



INFORME DE LA DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA

2022



INFORME DE LA DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA DEL INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU 2022

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 entidad 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 ciudadanas y ciudadanos bogotanos garantizando su bienestar, teniendo presente que las personas son el eje principal de la gestión pública.

De la mano con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá, la cual fue adoptada según Decreto Distrital 197 de 2014 y modificada por el Decreto Distrital 847 de 2019, donde señala las líneas y principios estratégicos para que las entidades del Distrito cuenten con un nuevo enfoque de servicio, determina que se debe implementar la figura de la Defensora de la Ciudadanía, estableciendo sus funciones. Corolario de lo anterior, con Resolución IDU 4333 de 2022 se designó al Jefe de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía el ejercicio de la figura de **“Defensora de la Ciudadanía”**, para implementar las medidas administrativas pertinentes que garanticen la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía del Instituto en los términos establecidos en la ley, quien cuenta con la capacidad técnica y con el pleno conocimiento de la misionalidad y asuntos estratégicos de la entidad, que conlleva a la generación de análisis idóneos y relevantes para la realización de acciones en procura de la mejora de la gestión pública de cara a la ciudadanía en la entidad.

En virtud de lo anterior y, buscando que haya convergencia entre las políticas de transparencia y acceso público, racionalización de trámites, participación ciudadana y servicio a la ciudadanía, a continuación, se relacionan las acciones adelantadas en cumplimiento de las funciones de la Defensora de la Ciudadanía descritas en el artículo 14 del Decreto 847 de 2019 implementadas por la entidad, así como los logros derivados de las mismas en el año inmediatamente anterior:

► 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.

Esta defensoría continúa velando para que la entidad cumpla con los compromisos adquiridos en el plan de mejoramiento de la PPDSC, evidenciado en la programación del presupuesto asignado a la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía para el cumplimiento de las funciones relacionadas con el servicio.

De igual manera, la entidad asignó recursos públicos para el cumplimiento de la política relacionado con la accesibilidad, contratando los servicios de la Federación Nacional de Sordos de Colombia – Fenascal, donde contamos con un intérprete de lengua de señas de la plataforma Servir que conecta en tiempo real al usuario permitiendo el acceso a trámites presenciales en ventanilla. Este producto surgió de las reuniones periódicas de **“seguimiento a los canales de servicio a la ciudadanía”**, que se encuentra implementado en la entidad con la participación del equipo directivo de las oficinas que tienen funciones directas con el servicio a la ciudadanía.

De otra parte, la entidad cuenta con el sistema de asignación de turnos en el punto de atención ubicado en la sede principal, por ello a través de contrato IDU-MC10%-DTAF-018-2021 designó la suma de \$49.063.700 para la adquisición de la nueva solución de turnos digitales para el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU.

Adicionalmente, cuenta con el contrato Interadministrativo IDU 1540 de 2021, por la suma de \$5.829.470.482.00, suscrito con Servicios Postales Nacionales S.A., cuyo objeto consiste en: “Prestar el servicio de mensajería interna, externa, expresa y correo certificado, impresión, alistamiento, empaque y distribución por mensajería y/o correo masivo estándar, correo electrónico y mensajes de texto vía celular (sms), cuentas de cobro y otros documentos generados en los procesos administrativos, de valorización y en la gestión de otros métodos de financiación (OPTL), a precios unitarios fijos y a monto agotable del Instituto de Desarrollo Urbano – IDU”, como soporte de los mecanismos de radicación calificada en el punto de atención

Del mismo modo, la entidad tiene adoptados y actualizados los manuales, instructivos, planes y documentos que permiten implementar, hacer seguimiento y evaluar el servicio a la ciudadanía, con el objeto de prestar un servicio más amable, respetuoso, digno, cálido y humano, con calidad y oportunidad en la información entregada. De igual manera, cabe resaltar que en cabeza de esta Defensoría trabajamos en la definición de los temas relacionados con denuncia por posibles actos de corrupción, datos abiertos y defensor de la ciudadanía, acorde con lo señalado en la Directiva 001 de 2021 *“Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante”, de la Secretaría Jurídica Distrital.*, para la debida actualización del *“Instructivo de clasificación de requerimientos ciudadanos”* y su correspondiente parametrización de los temas y subtemas en los sistemas propios de la entidad con el sistema Bogotá Te Escucha.

Fueron asignados recursos públicos para las actividades de verificación, promoción e identificación de la racionalización de trámites en la entidad, donde continuamos con 11 trámites, 1 OPA y una consulta de información, debidamente virtualizados, evidenciados en la Estrategia de Racionalización de Trámites 2022 del Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano que puede ser consultada en el siguiente enlace: <https://www.idu.gov.co/page/transparencia/planeacion/plan-anti-corrupcion>.



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:

Recomendaciones en materia de servicio a la ciudadanía: la Defensora de la Ciudadanía, periódicamente continúa liderando mesas de trabajo con los directivos de la entidad involucrados en la prestación del servicio a la ciudadanía, donde realizamos seguimiento a los canales de servicio de la entidad, buscando el fortalecimiento del servicio y la aplicación de buenas prácticas que redundan en el buen servicio prestado a la ciudadanía. Prueba de lo anterior, se evidencia en el informe de Seguimiento en Accesibilidad Universal IDU presentado por la Veeduría Distrital con radicado 20235260027832 de fecha 10 de enero de 2023, donde destaca la prestación del servicio en "... un alto nivel, ofreciendo, no solo las garantías accesibles sino también una excelente atención, realmente digna e incluyente para toda la ciudadanía..."

Gestión de peticiones ciudadanas: respecto de la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, periódicamente fueron realizadas reuniones con la Subdirección General Jurídica, donde se evaluó el reporte de las peticiones respondidas mes a mes, requiriendo el cumplimiento de los términos de ley a cada una de las dependencias, cuando hubo lugar a ello. Adicionalmente, cuando se evidencia que un derecho de petición está próximo a vencer, enviamos "alertas" a la dependencia competente con el objeto de que realicen el trámite dentro de la oportunidad señalada por la ley. Realizamos el informe mensual presentado a Veeduría e, informe de oportunidad de respuesta trimestral.

Planteamiento de estrategias en servicio a la ciudadanía e identificación de riesgos: se implementaron estrategias de comunicación dirigidas al fortalecimiento de servicio a la ciudadanía, se realizaron socializaciones al interior de la entidad sobre protocolos de servicio y manejo de los derechos de petición. De igual manera, la entidad participó de los nodos intersectoriales adelantados el año anterior.

En relación con las recomendaciones formuladas por esta Defensoría, asociadas a la identificación de riesgos para prevenir la vulneración de derechos a la ciudadanía, como fue señalado en el punto anterior, la entidad tiene adoptados procesos y procedimientos los cuales a través de los diferentes canales son divulgados al interior de la entidad para su apropiación y uso por parte de todos los servidores.

Dando continuidad a la estrategia de servicio trabajada en el año 2020, la cual consistió en las mesas temáticas señaladas en informe del semestre anterior, donde resultaron algunas tareas que fueron desarrolladas en su momento, finalizando el año 2022 empezamos a construir un plan de trabajo que une las diferentes actividades realizadas con miras al mejoramiento de la prestación del servicio a la ciudadanía y, con base en el seguimiento y medición de la calidad de servicio prestado en la entidad.

Finalmente, la Veeduría Distrital resalta en el informe de Seguimiento en Accesibilidad Universal IDU, que “en términos generales, el punto de servicio a la ciudadanía del IDU es razonablemente SATISFACTORIO, en el sentido que, si bien se requiere realizar los ajustes indicados, la prestación del servicio, mediado por el espacio, las comunicaciones y los objetos, permite atender dignamente a una persona con discapacidad o a una persona mayor de manera prioritaria con enfoque diferencial. Se considera este punto de servicio como una Buena Práctica del Diseño Universal en la prestación de un servicio a la ciudadanía, incluyente y accesible que vale la pena promocionar como referente primario...” ratificando de esta manera el excelente trabajo realizado por esta Defensoría en pro del servicio 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:**

La entidad presentó los análisis estadísticos del comportamiento de las peticiones ciudadanas mes a mes oportunamente y con la calidad requerida por la Veeduría Distrital, lo cual representa uno de los insumos necesarios para efectuar el análisis requerido en cumplimiento del Decreto Distrital 371 de 2010. Por ello, la Defensora se enfocó en el seguimiento a las acciones estratégicas para mejorar, mantener o modificar las gestiones referentes a las peticiones vencidas, así mismo se tienen en cuenta los estudios, informes y recomendaciones de los Entes de Control para fortalecer el servicio a la ciudadanía, de forma que la entidad obtenga buen desempeño en el distrito.

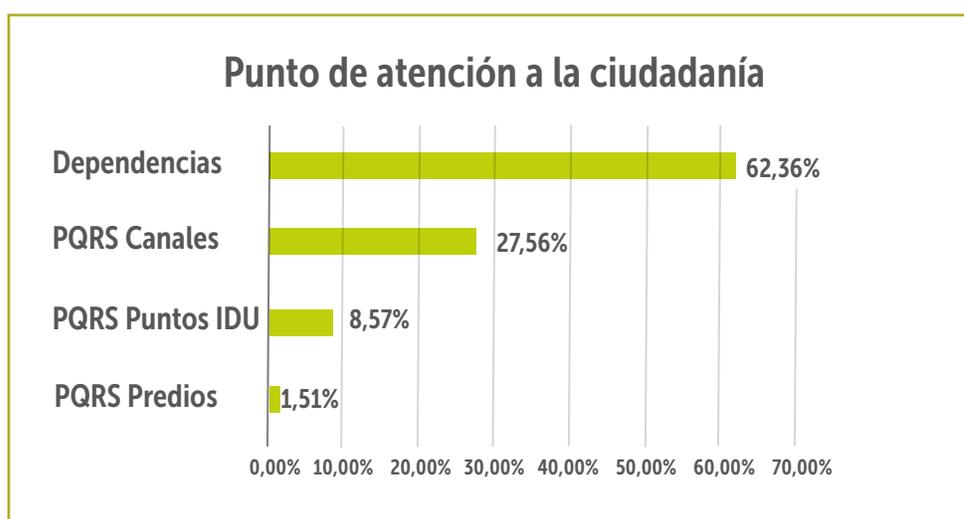
Para su cumplimiento, la Defensora realiza el análisis de las peticiones que presenta la ciudadanía acerca de las deficiencias en la prestación del servicio por parte de la entidad de acuerdo con nuestra misión, para ello, mensualmente se realiza las evaluaciones pertinentes y, cuenta con el observatorio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

El indicador transversal de oportunidad de respuesta al ciudadano permitió el seguimiento a las dependencias, cumpliendo con los términos de ley y fortaleciendo la relación con la ciudadanía, a través de 4 reportes que se generaron trimestralmente, frente a lo cual se destaca los buenos resultados de las dependencias que responden oportunamente y aquellas que debe mejorar para brindar un buen servicio.

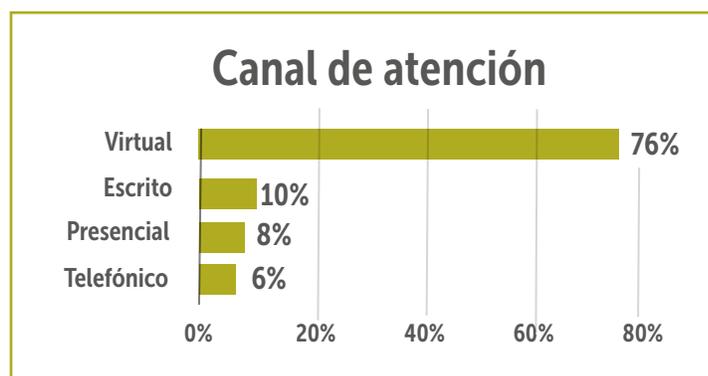
En la vigencia 2022, la entidad atendió 36.750 peticiones de origen ciudadano, lo cual corresponde a la información registrada en los sistemas de la entidad: de gestión de PQRSD y el sistema de gestión documental, promoviendo la integridad, transparencia y disponibilidad de consulta de la información en materia de servicio al ciudadano, a través de la página web www.idu.gov.co, también representa una herramienta para la toma de decisiones y elaboración de planes de acción.

El informe de peticiones ciudadanas anual del IDU publicado en la web 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 la vigencia 2022, se observa alta participación de "Dependencias", es decir, los derechos de petición que requieren respuesta de fondo, le sigue: "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 (ver gráfica):



En cuanto al canal de preferencia de la ciudadanía fue: "virtual", debido a que evita desplazamiento, ahorra tiempo y dinero, en ese sentido, la entidad trabajó por impulsar el uso de los canales virtuales y fortaleció la atención con diferentes herramientas tecnológicas como el nuevo chatbot Fulvia y estrategias de servicio al ciudadano (ver gráfica):



Se realizó la medición de la oportunidad de respuesta al ciudadano, según los términos establecidos la Ley 1755 de 2015, frente a lo cual se observa buen desempeño en los estados "Respondido en primer contacto" y "Respondido dentro del término" con el 86,19%, lo que indica que el ciudadano recibe respuesta por parte de la entidad dentro de los términos de ley, el estado "Dentro del término para dar respuesta" representa el 8,07%.

En cuanto a los estados "enviado extemporáneamente" y "vencido" con el 5,74%, 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.

Respecto al cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema Bogotá Te Escucha en las respuestas a los derechos de petición de origen ciudadano, tenemos las respuestas realizadas por parte de esta Defensoría a los informes mensuales consolidados, sobre la "calidad de las respuestas emitidas a través del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas", pues se evidencia que mes a mes se cumple el indicador propuesto en el plan de mejoramiento de la PPDSC, ya que las respuestas a los requerimientos objeto de observación, son enviadas directamente al peticionario a través del correo electrónico y cargadas en la plataforma del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha - SDQS, es decir, cuentan con cierre y respuesta definitiva.

► **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:**

Durante el periodo objeto del presente informe, realizamos diferentes actividades de divulgación de los trámites y servicios, desde la ventanilla hacia dentro y desde la ventanilla hacia afuera, así como de procesos de trámites y servicios en línea.

En la página web de la entidad, se mantiene actualizada la información de los canales dispuestos por la entidad para el acceso y la prestación de los servicios, así como los horarios de atención y demás información de interés, las preguntas frecuentes en lenguaje claro, que sirven como insumo para la prestación de servicio. De igual manera, en la página web del IDU y en el punto de atención ubicado en la calle 22, está publicada la carta de trato digno en lenguaje claro. En esta cartelera, además son publicadas las respuestas dadas a la ciudadanía que no cuentan con una dirección, donde poder notificar su respuesta (anónimos), en cumplimiento de lo ordenado por la ley.

La Defensora impulsó 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 e impulsó diferentes estrategias de comunicación a través de las redes sociales, con el objetivo que los ciudadanos conozcan los canales de atención donde pueden presentar sus peticiones.



De otra parte, y con el objetivo de mejorar la relación con la ciudadanía, la defensoría implementa la estrategia **“Conversaciones Urbanas con Lucy Molano”**, cuyo objetivo es el de escuchar desde la figura de Defensora de la Ciudadanía, el sentir de los líderes y lideresas y el de los equipos sociales en cada uno de los proyectos que actualmente desarrolla el IDU en la ciudad, con el propósito de establecer un contacto directo y cercano que nos permita conocer de primera mano las problemáticas, necesidades y también procesos socio culturales exitosos que merecen ser replicados en otros proyectos.

Esta estrategia ha servido para verificar en visitas a las diferentes obras que realiza la Entidad el cumplimiento de los compromisos con la comunidad, pero también detectar acciones de mejora que sean implementadas por los equipos sociales y técnicos.

Por otra parte, fue liderado el taller Bogotá sin barreras, dictado por la Secretaría Distrital de Gobierno. La entidad continúa el contrato suscrito con la Federación Nacional de Sordos de Colombia – Fenascol, garantizando el acceso universal de las personas sordas.

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.

► **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:**

La entidad cuenta con los canales virtuales para la interacción y accesibilidad mejorando la experiencia de los ciudadanos, promocionando continuamente piezas de comunicación a través de redes sociales, donde se informa a la ciudadanía la forma como pueda acceder a los diferentes canales de servicio dispuestos por la entidad.

La entidad cumple con la integración de nuestros sistemas de recepción de peticiones ciudadanas y el sistema de gestión documental con el sistema Distrital Bogotá Te Escucha, en cumplimiento al Decreto 371 de 2010.

Respecto de la utilización de las tecnologías de información y comunicación para mejorar la experiencia de la ciudadanía, nuestra página web www.idu.gov.co cuenta con el "chatbot Fulvia", garantizando la atención a la ciudadanía en todo momento. Actualmente, estamos trabajando en la implementación de WhatsApp en chatbot con la propuesta de lanzar este nuevo servicio aproximadamente en marzo de 2023, ya que el área técnica está definiendo pruebas y ajustes.

Cabe destacar que fuimos reconocidos por la Veeduría Distrital, por participar en la semana de las buenas prácticas en servicio a la ciudadanía, el cual fue liderada en el marco de los nodos sectoriales de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, y que se adelantó entre el 22 y el 25 de noviembre anterior, con el fin de resaltar y dar a conocer los ejercicios realizados por el IDU para mejorar los procesos de servicio a la ciudadanía.

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

Son presentados oportunamente todos los informes requeridos tanto por la Alcaldía Mayor como por la Veeduría Distrital, los cuales contienen los resultados de la gestión de la Defensora de la Ciudadanía, conforme la estructura definida por la Secretaría General, que forma parte integral del Manual Operativo de la Defensora de la Ciudadanía.

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

Desde la figura de la Defensora de la Ciudadanía continuamos liderando la campaña "Todos somos atención a la ciudadanía", cuyo objetivo es que tanto los funcionarios como los contratistas, conozcan de fondo asuntos relacionados con el derecho fundamental de petición como uno de los principales mecanismos de relacionamiento entre la ciudadanía y la Administración, buscando el 100% de cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema.

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, por parte de la Defensora de la Ciudadanía del Instituto de Desarrollo Urbano.

Cordialmente,



Lucy Molano Rodríguez

Defensora de la Ciudadanía

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





INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



/idubogota



/idubogota



/idubogota



/idubogota

www.idu.gov.co