



*Recorrido por la Avenida Laureano Gómez, liderado por el director del IDU, Orlando Molano, junto a la comunidad.*

# INFORME DE LA DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA

**IDU- 2024**



# Contenido

Introducción	2
1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.	3
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.	9
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 Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.	11
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.	14
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 la ciudadanía.	16
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.	18
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.	18





*Mesa de trabajo con ciudadanía: cimientos participativos.*

Por medio de la Resolución IDU No.4333 de 2022, se resolvió “Designar al Jefe de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía, el ejercicio de la figura de “Defensor de la Ciudadanía del IDU”, para implementar las medidas administrativas necesarias que garanticen la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía en el Instituto de Desarrollo Urbano, en los términos establecidos en la ley.

Las estrategias, programas y acciones de la Defensora de la Ciudadanía tienen como marco el Modelo de Relacionamiento 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.

"Por su parte, el artículo 11 del Decreto Distrital 542 de 2023 establece que el Comité Institucional de Gestión y Desempeño es la instancia responsable de coordinar la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía al interior de cada entidad distrital obligada. Para ello, la Defensora de la Ciudadanía presentó ante dicho comité la necesidad de crear la

Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía, como un espacio de articulación con las áreas involucradas en las políticas, en busca de mejorar la relación Estado-ciudadanía, cuya función principal es definir las acciones de implementación del modelo que deberán ser incluidas en el Programa de Transparencia y Ética Pública o en el que haga sus veces.



La Defensora promueve una actitud de servicio en la Gente IDU y en todas las áreas de la institución, basada en procedimientos ágiles, servicios eficientes y una gestión efectiva y oportuna de los requerimientos presentados por los ciudadanos y las ciudadanas.

Es así como la figura de la Defensora de la Ciudadanía y las acciones desarrolladas dentro de su competencia están estrechamente vinculadas a una concepción de la gestión urbana con propósito, que construye, junto con la ciudadanía, territorios diversos, abiertos e

interconectados por los proyectos de infraestructura, con 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 de la Defensoría definidas en el artículo 14 del Decreto 847 de 2019, las cuales vienen siendo implementadas por la entidad, materializándose en importantes logros a nivel institucional.



*Posesión de la jefe de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía, Paula Rada.*

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

En el Instituto de Desarrollo Urbano estamos comprometidos y comprometidas con el servicio a la ciudadanía, la entrega transparente y oportuna de información pública, la promoción de la participación y la búsqueda de la satisfacción de las necesidades, garantizando los espacios de expresión alrededor de los proyectos urbanos.

En consecuencia, y dentro del plan de acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC, esta Defensoría continúa velando para que la Entidad cumpla con los compromisos adquiridos en dicho plan, así:

### 2.1.3 “Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en los puntos de atención definidos”: meta cumplida.



*Campaña con la comunidad para socialización de compra de predios en calle 13.*

**3.1.2** “Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema”: para el año 2024 se adelantaron diferentes acciones que contribuyeron al avance y cumplimiento del indicador, prestando un servicio a la ciudadanía más amable, respetuoso, digno, cálido y humano a través de las respuestas brindadas a la ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

En este sentido, y respecto de la **calificación** se realizaron varios espacios internos relacionados con servicio a la ciudadanía, con derechos de petición y lenguaje claro. El último espacio de cualificación en esta anualidad se llevó a cabo el día 6 de diciembre de 2024 dictado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, denominado: "Hablemos de lo Público en el Servicio" el Módulo 2 "Introducción al Servicio a la Ciudadanía". Así mismo, se enviaron reportes de alertas de vencimiento cuando se evidenciaron peticiones sin respuesta y/o próximas a su vencimiento y cuando se recibe el informe mensual de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Se realizó un seguimiento mensual al informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha. Como resultado, mediante el radicado IDU 202418501596911 del 16 de diciembre de 2024, se envió un plan de mejoramiento con acciones preventivas y correctivas para alcanzar el 100 % de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas y garantizar, además, la gestión oportuna de las peticiones dentro de los términos establecidos por la ley.

De otra parte, se elaboró mensualmente el informe de análisis estadístico de la gestión de las peticiones de origen ciudadano, registradas en el sistema distrital Bogotá te escucha y, el cargue en el enlace dispuesto por la Veeduría Distrital.

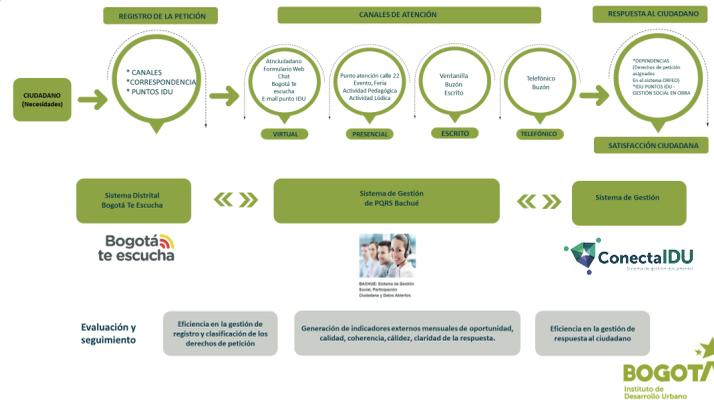
Adicionalmente, y frente al “seguimiento para el cumplimiento del criterio de Calidad de las Respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones

Ciudadanas - Bogotá te escucha”, cabe señalar el cabal cumplimiento de la ley por parte de la entidad en relación con las respuestas de peticiones “anónimas”, ya que estas respuestas son notificadas directamente a la persona peticionaria y publicadas en la cartelera del Instituto de Desarrollo Urbano - IDU y, seguidamente, son cargadas en el sistema Bogotá te escucha con cierre definitivo.

Con todo lo anterior, y para que las respuestas suban automáticamente a Bogotá te escucha, desde esta Defensoría la situación fue puesta en conocimiento de la Alcaldía y, en trabajo conjunto con la Secretaría General, se generó un enlace donde se puede consultar la publicación de la cartelera del IDU.

### 3.1.4 “Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá te escucha– SDQS”: meta cumplida.

#### 7 Integración Bogotá Te Escucha



**3.1.6** “Entidades distritales con mecanismos de radicación calificada en sus puntos de atención”: el Instituto de Desarrollo Urbano cuenta con mecanismos de radicación de correspondencia, donde la ciudadanía puede radicar documentos como: comunicaciones generales, facturas, informes técnicos, avalúos, pólizas y actas, entre otros, a saber:

- ▶ a) Ventanilla de radicación presencial: para radicar un documento puede acercarse a la sede ubicada en la calle 22 No. 6-27 de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
- ▶ b) Radicación virtual: formulario web de radicación de correspondencia, a través del cual, puede radicar su oficio por la web de manera fácil y ágil mediante el enlace web:

<https://webidu.idu.gov.co/conectaidu/formulario-web>.

En consecuencia, mediante convenio interadministrativo (IDU-I540-2021) con Servicios Postales Nacionales S.A.S, la entidad notifica la correspondencia que produce.

Para su acatamiento, el IDU ejecutó acciones en cumplimiento del indicador en el marco de seguimiento a la radicación de correspondencia, como:

Recepción y envío diario de manera física y virtual de la correspondencia. Las usuarias y usuarios internos, externos, ciudadanía en general, organismos de control y vigilancia se benefician a través de la gestión de la correspondencia, toda vez que reciben el número de radicado asociado a la solicitud, con el fin de hacer seguimiento a las respuestas.

Al interior de la entidad se realiza el direccionamiento a la dependencia competente para su gestión.



Mesa de trabajo: Política Públicas - sector Movilidad.

En cuanto al modelo distrital de relacionamiento integral con la ciudadanía, es conveniente señalar que el Instituto de Desarrollo Urbano fue pionero en la creación de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía, de ello, da cuenta el Acuerdo IDU 006 de 2021.

A su vez, esta Defensoría veló para dar cumplimiento a lo señalado en el Decreto Distrital 542 de 2023 liderando la implementación de dicho modelo, a través de la creación de la “Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía” como un espacio de articulación con las áreas involucradas en las políticas en busca de mejorar la relación Estado – Ciudadanía. Esta mesa fue aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el pasado 14 de marzo de 2024 e implementada con la Resolución No. 1174 de 2024 por medio de la cual se crea la “Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía”, espacio que ha sesionado dos veces, una en el mes de septiembre y otra en diciembre de 2024.

Por otra parte, conviene informar que la entidad tiene adoptados y está en constante actualización de los manuales, instructivos, planes y demás 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 denuncia por posibles actos de corrupción, datos abiertos y Defensora de la Ciudadanía, acorde con lo señalado en las 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, se

encuentran parametrizados en los sistemas de la entidad con el sistema Bogotá te escucha.

El Manual de Servicio a la Ciudadanía y Gestión de los Derechos de Petición fue actualizado en diciembre de 2024 contiene los lineamientos de la Alcaldía Mayor de Bogotá – Secretaría General, teniendo presente el desarrollo de enfoque de género y diferencial en el proceso de relacionamiento con la ciudadanía y gestión sociocultural en el

ciclo de proyectos de infraestructura para la movilidad y el espacio público en el desarrollo urbano de Bogotá, con reconocimiento de las necesidades diferenciales de las mujeres.

El sistema de gestión de peticiones denominado Bachué, tiene parametrizada la desagregación por identidad de género y, de esta forma, las respuestas emitidas por la entidad, son construidas con enfoque diferencial de género.



*Actividad de socialización liderada por el grupo de Canales de la ORSC sobre Bogotá te escucha.*

El Instituto 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 relacionada con la accesibilidad, contamos con los servicios de la Federación Nacional de Sordos de Colombia – Fenascal y para efecto de la interpretación de la lengua de señas se hace uso de la plataforma Servir, la cual conecta en tiempo real a la persona usuaria permitiendo el 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 se dispone del 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, la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía, realizó acciones de apoyo a la gestión para que las dependencias y los puntos IDU acojan los términos esperados por la ley:

1. Seguimiento a las peticiones asignadas a las dependencias y en puntos IDU.
2. Envío de reportes mensuales a las dependencias, el análisis estadístico presentado a Veeduría Distrital según Decreto 371 de 2010 e informe de oportunidad de respuesta trimestral.
3. Envío de alertas a las dependencias para el seguimiento y cumplimiento de los términos de ley.
4. Sensibilizaciones, asesoría y soporte a las consultorías, 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. Acciones de mejora para fortalecer el servicio a la ciudadanía de cada canal.
7. 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 el Instituto.
8. Orientación a las dependencias y contratistas de puntos IDU (interventorías) para el manejo del sistema Bogotá te escucha.
9. 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 el IDU.
10. Construcción y seguimiento de plan de mejoramiento, para el cumplimiento de los términos de ley de un mínimo porcentaje de peticiones en estado vencidos.

Finalmente, se informa que la entidad apropia en su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

## 2. Formular recomendaciones al representante legal de la entidad para facilitar la interacción entre el Instituto y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

En cuanto a las recomendaciones emitidas por esta defensoría, se presentan las siguientes:

Conforme a lo señalado en el numeral anterior, desde esta defensoría se ha venido trabajando en las directrices de accesibilidad y enfoque de derechos, actualizando la documentación, con el fin de que las mismas sean transversalizadas en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía. Adicionalmente, se ha apostado y avanzado en la traducción de lenguaje claro en torno a la documentación de la entidad y las respuestas emitidas a la ciudadanía.

Constantemente se promueve el uso de los canales de servicio dispuestos por el Instituto para la recepción de derechos de petición de la ciudadanía, los cuales se encuentran en la página web institucional. Así mismo, se dispone del instructivo de clasificación de requerimientos ciudadanos, que contiene la parametrización y define los criterios relacionados con denuncias por posibles actos de corrupción y datos abiertos, acorde con las directrices de la Secretaría Jurídica Distrital 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 de la o el denunciante.

Frente a la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas, se recomienda periódicamente realizar reuniones 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 una de las dependencias, especialmente cuando se evidencia la proximidad de vencimiento, enviamos “alertas” a la dependencia competente con el objeto que realicen 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 y, de igual forma, participación en las actividades y nodos sectoriales realizados por la Veeduría Distrital.



► Análisis de los resultados del observatorio publicados en la página web institucional, para identificar las inconformidades en el servicio, para ello contamos con procesos y procedimientos para su apropiación, frente a lo cual, se crearon estrategias en conjunto con las áreas misionales y se logró implementar acciones entre las dependencias 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.

Atención a las sugerencias, recomendaciones, evaluaciones y ofertas de la Veeduría Distrital y de la Alcaldía Mayor de Bogotá – Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

**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 Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.**

3.

Con la creación de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía, espacio en el cual se realizan y ponen en marcha las acciones de implementación del modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía, para la primera mesa de trabajo, la defensora presentó el siguiente análisis estadístico del comportamiento de las peticiones de la ciudadanía, para ser tenido en la cuenta y, para ello, se informa que mes a mes oportunamente y con la calidad requerida por la Veeduría Distrital presentamos los reportes, lo cual representa uno de los insumos necesarios

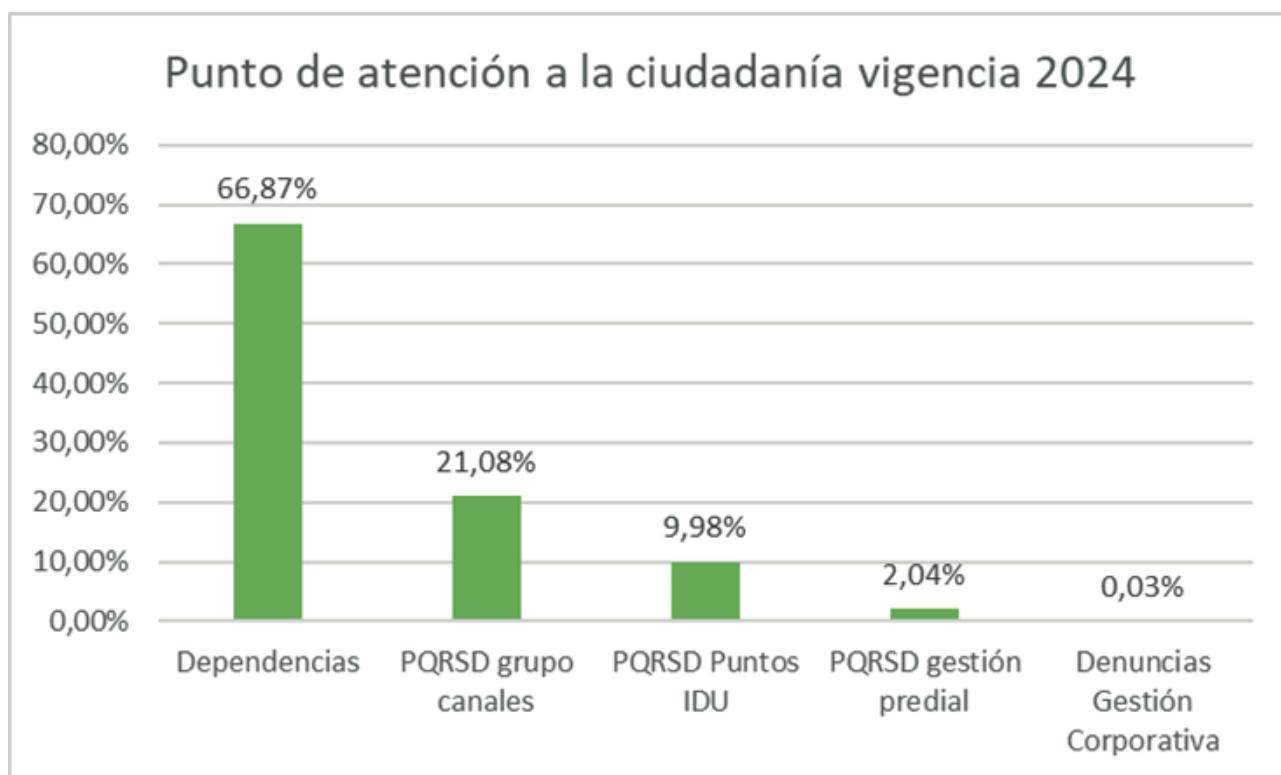
para efectuar el análisis requerido en cumplimiento del Decreto Distrital 371 de 2010.

Por lo anterior, la defensora se enfocó en el seguimiento a las acciones estratégicas para mejorar, mantener o modificar las gestiones referentes a las peticiones vencidas. En el mismo sentido, se tienen en cuenta los estudios, informes y recomendaciones de los entes de control para fortalecer el servicio a la ciudadanía, de forma que el IDU obtenga buen desempeño en el distrito.

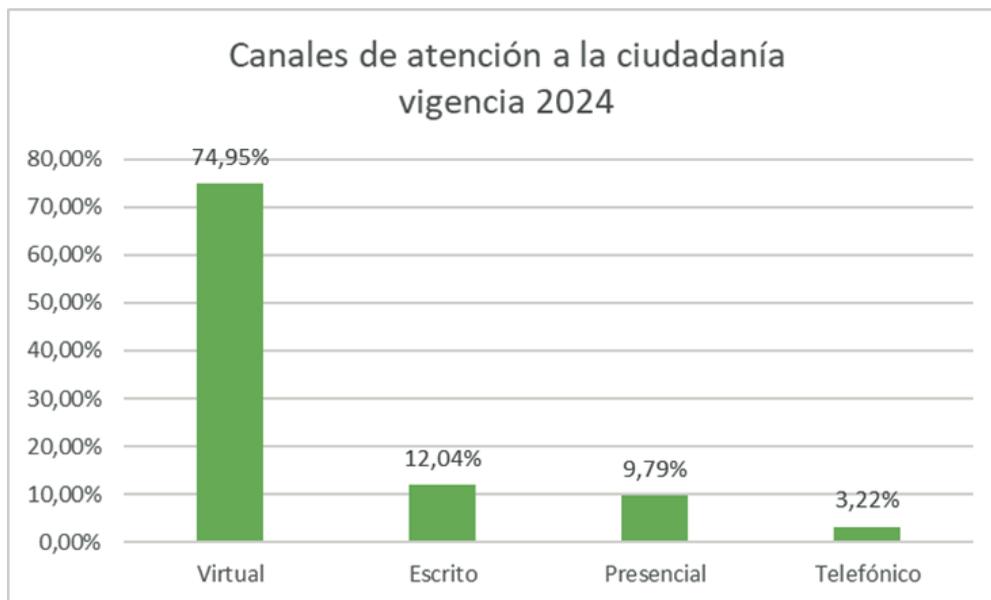


En el periodo objeto del informe, la entidad atendió 30.539 peticiones de la ciudadanía, lo cual corresponde a la información registrada en los sistemas de la entidad: de gestión de PQRSD y el sistema de gestión documental, promoviendo la integridad, transparencia y disponibilidad de consulta de la información en materia de servicio a la ciudadanía, a través de la página web: [www.idu.gov.co](http://www.idu.gov.co), que también representa una herramienta para la toma de decisiones y elaboración de planes de acción.

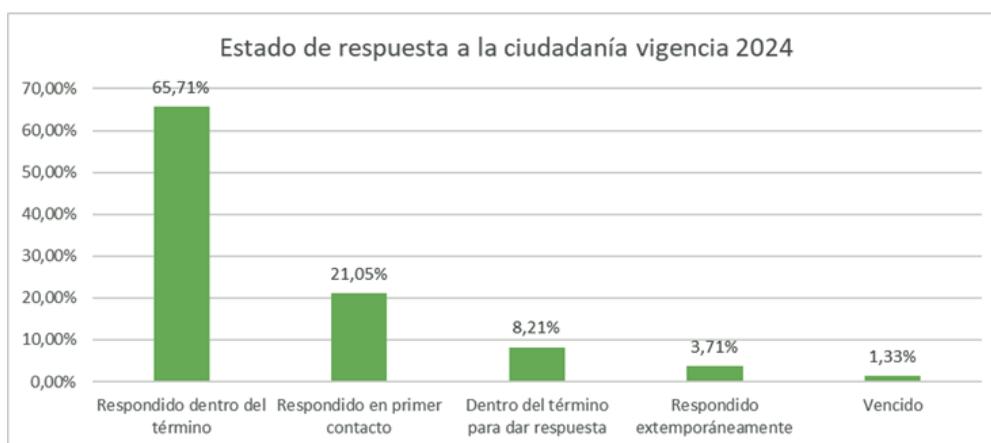
Para el IDU es muy importante la atención a la ciudadanía, contribuyendo al desarrollo urbano de Bogotá Región para mejorar la calidad de vida de su gente, de modo que en la vigencia 2024, se observa alta participación de "dependencias", es decir, los derechos de petición que requieren respuesta de fondo, le siguen: "PQRS canales" al responder las peticiones de la ciudadanía en primer contacto (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 el mejoramiento de los canales virtuales y fortaleció la atención con diferentes herramientas tecnológicas y estrategias de servicio a la ciudadanía (ver gráfica):



Según los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, se observa buen desempeño en los estados: "respondido en primer contacto" y "respondido dentro del término" con el 86.8%, lo que indica que la ciudadanía recibió respuesta por parte de la entidad dentro de los términos de ley; el estado: "dentro del término para dar respuesta" representó el 8.2%.



Esta defensoría resaltó el deber de la entidad de seguir trabajando para disminuir los estados "enviado extemporáneamente" y "vencido", con diferentes estrategias para sensibilizar a las dependencias sobre la importancia de la gestión de respuesta oportuna y manejo de los derechos de petición. Otro de los puntos clave es el indicador transversal de oportunidad de respuesta al ciudadano que 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.

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 del Instituto de acuerdo con nuestra misión, para ello, mensualmente se realizan las evaluaciones pertinentes y,

*Socialización con la comunidad en calle 13 sobre compra de predios.*



*Socialización con la comunidad en Potosí sobre compra de predios.*

cuenta con el observatorio de percepción ciudadana, que se encuentra en el observatorio de percepción ciudadana en la página web del IDU.

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 y, bajo el entendido de que la entidad cumple con los ordenamientos de ley respecto de la publicación en cartelera de las respuestas a las peticiones “anónimas”, cabe señalar que el 30 de mayo anterior, adelantamos reunión con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, según caso “GLPI 328131 - Mesa trabajo IDU”, y tratamos una de las observaciones recurrentes denominada: “no cumple con los criterios de calidad, puesto que corresponden a peticiones anónimas y no se evidencia la publicación de las respuestas en cartelera, incumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011”. Para su solución, desde la Alcaldía nos apoyan en el desarrollo por parte de Bogotá te escucha para que ajuste el sistema y permita que las notificaciones suban automáticamente.



# 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 cubierto por este informe, se llevó a cabo la divulgación de los trámites, Otros Procedimientos Administrativos (OPA) y consultas relacionadas con la información pública, utilizando diversos medios de comunicación, tanto internos como externos.

En la página web del Instituto, se mantiene actualizada la información de los canales dispuestos 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 del servicio. De igual manera, en la página web del IDU y en el punto de atención ubicado en la calle 22 6 27, 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 pueden notificarse de 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 la comunicación a través de las redes sociales, con el objetivo 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 las diferentes dependencias del IDU, en aras de generar una gestión eficiente y efectiva a las peticiones ciudadanas y con ello brindar un mejor servicio a la ciudadanía, fue la de la actividad lúdica denominada “juego de la pirinola”, la cual surgió como producto de un diagnóstico donde fueron identificados la problemática a trabajar, causas y efectos (tal como se observa en la imagen). Para su desarrollo, se adelantó el juego al interior de la Entidad en los meses de agosto y septiembre del año 2024.

### 2. Diagnóstico



La pirinola consistió en un juego simple para 2 o más personas y, su objetivo fue que la gente IDU entienda y se comprometa con la oportunidad en la atención de un derecho de petición. El juego contiene 6 (seis) categorías así:

**1** *Derechos de  
Petición*

**2** *Protocolos de  
servicio a la  
ciudadanía*

**3** *Enlaces usuarios  
Bogotá te escucha*

**4** *Enlaces con la  
Oficina de  
Relacionamiento  
y Servicio a la  
Ciudadanía -  
ORSC*

**5** *Defensor de la  
ciudadanía*

**6** *Carita feliz y carita  
triste*

Adicionalmente, enviamos piezas de comunicación a través de las pantallas ubicadas en el punto de servicio divulgando la información de interés de la ciudadanía.

Se promovieron a nivel institucional sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía. Para ello, en 3 oportunidades y para la presente vigencia nos acompañó la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la secretaria general, con el ciclo "Hablemos de lo Público en el Servicio" el Módulo 2 "Introducción al Servicio a la Ciudadanía".

Así mismo y con el objeto de fortalecer las competencias, conocimientos y habilidades de los servidores, colaboradores y demás actores del

servicio en el Instituto y, para garantizar una atención de calidad, digna, eficiente y efectiva a la ciudadanía en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, participamos de los 10 módulos del curso de Servicio a la Ciudadanía ofrecido por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

De igual forma fuimos partícipes de todas las sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que fueron promovidas por la Secretaría General y, en consecuencia, transmitimos estos aprendizajes a los usuarios del sistema Bogotá te escucha, representados por el grupo de canales de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía (ORSC).



# 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 la ciudadanía.

La entidad cuenta con los canales virtuales para la interacción y accesibilidad mejorando la experiencia de la ciudadanía, promocionando continuamente piezas de comunicación a través de redes sociales y, por la pantalla ubicada en el punto de atención de la calle 22 donde se informa la forma como pueda acceder a los diferentes canales de servicio dispuestos.

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](http://www.idu.gov.co) cuenta con el “chatbot Fulvia”, garantizando la atención a la ciudadanía en todo momento, el cual actualmente se encuentra también en proceso de mejora. Asimismo, contamos con el canal WhatsApp Fulvia.

Cabe resaltar que adelantamos un diagnóstico con el cual buscamos mejorar la atención a través del canal telefónico de la entidad, enviando desde

esta defensoría la solicitud a la dependencia técnica, donde planteamos acciones para su fortalecimiento.

El IDU 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.

### Canales de atención del IDU

**Canal Virtual:** Medio a través del cual puede radicar derechos de petición y acceder a toda la información relacionada con sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y sugerencias, así como lo relacionado con los trámites y servicios de la entidad.

- ◆ Chat IDU
- ◆ Formulario Web
- ◆ Bogotá te escucha
- ◆ Bogotá te escucha para niños

◆ Solicitud de información con identificación reservada

◆ [atciudadano@idu.gov.co](mailto:atciudadano@idu.gov.co)

Correo electrónico para notificaciones judiciales: [notificacionesjudiciales@idu.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@idu.gov.co)





Festival Mariposa - Estrategia “Barrios Vivos” de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte.

La defensora adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones pertinentes: con el propósito de facilitar a la ciudadanía el acceso a trámites, Otros Procedimientos Administrativos (OPA) y consultas relacionadas con la información pública, durante el 2024 se implementaron dos acciones de racionalización:

- ▶ La creación de un sistema de radicación virtual a través de la Ventanilla Única de Construcción (VUC) para el trámite de Licencias de Intervención y Ocupación del Espacio Público.
- ▶ La optimización del formulario de radicación para el trámite de Permiso de Uso Temporal del Espacio Público, asegurando su completa integración con el nuevo sistema de gestión documental CONECTA IDU.

Adicionalmente, tras realizar mesas de trabajo con las áreas responsables de los trámites institucionales, se definió la estrategia de racionalización para 2025. Esta contempla la necesidad de optimizar el aplicativo de agendamiento de citas web para el trámite de “facilidades de pago” para deudores de obligaciones tributarias.

La nueva funcionalidad permitirá a los usuarios visualizar el calendario de disponibilidad para seleccionar directamente la fecha y hora de su cita, la cual quedará registrada automáticamente en la agenda del profesional encargado del trámite.



# 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 de la defensora de la ciudadanía, conforme la estructura definida por la Secretaría General, que forma parte integral del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía. Asimismo, es publicado el presente informe en la página web de la entidad.

Desde la figura del Defensoría 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 atendió 2 casos ciudadanos, quienes han acudido a esta figura, los cuales han considerado que la Dirección Técnica de Predios ha vulnerado sus derechos. Las personas requirentes fueron atendidas conforme el procedimiento que tiene dispuesto el IDU para dicho fin. Como lo podemos evidenciar, el Instituto no sólo cumple con sus funciones, sino que lo hace de manera efectiva y con un impacto positivo en la confianza de la ciudadanía, convirtiéndose en un referente para otras instituciones gubernamentales.

En este sentido, la entidad cumple 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.

# 7.

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

# idu

Instituto de  
DESARROLLO URBANO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

  
**BOGOTÁ**