



STRT

**202553600764391**

Información Pública

Al responder cite este número

Bogotá D.C., Julio 17 de 2025

**Señor(a)**

MARIA EUGENIA AGUDELO

NO REGISTRA

MARIAAGULOMETRO@INDUGRAVAS.COM

Bogotá - Bogotá DC

**REF:** Envío Respuesta Al Radicado Número 202518501008132

En atención a su solicitud radicada el pasado 15 de julio de 2025, en la cual manifiesta inconvenientes para el uso del formulario web de correspondencia del Instituto de Desarrollo Urbano “<https://webidu.idu.gov.co/conectaidu/formulario-web>”, donde realizó el proceso de radicación de correspondencia en dos ocasiones con radicados (202552600972992 del 09/07/2025 y 202552601003752 del 15/07/2025) y que en ninguna de ellas se ven reflejados los archivos de soporte adjuntados, procedimos a revisar el aplicativo web del Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) y confirmamos que en los radicados mencionados no se visualizan cargados documentos adjuntos.

En ese sentido, le informamos que desde la Subdirección de Recursos Tecnológicos del IDU (STRT) hemos iniciado el monitoreo técnico del sistema donde no se han identificado fallas generales que afecten el proceso de anexos, sin embargo, se continúan con las acciones que permitan identificar posibles novedades o inconsistencias que puedan estar afectando la carga efectiva de archivos anexos durante el proceso de radicación. Este seguimiento se realiza como medida preventiva y de mejora continua para garantizar la correcta operación del aplicativo.

Adicionalmente, y con el fin de evitar inconvenientes similares en futuras radicaciones, le recordamos tener en cuenta las siguientes recomendaciones técnicas establecidas en el formulario web del IDU, entre ellas:

- El horario para realizar radicaciones es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

*Te invitamos a hacer uso del formulario de Radicación Web*

<https://www.idu.gov.co/page/radicacion-correspondencia>

*Por esta opción puedes radicar tus comunicaciones generales y obtener tu número de radicado de manera inmediata.*

1



STRT

**202553600764391**

Información Pública

Al responder cite este número

- Puede cargar múltiples anexos, siempre que cada archivo no supere los 20 MB.
- Los nombres de los archivos a cargar, no deben contener **Caracteres Especiales** ni ser excesivamente largos.
- Solo se permiten formatos con extensiones válidas tales como: .pdf, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .jpg, .png, .dwg (Autocad), .prj (Project), .ai/.psd (Adobe), .pptx, .mp4, .mp3, entre otros especificados en el portal.

En concordancia con lo anterior, las novedades reportadas se pueden presentar por alguna de estas causas:

- Problemas de compatibilidad con el navegador web que está utilizando. Le recomendamos probar con navegadores como Chrome, Firefox o Edge, y asegurarse de que estén actualizados a su última versión.
- Problemas de conexión a internet que pueden estar interrumpiendo la comunicación con el servidor para el cargue de anexo
- Configuraciones de seguridad del navegador o del sistema operativo que pueden estar bloqueando ciertas funcionalidades del formulario.
- Cache y cookies del navegador, que en ocasiones pueden generar conflicto con los sistemas de información de las distintas entidades.

Es indispensable finalizar la radicación haciendo clic en el botón "RADICAR", lo cual confirma y completa el trámite correctamente.

**Asistencia Técnica:** Para brindarle una solución personalizada, le ofrecemos las siguientes opciones:

Puede contactar a nuestra línea de soporte técnico al número de Teléfono 6013386660 ext. 1444 o al email [helpdesk@idu.gov.co](mailto:helpdesk@idu.gov.co) enviando pantallazos del error y nuestro equipo de soporte técnico estará disponible para guiarla paso a paso y ayudarla a resolver cualquier problema técnico que esté experimentando.

**Alternativas de Radicación:** le recordamos que existen otras alternativas para radicar su correspondencia:

*Te invitamos a hacer uso del formulario de Radicación Web*

<https://www.idu.gov.co/page/radicacion-correspondencia>

*Por esta opción puedes radicar tus comunicaciones generales y obtener tu número de radicado de manera inmediata.*

2



STRT

**202553600764391**

Información Pública

Al responder cite este número

Puede radicar su correspondencia de forma presencial en nuestras oficinas ubicadas en la calle 22 # 6 – 27 primer piso o puede enviar su correspondencia a través de correo certificado.

Agradecemos su comprensión y comunicación la cual contribuye al mejoramiento de nuestros procesos y de igual manera le ofrecemos disculpas por cualquier inconveniente que esto pueda haberle causado.

Cordialmente,



**JOSE ALFREDO RUIZ PERALTA**

Subdirector Técnico de Recursos Tecnológicos

Firma mecánica generada el 17-07-2025 09:54:21 AM autorizada mediante Resolución No. 400 de marzo 11 de 2021

Elaboró: JHONNY ISMAEL DUARTE ORTIZ-Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos

Te invitamos a hacer uso del formulario de Radicación Web

<https://www.idu.gov.co/page/radicacion-correspondencia>

Por esta opción puedes radicar tus comunicaciones generales y obtener tu número de radicado de manera inmediata.

3