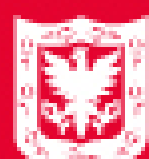


REPORTE

Año 2024 Semestre 2

Defensor de la Ciudadanía

Instituto de Desarrollo Urbano IDU



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Instituto de Desarrollo Urbano IDU

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.

Lineamiento 1



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

1) Cumplimiento 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 :

"2.1.3 Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en los puntos de atención definidos:" Meta cumplida.

"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. Para el mes de Diciembre de 2024, el IDU obtuvo un porcentaje de calificación del 100% en el Índice de Cumplimiento de la calidad según radicado Alcaldía 2-2025-1713 y radicado IDU 202552600131542.

De otra parte, 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.

En consecuencia, a través de radicado IDU 202418501596911 del 16 de diciembre de 2024 y a petición de la Alcaldía, se envió plan de mejoramiento con acciones preventivas y correctivas.

"3.1.4 Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá te escucha – SDQS": Meta cumplida.

"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, media convenio interadministrativo (IDU-1540-2021) con Servicios Postales Nacionales S.A.S, cuyo objeto es "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 el procesos administrativos, de valorización y en la gestión de otros métodos de financiación".

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. La 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.

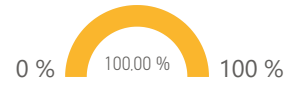
2) Elaboración y presentación mensual del informe de análisis estadístico de la gestión de las peticiones de origen ciudadano registradas en el sistema distrital Bogotá te escucha y, el cargue en el enlace dispuesto por la Veeduría Distrital: Mensualmente, presentamos el informe de análisis estadístico 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.

3) Respecto de la cualificación se realizaron varios espacios internos relacionados con servicio a la ciudadanía, con derechos de petición, 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 Alcaldía.

Instituto de Desarrollo Urbano IDU

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** En el marco del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

4) modelo distrital de relacionamiento integral con la ciudadanía: El Instituto de Desarrollo Urbano fue pionero en la creación de la Oficina de Relacionamento 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 Relacionamento 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 Relacionamento con la Ciudadanía”, espacio que ha sesionado dos veces, una en el mes de septiembre y otra en diciembre de 2024, velando para que la entidad asignara recursos tanto humanos como económicos.

5) Actualización documental: 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 Defensoría 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.

6) Accesibilidad: Para el cumplimiento de la política relacionada con la accesibilidad, contamos con los servicios de la Federación Nacional de Sordos de Colombia – Fenascosol 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.

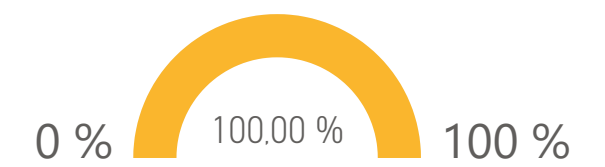
Bajo el liderazgo de esta Defensoría, la Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía, realizó acciones de apoyo a la gestión para que las dependencias y los puntos IDU acojan los términos esperados por la ley:

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.

Instituto de Desarrollo Urbano IDU

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Registre si la entidad apropia dentro de 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.

Lineamiento 3



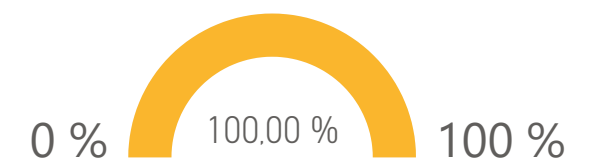
Observaciones Función 1 Lineamiento 3

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.

Instituto de Desarrollo Urbano IDU

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

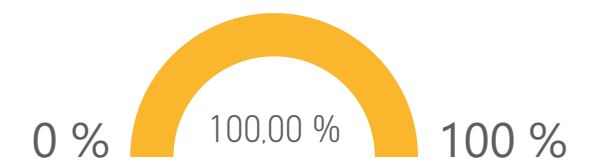
Actualización documental: • Desde esta Defensoría se ha venido trabajando en las directrices de accesibilidad y enfoque de derechos, actualizando la documentación, con el fin de que las mismas sean transversalizadas en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía. Adicionalmente, se le 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.

Multicanalidad: • 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.

Instituto de Desarrollo Urbano IDU

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promueva el uso de los canales dispuestos 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, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 2



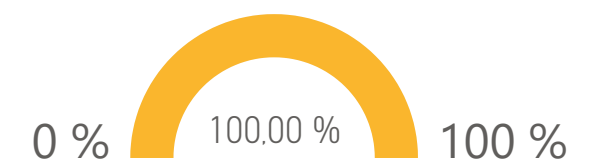
Observaciones Función 2 Lineamiento 2

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.

Instituto de Desarrollo Urbano IDU

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

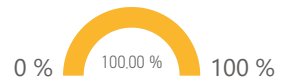
Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento3

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.



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **FUNCIÓN 3. Lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.

Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.

El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

Observaciones Función 3 Lineamiento 1

1) 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.

Así, 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, 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 1 adjunta).

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 2 adjunta).

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% (ver gráfica 3 adjunta)

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. Para mayor ilustración, el informe de PQRSD 2024 se encuentra publicado en el siguiente enlace: <https://www.idu.gov.co/page/informe-de-pqrs>

Otro de los puntos clave es el indicador transversal de oportunidad de respuesta a la ciudadanía 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 realiza las evaluaciones pertinentes y, cuenta con el observatorio de percepción ciudadana, que se encuentra en el observatorio de percepción ciudadana en la página web del IDU.

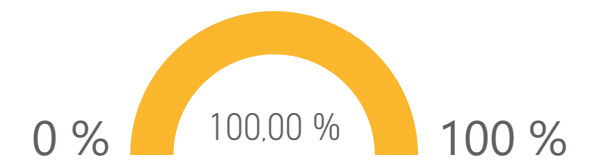
Respecto al cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema Bogotá te escucha en las respuestas a los derechos de petición de origen ciudadano y, bajo el entendido de que la entidad cumple con los ordenamientos de ley respecto de la publicación en cartelera de las respuestas a 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.

De otra parte, esta Defensoría está atenta a la citación y capacitación a las y los directivos que brinde en su momento la Secretaría General en relación con la asignación de usuarios a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, cuyo objetivo será permitir la visualización de las peticiones que sean seleccionadas con alerta, para adelantar los monitoreos necesarios para el cumplimiento de los términos de ley.

Instituto de Desarrollo Urbano IDU

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital. Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 1



Observaciones Función 4 Lineamiento 1

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.

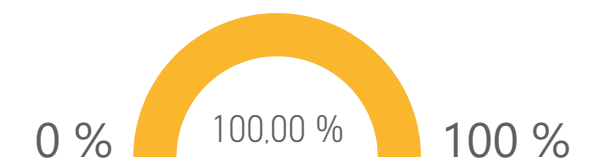
En la página web del Instituto, enlace: <https://www.idu.gov.co/page/canales-de-atencion>, se mantiene actualizada la información de los canales dispuestos para el acceso y la prestación de los servicios, así como los horarios de atención y demás información de interés, las preguntas frecuentes en lenguaje 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.

Instituto de Desarrollo Urbano IDU

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 4 Lineamiento 2

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.

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

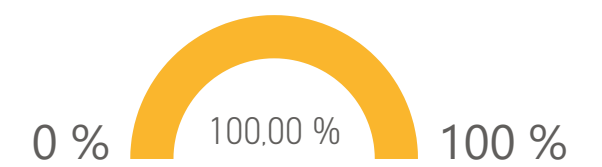
Adicionalmente, enviamos piezas de comunicación a través de las pantallas ubicadas en el punto de servicio divulgando la información de interés de la ciudadanía.

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 Secretaría General, con el ciclo "Hablemos de lo Público en el Servicio" el Módulo 2 "Introducción al Servicio a la Ciudadanía".

Instituto de Desarrollo Urbano IDU

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3



Observaciones Función 4 Lineamiento 3

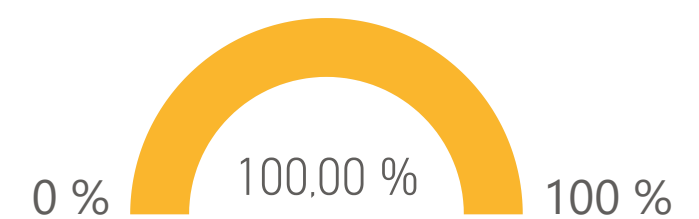
Así mismo, y con el objeto de fortalecer las competencias, conocimientos y habilidades de los servidores, colaboradores y demás actores del servicio en el Instituto y, para garantizar una atención de calidad, digna, eficiente y efectiva a la ciudadanía en el marco de la Política Pública Distrital de 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 Servicio a la Ciudadanía de la ORSC.

Instituto de Desarrollo Urbano IDU

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

Suma de Función 5 Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

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 y, por la pantalla ubicada en el punto de atención de la calle 22 donde se informa a la ciudadanía 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 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.

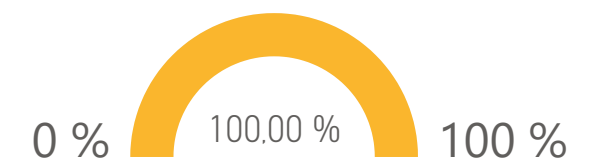
Cabe resaltar que adelantamos un diagnóstico con el cual buscamos mejorar la atención a través del canal telefónico de la Entidad, enviando desde esta defensoría la solicitud a la dependencia técnica, donde planteamos acciones para su fortalecimiento.

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.

Instituto de Desarrollo Urbano IDU

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** El Defensor 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 en caso que haya lugar.

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

El Defensor adelantó 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, las cuales fueron puestas en producción el anterior 13 de diciembre de 2024:

- Implementación del sistema de radicación virtual en la VUC para el trámite de Licencias de Intervención y Ocupación del Espacio Público (LIOEP):
Se habilitaron los servicios de asesoría previa, radicación calificada y seguimiento al trámite, el cual puede ser verificado en el siguiente enlace: [VUC](#)

También fue publicado en las plataformas de trámites, disponibles en:
[Visor SUIIT](#) y [Guía de Trámites y Servicios](#)

- Optimización del formulario de radicación para el trámite de Permiso de Uso Temporal del Espacio Público:
Entró en producción el formulario de radicación virtual, disponible en: [Solicitud de Espacio Público](#)

Asimismo, se actualizó el trámite correspondiente en las plataformas SUIIT y Guía de Trámites y Servicios con el enlace a la radicación del formulario: [Visor SUIIT](#) y [Guía de Trámites y Servicios](#)

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.