temporalidad para la solicitud de modificación del tipo documental cuando hay lugar a ello; aclarando la georreferenciación; protocolos de atención a etnias y personas LGBTI; también le fue adicionado el tema relacionado con “*cero tolerancia al soborno y cero tolerancia a la corrupción*”. Asimismo, este manual ha orientado y utilizado como soporte para la atención a la ciudadanía los mismos principios que establecen las normas que regulan la materia.

El “Procedimiento de recepción y atención de requerimientos del Defensor del Ciudadano”, señala el quehacer de esta figura, cuando se presenta un requerimiento ciudadano, entre otras circunstancias, cuando el ciudadano considere que la atención y/o prestación de los servicios que presta el Instituto de Desarrollo Urbano ha sido deficiente o que la Entidad no ha respondido de fondo a su petición.

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



La Defensora del Ciudadano ha venido liderando, mesas de trabajo con todos los directivos de la Entidad involucrados en la prestación del servicio a la ciudadanía, realizando seguimiento a los canales de comunicación de la Entidad, buscando el fortalecimiento del servicio y la aplicación de buenas prácticas que redundan en el buen servicio prestado a la ciudadanía.

Adicionalmente, se implementan estrategias de comunicación dirigidas al fortalecimiento de servicio al ciudadano, realizando socializaciones al interior de la entidad sobre protocolos de servicio y manejo de los derechos de petición. En el segundo semestre 2021 salió a producción la integración de los sistemas de información propios de la entidad con el sistema distrital Bogotá Te Escucha.

De esta manera y con el apoyo de la figura del Defensor y el esfuerzo de todas las dependencias buscamos lograr la cohesión de la estructura organizacional del IDU en torno a la eficiente gestión del manejo de los derechos de petición, en el entendido de que “*todos somos atención a la ciudadanía*” y sabemos que cada quien hace parte del éxito para cumplir con uno de los fines esenciales del Estado, servir a la ciudadanía.

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

Para su cumplimiento, el Defensor de la Ciudadanía realiza el análisis de las peticiones que presenta la ciudadanía acerca de las deficiencias en la prestación del servicio por parte de la Entidad de acuerdo con nuestra misión, para ello, mensualmente se realizan las evaluaciones pertinentes y, cuenta con el observatorio de percepción ciudadana, que se encuentra en el siguiente enlace: https://www.idu.gov.co/page/observatorio-2021?enable_editor=1.

De esta manera, fueron generados los informes trimestrales a todo el IDU, acerca del “indicador transversal de oportunidad de la respuesta para el ciudadano” de los derechos de petición, informes semestrales e informes anuales, obteniendo mejora continua para las dependencias y para el Instituto.

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

Lo anterior, es realizado promocionando la integridad y transparencia en materia de servicio al ciudadano, también es una herramienta para la toma de decisiones y elaboración de planes de acción. De acuerdo con lo anterior, en 2021 la entidad atendió 47.372 peticiones de origen ciudadano, lo cual corresponde a la información registrada en el sistema de gestión de PQRSD y el sistema de gestión documental de la Entidad. El análisis estadístico está compuesto por los siguientes indicadores: puntos de atención a la ciudadanía, tipo de requerimiento, canales de atención al ciudadano, criterio, subcriterio, georreferenciación por localidades, estado de la respuesta y finaliza con las acciones realizadas por la Entidad en materia de servicio al ciudadano.

Para el IDU es muy importante la atención a la ciudadanía, contribuyendo al desarrollo urbano de Bogotá Región para mejorar la calidad de vida de su gente, de modo que, en 2021 se observa alta participación de “Dependencias”, es decir, los derechos de petición que requieren respuesta de fondo, le siguen “PQRSD Canales” atendido por la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía al responder al ciudadano en primer contacto brindando apoyo a todos los procesos de la Entidad.

El canal de mayor preferencia de los ciudadanos fue el “Virtual”, debido a las medidas de protección y distanciamiento social por causa del virus COVID-19. En ese sentido, la entidad trabajó por impulsar el uso de los canales virtuales y fortalecer la atención con diferentes herramientas tecnológicas y estrategias de servicio al ciudadano.

Se realizó la medición de la oportunidad de respuesta al ciudadano según los términos establecidos en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, encontrando un buen desempeño en los estados “Respondido en primer contacto” y “Respondido dentro del término” con el 87,99%, lo que indica que el ciudadano recibió respuesta por parte de la Entidad dentro de los términos de Ley. En cuanto a los estados “enviado

extemporáneamente" y "vencido" la Entidad debe trabajar para disminuir este indicador con diferentes estrategias para sensibilizar a las dependencias sobre la importancia de la gestión de respuesta oportuna y manejo de los derechos de petición.

- ▶ Corolario de lo anterior, la Defensoría del Ciudadano ha impulsado diferentes estrategias de comunicación interna con el objetivo de sensibilizar a las dependencias sobre la importancia de la gestión de respuesta oportuna y manejo de los derechos de petición, a través del correo defensordelciudadano@idu.gov.co
- ▶ Asimismo, ha impulsado diferentes estrategias de comunicación a través de las redes sociales, con el objetivo de que los ciudadanos conozcan los canales de atención donde pueden presentar sus peticiones.
- ▶ La Entidad cuenta con el indicador transversal de oportunidad de respuesta al ciudadano que permite el seguimiento a las dependencias, cumpliendo con los términos de ley y fortaleciendo la relación con la ciudadanía.
- ▶ Se tiene en cuenta los estudios, indicadores y recomendaciones de los entes de control para fortalecer el servicio al ciudadano, de forma que la Entidad obtenga buen desempeño en el distrito.
- ▶ En cuanto al diálogo con la ciudadanía, la Entidad participó en los cursos de lenguaje claro para implementar las herramientas en la elaboración de respuestas a derechos de petición, formatos y documentos técnicos.

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

En la página web del IDU y en el punto de atención ubicado en la calle 22, se encuentra publicada, en lenguaje claro, la carta de trato digno, donde se señalan los derechos y obligaciones que son objeto los ciudadanos y los cuales son apropiados por los servidores públicos en la Entidad.

Adicionalmente y con el fin de fortalecer las competencias de los servidores que atienden a la ciudadanía, se promovió la participación al interior de la Entidad del taller sobre lenguaje claro del DNP; realizamos la traducción a lenguaje claro de 3 "respuestas tipo" a derechos de petición manejado por una de las dependencias que más produce respuestas a derechos de petición; asimismo, realizamos una sensibilización en el marco de los proyectos de aprendizaje en equipo para los servidores de la Entidad sobre Servicio a la Ciudadanía; se realizaron dos sensibilizaciones sobre protocolos de atención incluyente. Uno, denominado taller "Bogotá sin barreras" dictado por la Secretaría Distrital de Gobierno y otro dictada por el SENA; se realizaron sensibilizaciones del instructivo clasificación de requerimientos ciudadanos al grupo de radicación tanto de la Subdirección Técnica de Recursos Físicos como de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía; asimismo, reuniones periódicas con el grupo de canales donde tratamos la correcta clasificación de los requerimientos ciudadanos; realizamos charla sobre

requerimientos ciudadanos en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas “Bogotá Te Escucha” dirigida a los enlaces, y sensibilización al personal de Cades y Super-Cades sobre trámites y servicios del IDU.

El Defensor del ciudadano también lideró reuniones mensuales con los enlaces de la Entidad, donde 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, y también orientación en las respuestas a los requerimientos frente a la gestión de su dependencia. Como objetivo principal, los enlaces deben contar 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 Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía, con el fin de resolver las diversas solicitudes de la ciudadanía.

Con lo anterior, buscamos mejorar la comunicación con la ciudadanía, lo cual implica facilitar la comprensión de la información que se brinda, garantizando la certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se pueden solucionar inquietudes y realizar trámites.

Hemos fortalecido los canales de servicio con los que cuenta la Entidad para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés, pues en el segundo semestre 2021 fue contratado el servicio de chatbot, el cual será puesto en producción a partir de abril de la presente anualidad.

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

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

El Instituto de Desarrollo Urbano siendo una empresa familiarmente responsable y sujeto a la normatividad legal vigente, sigue fortaleciendo los lazos con sus trabajadores y/o contratistas en pro de dar continuidad a la prestación de los servicios en su día a día con la ciudadanía como razón de ser de nuestra Entidad y para lo cual esta Defensoría trabajó arduamente en el periodo objeto del informe.

El IDU nunca interrumpió los servicios que ofrece ni la atención al ciudadano se vio afectada por la pandemia, los canales virtuales se vieron atiborrados con las necesidades de todos los ciudadanos, las cuales han venido siendo atendidas por el personal dispuesto para ello con la calidad que exigen nuestra Política de Servicio, con el fortalecimiento de la capacidad humana y de los dispositivos técnicos y tecnológicos necesarios.

Una estrategia importante para dar continuidad a la excelente prestación del servicio que ha caracterizado a la Entidad de Desarrollo Urbano a través del equipo dispuesto para este fin, fue la reorganización en tiempo récord del recurso humano y materiales disponibles, ampliándose la implementación de

soluciones tecnológicas y reforzando la capacidad de comunicación, como lo señalamos en numeral anterior fue contratado el servicio chatbot.

El incremento de la demanda por esos canales en nuestra Entidad evidencia el enorme potencial en el manejo que se le ha venido dando a los trámites, servicios, PQRSD a través de la telefonía celular, softphone, formulario web, chat, sin descuidar por supuesto el canal presencial que en una mínima medida y para las personas que no pueden acceder estos canales virtuales han sido atendidas de manera personal, con todas las medidas de bioseguridad que nos exige el momento. En el siguiente enlace <https://www.idu.gov.co/page/canales-de-atencion>, se encuentran publicados los diferentes canales de atención a la ciudadanía.

De otra parte, fue puesta en producción la integración de los sistemas de la entidad Orfeo y Bachué con el sistema distrital Bogotá Te Escucha, centralizando la consulta de las peticiones ciudadanas, garantizando la transparencia y acceso de la información pública en los tiempos establecidos por la ley. Con la integración, la ciudadanía obtiene beneficios como:

- ▶ Traslado o recibo de peticiones entre entidades.
- ▶ Cumplimiento de la norma ambiental "Cero Papel".
- ▶ Evita duplicidad de requerimientos.
- ▶ Evita que se remitan varias veces la petición entre entidades, sin que haya una respuesta efectiva al ciudadano.
- ▶ Articulación entre entidades distritales.
- ▶ Modernización de canales virtuales de atención al ciudadano.
- ▶ Seguridad de la información.
- ▶ Reducción en tiempos de respuesta para el traslado entre entidades.
- ▶ Oportunidad, claridad y calidez en la respuesta brindada al ciudadano.
- ▶ Control ciudadano de las peticiones a través del Sistema Bogotá Te Escucha.
- ▶ Centralización en la gestión de peticiones ciudadanas, permitiendo registro y consulta de cualquier entidad.
- ▶ Ahorro tiempo de desplazamiento.
- ▶ Evita intermediarios.

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

Fueron presentados oportunamente, todos los informes requeridos tanto por la Alcaldía Mayor, como por el ente de control preventivo. Adicionalmente, en la página web de la entidad <https://www.idu.gov.co/page/defensor-del-ciudadano> se encuentra publicada la información relacionada con el Defensor del Ciudadano.

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

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

Adicionalmente, como el propósito principal es cumplir con uno de los fines esenciales del Estado: "servir a la comunidad", hemos recordado a toda la entidad el cumplimiento estricto en la pronta resolución, la respuesta de fondo, la notificación de la decisión y los elementos estructurales del derecho de petición. Por intermedio del correo del Defensor del Ciudadano fueron enviadas aproximadamente 40 alertas, solicitando la respuesta a los derechos de petición, teniendo una efectividad del 100% debido a que cada una de las dependencias dio respuesta oportunamente.

En este sentido, se evidencia el cumplimiento de las funciones señaladas en el Decreto 847 de 2019 y ordenanzas del Decreto Distrital 197 de 2014. De otra parte y en línea con el objetivo principal del Defensor del Ciudadano y de todos los servidores públicos del Instituto de Desarrollo Urbano, que no es otro que velar por los derechos de los ciudadanos, relaciono los casos que fueron atendidos con personas que accedieron al servicio del Defensor del Ciudadano:

1

Asunto relacionado con solicitud de beneficios definidos en el art. 7 del Decreto 678 de 2020

a. Problema

El día 29 de enero del año 2021, recibimos solicitud de una ciudadana quien requirió la intervención del Defensor de la Ciudadanía, ya que consideró que sus derechos fueron vulnerados y solicita: *"Ordenar a quien corresponda en el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, que se profiera y entregue la Cuenta de Cobro para el pago de la valorización del acuerdo 724 de 2018, sobre el predio ubicado (por protección de datos personales se excluye la ubicación), con los beneficios a los cuales tengo derecho, tal como estaba definido en el art. 7 del DECRETO LEGISLATIVO 678 DE 2020."*

b. Gestión realizada

Para el caso que nos ocupa, es pertinente traer a colación que esta figura entra a operar cuando *“El ciudadano o usuario, estime que el Instituto de Desarrollo Urbano en desarrollo de las actuaciones administrativas ha incurrido en presuntos incumplimientos de las disposiciones legales o considere que ha sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a derecho, ...”* seguidamente, el Defensor realiza un estudio al interior de la entidad, para verificar los motivos que dieron origen a dicha solicitud y en consecuencia, convoca y adelanta las reuniones internas con las dependencias involucradas, en este caso la Dirección Técnica de Apoyo a la Valorización y la Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales, para revisar las respuestas brindadas a la ciudadana.

Consecuentemente, se cita a la ciudadana a reunión virtual, la cual se atendió el 26 de febrero a las 11 a.m., donde, se exponen los motivos por cuales la entidad no puede acceder a lo solicitado en la petición, aclarando la aplicación de las normas para tal efecto. Hecho que ya había sido explicado ampliamente a la ciudadana, a través de oficio dirigido por la Dirección Técnica de Apoyo a la Valorización.

c. Estado del caso

Dado lo anterior, la Entidad informa respetuosamente a la ciudadana, que no le es viable emitir la cuenta de cobro por concepto de la contribución de valorización según acuerdo 724 de 2018 para su predio con los beneficios definidos en el art. 7 del Decreto 678 de 2020, toda vez que para ello, la obligación debe plasmar unas condiciones, las cuales no cumplía en el momento en que se hizo el requerimiento, pues no podemos perder de vista que una de las reglas del derecho de petición, según nos lo señala la Corte Constitucional en sentencia 951 de 2014, es que *“... d) La respuesta no implica aceptación de lo solicitado ...”*. Con esta actuación, el caso se cierra.

2

Asunto relacionado con el pago producto de venta de predio al IDU

a. Problema

El 5 de mayo del año 2021, el ciudadano contacta a través de correo electrónico al Defensor del Ciudadano, quien manifiesta: *“De acuerdo a la información de la página del IDU, y después de una investigación a canales de ayuda y atención al ciudadano, recorro a ustedes amablemente, ya que me he visto supremamente perjudicado debido a los retrasos... con enfoque en el segundo pago...”*. Esto con ocasión de la venta de un predio al Instituto de Desarrollo Urbano para proyecto Transmilenio Av. Ciudad de Cali-Bosa.

b. Gestión realizada

El Defensor del ciudadano requiere a la Dirección Técnica de Predios, para que exponga los motivos de la tardanza, así como los trámites adelantados en torno al pago requerido por el ciudadano. De esta manera, se cita al ciudadano para adelantar reunión virtual el pasado 25 de mayo del 2021 con la participación del área técnica. Reunión que se adelantó satisfactoriamente, en la fecha y hora programadas y se le explicó al ciudadano el porqué de la demora en el pago, donde la Dirección Técnica de Predios adquiere el compromiso de adelantar todas las gestiones necesarias para generar dicho pago máximo en la última semana del mes de junio del año en curso, con el seguimiento respectivo de la Defensoría del Ciudadano del IDU.

c. Estado del caso

Con lo anterior, desde la Defensoría se hizo el seguimiento respectivo al área técnica, desde donde se realizaron las gestiones necesarias, cumpliendo así con el objetivo de que se generara el pago en la última semana de junio del año en curso, con lo cual este caso se cierra debido a la efectividad de las actuaciones realizadas.

3

Asunto relacionado con posible afectación a ciudadano ubicado en un inmueble propiedad del IDU, administrado por IPES.

a. Problema

El 19 de octubre de 2021, esta Defensoría tomó de oficio el caso de un ciudadano quien se ubica en la plazoleta de la entidad, utilizando un cartel, en el cual señala que existe *“corrupción entre el IDU y el IPES”*. Se atiende al ciudadano, quien manifiesta que el IPES lo ubicó en un predio de propiedad del IDU, administrado por esa Entidad bajo la figura del comodato; pero que se está viendo afectado ya que un tercero está construyendo una edificación en el predio aledaño y está invadiendo parte del lote con unas vigas que causan molestias a las personas que se encuentran en este espacio.

b. Gestión realizada

En cumplimiento de la reunión adelantada el 19 de octubre, esta Defensoría adquirió el compromiso de realizar las averiguaciones pertinentes en torno al caso presentado por el ciudadano, quien posteriormente transmitiría los avances. Posteriormente, esta Defensoría se reunió con la Dirección Técnica de Predios, quien es el área encargada del manejo del caso, adelantando las siguientes gestiones:

El área técnica acordó el compromiso por parte del IPES de realizar la restitución del predio objeto de discusión al IDU, con miras al mejoramiento de los inconvenientes que se han presentado en el inmueble por concepto de la construcción que se está realizando aledaña al predio.

De otra parte, el IDU a través del área técnica, procedió a solicitar a la Alcaldía local el retiro de la estructura flotante que se encuentra ocupando la parte aérea del predio de propiedad del IDU, entregando copia del oficio al ciudadano en reunión adelantada el 30 de noviembre de 2021.

c. Estado del caso

Esta Defensoría continúa haciendo seguimiento al caso, realizando las actuaciones necesarias y que sean de su competencia, para culminar la gestión en el presente asunto.

Cordialmente,



Lucy Molano Rodríguez

Defensora del Ciudadano

Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
Calle 22 # 6-27
Teléfono: (601) PBX 338 6660 ext. 1306
lucy.molano@idu.gov.co

Proyecto:
Claudia María Majé Gaviria - ORSC



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



/idubogota



/idubogota



/idubogota



/idubogota

www.idu.gov.co