



Informe Defensor de la Ciudadanía IDU - 2023



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



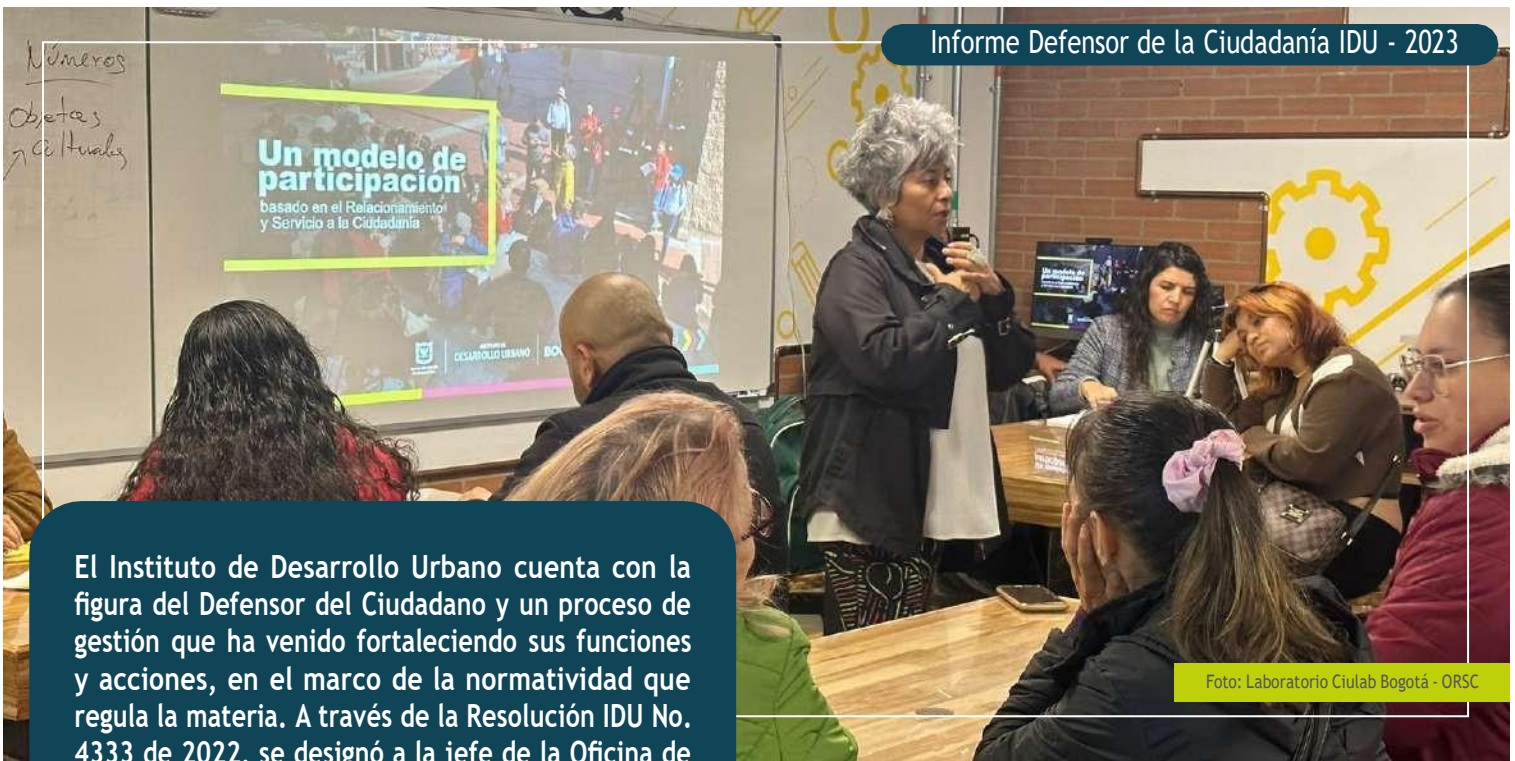


Foto: Laboratorio Ciulab Bogotá - ORSC

El Instituto de Desarrollo Urbano cuenta con la figura del Defensor del Ciudadano y un proceso de gestión que ha venido fortaleciendo sus funciones y acciones, en el marco de la normatividad que regula la materia. A través de la Resolución IDU No. 4333 de 2022, se designó a la jefe de la Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía - ORSC, el ejercicio de esta figura para implementar las medidas administrativas necesarias que garanticen la efectiva prestación de los servicios del Instituto, en los términos establecidos en la ley.

Las estrategias, programas y acciones que la ORSC desarrolla en torno la figura del Defensor del Ciudadano tienen como marco el Modelo de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía, que contribuye a la materialización de la “Ruta hacia el Futuro 2021-2030” en lo que refiere a la gestión socio-cultural de la Entidad, a través de un proceso de gestión urbana que robustece los mecanismos de atención con que cuenta el IDU y el trabajo colaborativo con la ciudadanía sobre los proyectos, además de fortalecer:

- ◆ La actitud de servicio en la gente IDU y en todo el quehacer institucional, sustentada en procedimientos ágiles, servicios eficientes y el tratamiento efectivo y oportuno a los requerimientos ciudadanos.
- ◆ El Observatorio de Percepción Ciudadana, que contiene el histórico de las mediciones de opinión (ex-ante, durante y ex-post) para diversos proyectos y vela por el uso de esta data en la toma de decisiones institucionales.
- ◆ El desarrollo de un tejido de espacios de participación y control social que empodera a la ciudadanía en su rol de veedores de las intervenciones urbanas.

- ◆ La promoción de espacios de formación, cultura ciudadana y convivencia en el espacio público que articula la transformación de la ciudad con acciones de sostenibilidad social y cambio comportamental.
- ◆ El reconocimiento de las narrativas, sistemas de valores y experiencias ciudadanas de habitar la ciudad, como aspectos centrales de la gestión de proyectos de infraestructura urbana.

Es así como la figura del *Defensor del Ciudadano* y las acciones desarrolladas en su marco están estrechamente vinculadas a una concepción de la gestión urbana que construye con la ciudadanía territorios diversos, abiertos e interconectados por los proyectos de infraestructura, con una perspectiva de trabajo colectivo y una actitud de servicio permanente que vela por identificar, intervenir y resolver problemáticas a nivel de territorio, barrio y comunidad.

En virtud de lo anterior, a continuación, se relacionan las acciones adelantadas en cumplimiento de las funciones del Defensor de la Ciudadanía descritas en el artículo 14 del Decreto 847 de 2019 e 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 2023 en el marco de la implementación del Modelo de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía.



Foto: Reconocimiento de Servicio a la Ciudadanía- ORSC

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

El Instituto de Desarrollo Urbano está comprometido con el fortalecimiento permanente del servicio a la ciudadanía, la entrega transparente y oportuna de información pública, la respuesta a las PQRSD de origen ciudadano en lenguaje claro y conciso, la promoción de la participación cualificada por procesos formativos y la búsqueda de la satisfacción de las necesidades, garantizando los espacios de expresión alrededor de los proyectos urbanos.

El IDU participa del plan de mejoramiento de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC y en consecuencia, nuestra defensoría ha velado porque la Entidad cumpla los compromisos adquiridos en dicho plan, el cumplimiento de la programación del presupuesto asignado a la Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía para el desempeño de las funciones relacionadas con el servicio y que le asisten conforme lo señalado en el Acuerdo IDU 006 de 2021 y demás productos ahí descritos.

Del mismo modo, la Entidad tiene adoptados y actualizados los manuales, instructivos, planes y documentos que permiten implementar los lineamientos, hacer seguimiento y evaluar el servicio a la ciudadanía, con el objeto de prestar un servicio amable, respetuoso, digno, cálido y humano, con calidad y oportunidad en la información entregada.

Cabe resaltar que los temas relacionados con la denuncia por posibles actos de corrupción, datos abiertos y defensor de la ciudadanía, se encuentran parametrizados en los sistemas de la Entidad en diálogo con el sistema Bogotá te Escucha, acorde con lo señalado en la Directiva 001 de 2021 de la Secretaría Jurídica Distrital, “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”.

En los Puntos de Atención a la Ciudadanía se implementaron lineamientos y protocolos en la atención a las peticiones de la población LGBTI, según el “Manual de Servicio a la Ciudadanía y Gestión de los Derechos de Petición” vigente en la Entidad, teniendo en cuenta el enfoque poblacional-diferencial y la atención en función de la identidad de cada persona, según lo dispuesto en la Resolución 2210 de 2021 “Por medio de la cual se adopta e implementa la metodología para incorporar los enfoques poblacional - diferencial y de género en los instrumentos de planeación del Distrito Capital”.

La Entidad cuenta con el sistema de asignación de turnos en el punto de atención ubicado en la sede de la Calle 22. Para el cumplimiento de la política de accesibilidad, contamos con los servicios de la Federación Nacional de Sordos de Colombia - Fenascol, para la interpretación de lengua de señas de la plataforma Servir, la cual conecta en tiempo real al usuario permitiendo su acceso a trámites presenciales en ventanilla.

Para el cumplimiento de la notificación de la respuesta a la ciudadanía en los términos de la Ley 1755 de 2015 contamos con el soporte a través de Servicios Postales Nacionales S.A., cuyo objeto contractual 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”.

Bajo el liderazgo de esta defensoría, desde la Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía realizamos diversas acciones de apoyo a la gestión para que las dependencias y puntos IDU se acojan a los términos esperados por la ley:

1. Seguimiento continuo a las peticiones asignadas a las dependencias y en Puntos IDU.
2. Envío de reportes mensuales a las dependencias, el informe de oportunidad de respuesta trimestral y el análisis estadístico presentado a Veeduría Distrital según Decreto 371 de 2010.
3. Envío de alertas a las dependencias para el seguimiento y cumplimiento de los términos de ley.
4. Capacitación, asesoría y soporte a consultores, contratistas e interventorías con énfasis sobre el cumplimiento de los términos de ley.
5. Mesas de seguimiento a la integración con Bogotá te Escucha.
6. Seguimiento al canal formulario web para disminuir el registro de gestión interna.
7. Acciones de mejora para fortalecer el servicio a la ciudadanía de cada canal.
8. Socialización de los documentos relacionados con el proceso de servicio a la ciudadanía para fortalecer el acceso a los derechos, trámites y servicios dispuestos por la Entidad.
9. Orientación a las dependencias para el manejo del sistema Bogotá te Escucha.
10. Apoyo a las dependencias en la modificación de la tipología documental para la correcta clasificación de los derechos de petición de origen ciudadano y la correspondencia que recibe la Entidad.

En cumplimiento de esta función, y para el caso que nos ocupa es importante *referir un antecedente clave, sobre el proceso de mejoramiento a la Gestión de Derechos de Petición en la Entidad*, que dejó importantes enseñanzas para el fortalecimiento del servicio en la Entidad. Desde la Oficina de Atención al Ciudadano (hoy Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía) se dio inicio a un proceso de diálogo y construcción colectiva con diferentes áreas del Instituto, que buscó diagnosticar colectivamente las problemáticas y construir soluciones concertadas en torno a diversos temas de servicio a la ciudadanía, empezando por la gestión de las PQRSD en la Entidad.

Durante más de cuatro meses se llevó a cabo un trabajo colaborativo con 26 áreas del Instituto, para un total de 25 sesiones en las que participaron más de 70 colaboradores, con el objetivo de realizar un diagnóstico sobre las necesidades, problemáticas y propuestas de solución e intervención relacionadas con la gestión de derechos de petición en el IDU, y establecer un plan de acción a dos años (2021-2023) para intervenirlas. Estas mesas de diálogo se desarrollaron alrededor de cuatro grandes temas:



Foto: Visita Punto Idu Proyecto Extensión de la Troncal Caracas- ORSC

- ◆ **Asuntos organizacionales:** falta de comunicación oportuna entre áreas, mejorar la actitud de servicio y colaboración entre compañeros IDU, sobrecargas laborales que dificultan priorizar PQRSD, necesidad de profundizar el lenguaje claro con la ciudadanía.
- ◆ **Sistemas institucionales de información:** necesidad de hacer una reingeniería a ORFEO, hacer interoperables los sistemas de información, automatización de respuestas tipo.
- ◆ **Necesidades de capacitación:** sensibilizaciones sobre oportunidad de respuesta, lenguaje claro y normativa, capacitaciones periódicas y campañas de comunicación sobre Orfeo.
- ◆ **Indicador de oportunidad IDU:** necesidad de velar por la automatización del reporte a través de ORFEO hoy CONECTA.

Llama la atención de este ejercicio el compromiso y dedicación de algunas áreas, la franqueza con la fueron tratados los temas y la manera como se acordaron las soluciones a temas concretos, pero sobre todo el hallazgo de ciertos aspectos del debate que trascendía la respuesta oportuna y de calidad a los derechos de petición y que tenían que ver más con la cultura organizacional de servicio a la ciudadanía y la capacidad de concebirse en el IDU como un único equipo de trabajo en función de las ciudadanas y ciudadanos bogotanos. Hoy por hoy estos temas han ido evolucionando, como se verá en los apartados a continuación.

Ahora bien, y con el fin de minimizar los obstáculos y dificultades que enfrentan las personas y empresas al interactuar con los trámites del IDU se planteó la estrategia de racionalización de trámites, incluido dentro del PAAC 2023, la cual contempló las siguientes mejoras en los trámites:

1. Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias. "Se implementará una herramienta para que la ciudadanía pueda agendar a través de la página web del IDU la correspondiente cita, de tal manera que pueda ser atendido su trámite".

2. Pago compensatorio de estacionamientos "Optimizar el simulador con la actualización de los valores en la VUC (Ventanilla Única de Construcción), para que el titular de la licencia puede tener dos (2) simuladores y elegir la mejor opción de compensación ante el IDU: Primera opción: compensar cupos de estacionamientos y Segunda opción: compensar el área adicional de estacionamientos".

En este mismo sentido se elaboró y trabajó en la implementación de un plan de acción acorde con el compromiso incluido dentro del Acuerdo Laboral. La Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía junto con la Oficina Asesora de Planeación realizaron un análisis de la Ley Antitrámites con el objetivo de su incorporación en los procesos del IDU, para lo cual se realizaron mesas de trabajo con las dependencias responsables de los procesos y trámites, donde se concluyó que los procedimientos cumplen con lo establecido en dicha Ley. Se ha venido trabajando en la virtualización y en la simplificación de trámites asociados al cobro de valorización, trámites de espacio público y los trámites vinculados a la cadena de urbanismo y construcción, con el apoyo de Secretaría Distrital de Hábitat a través de la VUC. Sin embargo, se identificó la necesidad de realizar ajustes en estos trámites en la VUC, sobre todo en cuanto a la radicación calificada para el trámite de Licencia de Intervención y Ocupación del Espacio Público.

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.

En relación con las recomendaciones formuladas por esta Defensoría, se encomienda periódicamente realizar las siguientes acciones:

- ◆ Mesas de trabajo con los directivos de la Entidad involucrados en la prestación del servicio a la ciudadanía para realizar seguimiento a los canales de atención, buscando el fortalecimiento del servicio y la aplicación de buenas prácticas que redunden en el mejoramiento del servicio. Prueba de lo anterior es 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"
- ◆ Frente a la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la Entidad, se recomienda realizar reuniones periódicas con la Subdirección General Jurídica para evaluar el reporte de las peticiones respondidas mes a mes, requiriendo el cumplimiento de los términos de ley a cada dependencia. Especialmente cuando se evidencia la proximidad de vencimiento se envían "alertas" para realizar la gestión dentro de la oportunidad señalada por la ley.
- ◆ Implementación de estrategias de comunicación dirigidas al fortalecimiento de servicio a la ciudadanía, socializaciones al interior de la Entidad sobre protocolos de servicio y manejo de los derechos de petición, la participación en las actividades y nodos sectoriales realizados por la Veeduría Distrital.



Foto: Recorrido Defensor de la Ciudadanía - ORSC

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 solicitada 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.

- ◆ Analizar los resultados del observatorio publicados en la página web institucional, para identificar inconformidades en el servicio. Para ello contamos con procesos y procedimientos de apropiación, frente a lo cual se crearon estrategias en conjunto con las áreas misionales para la atención de los trámites de valorización, acuerdos de pago, trámites de espacio público, adquisición predial y prevenir la desatención o vulneración de los derechos de la ciudadanía.

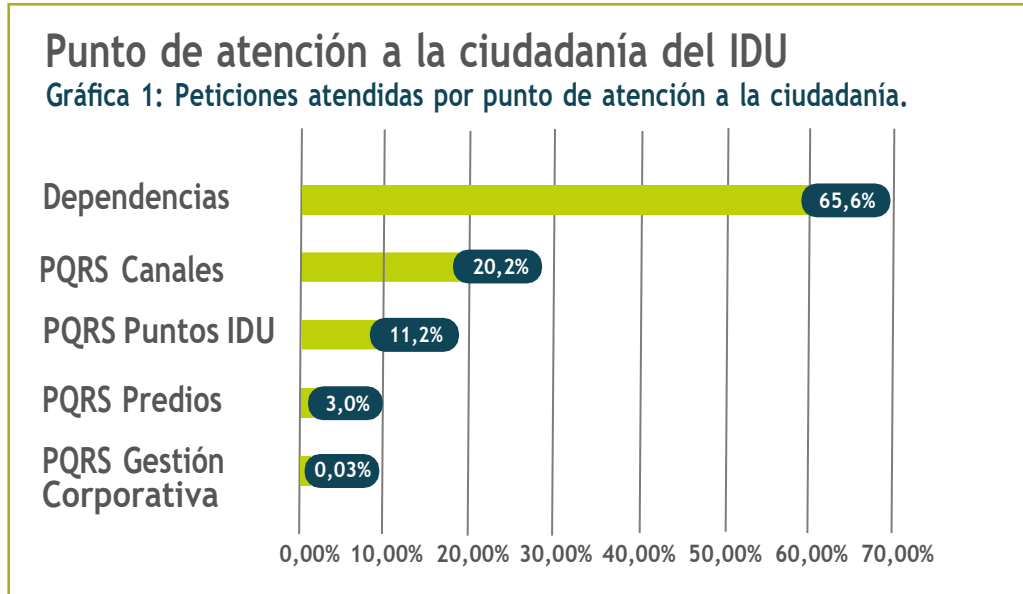
- ◆ Atender las sugerencias, recomendaciones, evaluaciones y ofertas de la Veeduría Distrital. Sobre esto se resalta en el informe de Seguimiento en Accesibilidad Universal IDU, que “en términos generales, el punto de servicio a la ciudadanía del IDU es razonablemente SATISFACTORIO, en el sentido que, 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.

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 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-2023>

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 los reportes que se generaron trimestralmente, frente a lo cual se destaca los buenos resultados de las dependencias que responden oportunamente y aquellas que deben mejorar para brindar un buen servicio.

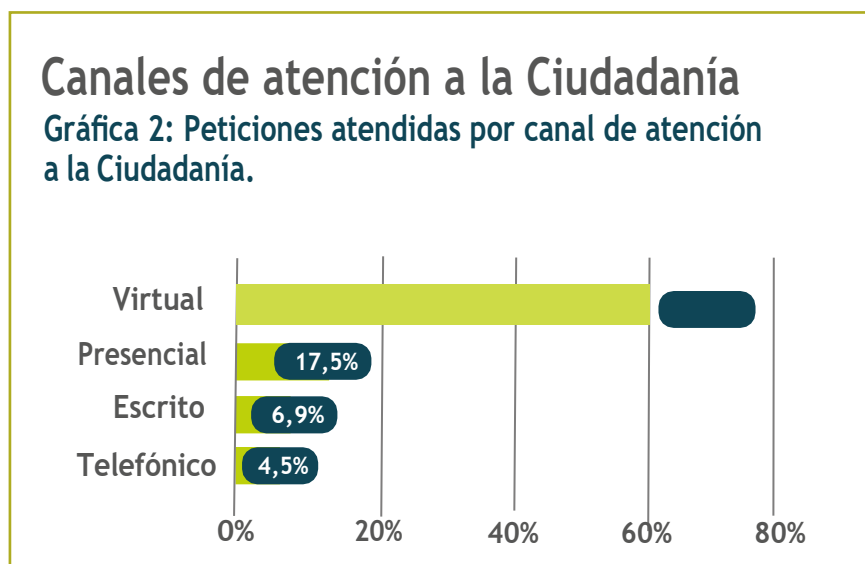
En el periodo objeto del informe, la Entidad atendió 31.896 peticiones de origen ciudadano, lo cual corresponde a la información registrada en los sistemas de la Entidad: de gestión de PQRS y el sistema de gestión documental, promoviendo la integridad, transparencia y disponibilidad de consulta de la información en materia de servicio al ciudadano, a través de la página web: www.idu.gov.co, que también representa una herramienta para la toma de decisiones y elaboración de planes de acción.

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 2023, 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 Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía al responder en primer contacto, brindando apoyo a todos los procesos de la Entidad (ver gráfica):



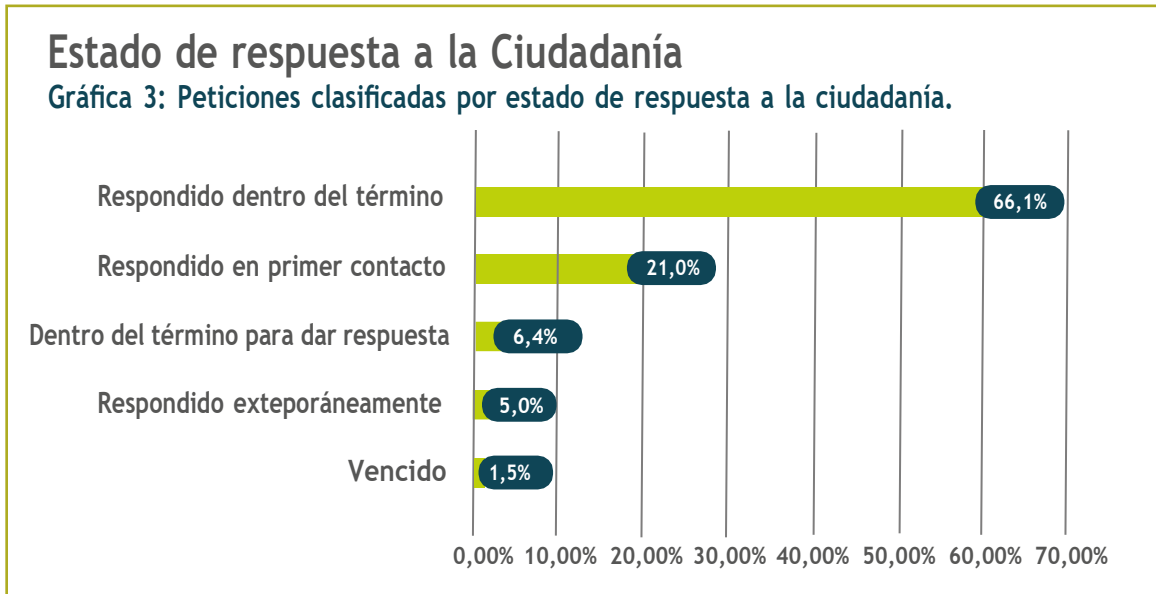
Fuente: Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía.

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 WhatsApp Fulvia y estrategias de servicio a la ciudadanía (ver gráfica):



Fuente: Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía.

Se realizó la medición de la oportunidad de respuesta al ciudadano, según los términos establecidos en 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 87.1%, 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 6.5%.



Fuente: Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía.

La Entidad debe seguir trabajando para disminuir los estados "enviado extemporáneamente" y "vencido" con el 6.5%, 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, 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 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 los trámites y servicios en línea.

En la página web de la Entidad, se mantiene actualizada la información de los canales dispuestos para el acceso y la prestación de los servicios, así como los horarios de atención, las preguntas frecuentes en lenguaje claro y otra información de interés. 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, donde son publicadas las respuestas a la ciudadanía que no cuentan con una dirección para que se notifiquen de la 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 la comunicación a través de las redes sociales para que la ciudadanía conozca los canales de atención donde pueden presentar sus peticiones.

Una de las estrategias enmarcadas en el fortalecimiento de la integración y articulación de los servidores públicos de diferentes dependencias del IDU, en aras de generar una gestión eficiente y efectiva a las peticiones ciudadanas y brindar un mejor servicio, fue la de la actividad lúdica denominada “juego de la pirinola”, la cual surgió como producto del **proceso de mejoramiento a la Gestión de Derechos de Petición en la Entidad** señalado arriba en la Función 1.



La pirinola tiene impresas las seis categorías más un comodín, representado con una carita feliz que dará un punto al jugador que lo saque. El desarrollo del ejercicio contó con la asistencia de 26 áreas de la Entidad y cerca de 200 contratistas y funcionarios del Instituto.

De otra parte y con el objetivo de mejorar la relación con la ciudadanía, la Defensoría implementó la estrategia “Conversaciones Urbanas con Lucy Molano”, cuyo objetivo es el de escuchar el sentir de los líderes, lideresas y equipos sociales en cada uno de los proyectos que actualmente desarrolla el IDU, estableciendo un contacto directo y cercano que permita conocer de primera mano las problemáticas, necesidades y los procesos socio culturales exitosos para ser replicados en otros proyectos.

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

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.

Diagnóstico



La pirinola, desarrollada en noviembre de 2023, consistió en un juego simple para 2 o más personas con el objetivo de ganar el mayor número de puntos, los cuales se obtenían respondiendo al mayor número de preguntas de manera correcta. En total son 25 cartas, cada una de ellas contiene una pregunta y una respuesta en seis categorías:

1. Derechos de Petición.
2. Protocolos de servicio a la ciudadanía.
3. Enlaces usuarios Bogotá te Escucha.
4. Enlaces Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía - ORSC.
5. Defensora de servicio a la ciudadanía.
6. Carita feliz y carita triste.

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 ciudadana del servicio y 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 dispuestos por la Entidad. Nuestra página web (www.idu.gov.co) cuenta con el “Chatbot Fulvia”, garantizando la atención a la ciudadanía en todo momento. Contamos así mismo, con el canal WhatsApp Fulvia.

Adicionalmente y como señalamos arriba, 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.

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

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 del Defensor de la Ciudadanía, conforme la estructura definida por la Secretaría General, que forma parte integral del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía.

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

Desde la figura del Defensor 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.

Adicionalmente, esta defensoría ha atendido 3 casos de ciudadanos, quienes han acudido a esta figura buscando acceder a sus derechos, los cuales han considerado que la Dirección Técnica de Predios ha vulnerado sus derechos. Los ciudadanos fueron atendidos conforme el procedimiento que tiene dispuesto el IDU para dicho fin.

Reconocimiento: Primer puesto en la medición del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía por parte de la Veeduría Distrital.

En evento en el Jardín Botánico de Bogotá, el pasado diciembre de 2023 la Veeduría Distrital reconoció al IDU, otorgando el primer puesto en la Medición del Índice de Servicio a la Ciudadanía como la mejor Entidad, logro que demuestra el compromiso del IDU por la mejora continua y la satisfacción de nuestra ciudadanía como razón de ser del IDU.

El reconocimiento promueve la transparencia y pone de manifiesto las prácticas exitosas de la Entidad en las líneas evaluadas como son fortalecimiento de la capacidad institucional, infraestructura para la prestación del servicio, calificación del talento humano, articulación intra e interinstitucional, mejoramiento continuo, transparencia activa y transparencia pasiva, permitiendo fortalecer la prestación de los servicios con oportunidad, calidad y eficiencia.

Este es un indicador que la Entidad no solo cumple con sus funciones, sino que lo hace de manera efectiva y con un impacto positivo en la confianza de la ciudadanía, al situarse en el primer puesto del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía, el IDU se convierte en un referente para otras instituciones gubernamentales.

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 del Defensor de la Ciudadanía del Instituto de Desarrollo Urbano.

Cordialmente,
Lucy Molano Rodríguez
Defensor de la Ciudadanía

Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
Calle 22 # 6-27
Teléfono: (601) PBX 338 6660 ext. 1306

Proyecto:
Claudia María Majé Gaviria - ORSC



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

