

DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA



**INSTITUTO DE DESARROLLO
URBANO
IDU**

INTRODUCCIÓN	3
JUSTIFICACIÓN	4
OBJETIVOS	5
ALCANCE	6
METODOLOGÍA	7
PREMISAS Y GENERALIDADES METODOLÓGICAS DE LA FORMULACIÓN DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN.	8
RECURSOS, ESPACIOS Y ESCENARIOS PARA GARANTIZAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	10
RESULTADOS DEL PROCESO PARTICIPATIVO.	11
COMPONENTE ESTRATÉGICO	15

INTRODUCCIÓN

El Instituto de Desarrollo Urbano IDU busca estructurar y desarrollar proyectos de infraestructura vial y movilidad multimodal de forma sostenible, incluyente, innovadora y eficiente, para contribuir al desarrollo urbano de Bogotá-Región y mejorar la calidad de vida de las y los habitantes de Bogotá. Esta misión pone de presente cómo, el fin último de la gestión de público es la ciudadanía, las personas que habitan los territorios y que son beneficiarias del cumplimiento de los diferentes planes y proyectos definidos para la entidad.

Poner en el centro de la gestión pública de la ciudadanía, más allá de un ejercicio discursivo, implica reconocer y caracterizar el tipo de población al cual nos referimos y encontrar la manera más adecuada de involucrarla en las diferentes fases del ciclo de proyectos, garantizando así que sus necesidades, demandas y propuestas sean incorporadas en los proyectos de infraestructura urbana. De tal suerte, este documento busca realizar un diagnóstico sobre la ciudadanía que hace parte del entorno de los proyectos IDU, convirtiéndose en un insumo para los diferentes instrumentos de planeación y gestión dentro de la entidad, ello en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIGP, que dispone como las entidades deben “adoptar e implementar prácticas e instrumentos que agilicen, simplifiquen y flexibilicen la operación de las entidades para fomentar y facilitar una efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas, fortaleciendo así la relación del Estado con el ciudadano y generando un mayor valor público en la gestión”¹.

¹ <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/participacion2018>

DIAGNÓSTICO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA - IDU

El diagnóstico de la participación ciudadana que se propone a continuación busca determinar el estado actual de la participación ciudadana a partir del análisis de cinco componentes: 1. Marco normativo e institucional para la participación ciudadana, 2. Estado de las dependencias en materia de participación ciudadana, 3. Dependencia destinada a liderar y promover la participación ciudadana dentro y fuera de la entidad, 4. Análisis del comportamiento de los espacios y escenarios dispuestos para la participación ciudadana y 5. Análisis de los grupos de valor y el sujeto participativo en torno al IDU.

1. MARCO NORMATIVO PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

La Constitución Política de Colombia de 1991 se constituye en el marco normativo superior que define las bases de la promoción de participación ciudadana en las diferentes instituciones que integran el Estado colombiano. Los principios fundamentales orientan en diferentes artículos a la consolidación de un Estado democrático, participativo y pluralista, haciendo énfasis en las entidades territoriales y dentro de ellas, las entidades descentralizadas como el Instituto de Desarrollo Urbano. El artículo 40, en particular, define el derecho a participar, construyendo diferentes mecanismos en el marco de la democracia representativa y participativa, que impone el deber al Estado de garantizar los mecanismos para convertirla en realidad.

Derivada de estas y otras disposiciones, nace la Ley Estatutaria 1757 de 2015, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la cual define con mayor claridad las disposiciones institucionales, los procedimientos y recursos destinados para las diferentes formas de participación ciudadana. El artículo segundo de la norma define

“ARTÍCULO 2. De la política pública de participación democrática. Todo plan de desarrollo debe incluir medidas específicas orientadas a promover la participación de todas las personas en las decisiones que los afectan y el apoyo a las diferentes formas de organización de la sociedad. **De igual manera los planes de gestión de las instituciones públicas harán explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación de las personas en los asuntos de su competencia.** (Negrilla fuera de texto).

Es por ello que todas las entidades públicas deben adoptar los mecanismos de participación ciudadana dentro de los planes, programas y procesos a través de los cuales desarrollan su misionalidad. El IDU, por su parte, adopta por medio de la Resolución 7874 de 2021 la Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía”, instrumento institucional a través del cual se construyen los lineamientos de un modelo emergente denominado “Relacionamiento Integral de la Ciudadanía”, que para el caso del Distrito Capital incorpora

el acceso a la información pública, el acceso a bienes y servicios, la rendición de cuentas y la participación ciudadana en la gestión pública.

2. LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL IDU

La participación ciudadana en el IDU es una competencia que recae en la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía. En tal sentido, a continuación se presenta a manera de diagnóstico el proceso desarrollado por esta dependencia en los últimos cuatro años, siendo el insumo base del estado actual de los programas, estrategias y acciones en favor de la garantía de este derecho fundamental.

2.1. OFICINA DE RELACIONAMIENTO Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

La gestión integral de proyectos urbanos que requieren las ciudades contemporáneas necesita de un enfoque sistémico que incorpore en paralelo la gestión de las dimensiones físicas, sociales e institucionales, el cubrimiento de aspectos urbanísticos, de participación, formación y cultura ciudadana, sostenibilidad, competitividad y/o productividad de los proyectos en sus diferentes etapas.

El *Modelo de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía* del IDU responde a esta necesidad, promoviendo escenarios para el fortalecimiento de la gobernanza urbana en cuyo marco la ciudadanía en general, los actores del desarrollo urbano y los “stakeholders”, son incluidos en el proceso de construcción colaborativa de los proyectos de infraestructura liderados por el Instituto, a través de prácticas de innovación social, formas de acercamiento, metodologías de participación, co-creación e intercambio de saberes que agregan valor a las comunidades, grupos sociales y organizacionales con quienes trabajamos. Este modelo es una gran apuesta institucional para fortalecer:

- El desarrollo de un tejido de espacios de participación incidente y diálogos de saberes, a partir del cual se construyan colaborativamente los proyectos.
- Una actitud de servicio universal en todo nuestro quehacer, sustentada en procedimientos ágiles que permitan tratamientos efectivos y oportunos a los requerimientos ciudadanos.
- La implementación de *procesos formativos* en los que estamos en disposición de aprender/enseñar sobre la ciudad y nuestras experiencias urbanas.
- La promoción de la cultura ciudadana, la civilidad y la sana convivencia, en un marco de construcción conjunta del hábitat y la habitabilidad.
- El reconocimiento de las narrativas, sistemas de valores y representaciones socio-culturales como aspectos centrales del desarrollo urbano.
- La apuesta por una forma de comunicación territorial vinculada a la ciudadanía, que fomenta la participación y el control social.
- Las mediciones de la opinión ciudadana y el uso de esta data como valor agregado en la toma de decisiones sobre los proyectos.

El modelo cuenta con un marco de implementación de la Política, el cual define las orientaciones, planes estratégicos y acciones de la ORSC presentándolas en documentos que la operacionalizan y hacen programática. Estos documentos son:

- La *“Guía de Relacionamiento Ciudadano en el Desarrollo Urbano Sostenible De Bogotá”*: un documento de consulta y referencia para la materialización de la perspectiva estratégica de gestión social y cultural, orientada a funcionarios, contratistas y equipos sociales de los consultores e interventores de los proyectos.

- La “*Cartilla de construcción de ciudad y ciudadanía*”, que presenta los diferentes mecanismos de participación en los procesos de relacionamiento de la Entidad, orientada a la ciudadanía en general y a los diferentes actores del desarrollo urbano.
- El “*Manual de Servicio al Ciudadano y gestión de los derechos de petición*”, mediante el cual se establecen las directrices, lineamientos y protocolos para atender adecuadamente a la ciudadanía, así como la gestión de los derechos de petición bajo los criterios de servicio, calidad y oportunidad.
- La “*Cartilla de Trámites y Servicios*” que pone a disposición de la ciudadanía la información sobre los trámites y servicios disponibles en el Instituto, los procesos y requisitos que se deben cumplir para acceder a ellos, los puntos de atención, los líderes de servicio y en general, los atributos que enmarcan los instantes de atención a las necesidades y expectativas de la ciudadanía.
- Guía de Maduración de Proyectos de la Entidad y en su marco, los componentes de participación, co-creación y medición de la percepción ciudadana para las etapas de prefactibilidad, factibilidad y estudios y diseños de los proyectos IDU, así como los Documentos Técnicos Sociales (DTS), particularmente de los Pliegos de Condiciones y su correspondiente Apéndice Social, en los cuales se organiza la acción de los equipos de consultores, contratistas e interventores que adelantan los estudios, diseñan, construyen y hacen mantenimiento a los proyectos y obras

El Modelo de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía cuenta con *seis líneas estratégicas para la planeación y ejecución de los procesos de gestión socio-cultural*: (i) Diálogo ciudadano y participación, (ii) Servicio a la ciudadanía, (iii) Formación y Cultura Ciudadana, (iv) Comunicación Participativa, (v) Articulación Interinstitucional e Intersectorial, (vi) Seguimiento y Evaluación. A continuación se desglosan el objetivo, alcance y las acciones desarrolladas en cada una de estas líneas:

Línea de diálogo ciudadano y participación

En esta línea de trabajo se fortalecen las estrategias concernientes a los procesos misionales, el desarrollo participativo de los proyectos de infraestructura y el fortalecimiento del control social, lo que implica liderar la construcción del componente social de los pliegos contractuales y coordinar los componentes sociales de los proyectos que se diseñan, construyen y conservan en la ciudad para cada vigencia; asistir/convocar las reuniones, mesas de trabajo y espacio de coordinación con diversos actores alrededor de los proyectos (de información, seguimiento, veeduría, de control político, entre otros) o en torno a diversos asuntos de las localidades (seguridad, convivencia, nicho ecológico, cultura ciudadana, etc.); y desarrollar estrategias de intervención de los espacios que potencialmente puedan constituir en culatas o remanentes, en diálogo con la ciudadanía.

Esta perspectiva supone reconocer que el relacionamiento ciudadano requiere desarrollar acciones en tres grandes componentes: 1). La **gestión contractual** asociada a los proyectos de infraestructura, 2) la **gestión territorial** asociada a la articulación en las localidades y territorios de Bogotá, y 3) la **Rendición de cuentas** asociada al nuevo modelo de trabajo por nodos sectoriales. A continuación se describe cada uno de los componentes.

Sobre la Gestión Contractual

El desarrollo de cada proyecto de infraestructura urbana para la movilidad implica el establecimiento de un proceso de diálogo con la ciudadanía que tiene los siguientes objetivos:

- Generar espacios de participación o co-creación, y recoger las iniciativas ciudadanas frente a los proyectos.
- Informar a la comunidad sobre las obras y las posibles afectaciones
- Proteger los derechos de la ciudadanía

- Propiciar los espacios de articulación interinstitucional para facilitar el desarrollo del proyecto
- Promover la apropiación y conservación de las obras

Nuestra unidad de trabajo para esta línea de diálogo son: (i) contratos que se someten a procesos licitatorios y se adjudican para que empresas especializadas los desarrollen, (ii) proyectos que el Instituto desarrolla de manera directa, denominados "In House", y que se encuentran en fase de prefactibilidad o factibilidad. A continuación se presentan el número de proyectos y/o contratos de acuerdo con su estado de ejecución:

Tabla. Número de Contratos y/o Proyectos por estado de ejecución 2020 - 2023

Estado	2020	2021	2022	2023	Var. 22/23
Activo	98	99	79	119	51%
En proceso de liquidación	45	55	53	79	49%
En proceso de liquidación judicial	8	9	10	3	-70%
Suspendido	19	18	23	38	65%
Terminado y archivado	2	7	2	4	100%
Total	172	188	167	243	46%

Fuente: Matriz de seguimiento a contratos 2020 - 2023. IDU - ORSC

Como se puede observar en la tabla anterior, el total de los contratos/ proyectos ha crecido en la última vigencia pasando de 167 a 243, lo que significa un incremento del 46%. Los contratos activos pasaron de 79 a 119, registrando una variación de 51%, como resultado de un incremento significativo en la adjudicación de contratos durante la vigencia 2022 y 2023.

Al analizar los contratos/proyectos activos, desde la perspectiva de la fase según el ciclo de vida del proyecto, encontramos que la mayoría se encuentran en fase construcción con el 43.7%, seguido de los contratos de mantenimiento con el 22.7%, como se puede observar en la tabla y gráfica siguientes.

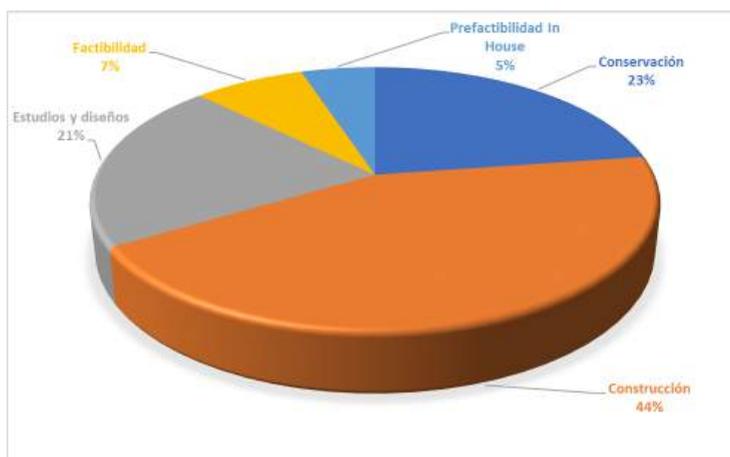
Tabla. Número de Contratos y/o proyectos activos por fase 2020 - 2023

Fase del ciclo de vida		2020	2021	2022	2023	%	Var. 22/2
Conservación		19	22	9	27	22.7%	200%
Construcción		39	40	33	52	43.7%	58%
Estudios y diseños	Contrato	36	32	17	22	18.5%	29%
	In House	-	-	4	3	2.5%	-25%
Factibilidad	Contrato	4	5	5	7	5.9%	40%
	In House	-	-	5	2	1.7%	-60%
Prefactibilidad	In House	-	-	6	6	5.0%	0%
Total		98	99	79	119	100.0%	51%

Fuente: Matriz de seguimiento a contratos 2020 - 2023. IDU - ORSC

También se destaca el crecimiento de los contratos de conservación que pasa de de 9 a 27 contratos en la última vigencia, registrando una variación del 200% y los contratos de construcción que pasa de 33 a 52 en la última vigencia, registrando una variación del 58%.

Gráfica. Número de Contratos y/o proyectos activos por fase 2020 - 2023



Procesos y Actividades. El trabajo de Gestión contractual se organiza a partir de tres (3) líneas estratégicas, ocho (8) programas y cuarenta (40) grupos de actividades que se encuentran claramente definidos en el componente social de los pliegos de condiciones con los cuales se contratan las obras y que son evaluados y monitoreados de manera semanal y mensual. A continuación se presenta un esquema general de los procesos y actividades:

Tabla. Esquema general de procesos y actividades de Gestión Contractual

Línea Estratégica	Programas	Grupos de Actividades
Diálogo Ciudadano	Programa de Servicio a la Ciudadanía	6
	Programa de diálogo y participación ciudadana	6
	Programa acompañamiento actividades técnicas	7
	Programa de cultura ciudadana	3
	Programa de gobernanza colaborativa para la movilidad	5
	Programa de manejo al paisaje urbano	2
Comunicación Estratégica	Programa de Comunicación Integral	10
Percepción ciudadana y monitoreo de impacto	Programa de medición de percepción ciudadana y monitoreo de impactos	1

Fuente: Matriz de seguimiento a contratos 2020 - 2023. IDU - ORSC

Estos programas y actividades implican la disposición de una serie de espacios físicos (Puntos IDU), recursos materiales, recursos tecnológicos y recursos humanos. Este trabajo se desarrolla en coordinación entre los equipos sociales de los contratistas, las interventorías y el apoyo de los coordinadores de proyectos de la ORSC-IDU en la supervisión técnica de los contratos y de los equipos sociales.

Los espacios de diálogo que implementa en el desarrollo de los programas son los siguientes:

- Comité IDU
- reuniones Participativas: Inicio, de avance, finalización, extraordinaria, con comerciantes,
- Comités de articulación
- Taller de sostenibilidad

A continuación se presenta el número de espacios de diálogo con la ciudadanía que se han realizado en las últimas vigencias.

Como se puede observar en la tabla anterior, el número de espacios de diálogo ha aumentado en el periodo, pasando de 249 en el 2020 a 591 en el 2022 y 307 con corte a junio de 2023. Este comportamiento se explica por el aumento de los contratos y la sistematicidad en la aplicación de los programas y actividades sociales.

Tabla No. XXX Asistentes a los espacios de Diálogo 2020 - 2023

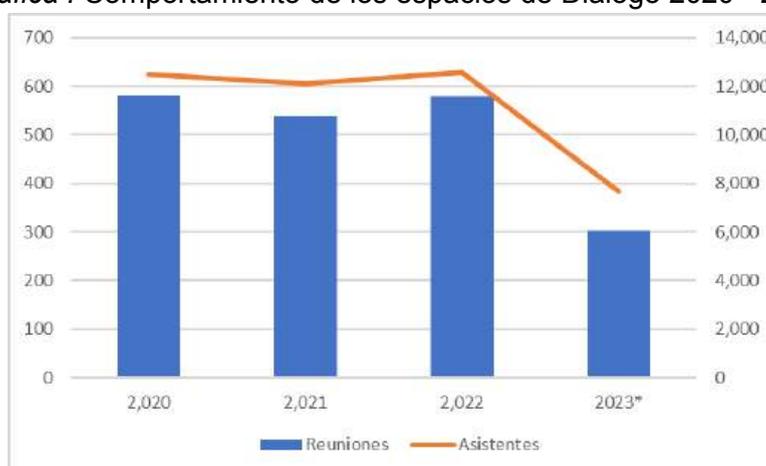
Tipo de Reunión	2020	2021	2022	2023*
Comité IDU	3,465	8,604	10,580	4,734
En comunidad	1,497	5,819	11,459	7,546
Reunión con comerciantes	88	401	723	204
Reunión de Avance	358	1,049	329	225
Reunión de Finalización	2,396	1,187	1,200	687
Reunión de Inicio	3,472	9,741	3,602	2,028
Reunión Extraordinaria	4,387	8,421	10,139	6,016
Reuniones Comités de articulación	1,289	2,847	3,879	2,314
Taller de Sostenibilidad	906	6,331	15,695	10,012
Total	17,858	44,400	57,606	33,766

Fuente: Sistema de Información Bachué.

*Corte a 30 de junio 2023

De igual forma, el número de personas que han participado en los espacios de diálogo, asociados a la gestión contractual ha aumentado en el periodo, pasando de 17.585 en el 2020 a 57.606 en el 2022 y 33.766 con corte a junio de 2023.

Gráfica . Comportamiento de los espacios de Diálogo 2020 - 2023



Sobre la Gestión Territorial

Las actividades de gestión territorial son ejercicios que buscan reconocer y acompañar a los diferentes actores territoriales, espacios y escenarios de diálogo y participación, que sean relevantes para el buen desarrollo de los proyectos IDU en cada una de las zonas geográficas en donde se desarrollan. Estas actividades se clasifican en:

Citaciones de Actores Políticos. Todos los cuerpos colegiados de elección popular y cada uno de sus integrantes, puede citar a la entidad a recibir informes de gestión, resolver dudas e inquietudes y de ser necesario tomar medidas conducentes a mejorar la gestión institucional. En el IDU la mayoría de citaciones de actores políticos se concentran en las Juntas Administradoras Locales en sesiones ordinarias, citaciones de los ediles de manera individual para la realización de mesas de trabajo, del Concejo de Bogotá y de concejales de manera individual. Esporádicamente se reciben citaciones del Congreso de la República con el mismo objetivo.

Atenciones Ciudadanas. La ciudadanía en ejercicio de sus derechos fundamentales, puede solicitar el diálogo directo con la entidad para discutir sobre cualquier situación en la que esté involucrada la institución. Estas citaciones pueden ser a partir de organizaciones comunitarias, siendo la más frecuente la Juntas de Acción Comunal, a través de organizaciones no gubernamentales (ONG) e incluso de manera individual o grupal.

Espacios de articulación Gobierno Distal. Son espacios de articulación interinstitucional, que incluyen delegados de la comunidad. Se trata de mesas temáticas con enfoque diferencial que abordan las problemáticas específicas y deciden acciones en torno a las políticas públicas. Las más representativas son las de mujer, discapacidad, habitabilidad en calle, bicicleta. En estas mesas cada entidad participa de acuerdo con su misionalidad proponiendo y acogiendo las conclusiones en torno a las políticas públicas respectivas.

Espacios de articulación Gobierno Local. Son espacios institucionalizados de coordinación del Gobierno Local que pueden tener o no, participación de la comunidad. En estos espacios el IDU no es miembro permanente, sin embargo, tiene la obligación de asistir a rendir informes y asumir compromisos, cuando sea invitado. Entre estos espacios se encuentran las Comisiones Locales de Movilidad (CLM). Esta comisión existe en las 20 localidades de la ciudad, está compuesta por un delegado de cada una de las siete (7) entidades del sector movilidad y miembros de la comunidad que voluntariamente se inscriben. Las CLM son dirigidas por la Secretaría Distrital de Movilidad, que tiene la responsabilidad de definir la agenda, convocar, garantizar la logística y hacer el acta. El IDU tiene un delegado en cada una de ellas. Las CLM se reúnen de manera ordinaria una (1) vez al mes y de manera extraordinaria cuando la convoque la Secretaría Distrital de Movilidad. La agenda está relacionada con los problemas de movilidad de la localidad y el papel de cada entidad en esa problemática.

Veedurías y Organismos y espacios de control. En esta categoría se agrupan las citaciones y espacios de diálogo de los siguientes actores: a) las veedurías ciudadanas, constituidas para ejercer control sobre los contratos públicos, b) las citaciones de la Veeduría Distrital, c) las citaciones de los organismos de control, en particular la Personería Distrital y la Contraloría de Bogotá.

Actividades realizadas en el periodo. Los espacios de diálogo de carácter territorial se han mantenido estables durante el periodo, con una evidente tendencia al crecimiento en el año 2023, pasando de 579 en el año 2020 a 302 en los primeros seis meses del año 2023, como se puede observar en la siguiente tabla.

En este conjunto de actividades se destacan las asociadas a los actores políticos 42% y las atenciones ciudadanas 34% que sumadas constituyen el 75% de los espacios de diálogo de carácter territorial.

Tabla. Número de Espacios de Diálogo de carácter territorial 2020 - 2023

Tipo de Reunión	2020	2021	2022	2023*
Actores políticos	67	95	152	110

Atención Ciudadana - Audiencias	140	214	222	126
Gobierno Distrital	252	139	87	40
Gobierno Local (CLG, CLP, CLD, CLOPS, CLIPS, CLM, UAT, CLE, CLS, otras)	63	79	90	13
Veedurías y Organismos y espacios de control	59	12	28	13
Total	581	542	579	302

Fuente: Sistema de Información Bachué.

*Corte a 30 de junio 2023

La asistencia a estos espacios de diálogo también se ha mantenido estable durante el periodo, pasando de 12.476 asistentes en el año 2020 a 12.561 en el año 2022. Para los primeros seis meses del año 2023 asistieron 7.668 personas a los espacios de diálogo, como se puede observar en la siguiente tabla.

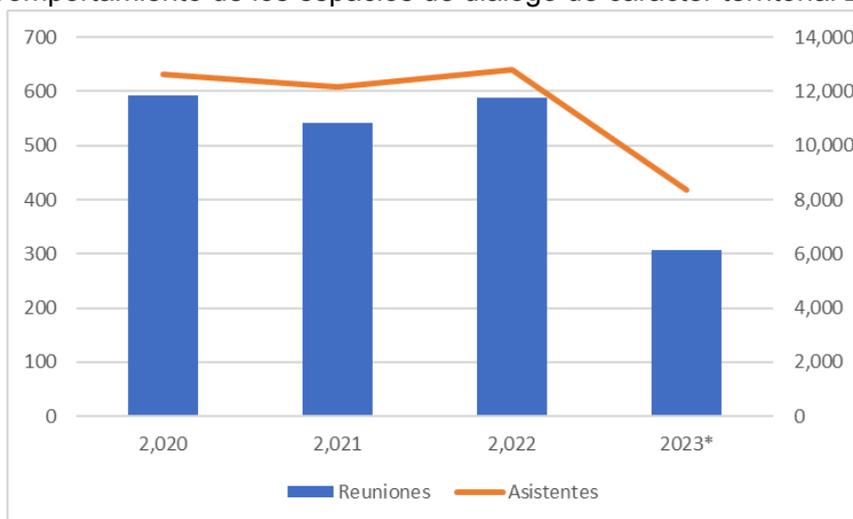
Tabla No. XXX Número de asistentes a los espacios de diálogo de carácter territorial 2020 - 2023

Tipo de Reunión	2020	2021	2022	2023*
Actores políticos	916	2,302	2,837	2,593
Atención Ciudadana - Audiencias	2,247	3.621	4,506	3,186
Gobierno Distrital	7,857	4,433	2,173	709
Gobierno Local (CLG, CLP, CLD, CLOPS, CLIPS, CLM, UAT, CLE, CLS, otras)	1.109	1,470	2,183	347
Veedurías y Organismos y espacios de control	347	266	862	833
Total general	12,476	12,092	12,561	7,668

Fuente: Sistema de Información Bachué.

*Corte a 30 de junio 2023

Gráfica. Comportamiento de los espacios de diálogo de carácter territorial 2020 - 2023



Sobre la Rendición de cuentas

La participación social y la transparencia en la gestión pública se ha convertido en la manifestación de una nueva relación Estado - sociedad. La revolución tecnológica y los aprendizajes de la pandemia han significado el surgimiento de nuevos conceptos:

Gobernanza Colaborativa, Innovación Pública, Gobierno Abierto, Valor público, co-creación, que manifiestan un cambio hacia una gestión pública compartida y el aumento de la incidencia de la sociedad en las decisiones públicas.

Este proceso, orientado desde la ONU a través de la Agenda de Desarrollo 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), formalizado en la Constitución Política de Colombia y su desarrollo legal, instituye la democracia participativa y la rendición de cuentas como derechos de la ciudadanía. En este nuevo marco conceptual, la rendición de cuentas evolucionó y se convirtió en la columna vertebral de la estrategia de diálogo ciudadano, con los siguientes objetivos principales:

- Promover la Participación Incidente
- Establecer un proceso de diálogo permanente con la comunidad
- Resignificar los derechos políticos (más allá del voto)
- Promover nuevos liderazgos y construir confianza
- Garantizar la transparencia y el derecho a la información pública
- Retroalimentar a las entidades sobre las opiniones ciudadanas respecto a la gestión

La estrategia diseñada e implementada de *Rendición de Cuentas* del Sector Movilidad, que hoy presentamos como experiencia exitosa, es una respuesta a las nuevas necesidades de la sociedad y del Estado. La transformación del modelo rendición de cuentas se concreta en:

Antes	Ahora
Un evento puntual	Un proceso y se realiza de manera permanente, con múltiples eventos
Unidireccional desde la entidad	Multidireccional, diálogo con la ciudadanía
Unilateral. La institución decide que se presenta	Multilateral. Se consultan los temas de interés para la ciudadanía. Se implementan los enfoques diferenciales.
Individual de cada entidad	Las 7 entidades del sector se articulan y coordinan.

Con este marco conceptual se realizaron las siguientes actividades durante la vigencia 2023:

- Constitución del “Nodo Movilidad” para la Rendición de Cuentas
- Definición y aplicación de un método para la indagación, diálogo, evaluación y retroalimentación en torno a la rendición de cuentas.
- Realización de la audiencia de rendición de cuentas sector movilidad. 23 de febrero de 2023.
- Realización de 3 conversatorios con enfoque diferencial de rendición de cuentas
 - Niñas, niños y movilidad 24 de marzo de 2023
 - Mujer y movilidad. 27 de marzo de 2023
 - Accesibilidad y movilidad reducida y adulto mayor. 29 de marzo de 2023
- Realización de 3 conversatorios territoriales de rendición de cuentas
 - Territorio 3. 4 de abril de 2023
 - Territorio 1 y 2. 12 de abril de 2023
- Realización de 20 encuentros feriales de rendición de cuentas, 1 por localidad:

No.	Localidad	Fecha	DIRECCIÓN
1	Barrios Unidos	19-04-2023	AUDITORIO PRINCIPAL ALCALDÍA LOCAL, CI. 74a #63-07
2	Antonio Nariño	26-04-2023	CASA DE LA JUVENTUD ANTONIO NARIÑO Cra 20 #19 Sur-26, Bogotá
3	Bosa	03-05-2023	COLEGIO CLARETIANO Calle 60 Sur #34

4	La Candelaria	10-05-2023	PLAZA LA CONCORDIA - Cl. 12c # 1 -40
5	Rafael Uribe	17-05-2023	Calle 32 SUR # 23-62 ALCALDÍA Local
6	Fontibón	24-05-2023	CALLE 17 A No. 99-53 CASA DE LA CULTURA DE FONTIBÓN
7	Los Mártires	31-05-2023	C. C. Sabana Plaza, Auditorio 4to. piso. Calle 13 con Cra.19
8	Ciudad Bolívar	07-06-2023	Diagonal 62 sur # 20 f 20 San Francisco Auditorio - Alcaldía Local
9	Usme	14-06-2023	Calle 91 Sur 4C -26 Auditorio COL Virrey Integración Social
10	Chapinero	21-06-2023	Calle 45 # 8-14 Universidad Piloto de Colombia
11	Engativá	28-06-2023	Salón Azul de la Alcaldía Local de Engativá 1. piso CLL 71 # 73 A - 44.
12	San Cristóbal	05-07-2023	Avenida 1 de Mayo No. 1 - 40 Sur AUDITORIO ALCALDÍA LOCAL
13	Puente Aranda	12-07-2023	Calle 4A # 32B - 07 SALON COMUNAL VERAGUAS
14	Tunjuelito	19-07-2023	Dg. 48 Sur #51-59 Salón Comunal Venecia
15	Kennedy	26-07-2023	Calle 38C Sur # 79-08 COLEGIO INEM Sede A KENNEDY
16	Usaquén	02-08-2023	calle 162 No. 7g-37 Salon Comunal Barrio San Cristobal Norte
17	Teusaquillo	11-08-2023	Carrera 14A # 40A-95 Bloque 8 Universidad Cooperativa de Colombia
18	Suba	23-08-2023	Carrera 92 # 146c-17 Auditorio Biblioteca Francisco José de Caldas
19	Santafe	30-08-2023	Parqueadero - Plaza de Mercado Las Cruces
20	Sumapaz	02-09-2023	Centro poblado Nazareth

Línea de servicio a la ciudadanía

Conscientes de que la ciudadanía es la razón de ser de la gestión pública, desde esta perspectiva se contribuye a la satisfacción respecto a los trámites y servicios prestados por la Entidad, actuando bajo un enfoque de derechos que contempla diversos atributos del servicio, en línea con el ideario ético del Distrito Capital.

Es esta una perspectiva de relacionamiento que interactúa, no con comunidades o grupos de referencia, sino con *cada ciudadana o ciudadano en singular*. Para el IDU es fundamental la atención a la ciudadanía para contribuir al desarrollo urbano de Bogotá - Región y así mejorar la calidad de vida de su gente, obteniendo alta participación de las "dependencias" al interior de la entidad, es decir, los derechos de petición que requieren respuesta de fondo y que son recepcionados y direccionados por la ORSC Grupo de Canales de Servicio a la ciudadanía. Seguidamente, tenemos las peticiones atendidas en primer contacto por la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía, brindando apoyo a todos los procesos de la entidad.

Figura del defensor de la ciudadanía

De la mano con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá, la cual fue adoptada según Decreto Distrital 197 de 2014 y modificada por el Decreto Distrital 847 de 2019, donde se señalan las líneas y principios estratégicos para que las entidades del Distrito cuenten con un nuevo enfoque de servicio, determina que se debe implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, estableciendo sus funciones. Corolario de lo anterior, con Resolución IDU 4333 de 2022 el IDU se designó al

Jefe de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía el ejercicio de la figura de “Defensor de la Ciudadanía”, para implementar las medidas administrativas pertinentes que garanticen la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía del IDU en los términos establecidos en la ley, quien cuenta con la capacidad técnica y con el pleno conocimiento de la misionalidad y asuntos estratégicos de la entidad. Su rol conlleva la generación de análisis idóneos y relevantes para acciones en procura de la mejora de la gestión pública de la Entidad de cara a la ciudadanía.

En virtud de lo anterior y, buscando que haya convergencia entre las políticas de transparencia y acceso público, racionalización de trámites, participación ciudadana y servicio a la ciudadanía, la Defensora adelantó las acciones necesarias en cumplimiento de las funciones de la Defensoría descritas en el artículo 14 del Decreto 847 de 2019.

Desde la figura del Defensor de la Ciudadanía lideramos 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.

Consecuentemente, los informes anuales 2020, 2021 y 2023 se encuentran publicados en el siguiente enlace <https://www.idu.gov.co/page/defensor-del-ciudadano>

En esta última anualidad la Defensora implementa la estrategia “Conversaciones Urbanas con Lucy Molano”, cuyo objetivo es el de escuchar desde la figura de Defensora de la Ciudadanía, el sentir de los líderes estableciendo un contacto directo y cercano que nos permita conocer de primera mano las problemáticas, necesidades y también procesos socio culturales exitosos que merecen ser replicados en otros proyectos.

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

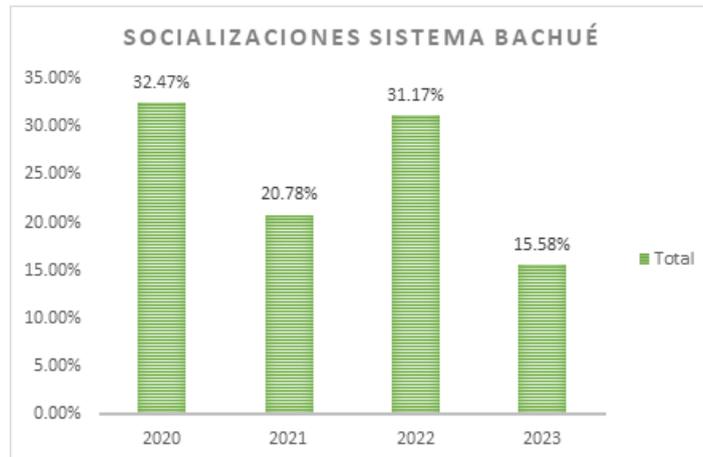
Socializaciones a residentes sociales e interventorias

En todos los contratos vigentes en la fase de ejecución en las diferentes etapas de los proyectos, se realiza la inducción general a los residentes sociales e interventorias de los proyectos de infraestructura a cargo del IDU para el manejo operativo del Sistema Bachué, que es el software de gestión de PQRSD que permite hacer seguimiento a los requerimientos ciudadanos, y el ingreso de todas las actividades sociales en el Reporte Tirilla Mensual de Gestión Social.

De esta manera como parte de la administración del sistema, se brinda el soporte diario, en cuanto al uso adecuado de los módulos, tanto para el ingreso de las PQRSD como de las actividades sociales indicadas en los pliegos de contratación de cada uno de los proyectos. De igual manera, se realizan los refuerzos necesarios de acuerdo a las solicitudes de los contratistas.

En la gráfica podemos validar el porcentaje de las inducciones realizadas en los años 2020 - 2023 corte junio, que en total se realizaron 77 capacitaciones para cuatrienio.

Gráfica. Socializaciones manejo del sistema Bachué

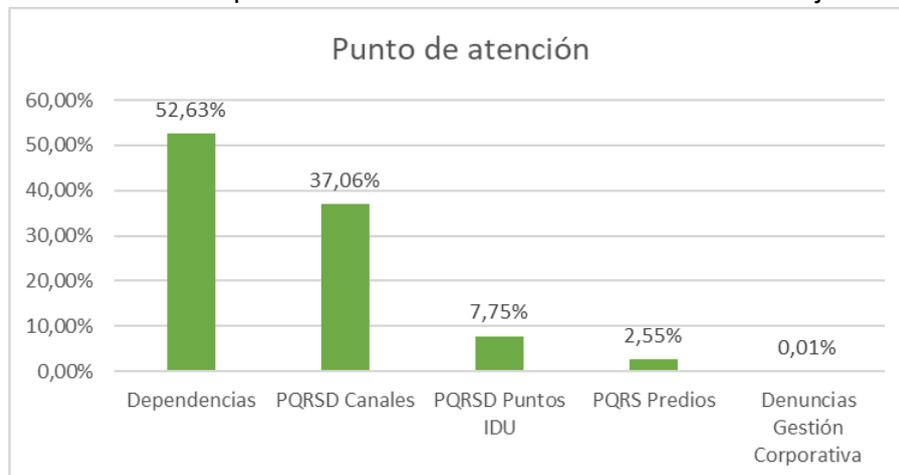


Fuente: Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía

Derechos de petición de origen ciudadano

El Instituto de Desarrollo Urbano está comprometido en prestar un servicio equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, entregando la información pública de forma transparente y oportuna a los interesados, y de esta forma satisfacer las necesidades de la ciudadanía. En el periodo del presente informe: 1 de enero de 2020 a 30 junio de 2023, la Entidad atendió 142.039 peticiones de la ciudadanía frente a lo cual se destaca la participación de: "*dependencias*" al brindar respuesta de fondo a la ciudadanía, le sigue: "*PQRSD Canales*" al responder en primer contacto por parte de la Oficina Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía - grupo canales de servicio (ver gráfica):

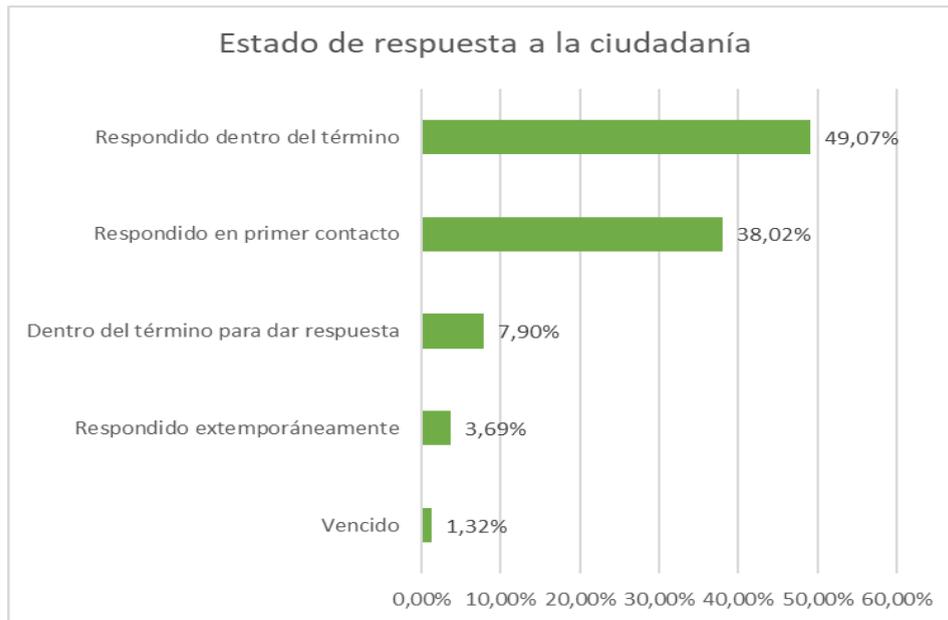
Gráfica. Peticiones de origen ciudadano por punto de atención a la ciudadanía en el periodo 1 enero de 2020 a 2023 corte 30 de junio.



Fuente: Oficina de Relacionamiento de Servicio a la Ciudadanía.

Para la Entidad es importante medir la oportunidad de respuesta al ciudadano, según los términos que estableció el Decreto 491 de 2020 por estado de emergencia sanitaria por pandemia y la normalización de los mismos mediante la Ley 1755 de 2015, frente a lo cuál, se destaca buen desempeño en los siguientes estados: "*respondido en primer contacto*" y "*respondido dentro del término*" que obtuvo el 87,09%, lo que indica que el ciudadano recibe respuesta por parte de la entidad dentro de los términos de ley (ver gráfica):

Gráfica. Peticiones de origen ciudadano según el estado de respuesta a la ciudadanía en el periodo 1 de enero de 2020 a 2023 corte 30 de junio.



Fuente: Oficina de Relacionamiento de Servicio a la Ciudadanía.

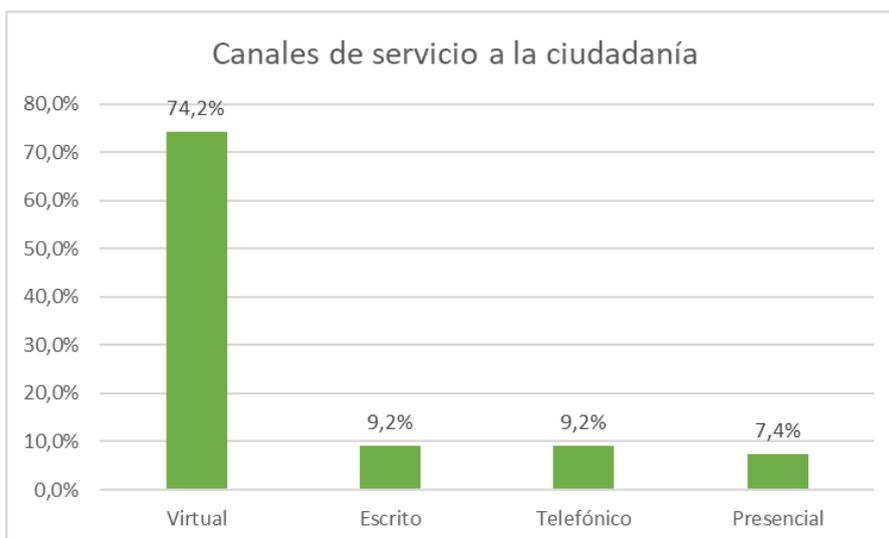
En cuanto a los estados "*enviado extemporáneamente*" y "*vencido*" la Entidad debe trabajar en disminuir esta cifra e implementar buenas prácticas. Es importante resaltar que la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía utilizó diferentes estrategias, brindando acompañamiento a los funcionarios y contratistas, con el objetivo de sensibilizar sobre la importancia de la gestión de respuesta oportuna y manejo de los derechos de petición a través de mesas temáticas: organizacional, sistemas de información, procesos de formación, indicador de oportunidad y de coordinación.

En consecuencia de lo anterior, se realizaron una serie de actividades centradas en el manejo de los derechos de petición, manejo del sistema de gestión documental y divulgación de contenidos a través del correo del Defensor del ciudadano con el objetivo de sensibilizar a los usuarios.

La ciudadanía es la razón de ser del Instituto de Desarrollo Urbano, por esto el sistema de servicio a la ciudadanía de la Entidad está orientado en la satisfacción con una atención de calidad, calidez y oportunidad, bajo el marco del desarrollo de la infraestructura para la movilidad en Bogotá. Para ello disponemos de los canales de atención: presencial, virtual, telefónico, escrito y de las estrategias de servicio al ciudadano a través de la Red CADE y Puntos IDU gestión social en obra dónde se atienden las peticiones interpuestas por la ciudadanía, entidades públicas o particulares; y se les brinda el tratamiento de acuerdo con la regulación en materia de derechos de petición.

De acuerdo con lo anterior, se observa que el canal de preferencia de la ciudadanía fue: "*Virtual*" debido al confinamiento por la emergencia sanitaria por pandemia para evitar el contagio por la influencia del virus COVID-19 (ver gráfica):

Gráfica. Peticiones de origen ciudadano por canal de servicio a la ciudadanía en el periodo 1 de enero de 2020 a 2023 corte 30 de junio.

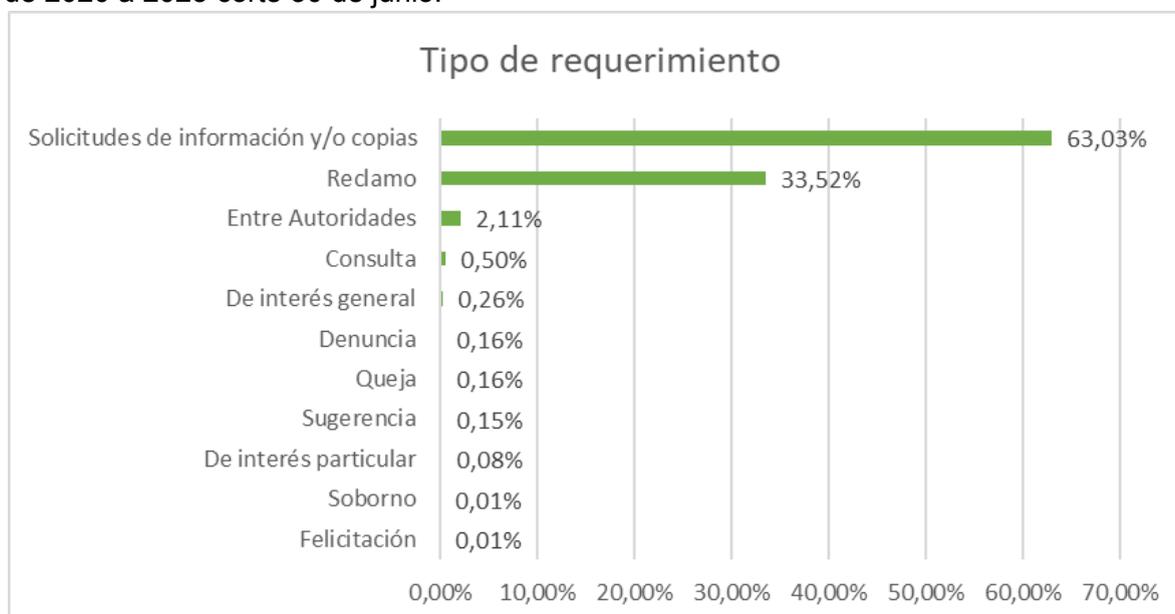


Fuente: Oficina de Relacionamiento de Servicio a la Ciudadanía.

Las peticiones de la ciudadanía se clasifican de acuerdo con el tipo de requerimiento que el solicitante exprese ante el IDU, a fin de facilitar el registro, trámite, respuesta. Se pueden realizar de manera verbal o escrita a través de los canales presencial, virtual, telefónico o escrito.

Durante la actual administración, la Entidad atendió 142.039 peticiones de la ciudadanía, por lo que el tipo de requerimiento de mayor clasificación fue: "*Solicitudes de información y/o copias*" a través del criterio: "*Contribución de Valorización*", le sigue "*Reclamo*" a través del criterio "*Predios para obras de Infraestructura*"(ver gráfica):

Gráfica. Peticiones de origen ciudadano por tipo de requerimiento en el periodo 1 de enero de 2020 a 2023 corte 30 de junio.



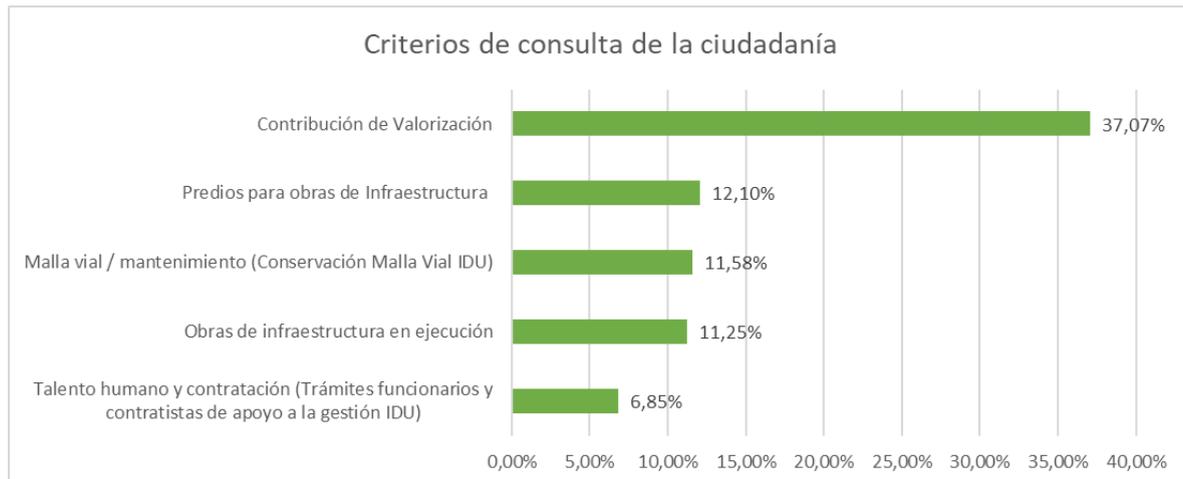
Fuente: Oficina de Relacionamiento de Servicio a la Ciudadanía.

El Instituto de Desarrollo Urbano cuenta con una tipología basada en criterios y subcriterios, de acuerdo con las actividades principales que realizan cada una de las dependencias de la entidad para garantizar la eficiencia en la respuesta que se suministra a las peticiones de la ciudadanía, así mismo, permite la generación de información cualitativa y cuantitativa para

la construcción de análisis, dirigido al mejoramiento de los procesos institucionales y la toma de decisiones que contribuyan al cumplimiento de los objetivos misionales.

En este indicador se observa que la tendencia de la ciudadanía se ubicó en el criterio: "*Contribución de Valorización (IDU)*", debido al desarrollo urbano que tendrá la ciudad a través del cobro de las obras del acuerdo 724 de 2018; en segundo lugar: "*Conservación malla vial (IDU)*", debido al mal estado de las vías.

Gráfica. Peticiones de origen ciudadano clasificadas por criterio de consulta de la ciudadanía en el periodo 1 de enero de 2020 a 2023 corte 30 de junio.



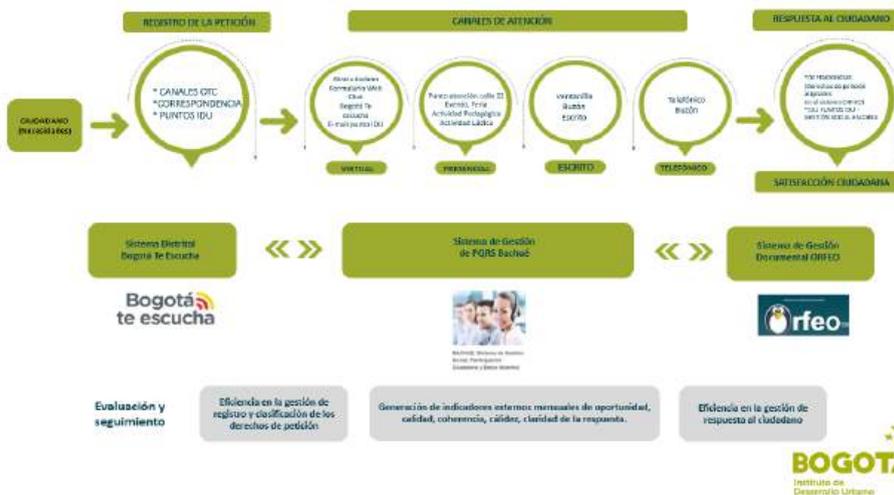
Fuente: Oficina de Relacionamiento de Servicio a la Ciudadanía.

Es importante mencionar que los reportes e informes anuales se encuentran publicados en la página web en los siguientes enlaces: <https://www.idu.gov.co/page/ley-1712-de-2014> y <https://www.idu.gov.co/page/informe-de-pqrs>.

Integración de los sistemas de la Entidad con “Bogotá te escucha”

Conforme las políticas de servicio al ciudadano definidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., la entidad cuenta con el desarrollo tecnológico para la integración de los sistemas Bachué y Orfeo - hoy CONECTA con el sistema Distrital “Bogotá Te Escucha”, el cual centraliza la consulta de las peticiones ciudadanas, garantizando la transparencia y acceso de la información pública en los tiempos establecidos por la Ley 1755 del 2015.

Gráfica: Integración con Bogotá te escucha.



Fuente: Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía

Lo anterior, conforme la normatividad legal vigente, que regula la materia y para el caso que nos ocupa, nos regimos por:

- Art 23 constitución política.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”
- Ley 1421 de 1993 ” Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá”
- Decreto distrital 371 de 2010 – Secretaría General Alcaldía Mayor “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea”.
- Decreto distrital 847 de 2019 - Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C “Establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía”
- Circular 007 de 2019- Veeduría Distrital “integración de los sistemas”.

Con esta integración la Entidad, aparte de cumplir la normatividad, está centralizando la gestión de peticiones ciudadanas, permitiendo registro y consulta de cualquier entidad o ciudadano.

- Asegura equidad, transparencia y respeto en la prestación de los servicios a la ciudadanía.
- Permite la generación de reportes e indicadores de los derechos de petición de origen ciudadano.
- Da cumplimiento de la norma ambiental “Cero Papel”.
- Permite la articulación entre entidades distritales.

Trámites y Servicios:

A la fecha el IDU ofrece a la ciudadanía los siguientes trámites:

- Certificado de Estado de Cuenta para Trámite notarial.
- Contribución por valorización.
- Devolución y/o compensación de pago en exceso y pagos de lo no debido.
- Facilidades de Pago para los deudores de obligaciones tributarias.
- Intervención a urbanizadores y/o terceros.
- Pago compensatorio de estacionamientos.
- Permiso Temporal de Espacio Público.
- Permiso Temporal de Antejardines.
- Solicitud de uso de espacio público administrado por el IDU para aprovechamiento económico.

- Duplicado de Cuenta de Cobro.

A partir del 2022 el IDU asumió la expedición de las Licencias de Intervención y Ocupación del Espacio Público, en cumplimiento de lo señalado en el artículo 145 del Decreto 555 de 2021 Plan de Ordenamiento Territorial de Bogotá.

Así mismo, cuenta con 1 OPA (otros procedimientos administrativos): - Consulta bibliográfica en el centro de documentación y por Decreto ley 2106 de 2019 art.6 se cuenta con una Consulta de acceso a la información pública: - Consulta estado de cuenta de valorización.

Por otro lado, en cumplimiento de la Ley Antitrámites y el Plan de Acción 2022-2023 - Procesos y Trámites IDU en el marco del Acuerdo Laboral, se ha implementado mejoras en los trámites establecidos dentro de las estrategias de racionalización incluidas en el PAAC -Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía.

En consecuencia, se puede determinar que los trámites cumplen con lo establecido en la Ley Antitrámites. Sin embargo, identificamos algunas acciones comunes para optimizar los trámites, como la posibilidad de consultar los certificados de libertad y tradición en herramientas diferentes a la Ventanilla Única de la Construcción (VUC)

Igualmente, estamos 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 la Secretaría de Hábitat en la virtualización de estos a través de la VUC, y estos últimos necesitan ajustes relacionados con la radicación calificada.

Línea de formación y cultura ciudadana

En esta perspectiva del Modelo de Relacionamiento hemos puesto en marcha estrategias conversacionales, diálogos de saberes, procesos de co-creación y planes de comunicación comunitaria y participativa, los cuales facilitan ser asertivos en el abordaje de los grupos de interés y comunidades de referencia de los proyectos, para robustecer la sostenibilidad y apropiación de los mismos en el mediano y largo plazos. Estas estrategias democratizan el conocimiento por cuanto en ellas se valora, reconoce y hacen útiles los saberes territoriales de diversos actores, democratizando las miradas sobre la ciudad y abriendo verdaderos escenarios de diálogo urbano con la Entidad. Así, en el marco de esta perspectiva se producen:

- **Procesos formativos** orientados a líderes sociales y comunitarios, funcionarios de la Entidad, equipos sociales de los contratistas, consultores e interventorías corresponsables, niños, niñas y jóvenes en diferentes etapas escolares desde el nivel básico al superior.
- **Procesos de co-creación** a través de los cuales vinculamos a la ciudadanía a desarrollar proyectos que incluyan la construcción de visiones y objetivos comunes, construir procesos de manera colectiva, compartir experiencias, conocimientos y vivencias y en su conjunto, a desarrollar acciones que agreguen un mayor valor social a los proyectos.
- **Eventos estratégicos**, conversatorios y grandes foros de carácter nacional e internacional, para promover diálogos actuales entre diferentes territorialidades, formas de construir proyectos y maneras de ser y ejercer el liderazgo social y comunitario en procesos de desarrollo urbano y cultura ciudadana.

Sobre los Procesos Formativos

En relación con los, contamos en primer lugar con el Curso Desarrollo Urbano y Cultura Ciudadana, un espacio para la reflexión, aprendizaje y construcción conjunta de conocimiento sobre la ciudad y sus ciudadanías con diferentes actores urbanos del desarrollo urbano de los proyectos. Considerado como una acción que incentiva el control social en la estrategia de Rendición de Cuentas formulada en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC del IDU, el Curso busca contribuir al fortalecimiento de las veedurías, la apropiación y sostenibilidad de proyectos IDU, profundizando el conocimiento de líderes y lideresas de todas las localidades en temas como la historia de las ciudades, hábitat y cultura ciudadana, el Plan de Ordenamiento Territorial, los procesos de gestión socio-predial y la comunicación para el desarrollo en el contexto urbano, entre otros temas abordados con perspectivas diferencial, poblacional y de género.

Entre 2020 y 2023 se desarrollaron dos versiones del Curso:

- La sexta edición del Curso en modalidad virtual, desarrollada entre marzo y agosto de 2021 y en la cual se inscribieron más de 1.600 ciudadanos y ciudadanas. El Curso ofreció en varias cohortes un programa de estudio de 4 módulos, con un total de 28 horas lectivas. De dicho curso, realizado a través del Contrato IDU-1684-2020, culminaron 817 estudiantes certificados.
- La séptima edición del Curso, desarrollada entre 2022 y 2023, se desarrolló combinando metodologías presenciales y virtuales (“B-learning”) y tuvo una carga horaria de 43 horas divididas en 6 módulos, a través del Contrato IDU-1514-2022. Teniendo como centro de operaciones la plataforma virtual Q10, las actividades del Curso contaron con talleres presenciales en distintas localidades de Bogotá, recorridos a proyectos en construcción, como la Troncal Av. 68, y a obras emblemáticas para la ciudad como el TransMiCable de Ciudad Bolívar. 901 participantes completaron los requerimientos para ser certificados, de entre cerca de 1.900 inscritos.

En el IDU somos plenamente conscientes de la necesidad de crear escenarios de participación, formación y cultura ciudadana que den voz a los niños, niñas y jóvenes en la construcción de Bogotá y sus territorios, en línea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible # 11 “Ciudades y Comunidades Sostenibles”. Así como en la última versión del Curso tuvimos un importante grupo de jóvenes estudiantes de educación media certificados (cerca de 200), hemos desarrollado una serie de metodologías innovadoras para el trabajo con las comunidades educativas, estudiantes, familias y docentes, en el entendido que las relaciones con el sector académico son prioritarias para el relacionamiento del Instituto.

Propiciar escenarios para el intercambio de saberes con la niñez y la juventud, identificar sus vivencias urbanas en el espacio público y las vías de Bogotá tomando nota de sus expectativas y propuestas, y adelantar procesos de construcción de ciudad y ciudadanía a partir de capitalizar la cultura ciudadana, que es un patrimonio de Bogotá y un aporte de nuestra ciudad para la humanidad, han sido los grandes derroteros de esta estrategia. Durante el período del informe hemos adelantado esta clase de talleres, específicamente para dos proyectos estratégicos: para la etapa de estudios y diseños del Corredor Verde en el año 2020, virtualmente pues sucedió en el contexto de la pandemia, con estudiantes de educación básica de las localidades de Chapinero y Usaquén, y en 2023 los estamos adelantando para la etapa de construcción del proyecto Cable Aéreo de la localidad de San Cristóbal, con seis colegios priorizados en el área de influencia y con el Comité de Rectores asociado a la Dirección Local de Educación de la localidad.

Ahora bien, hemos realizado una serie de espacios formativos orientados a nuestros colaboradores y colaboradoras de la Entidad y a la mano de obra calificada y no calificada de los proyectos, sobre temas propios del enfoque género y diferencial de la mano con

Secretaría de la Mujer y Secretaría de Planeación. En la tabla a continuación se muestran los talleres que se han desarrollado:

Tabla. Talleres con enfoque de género y diferencial

Espacios formativos	2021		2022		2023 (junio)	
	No. espacios	# personas	No. espacios	# personas	No. espacios	# personas
Talleres Mujer y Equidad de Género, para trabajadores de los proyectos	5	293	10	498	2	93
Talleres Mujer y Equidad de Género, para colaboradores IDU	2	53	9	1077	5	1074
Talleres Sectores Sociales LGBTI, para colaboradores IDU			3	38		
TOTALES	7	346	22	1613	7	1167

Fuente: Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía

Así mismo, hemos fortalecido la estrategia “*Todas y todos somos atención a la ciudadanía*” en trabajo colaborativo con el equipo de Canales de Atención al Ciudadano y diversas áreas de la Entidad, para generar entre los colaboradores IDU conciencia colectiva frente al Servicio, sentido de corresponsabilidad entre diferentes instancias del instituto y garantías para la satisfacción de la ciudadanía con el servicio de servicio de alta calidad, oportuno y cálido, a través de dos grandes talleres:

- Entre 2020 - 2021 desarrollamos el “*Taller para el mejoramiento a la gestión de derechos de petición en la Entidad*” en coequipo con cerca de 70 colaboradores de 26 áreas del Instituto, con una metodología de diálogo que permitió diagnosticar problemáticas en cuatro dimensiones (organizacional, sistemas de información, indicador de oportunidad y capacitaciones) y avanzar en propuestas colectivas de solución y/o intervención para el mejoramiento a la gestión de PQRSD en la Entidad.
- 2022 - 2023: “*Talleres con enlaces de servicio con de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía y de “Bogotá te Escucha*” en los que participaron cerca de XXXX, para reconocer y fortalecer su importante y necesario papel para el éxito en la gestión de los procesos de servicio a la ciudadanía en la Entidad, recoger inquietudes y sugerencias de mejoramiento de la actividad, y fortalecer la gestión de las emociones, generando valor agregado la importancia de las emociones en el buen relacionamiento interno y externo, y así fortalecer nuestro trabajo en equipo.

Sobre los procesos de co-creación

En relación a los, como parte del proceso de aprendizaje y evolución de la gestión socio-cultural y la participación ciudadana, en el IDU hemos iniciado una transformación discursiva en el abordaje del desarrollo de proyectos transitando de las acciones de socialización a la co-creación de proyectos y del diseño de infraestructura al diseño cívico urbano. Esta transformación implica *la incorporación de la co-creación desde el inicio de los proyectos y a lo largo del ciclo*, ajustando los objetivos, metodologías y herramientas de

trabajo a cada etapa del ciclo de proyectos para obtener una retroalimentación constante de la ciudadanía en la toma de decisiones y en los diseños de los proyectos.

Los procesos de co-creación tienen tres *dimensiones de trabajo* (organizativa, comunitaria y colectiva) combinadas con dos *tipos de diálogo* (el técnico y el formativo) que en su armonización buscan desarrollar proyectos urbanos integrales con base en la coordinación interinstitucional, la formulación, análisis e incorporación de propuestas ciudadanas, de actores técnicos e institucionales en los proyectos, de acuerdo con su etapa. En este sentido, se han definido una serie de objetivos para cada una de las etapas del ciclo de proyectos:

- *Co-creación de idea, prefactibilidad y factibilidad*: en las etapas iniciales y de maduración de los proyectos urbanos, donde se busca diseñar colaborativamente con la ciudadanía el concepto de la transformación urbana, facilitando procesos de ideación conjunta y la promoción de acuerdos.
- *Co-creación en estudios y diseños*: en esta etapa la co-creación gira en torno a analizar, incorporar y territorializar los lineamientos, acuerdos y propuestas ciudadanas en coordinación con los equipos técnicos que tienen a su cargo los estudios y diseños.
- *Co-creación en Construcción y Mantenimiento*: en las etapas de construcción y mantenimiento se fortalecen los procesos que vienen de la etapa de estudios y diseños y se fortalece el análisis y valoración de los impactos y beneficios del proyecto y de su construcción. Se promueven los procesos de apropiación y creación de cultura ciudadana en torno al proyecto para garantizar su sostenibilidad.

La co-creación se soporta en investigación social, encuestas y/o sondeos de percepción, caracterización social del área de influencia de los proyectos, análisis de los distintos componentes con matrices multicriterio, estrategias de comunicación, planes de potenciación de beneficios y mitigación de los impactos, y en la articulación interinstitucional.

Línea de comunicación territorial

La línea de comunicación estratégica territorial se concibe desde el modelo de relacionamiento y servicio a la ciudadanía como una acción transversal a la gestión integral de los proyectos de infraestructura, que aporta al fortalecimiento de las relaciones entre los diferentes actores y la Entidad. Por lo anterior, el propósito principal es garantizar a la ciudadanía el derecho a ser informada oportunamente y acceder a la información que se genera en el desarrollo de los proyectos.

La articulación de línea con los demás componentes que intervienen en el desarrollo de los proyectos y con el que hacer de los grupos funcionales de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía, permite determinar la planeación y ejecución de estrategias comunicativas donde prevalezca el lenguaje claro e incluyente, reconociendo como eje de desarrollo a la ciudadanía a través de espacios de participación incidente.

El empoderamiento ciudadano debe llevarnos a que la comunidad no reduzca los proyectos a una solución de movilidad y los apropie como espacios de encuentro y disfrute, alternativas de habitabilidad del espacio público y procesos de fortalecimiento al tejido social y comunitario. La comunicación se convierte aquí en un eje estratégico para el desarrollo de los proyectos, entrega las herramientas e información suficiente a la ciudadanía para ser veedores y garantes de las transformaciones en la ciudad, y para la generación de confianza en la institucionalidad a través de acciones transparentes.

Desde la visión de comunicación estratégica se realizan las siguientes acciones:

- Apoyo a la supervisión de los programas de información para el desarrollo del proyecto y programa para la comunicación integral.
- Diseño e implementación de estrategias de comunicación que fortalezcan la misionalidad de la Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía.
- Apoyo al diseño e implementación de estrategias de comunicación para procesos formativos institucionales.

Apoyo a la supervisión de los programas de información para el desarrollo del proyecto y programa para la comunicación integral.

En el desarrollo de los proyectos se establece la implementación de los programas de comunicación estratégica que permiten articular las acciones de los diferentes componentes. Este equipo de trabajo, apoyó de forma continua todas las acciones inherentes a los Planes de Diálogo Ciudadano a través de diferentes espacios tanto virtuales como presenciales; así mismo orienta acciones de toma de espacio público y genera contenido para la divulgación masiva de las mismas.

Se establecen dos programas ya que el alcance y expectativas de los proyectos son directamente proporcionales a la fase en la que se desarrolla.

Diseño e implementación de estrategias de comunicación que fortalezcan la misionalidad de la Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía.

La comunicación territorial se concibe como una acción transversal y estratégica a todos los procesos que se realizan en el marco del relacionamiento con los diferentes actores que tienen interés o influencia con la misionalidad de la Entidad, por lo anterior, el equipo se encarga de apoyar el diseño e implementación de las estrategias comunicativas en territorio, logrando el posicionamiento institucional y aportando a la reputación del IDU.

Apoyo al diseño e implementación de estrategias de comunicación para procesos formativos institucionales.

Las estrategias de comunicación aseguran que los procesos formativos institucionales construyan vínculos entre la Entidad y la comunidad. De esta forma, el equipo de comunicaciones ha construido estrategias de comunicación pertinentes a través de diferentes piezas comunicativas que dan cuenta de los enfoques y el sentido de los diferentes procesos de formación. Desde el equipo se garantiza que los mensajes cumplan con los objetivos institucionales, valores, imagen y se transmitan con claridad en el territorio.

Línea de articulación interinstitucional e intersectorial

Un modelo de relacionamiento es tal porque reconoce, desde su concepción, que son *las relaciones* el objeto sobre el cual recae el modelo. Por ello, arraigar la gobernanza urbana a los proyectos de infraestructura es una de los principales objetivos de la Política de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía.

Reconocemos en los territorios un conjunto de actores con intereses diversos sobre el desarrollo urbano (individuos, familias, grupos sociales y comunitarios, organizaciones ambientales, educativas, deportivas, etc., comerciantes y entidades públicas y privadas de distinta naturaleza), así como una serie de relaciones formales e informales, verticales y horizontales entre tales actores. Como entidad del Distrito debemos interpretar y gestionar dichos intereses legítimos para la sostenibilidad de los proyectos en el mediano y largo plazo.

En adición al trabajo en estos niveles más locales, fomentamos sinergismos con agencias y corporaciones nacionales, así como la articulación con organismos multilaterales y agencias de cooperación internacional.

Las políticas públicas son, en síntesis, instrumentos de planeación y gestión que buscan definir y ejecutar acciones ordenadas para mitigar un problema público y son el escenario propicio para materializar la articulación interinstitucional e intersectorial. La gestión de las políticas públicas en el IDU es coherente con la dinámica del Distrito Capital, entidad territorial que es referente nacional en la formulación de las políticas públicas y -sobre todo- en su implementación y transversalización en los diferentes sectores de la administración pública y la sociedad.

Cada vez es más claro para la ciudad y sus instituciones que las problemáticas públicas requieren una aproximación interdisciplinaria y -por tanto- interinstitucional, dada la complejidad de sus retos. En este marco, tradicionalmente se ha comprendido que las acciones del IDU tienen un carácter universal, esto es, que benefician a toda la ciudadanía sin importar sus diferencias poblacionales y/o territoriales. Sin embargo, los avances en la investigación social apuntan a visibilizar cómo el desarrollo urbano ha reproducido lógicas de discriminación, pero en este mismo sentido, también cómo puede convertirse en un aliado estratégico para mitigar problemas públicos.

Durante el último cuatrienio nuestra Entidad avanzó en la implementación de un modelo de relacionamiento y servicio a la ciudadanía que favorece una articulación efectiva en la ejecución y seguimiento de políticas públicas claves para la ciudad, en colaboración con las instituciones líderes de las respectivas políticas y los sectores responsables de cada una de ellas. En la actualidad, de las más de 50 políticas públicas con las que cuenta el Distrito Capital, el IDU está aportando a la implementación de varias de ellas, garantizando la incorporación de enfoques y atención diferencial a poblaciones que debe ser incluida dentro de la construcción de ciudad. Dentro de ellas se destaca: la política de discapacidad, la política de mujer y género, la política pública LGTBIQ+, la política de habitabilidad en calle, políticas diferenciadas para la población negra, afrodescendiente, raizal y palenquera (NARP), la política pública de cultura ciudadana y más recientemente, el equipo de la ORSC aportó a la actualización de la política de participación ciudadana incidente para Bogotá y a la política pública en favor de la comunidad Rom.

Un punto de partida es la incorporación en los pliegos de condiciones de los proyectos de infraestructura de acciones afirmativas en favor de comunidades históricamente excluidas, como las víctimas del conflicto armado interno, las mujeres y la población LGTBIQ+, construyendo así escenarios para su vinculación laboral y la garantía de sus derechos. De esta manera, el IDU logró vincular más del 30% de mujeres bajo la modalidad de mano de obra no calificada en los proyectos IDU, superando así el requerimiento del Decreto 332 de 2020. Por otra parte, ha generado la inclusión efectiva de las comunidades LGTBIQ+ en proyectos tan estratégicos, como la construcción del Corredor Verde de la Carrera Séptima.

De la misma forma, el equipo socio-cultural de la ORSC, en articulación con entidades líderes de estas políticas públicas como la Secretaría Distrital de la Mujer, ha generado procesos de formación en los trabajadores y trabajadoras de los diferentes frentes de obra del IDU, logrando con ello generar conciencia en los trabajadores de los proyectos sobre la percepción de inseguridad que sienten las mujeres en las áreas de influencia de las obras, aportando con ello a la reducción de algunas violencias que aquejan a las mujeres en el espacio público.

Finalmente, el IDU se ha sumado a las entidades comprometidas en la construcción de paz en Bogotá en espacios de articulación con la Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación, generando un ambiente de transformación de la cultura organizacional en

favor de las comunidades en proceso de reincorporación y -en general- a todos los actores que se ven involucrados en esta política pública. Estas acciones no sólo favorecen a las comunidades que son directamente beneficiarias de las políticas públicas, también fortalecen la articulación institucional facilitando la apropiación social de los proyectos IDU por parte de la ciudadanía de la capital.

El papel de ORSC en torno a la gobernanza urbana consiste, en resumen, en articular procesos y lograr sinergismos entre diferentes actores/intereses, fomentando relaciones y conciliaciones en virtud de la defensa del interés público, en el marco de las acciones territoriales, los proyectos y obras del Instituto en el territorio. Esta estrategia se sustenta en la conformación de un equipo de trabajo compuesto (insistimos en la importancia de ello) por profesionales de diferentes disciplinas (trabajadores sociales, psicólogos, sociólogos, politólogos, abogados, filósofos, arquitectos, gestores urbanos, ingenieros, comunicadores, economistas y administradores de empresas), ofreciendo una mirada sistémica y multiescalar sobre el desarrollo urbano de la ciudad, los procesos socio-culturales y de diálogo que se direccionan a través de su gestión.

OBSERVATORIO DE PERCEPCION CIUDADANA

La entidad cuenta con el Observatorio de Percepción Ciudadana; el cual tiene como objetivo mantener al ciudadano informado sobre las opiniones, expectativas, percepciones, e impactos que generan en la ciudadanía, los servicios ofrecidos por la entidad, así como los proyectos que realiza. Cuenta con reportes trimestrales de medición de satisfacción por la atención recibida por parte del IDU en los puntos de atención presencial, telefónica y virtual y evaluación de proyectos, en el cual se miden la expectativa, percepción y satisfacción ciudadana antes, durante y después de los proyectos ejecutados por el IDU. Dichos reportes son publicados en la página web de la Entidad:

<https://www.idu.gov.co/page/observatorio-de-percepcion-ciudadana-1>

1. Medición de la percepción ciudadana durante la ejecución de proyectos de infraestructura para la movilidad en la ciudad de Bogotá.

1.1. Etapas de construcción

Las mediciones de percepción ciudadana de los proyectos en construcción identifican los cambios de opinión en la ciudadanía respecto de la obra, así como los impactos de la implementación del componente social durante su ejecución. Estas mediciones, de acuerdo con los tiempos de ejecución de la obra, se realizan sobre el área de influencia directa de los proyectos de ejecución, a partir de encuestas por muestreo probabilístico en tres momentos -Ex Ante (antes del 10% de ejecución), Durante (entre el 50% y 60% de ejecución) y Ex post una vez culminado el proyecto.

1.1.1. Medición Etapa Ex ante

Las mediciones realizadas en la etapa “Ex Ante” de los proyectos en construcción, tienen como objetivo determinar la expectativa de la ciudadanía hacia los proyectos. Igualmente se identifican los ciudadanos interesados en obtener información de los proyectos, así como los intereses y medios que proporcionen las bases para aportar en la definición de la línea de comunicación estratégica y del plan de diálogo ciudadano a formular. Durante el lapso de tiempo comprendido entre el 2020 a 2023, se evaluaron siete (7) proyectos de construcción en etapa Ex Ante, midiendo el nivel de expectativa sobre los siguientes componentes: conocimiento, comunicación, participación y diálogo ciudadano, movilidad y espacio público y cultura y comportamientos ciudadanos. A continuación, los proyectos evaluados durante el periodo:

Proyecto	Fecha de realización	Cantidad de encuestas
Av. Laureano Gómez desde Avenida San José hasta CL 193	Diciembre de 2021	238
Centro Fundacional Localidad de Usaquén	Febrero de 2022	306
Avenida Boyacá entre Calle 170 y Calle 183	Marzo de 2022	204
Red Peatonal Zona Rosa	Mayo de 2022	176
Calles Comerciales a Cielo Abierto Fase II Localidad de Engativá	Junio de 2022	220
Avenida José Celestino Mutis (AC 63) desde Kr 114 hasta Kr 122	Agosto de 2022	212
Avenida 68 *	Junio 2021 Nov 2022	4.365
TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS:		5.721

*Medición a cargo del contratista y consolidado por parte del Equipo S&E - ORSC.

Fuente: Datos registrados en el observatorio de percepción Ciudadana - Evaluación de Proyectos.

<https://www.idu.gov.co/page/observatorio-de-percepcion-ciudadana-1>

El siguiente gráfico registra el valor del indicador de expectativa obtenido para cada uno de los proyectos evaluados, donde la mayoría registran un nivel de expectativa alta con el proyecto. El indicador promedio para los siete proyectos se **cuantificó en 85%**.



Fuente: Datos registrados en el observatorio de percepción ciudadana (2020- Junio de 2023) - Evaluación de Proyectos.

<https://www.idu.gov.co/page/observatorio-de-percepcion-ciudadana-1>

1.1.2 Medición etapa Durante

Las mediciones realizadas en la etapa “Durante” de los proyectos en construcción, tienen como objetivo identificar los posibles impactos que la construcción está generando en el entorno de los ciudadanos, así como evaluar la ejecución del plan de diálogo ciudadano y comunicación estratégica, con el fin de que los contratistas de obra tomen acciones de ajuste y mejoras al respecto.

Entre el 2020 y el 2023 se evaluaron 4 proyectos en Etapa Durante, midiendo los impactos que tiene la obra en la ciudadanía para darlo a conocer al contratista de obra. A continuación, los proyectos evaluados durante el periodo:

Proyecto	Fecha de realización	Cantidad de
----------	----------------------	-------------

		encuestas
Av. Guayacanes*	Febrero 2019 a Marzo 2021	2.378
Acceso al Barrio Amapolas Fase 2	Mayo de 2022	129
Av. Laureano Gómez desde Avenida San José hasta Calle 193	Enero de 2023	313
Red Peatonal Zona Rosa	Febrero de 2023	176
TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS:		2.996

*Medición a cargo del contratista y consolidado por parte del Equipo S&E - ORSC.

Fuente: Datos registrados en el observatorio de percepción Ciudadana (202-2023) - Evaluación de Proyectos.

<https://www.idu.gov.co/page/observatorio-de-percepcion-ciudadana-1>

1.1.3 Medición etapa Expost

Para evaluar los proyectos finalizados y entregados por la entidad, se realizan encuestas de satisfacción ciudadana tres meses después de entregada la obra. Las escalas de evaluación se muestran a continuación:

Icono	Rango	Descripción
●	Superior a 75	Nivel de satisfacción alta con el proyecto
●	Superior a 50, inferior o igual a 75	Nivel de satisfacción medio con el proyecto
●	Inferior a 50	Nivel de satisfacción bajo con el proyecto

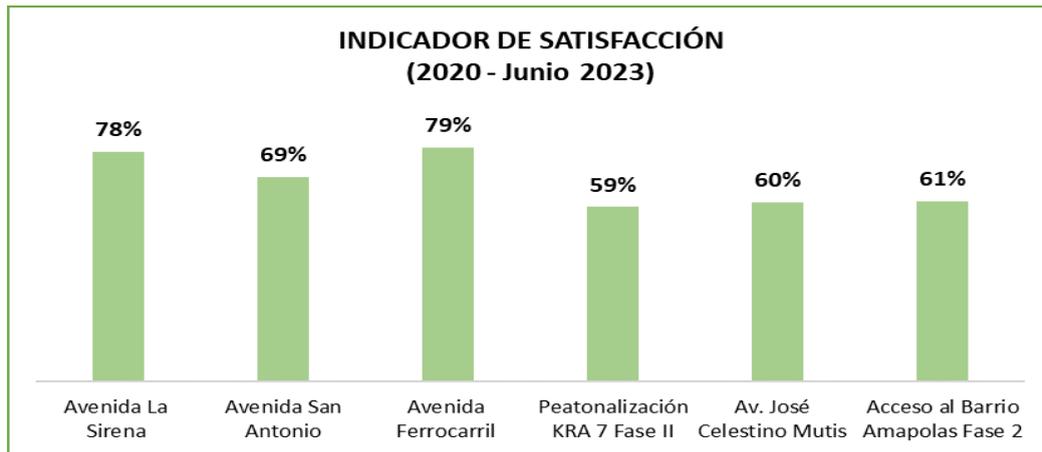
En el periodo comprendido entre el 2020 a 2023, se evaluaron seis (6) proyectos de construcción en etapa "Ex Post", midiendo el nivel de satisfacción sobre 6 componentes que se evaluaron durante el transcurso del proyecto: movilidad, espacio público, seguridad ciudadana, imagen del sector, entorno paisajístico y la condición ambiental. Los siguientes son los proyectos evaluados durante el periodo:

Proyecto	Fecha de realización	Cantidad de encuestas
Avenida La Sirena	Septiembre de 2020	130
Avenida San Antonio	Septiembre de 2020	80
Avenida Ferrocarril	Septiembre de 2020	235
Peatonalización KRA 7 Fase II	Septiembre de 2020	268
Av. José Celestino Mutis	Noviembre de 2021	239
Acceso al Barrio Amapolas Fase 2	Febrero de 2023	132
TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS		1.084

Fuente: Datos registrados en el observatorio de percepción Ciudadana (2020-2023)- Evaluación de Proyectos.

<https://www.idu.gov.co/page/observatorio-de-percepcion-ciudadana-1>

El siguiente gráfico registra el valor del indicador de satisfacción obtenido para cada uno de los seis (6) proyectos evaluados. El indicador promedio para los seis proyectos se **cuantificó en 68%**.



Fuente: Datos registrados en el observatorio de percepción ciudadana - Evaluación de Proyectos.

<https://www.idu.gov.co/page/observatorio-de-percepcion-ciudadana-1>

1.1.2 Proyectos Asesorados

El Equipo de “Seguimiento y Evaluación” brinda asesoría y acompaña en el diseño y formulación de las metodologías, instrumentos de recolección de datos e informes de las mediciones de percepción ciudadana y monitoreo de impacto a los contratista de obra de 34 proyectos en ejecución (15 de ellos de valorización) que contemplan la línea estratégica de medición de la percepción a cargo de los mismos. Estos proyectos contemplan evaluaciones ex ante y durante de acuerdo con el cronograma de avance de obra y en este sentido se dan lineamientos para aprovechar de la mejor manera el levantamiento de información directa que se hace en cada proyecto en ejecución; es de precisar que la evaluación ex post de todos estos proyectos estará a cargo del Equipo de Seguimiento y Evaluación de ORSC.

1.2 Etapa de Prefactibilidad

Dentro de los estudios requeridos para la prefactibilidad social de los proyectos, se encuentra la realización de una encuesta de percepción de selección de alternativas factibles del proyecto que permite conocer la opinión de los ciudadanos que se puedan ver afectados con el futuro de este. Los siguientes son los 16 proyectos de prefactibilidad evaluados en el periodo:

Proyecto de Prefactibilidad	Fecha de realización	Cantidad de encuestas
Aceras CL 170 entre Av Boyacá y AutoNorte	Noviembre de 2020	324
Puente Peatonal Calle 174	Noviembre de 2020	274
Av Constitución entre Av las Américas y la CL 9C	Diciembre de 2020	280
Cicloruta Canal Córdoba entre calles 108 a 129	Febrero de 2021	413
Ciclopunte Canal Salitre (Av Boyacá sobre la CL 86A)	Marzo de 2021	310
Conexión de Cicloruta y Espacio Público entre la CL 53 hasta la Av las Américas por la CR 45 y CR 40 (Av Pedro León Trabuchy)	Mayo de 2021	185
Circuito Bosa, Infraestructura vial para el Sur occidente del Distrito, Urbanismo y Espacio Público	Agosto de 2021	240

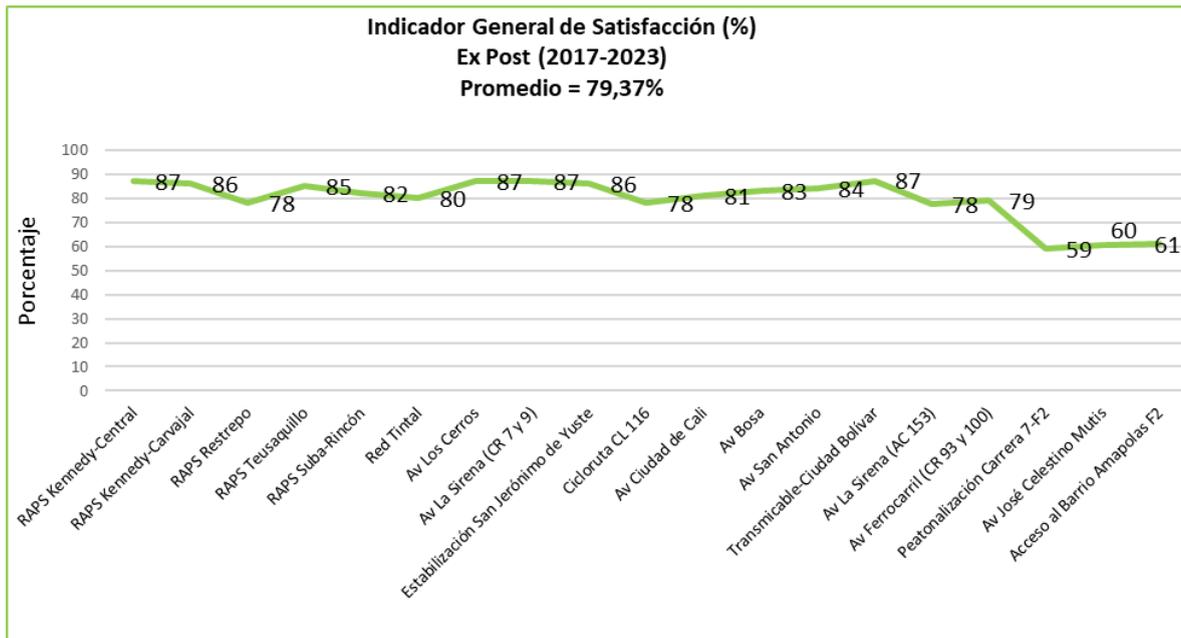
Conexión Cicloruta por la CR 76 entre Autopista Sur y CL 68 Sur	Octubre de 2021	248
Conexión de Cicloruta CL 49 Sur entre CR 85 y CR 95A	Noviembre de 2021	245
Conexión de Cicloruta por la CL 90 entre CR 76 y CR 112 Unicentro de Occidentales	Noviembre de 2021	245
Conexión de Cicloruta CR 77H Sur entre Autopista Sur y el Parque Tibanica	Diciembre de 2021	246
Aceras y Ciclorutas de la Av Batallón Caldas (CR 50) entre Av Américas (CL 9) y Av Ciudad Montes (CL 3)	Febrero de 2022	249
Par vial Mariscal Sucre (CR 18 y CR 19 entre CL 13 y CL 19 y diagonal 19ª entre CL 19 y CR 22 hasta CL 24	Diciembre de 2022	252
Av Bolivia CR 104, entre Av Medellín (CL 80) y Av Chile (CL 72)	Marzo de 2023	244
Av El Cortijo (CR 114) de la Av Morisca (AC 90) a la Av Chile y la conexión de la Av Chile con la Av Gonzalo Ariza	Abril de 2023	249
Av Gonzalo Ariza CR 110 entre Av Chile y Av Medellín CL 8	Mayo 2023	260
TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS		4.264

Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación - ORSC.

1.3 Observatorio de Percepción Ciudadana (Consolidado 2015 - 2023)

Se resalta que en el 2023 se realizó un análisis de los datos consolidados en los ocho años de construcción del observatorio, con el fin de revisar tendencias presentadas en la ciudadanía respecto de la construcción de infraestructura en la ciudad, así como los impactos de la implementación del componente social durante la ejecución de las obras, este análisis se realizó a partir de las mediciones de percepción ciudadana (ex ante, durante y ex post) publicadas en el Observatorio de percepción Ciudadana de la entidad en el periodo 2015 - 2023, las cuales corresponden a 28 proyectos (20 de estos han completado las tres mediciones de percepción).

Frente a los indicadores de expectativa (ex ante) y satisfacción (ex post) en las dimensiones evaluadas de los proyectos en ejecución, se observa que en general las expectativas han estado por encima de la satisfacción ciudadana, pero entre las dimensiones se presentan diferencias relevantes: las diferencias menos amplias ocurren en las dimensiones de imagen del sector, entorno paisajístico, condición ambiental y espacio público; mientras que, en la dimensiones de movilidad y seguridad ciudadana se presentan diferencias más amplias. Finalmente, el indicador general de satisfacción (ex post) de los 19 proyectos evaluados alcanza el 79,37% en promedio (ver siguiente gráfica).



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación - ORSC.

2. Medición de la satisfacción ciudadana frente a la atención y servicio ofrecido por la entidad mediante los diferentes canales de atención.

El IDU en el marco de la Política de Gestión Social y Servicio al Ciudadano fija los lineamientos para que la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía (ORSC) identifique, mida y analice la satisfacción de los ciudadanos, respecto a los servicios que presta la entidad.

2.1 Indicador de satisfacción por la atención

Teniendo en cuenta la meta 482 del Plan de Desarrollo Distrital 2020 a 2024 de “Aumentar el índice de satisfacción al usuario en las entidades del sector movilidad en 5 puntos porcentuales”, el equipo de “Seguimiento y Evaluación” de la ORSC se encarga de aplicar mensualmente las encuestas por muestreo probabilístico de satisfacción por la atención, por parte de la entidad, en los puntos de atención presencial, telefónica y virtual: peticiones, quejas, reclamos PQRS de canales de servicio a la ciudadanía, PQRS radicado en “Puntos IDU” (dispuestos por el proyecto para recoger las inquietudes de la comunidad), valorización (realizado a través de Chat, en los puntos de atención presencial de la Calle 22 y Cades y SuperCADES) y Gestión Predial (atención de la DTDP registrada en el sistema Bachue). Se generan reportes trimestrales (cuatro por año) de los resultados e indicadores de satisfacción de los puntos de atención señalados, los cuales son publicados en el “Observatorio de Percepción Ciudadana” antes mencionado.

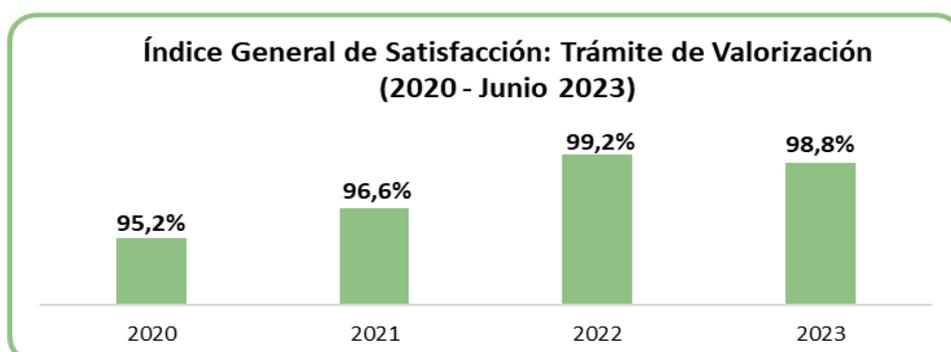
En la siguiente gráfica se presenta el Índice General de Satisfacción por la Atención en el periodo considerado (promedio de PQRS Canales, PQRS Puntos IDU, Valorización y Gestión Predial):



Fuente: Datos registrados en el observatorio de percepción Ciudadana (2020-2023)- Satisfacción en la Atención
<https://www.idu.gov.co/page/observatorio-de-percepcion-ciudadana-1>

2.1.1 Medición de la atención en valorización

En la siguiente gráfica se presentan el índice registrado por año (promedio cuatro trimestres) en la satisfacción de la ciudadanía por la atención en el trámite de valorización en el periodo considerado:



Fuente: Datos registrados en el observatorio de percepción ciudadana (2020-2023) - Satisfacción en la Atención.
<https://www.idu.gov.co/page/observatorio-de-percepcion-ciudadana-1>

2.1.2 Medición de la atención y el servicio a las PQRS

En la siguiente gráfica se presentan el índice registrado por año (promedio cuatro trimestres) en la satisfacción de la ciudadanía por la atención de las PQRS- IDU atendidas por el grupo de canales servicio a la ciudadanía de la ORSC en el periodo considerado:



Fuente: Datos registrados en el observatorio de percepción ciudadana (2020-2023)- Satisfacción en la Atención.
<https://www.idu.gov.co/page/observatorio-de-percepcion-ciudadana-1>

2.1.3 Medición de la atención y el servicio de Puntos IDU

En la siguiente gráfica se presentan el índice registrado por año (promedio cuatro trimestres) en la satisfacción de la ciudadanía por la atención los Puntos IDU en los proyectos de infraestructura en el periodo considerado:



Fuente: Datos registrados en el observatorio de percepción Ciudadana (2020-2023)- Satisfacción en la Atención
<https://www.idu.gov.co/page/observatorio-de-percepcion-ciudadana-1>

2.1.4 Medición de la atención en Gestión Predial

En la siguiente gráfica se presentan el índice registrado por año (promedio cuatro trimestres) en la satisfacción de la ciudadanía por la atención telefónica realizada y registrada por la DTDP en el periodo considerado:



Fuente: Datos registrados en el observatorio de percepción ciudadana (2020-2023)- Satisfacción en la Atención.
<https://www.idu.gov.co/page/observatorio-de-percepcion-ciudadana-1>

2.2 Medición Trámites y Servicios

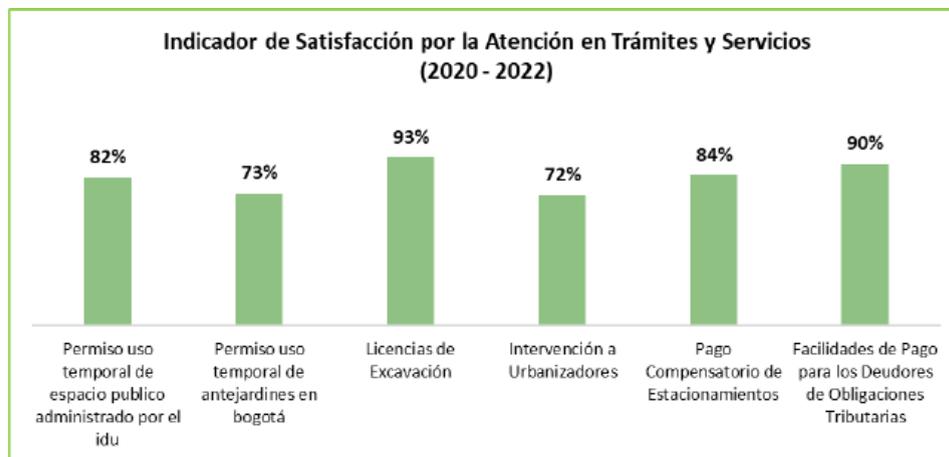
Uno de los componentes del “Plan anticorrupción y atención al ciudadano”, es la estrategia antitrámites. Desde el equipo de Seguimiento y Evaluación se realiza la medición de satisfacción por medio de encuestas virtuales, las cuales indagan sobre el tiempo utilizado para realizar el trámite, el acceso a la página del IDU, la información sobre el trámite o servicio, las facilidades para recolectar y radicar la documentación requerida; verificando con ello el cumplimiento de la estrategia.

Dichas encuestas virtuales se realizan en los siguientes trámites y servicios: Intervención a Urbanizadores y/o Terceros, Licencias de Intervención y Ocupación del Espacio Público, Permiso Uso Temporal de Antejardines en Bogotá, Permiso Uso Temporal del Espacio Público Administrado por el IDU, Pago Compensatorio de Estacionamientos, Facilidades de

Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias. En la siguiente tabla se relacionan las cantidades de encuestas realizadas por año:

Año	Cantidad de encuestas
2020	16
2021	12
2022	71
A Junio de 2023	26
TOTAL	125

Con relación al Indicador de Satisfacción de la ciudadanía, la siguiente gráfica representa el promedio entre los años 2020 y 2022 del indicador de satisfacción en la atención de cada uno de los trámites y servicios en el periodo:



Fuente: Datos registrados en el observatorio de percepción ciudadana (2020-2023)- Satisfacción en la Atención.

<https://www.idu.gov.co/page/observatorio-de-percepcion-ciudadana-1>

De esta forma, el equipo de “Seguimiento y evaluación” de la ORSC garantiza la producción de información estadística confiable, que le permite conocer a la ciudadanía los niveles de satisfacción en los diferentes trámites y servicios que oferta, así como la percepción frente a los proyectos IDU en sus diferentes etapas.

2.2. PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS DEMÁS DEPENDENCIAS DEL IDU.

Si bien la competencia de generar acciones estratégicas para fomentar la participación ciudadana es de la ORSC, las demás dependencias se involucran de diferentes maneras en acciones asociadas a este derecho fundamental. Tomando como referencia los niveles de la participación conceptualizados en la Política Pública de Participación Ciudadana Incidente en Bogotá, las demás dependencias de la administración manifiestan involucrarse en los siguientes niveles, siendo la entrega de información el más destacado por los servidores públicos de la entidad:

¿Su dependencia realiza alguna de las siguientes actividades en el desarrollo de su misionalidad?

29 respuestas

