

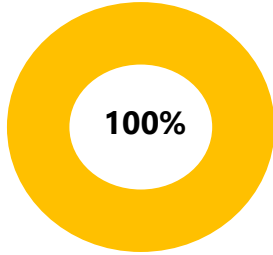
Defensor de la Ciudadanía

Instituto de Desarrollo Urbano - IDU



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

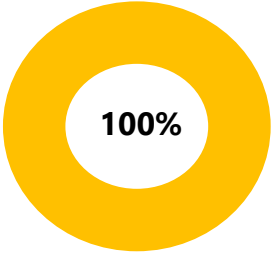
La entidad cuenta con el Observatorio de Percepción Ciudadana, el cual tiene como objetivo mantener a la ciudadanía informada sobre las opiniones, expectativas, percepciones, e impactos generados, los servicios ofrecidos por la entidad, así como los proyectos que realiza. Este observatorio, muestra los 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, los cuales reposan en el siguiente enlace:
<https://www.idu.gov.co/page/observatorio-2025>

mes a mes presentamos el informe de análisis estadístico de la gestión de las peticiones de origen ciudadano registradas en el sistema distrital Bogotá te escucha, el cual es cargado en el enlace dispuesto por la Veeduría Distrital y, cuya respuesta es satisfactoria.

Frente al porcentaje de peticiones evaluadas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema, cabe destacar que los resultado de seguimiento a estos criterios en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, son totalmente satisfactorio, ya que la nos mantenemos con la

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

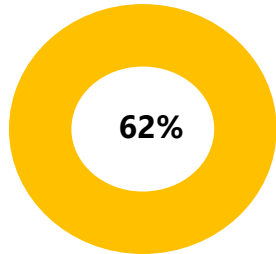
Para el corte del 30 de junio de 2025, y a través del Acuerdo IDU 006 de 2021 el IDU creo la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía. En consecuencia, esta Defensoría veló para dar cumplimiento a lo señalado en el Decreto Distrital 542 de 2023 liderando la implementación de dicho modelo, a través de la creación de la "Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía" como un espacio de articulación con las áreas involucradas en las políticas en busca de mejorar la relación Estado – Ciudadanía. Esta Mesa fue aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el pasado 14 de marzo de 2024 e implementada con Resolución 1174 de 2024 , espacio que para el año 2025 ha sesionado dos veces, es así como ha avanzado en la integración del proceso de relacionamiento con la ciudadanía en el marco de su Sistema de Gestión de Calidad.

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.

De otra parte y para el cumplimiento de la política relacionada con la accesibilidad, contamos con los servicios de la Federación Nacional de Sordos de Colombia – Fenascol 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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3



Observaciones Función 1 Lineamiento 3

La entidad tiene asignado recursos tanto humanos como económicos para el debido funcionamiento del servicio a la ciudadanía. Así las cosas, el monto asignado para la vigencia 2025 asciende a \$420.490.000. El monto ejecutado con corte al 30 de junio de 2025 asciende a \$117.394.733 millones COP (28 % de ejecución).

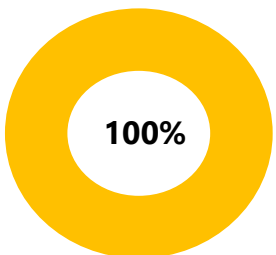
En términos de cumplimiento, se viene ejecutando las actividades propuestas en la estrategia de servicio al ciudadano, con un promedio del 62% de avance en la ejecución. Se destacan mejoras para la optimización la interoperabilidad de los sistemas propios de la entidad con el sistema Bogotá te escucha.

Entre los indicadores de resultado, se reporta una reducción del 20 % en las quejas relacionadas con trámites y un incremento del 15 % en el uso de canales digitales por parte de los ciudadanos.

Considerando que los recursos asignados son para la contratación de apoyo a la gestión se busca fortalecer el procedimiento de servicio a la ciudadanía a través de sensibilizaciones a colaboradores y actualización de la documentación del proceso.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1



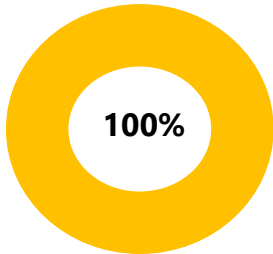
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

La entidad ha logrado avances significativos en la implementación del enfoque de lenguaje claro, incorporándolo en los documentos institucionales, como los manuales, instructivo de clasificación de requerimientos ciudadanos, formatos, resoluciones, piezas informativas, etc. Asimismo, hemos trabajado en las directrices de accesibilidad y enfoque de derechos con la actualización documental, con el fin de que las mismas sean transversalizadas en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía. Fue así, como se propuso que desde la Oficina Asesora de Comunicaciones adelante los temas relacionados con traducción a lenguaje claro de las respuestas tipo para las dependencias con mayor porcentaje de atención, incluyendo el fortalecimiento de la capacitación en lenguaje inclusivo y accesible dirigida a las personas que atendemos a la ciudadanía. Asimismo, cabe señalar que desde esta Oficina trabajamos en ello con algunas dependencias donde el día de hoy están utilizando dichos formatos.

La Oficina Asesora de Comunicaciones, durante el primer semestre compartió 19 publicaciones relacionadas con tips de lenguaje claro en el boletín interno: IDU al Día. De la misma manera, se compartió en 5 boletines contenidos de la sinergia distrital relacionada con lenguaje claro. adjunto documento con la evidencia

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2



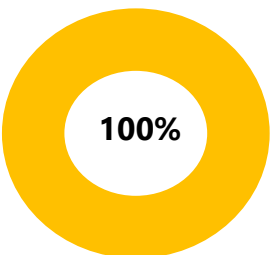
Observaciones Función 2 Lineamiento 2

La entidad promueve el uso de los canales de servicio dispuestos por el Instituto para la recepción de derechos de petición de la ciudadanía, los cuales se encuentran en la página web institucional. Así mismo, contamos con el 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, el cual, también fue desarrollado con lenguaje claro e inclusivo.

Participamos de 3 sesiones adelantadas por la Dirección Distrital de Calidad del servicio de la alcaldía mayor, donde reforzamos conocimientos en relación con los protocolos de servicio a la ciudadanía. Esta invitación se hizo a todas las dependencias al interior de la entidad que atienden ciudadanía. Se adjunta listados de participación, los cuales dan cuenta de la formación y sensibilización sobre ética pública y servicio a la ciudadanía, que permiten fortalecer los principios de integridad, transparencia y compromiso en la actuación de los servidores públicos y, hemos participado de las invitaciones hechas por la Dirección Distrital de Calidad a las cualificaciones relacionadas con protocolos de servicio.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento 3

En el periodo objeto del informe, la entidad gestionó un total de 16.140 peticiones de la ciudadanía a través de los canales institucionales, con una tasa de respuesta oportuna del 96,4 %. Sin embargo, se evidenció peticiones asociadas a demoras, es decir que, fueron respondidas extemporáneamente con el 2,2% y sin respuesta con el 1,4%, así las cosas tenemos: respondido dentro del término 9921 peticiones, respondido en primer contacto 4234, dentro del término para dar respuesta 1406, respondido extemporáneamente 353 y en estado vencido 226.

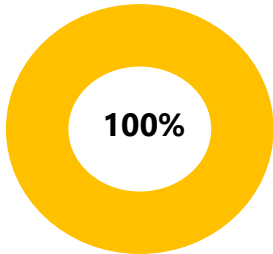
Como resultado del análisis, el Defensor de la ciudadanía formuló las siguientes recomendaciones:

- Establecer un sistema de alerta para que las peticiones de la ciudadanía sean respondidas en los términos de ley de forma sostenible.
- Orientar a las dependencias y puntos IDU en la gestión de las peticiones de acuerdo con el manual de servicio a la ciudadanía y gestión de los derechos de petición de la entidad.

Estas recomendaciones fueron acogidas por la entidad, que realizó mesas de trabajo con las dependencias y puntos IDU para para revisar los casos. Como resultado, se observó una disminución de las peticiones en estado: vencido en el mes de junio de 2025

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2025, la entidad gestionó un total de 16.140 peticiones de la ciudadanía, clasificadas así:

Tipo de requerimiento	Peticiones ciudadanía
De interés particular	7094
De interés general	4083
Reclamo	3174
Solicitud de Información y/o copias	1291
Consulta	359
Sugerencia	75
Queja	40
Felicitación	16
Soborno	4
Denuncia	4

Lineamiento 2



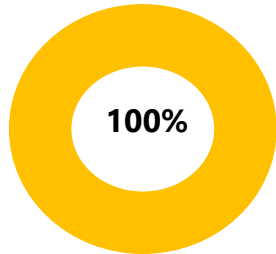
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Paula Andrea Rada Pinzón
paula.rada@idu.gov.co
Móvil: 3133708088

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1



Observaciones Función 4 Lineamiento 1

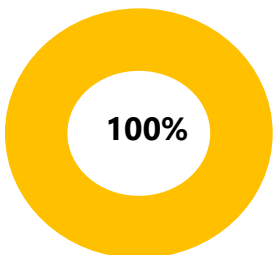
En el primer semestre de 2025 el IDU ha realizado la publicación de más de 1000 contenidos en sus redes sociales oficiales, ha enviado a los diferentes medios de comunicación del país 54 boletines de prensa y dado respuesta a 244 solicitudes de información de periodistas de medios de comunicación que generaron más de 1700 salidas de notas informativas para garantizar el derecho de la ciudadanía a recibir información sobre el avance de los proyectos que ejecuta la entidad.

Adicionalmente, la Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía a través de su grupo de comunicaciones, elaboró aproximadamente 20 piezas comunicativas y produjo 25 videos. Estos materiales fueron enviados por correo institucional a una base de datos en crecimiento, alcanzando a cerca de 5.000 personas. Con un envío diario de 500 correos electrónicos (250 en la mañana y 250 en la tarde), cada mes se distribuye información de primera mano a aproximadamente 11.000 a la ciudadanía sobre las acciones emprendidas por el Instituto de Desarrollo Urbano (IDU).

Los videos se desarrollaron en formatos accesibles: incluyen subtítulos, audio claro y lenguaje sencillo, cumpliendo con los criterios de accesibilidad establecidos en la Ley 1712 de 2014 (navegación por teclado, contraste adecuado y texto alternativo en imágenes).

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

Lineamiento 2



Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Durante el primer semestre del año y desde la ORSC realizamos dos sesiones de sensibilización en servicio a la ciudadanía, promovidas por esta defensoría, con una participación del 100 % de los servidores de las áreas de atención directa, como lo es el grupo de correspondencia de la entidad y el grupo de canales de servicio de la ORSC. Estas sesiones se llevaron a cabo en formato híbrido, es decir hubo acompañamiento de forma virtual y presencial. En los siguientes enlaces está la grabación de estas dos sesiones:

https://drive.google.com/file/d/1EhXrHMBgpRsDuzY5sYoab2_6nXGMP9Nq/view y

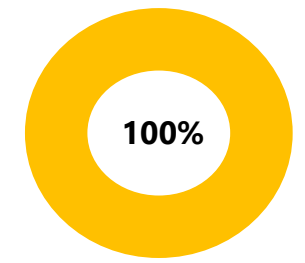
https://drive.google.com/file/d/1EiJVWOG0OAPIO6oc_QO7nXU0R15yAxy/view, se abordaron temáticas contenidos en el manual de servicio al ciudadano y gestión de los derechos de petición, específicamente derechos de petición, protocolos de servicio a la ciudadanía, instructivo de clasificación y trámites de valorización. Los asistentes reportaron un 100% de satisfacción con la capacitación, además de una mejora ostensible en la gestión realizada en el día a día, adjunto listado de asistencia.

El grupo de canales de servicio a la ciudadanía nos reunimos mensualmente, para tratar todos los temas surgidos en el mes en relación con la labor diaria.

Mensualmente, realizamos sensibilización sobre el servicio y manejo de derechos de petición dirigida a gestores

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre 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



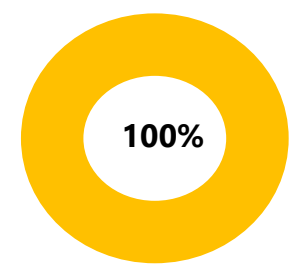
Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Adicional a lo enunciado en el lineamiento numero 2 de la función 4, durante el primer semestre de 2025 la entidad participó activamente en el ciclo de cualificaciones promovido por la Secretaría General sobre servicio a la ciudadanía y el sistema "Bogotá te escucha". Se realizaron 3 jornadas de capacitación, con una asistencia nutrida de las persona de servicio a la ciudadanía y, con participación del 100% del grupo de Canales de Servicio, quienes somos las personas encargadas de los temas relacionados con la gestión de PQRSDF. Las evidencias se relacionan en el lineamiento 1 de la función 1.

De igual forma hemos participado 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.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

la entidad cuenta con multicanalidad articulada para la interacción y accesibilidad de la ciudadanía, los cuales se encuentran en la página web de la entidad, en el siguiente enlace: <https://www.idu.gov.co/page/canales-de-atencion>.

Los canales dispuestos por la entidad son: 1) virtuales: chat IDU, whatsapp Fulvia, correo electrónico, formulario web, redes sociales,

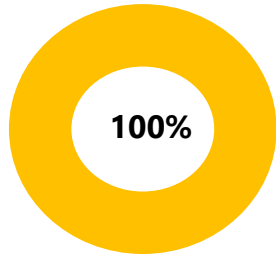
2) presencial: ubicado en la calle 22 N° 6 - 27

3) Telefónico, a través de los cuales se atienden los requerimientos y se orienta a la ciudadanía respecto de los trámites y servicios que presta la entidad.

Adicionalmente, dentro de las obligaciones contractuales, cada contrato en ejecución cuenta con un punto de atención llamado PUNTO IDU y, para ello, la respectiva firma contratista de obra o consultoría a cargo de la operación del "Punto IDU" deberá en todo momento garantizar la atención a la ciudadanía, brindando respuestas a sus requerimientos escritos y verbales, dentro del término establecido por la ley y acorde con los dispuesto en el manual de servicio al ciudadano y gestión de los derechos de petición del IDU. En todo caso, las solicitudes o requerimientos deberán ser cargados y registrados inmediatamente después de ser recepcionados en el sistema de

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

A la fecha, el Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) cuenta con 11 trámites registrados en el SUIT, Adicionalmente, se tiene 1 Otro Procedimiento Administrativo (OPA): consulta bibliográfica en el centro de documentación, y 1 Consulta de Información: Estado de Cuenta por concepto de valorización.

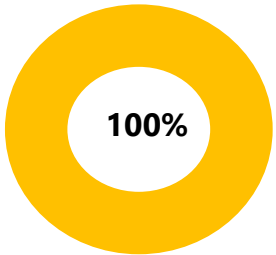
En cumplimiento de la estandarización de trámites se inscribió ante el SUIT el trámite de Autorización para el Despliegue de Redes e Infraestructura de Telecomunicaciones, siguiendo los lineamientos del MINTIC, y se eliminó un trámite: el Concepto Técnico Previo Favorable para la instalación de estaciones radioeléctricas en espacio público.

En materia de transformación digital, 82% de los trámites (9 de 11) pueden ser gestionados completamente en línea y el 18% restante (2 de 11) de forma parcialmente en línea. Tanto la consulta de información como el OPA pueden también ser realizados de manera 100% digital, reflejando un avance importante en el acceso virtual para la ciudadanía.

Por otra parte, 3 trámites (27%) están integrados a la Ventanilla Única de la Construcción, la cual permite

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



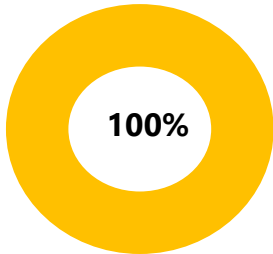
Observaciones Función 7 Lineamiento 1

Con Acuerdo IDU 006 de 2021 el IDU creo la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.

En consecuencia, esta Defensoría veló para dar cumplimiento a lo señalado en el Decreto Distrital 542 de 2023 liderando la implementación de dicho modelo, a través de la creación de la “Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía” como un espacio de articulación con las áreas involucradas en las políticas en busca de mejorar la relación Estado – Ciudadanía. Esta Mesa fue aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el pasado 14 de marzo de 2024 e implementada con Resolución 1174 de 2024 , espacio que para el año 2025 ha sesionado dos veces, es así como ha avanzado en la integración del proceso de relacionamiento con la ciudadanía en el marco de su Sistema de Gestión de Calidad.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

Fui participe como invitada en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.