

Estrategia de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía



2026

CONTENIDO

	Página
1 Objetivo.....	4
2 Alcance	4
3 Responsabilidades.....	4
4 Marco Normativo	5
5 Términos y Definiciones.....	7
6 Estrategia de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.....	7
6.1 INSTITUCIONALIDAD.....	8
6.1.1. Comité Institucional de Gestión y Desempeño.....	8
6.1.2. Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía	8
6.2 CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	9
6.3 MECANISMOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	11
6.3.1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	11
6.3.2 Canales de interacción con la ciudadanía	12
6.3.3. Sistemas de gestión de PQRSD	14
6.3.4. Defensor del Ciudadano	14
6.3.5 Talento humano	15
6.3.6 Accesibilidad	15
6.3.7 Componente de Lenguaje Claro	16
6.3.8 Enlaces con la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía	17

6.3.9 Normativo y procedimental	18
6.3.10 Acciones	18
6.4 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	20
6.5 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	22
6.5.1 Diagnóstico	22
6.5.2 Priorización de los trámites a racionalizar	23
6.5.3 Divulgación de la oferta de trámites y servicios.....	23
6.5.4 Articulación con la estrategia distrital de mejora de la oferta de trámites.....	
6.5.5 Acciones	24
6.6 PARTICIPACIÓN CIUDADANA	26
6.6.1 POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	28
7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	30

1. Objetivo

Fortalecer durante el año 2026 la relación Estado–ciudadanía mediante la implementación efectiva de las políticas de servicio a la ciudadanía, racionalización de trámites, participación ciudadana y transparencia y acceso a la información pública; con el propósito de incrementar la satisfacción de los usuarios y consolidar la confianza en la gestión institucional del Instituto de Desarrollo Urbano (IDU).

2. Alcance

La presente estrategia de relacionamiento y servicio a la ciudadanía materializa los lineamientos de la política institucional y vincula a todos los servidores públicos, contratistas y colaboradores del IDU en la adopción de una cultura de servicio centrada en la ciudadanía. Es aplicable por todas las dependencias que interactúan con la ciudadanía, grupos de valor y partes interesadas y al ser transversal abarca todos los procesos de la entidad (estratégicos, misionales y de apoyo), propende la implementación de acciones concretas, garantizando una atención coherente, pertinente y orientada a las necesidades de la ciudadanía.

3. Responsabilidades

La implementación de la Estrategia de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía es responsabilidad de toda la entidad, de acuerdo con el nivel y tipo de interacción que cada dependencia mantenga con la ciudadanía, entendiendo que esta estrategia está orientada al cumplimiento de las expectativas ciudadanas frente a la gestión del Instituto de Desarrollo Urbano – IDU.

De manera particular, la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía liderará la implementación de las acciones definidas en las políticas a su cargo, mientras que la Mesa de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía será la instancia encargada de realizar el seguimiento al cumplimiento y avance de la estrategia.

4. Marco Normativo

La Estrategia de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía del IDU se sustenta en un marco normativo integral que define y orienta las acciones institucionales en materia de participación ciudadana, servicio a la ciudadanía, racionalización de trámites y transparencia, acceso a la información pública. Dichas disposiciones establecen principios, obligaciones y garantías que permiten avanzar hacia una gestión pública más eficiente, inclusiva y centrada en las necesidades de la ciudadanía. Este marco legal respalda la adopción de políticas, procesos y herramientas para fortalecer la interacción entre el Estado y la ciudadanía, promoviendo prácticas de gobierno abierto, cultura de servicio, mejora continua y corresponsabilidad en la gestión pública. A continuación, se presenta una tabla con las principales normas que respaldan esta estrategia, especificando su alcance y aplicabilidad en el contexto institucional:

Tabla 1

Marco normativo aplicable a la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía Ley o normativa	Descripción
Constitución Política de Colombia – Artículos 2, 7, 13, 23, 74, 123, 209 y 270	De los derechos fundamentales de la ciudadanía, de la Función Pública y la Participación Ciudadana
Ley 850 de 2003	Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
Ley 1474 de 2012	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Decreto Ley 019 de 012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 1450 de 2012	Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012.

Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 197 de 2014	Modifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
Decreto 2106 de 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública
Ley 2052 de 2020	Por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.
Ley 2195 de 2022	Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
Decreto 640 de 2025 título 9	Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública
Resolución 20 de 2026	Por la cual se actualiza el Sistema de Gestión, los Subsistemas articulados y los Equipos de Trabajo del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en el marco de la operación del MIPG- SIG IDU y sus dimensiones, y se actualiza la versión 7.0 del Manual de Procesos IDU

5. Términos Y Definiciones

Los términos y definiciones aplicables al procedimiento pueden ser consultados en el micro sitio [Diccionario de términos IDU](https://www.idu.gov.co/page/transparencia/informacion-de-interes/glosario) (<https://www.idu.gov.co/page/transparencia/informacion-de-interes/glosario>).

- Accesibilidad
- Participación
- Queja
- Reclamo
- Servicio
- Servicio en Línea
- Sugerencia
- Trámite
- Transparencia

Siglas:

MIPG: Modelo Integrado de Planeación y gestión
FURAG: Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión
PTEP: Programa de Transparencia y Ética Pública
OPAS: Otros Procedimientos Administrativos para el usuario.
CAIP: Consulta de Acceso a la Información Pública
SUIT: Sistema Único de Información de Trámite (Portal [gov.co](https://www.gov.co))

6. Estrategia de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía

La Estrategia de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía del Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) proyectada para el año 2026, se formula en cumplimiento del Decreto 640 del 2025, que define los lineamientos para la adopción del Modelo Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía. Este instrumento orienta las acciones institucionales para asegurar que la ciudadanía acceda a los servicios del IDU de manera efectiva, oportuna y con altos estándares de calidad, bajo principios de transparencia, participación activa y enfoque en las personas.

En coherencia con el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, esta estrategia se constituye en un mecanismo para fortalecer la interacción Estado–ciudadanía, alineando los procesos misionales del IDU con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Para ello, se articulan acciones en torno a cuatro políticas transversales: Participación Ciudadana, Servicio a la ciudadanía, Racionalización de Trámites y Transparencia y Acceso a la Información Pública como pilares para avanzar hacia una gestión más eficiente, accesible y cercana a las necesidades de la comunidad.

El presente documento se organiza a partir de los componentes estratégicos que orientarán la implementación de la estrategia institucional. Entre ellos se destacan: la gestión de riesgos asociada a la atención ciudadana, el seguimiento y control de las PQRSD, la simplificación y optimización de trámites, los escenarios de diálogo y participación, la comunicación territorial, la prestación de servicios a la ciudadanía y los mecanismos de rendición de cuentas.

Con ello, el IDU reafirma su compromiso con la mejora continua, la generación de confianza en lo público y la consolidación de un modelo de relacionamiento que permita responder de manera integral a las expectativas de la ciudadanía y fortalecer la legitimidad de la gestión institucional.

6.1 INSTITUCIONALIDAD

6.1.1. Comité Institucional de Gestión y Desempeño

En el Instituto de Desarrollo Urbano, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño se constituye como el órgano de coordinación y asesoría para la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG del IDU a partir de lo establecido en la Resolución 1250 del 2024 y donde se establecen las instancias de Coordinación Interna.

El Capítulo 3 del Decreto Nacional 1083 de 2015 sustituido por el artículo 1 del Decreto Nacional 1499 de 2017, estableció que en cada una de las entidades públicas se debe integrar un Comité Institucional de Gestión y Desempeño encargado de orientar la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el cual sustituirá los demás comités que tuvieran relación con el modelo y que no fueran obligatorios por mandato legal. En el entendido de que el comité es una instancia orientadora para la implementación del MIPG del cual hacen parte las políticas gestión el mismo se entiende que orienta el desarrollo de las políticas que soportan el Modelo Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía: transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, racionalización de trámites, servicio a la ciudadanía y participación ciudadana en la gestión pública.

6.1.2. Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía

El IDU cuenta con esta instancia adoptada mediante la Resolución 1250 del 2024, como un espacio de articulación con las áreas involucradas en las políticas en busca de mejorar la relación Estado - Ciudadanía, y cuya función principal será definir las acciones de implementación del Modelo que deberán ser incluidas en el Programa de Transparencia y Ética Pública o el que haga sus veces.

Esta Mesa Técnica es la encargada de guiar el diseño y la implementación técnica del modelo. Sus funciones incluyen:

- Establecer los lineamientos para la articulación de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía del MIPG (transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, servicio a la ciudadanía y participación ciudadana en la gestión pública).
- Propender por un relacionamiento con la ciudadanía con criterios diferenciales de accesibilidad y un enfoque de derechos, poblacional, diferencial y de género para acceder a la oferta del IDU.
- Articular los esfuerzos institucionales, recursos, metodologías y estrategias para la implementación y mejora del modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía.
- Generar estrategias que involucren a la ciudadanía en los escenarios de relacionamiento definidos por el IDU, para la implementación de los componentes de transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, servicio a la ciudadanía y participación ciudadana.
- Las demás que tengan relación directa con la implementación, desarrollo, seguimiento y evaluación del Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, prevista en el Decreto Distrital 542 de 2023.

6.2 CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

En el marco de la mejora continua para el proceso de Relacionamiento y servicio a la ciudadanía que adelanta el Instituto en aras de garantizar una atención de calidad y respeto para los ciudadanos, se actualiza periódicamente la caracterización de los ciudadanos con el objetivo de:

- Aumentar el conocimiento que la Entidad tiene de los ciudadanos que demandan los servicios.
- Ofrecer elementos que permiten mejorar la comunicación entre la Entidad y sus usuarios
- Enfocar los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacia aquellos que más lo requieren.
- Permitir la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación ciudadano – Entidad.

Se tienen en cuenta los resultados de 11296 encuestas realizadas en el 2025 a ciudadanos con el fin de identificar su nivel de satisfacción con los servicios ofrecidos por el IDU en los puntos de atención para trámites asociados con el cobro de valorización, canales de atención para PQRS y PQRS puntos IDU y Gestión predial.

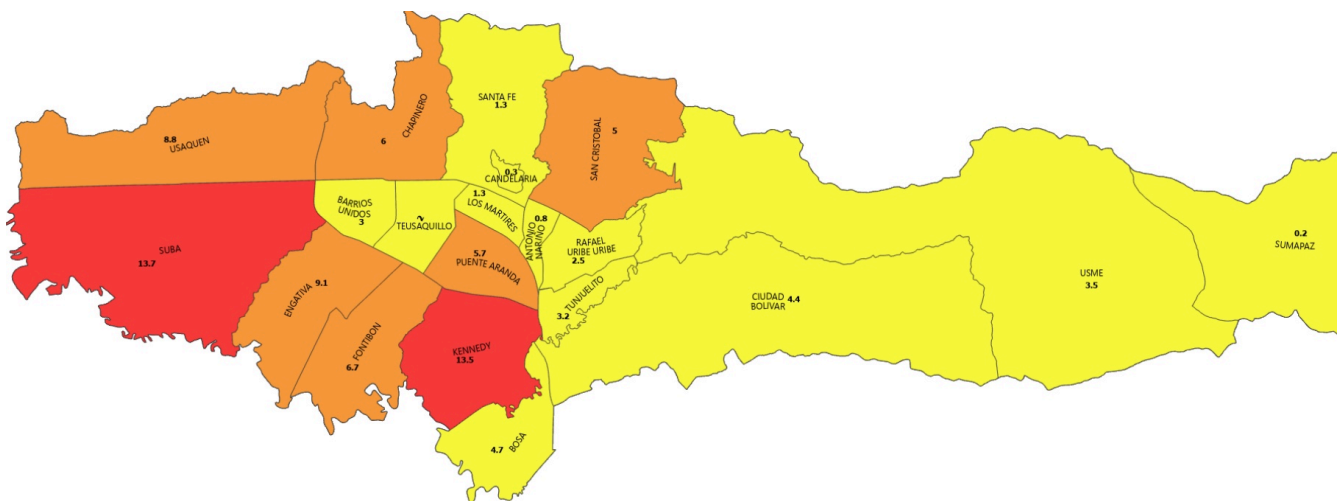
A continuación, se muestran los principales resultados de caracterización obtenidos en estas encuestas:

De manera general, se identificó que los hombres son los que más requerimientos realizan en la entidad con un 49% frente a un 47% de las mujeres, el 4 % restante de la población no respondió a la pregunta.

Las personas que más realizaron trámites a través de los puntos de atención de la entidad, con un 48% se encuentran entre 45 y 59 años.

Respecto a la distribución por nivel educativo, el 28% tiene nivel educativo universitario. En su orden continúa el nivel con estudios técnicos y/o tecnológicos con un 25%, el nivel bachillerato con un 23%, seguido por el nivel de posgrado con un 15%, finalizando con el nivel de primaria con un 7%, el 2% restante no tiene ningún tipo de estudios o no respondió la encuesta.

Se encontraron ciudadanos de todas las localidades, siendo la mayoría de la localidad de Suba con el 13.7%, en el siguiente mapa de calor se muestra la distribución de ciudadanos en porcentajes.



estado de cuenta para trámite notarial con un 95.4%, seguido de estado de cuenta informativo (1.9%) y las notificaciones (1.4%).

El 60% de los ciudadanos realizaron como requerimiento una solicitud de interés particular mediante los canales de atención al ciudadano o puntos IDU; el porcentaje de reclamos es más alto en los puntos IDU (52%) frente a PQRS en canales de atención a la ciudadanía (1.3%).

Para interponer una PQRS los ciudadanos prefieren hacerlo de manera virtual (52%), o de manera presencial (31%), y el 17% prefiere llamar a la línea de atención al ciudadano. Con respecto a PQRS puntos IDU, la mayoría de los ciudadanos (52%) prefiere hacerlo de manera presencial, el 32% prefiere hacerlo de manera virtual y un 16% telefónicamente. Y en cuanto a los trámites de gestión predial, el servicio es prestado se realizó de manera presencial.

6.3 MECANISMOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Prestar un servicio de calidad a la ciudadanía, facilitando el acceso a los trámites y servicios dispuestos por la Entidad y brindando herramientas para ejercer sus derechos; así mismo, el Instituto de Desarrollo Urbano en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 197 de 2014), reglamentado mediante documento CONPES D.C.03 - Consejo Distrital de Política Económica y Social del Distrito Capital “POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA”; Decreto 847 de 2019 y Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 de 2013) actualmente dispone de:

6.3.1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico

Según el Acuerdo 04 de 2025 le fue designado a la Oficina de Relacionamiento y servicio a la ciudadanía, en su artículo 7, el desarrollo de las siguientes funciones:

- a. Liderar y orientar la definición, implementación, seguimiento y evaluación de políticas, estrategias, programas y planes de servicio a la ciudadanía, medición de la percepción, relacionamiento con los actores del desarrollo urbano y mitigación de los impactos socio - culturales para la consolidación de Proyectos Urbanos Integrales.
- b. Orientar, coordinar y ejecutar el componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica durante todo el ciclo de vida de los proyectos, acompañando la supervisión técnica, intervenciones de urbanizadores y/o terceros en los proyectos integrales de infraestructura vial, transporte y movilidad multimodal, en coordinación con las dependencias pertinentes.

- c. Liderar y ejecutar las estrategias de formación, relacionamiento y cultura ciudadana con los actores del desarrollo urbano en los proyectos integrales de infraestructura vial, transporte y movilidad multimodal y en los escenarios de gestión territorial.
- d. Implementar acciones para atender a la ciudadanía de forma oportuna, eficaz y eficiente.
- e. Informar a la Dirección General sobre los servicios que presentan el mayor número de quejas y reclamos, así como, de las recomendaciones de la ciudadanía para implementar mecanismos orientados a optimizar la gestión y la satisfacción ciudadana.
- f. Efectuar seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos formulen al Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, lo mismo que a la oportunidad de las respuestas que brinden las dependencias correspondientes.
- g. Evaluar la satisfacción ciudadana con la atención recibida por parte del Instituto de Desarrollo Urbano - IDU en los diferentes canales y escenarios de relacionamiento con el ciudadano.
- h. Proporcionar información primaria desde la percepción ciudadana para realizar seguimiento y evaluación a los proyectos del Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, así como, plantear ejercicios de analítica de datos que aporten insumos para toma de decisiones en gestión sociocultural.
- i. Liderar las estrategias de gestión con otras entidades, así como, con organismos internacionales para articular el desarrollo de las actividades del componente socio cultural de los proyectos de movilidad y espacio público.
- j. Proponer acciones de comunicación asertiva para sensibilizar e informar a la ciudadanía sobre el desarrollo urbano de la ciudad y de los territorios.

Por otro lado, y con el propósito de mantener una comunicación efectiva con la Alta Dirección, esta Oficina remite anualmente un informe ejecutivo a la Oficina Asesora de Planeación, encargada de consolidar y entregar el informe de revisión por la Dirección, el cual contiene el consolidado de PQRSD, y las recomendaciones de mejora del Defensor del Ciudadano, figura ejercida por el jefe de esta oficina.

6.3.2 Canales de interacción con la ciudadanía

El Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de servicio para que pueda interactuar con la entidad:

Telefónico: través de las siguientes líneas telefónicas atendemos sus requerimientos y lo asesoramos respecto a los Trámites y Servicios que presta la entidad: PBX: 601 - 338 75 55, 601- 3 41 22 14 Línea gratuita: 01 8000 910 312 Línea 195.

Presencial: los puntos presenciales a los cuales puede acudir con el fin de recibir toda la información que necesita sobre el IDU son: Sede Principal: Calle 22 No. 6-27 ventanillas 11 de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua.

Puntos IDU: los cuales pueden ser consultados a través del portal web: www.idu.gov.co, dando clic en el menú “Atención y servicio a la ciudadanía”, ingrese al submenú “canales de atención”.

Virtual: a través de este canal puede comunicarse en línea con la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía del IDU, en tiempo real y con acceso a información inmediata. El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su PQRSD, se gestiona de lunes a viernes, en el horario comprendido entre las 7:00 a.m. a las 4:30 p.m., para registrar su requerimiento, puede ingresar a través del portal web: www.idu.gov.co, dando clic en el menú “Atención y servicio a la ciudadanía”, ingrese al submenú “canales de atención”. Posteriormente, encontrará el acceso a **Chat-BOT Fulvia, WhatsApp Fulvia, Formulario Web, Bogotá te escucha**. Adicionalmente, puede enviar sus inquietudes a través del correo electrónico atnciudadano@idu.gov.co.

Escrito: para radicar un documento, se cuenta con las ventanillas de radicación, en la sede principal del IDU, ubicada en la calle 22 No. 6 – 27, de 7:00 a.m. a 4:30 p.m., en jornada continua, igualmente de manera virtual a través del enlace <https://www.idu.gov.co/page/radicacion-correspondencia>.

Redes sociales: corresponden a los diferentes medios y soportes mediante los cuales el IDU transmite información de manera masiva y mantiene interacción con la ciudadanía. Estos canales permiten la divulgación oportuna de contenidos institucionales, así como la recepción y gestión de solicitudes, comentarios y peticiones realizadas por la ciudadanía.

Entre los canales digitales abiertos se encuentran las redes sociales institucionales:

- **Facebook:** IduBogota
- **X:** @IduBogota
- **YouTube:** IduBogota
- **Instagram:** IduBogota

Para la atención de las peticiones recibidas a través de estos medios, se desarrolló una estrategia de servicio a la ciudadanía con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Comunicaciones, orientada a garantizar una atención articulada, oportuna y coherente con los lineamientos institucionales.

6.3.3. Sistemas de gestión de PQRSD

A través de los distintos canales de atención, la Entidad gestiona los requerimientos de la ciudadanía mediante el sistema de gestión de PQRSD “BACHUÉ” y el sistema de gestión documental “CONECTA IDU”, los cuales permiten el registro, trámite, respuesta y consulta de las solicitudes, garantizando la seguridad de la información y la medición del nivel de oportunidad en las respuestas.

Igualmente, de conformidad con las políticas de servicio a la ciudadanía definidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., la entidad cuenta con el desarrollo tecnológico necesario para la integración con el sistema distrital “Bogotá te escucha”, esta integración permite centralizar la gestión y consulta de las peticiones ciudadanas, reducir los tiempos de respuesta entre las entidades distritales, fortalecer el control ciudadano, optimizar tiempos y costos de desplazamiento, evitar el uso de intermediarios y garantizar la transparencia y el acceso a la información pública, en cumplimiento de los términos establecidos por la ley.

Para el fortalecimiento de los sistemas de servicio a la ciudadanía, se cuenta con una estrategia de seguimiento orientada al mejoramiento tecnológico, desarrollada con el apoyo de la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos y la Subdirección Técnica de Recursos Físicos, a través de mesas de trabajo periódicas.

6.3.4. Defensor del Ciudadano

El Instituto de Desarrollo Urbano – IDU cuenta con la figura del Defensor de la Ciudadanía, cuyo propósito es fortalecer la relación entre la ciudadanía y la Entidad, mediante la prevención y corrección de posibles controversias. Esta figura se constituye como un mecanismo de autorregulación institucional.

El ejercicio del Defensor de la Ciudadanía se encuentra actualmente delegado a la Jefatura de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía, conforme a lo establecido en la Resolución 4333 de 2022.

Este mecanismo actúa como la **última instancia interna** para la solución de conflictos entre la ciudadanía y el Instituto. En ese sentido, el Defensor del Ciudadano no atiende requerimientos ciudadanos en primera instancia ni reemplaza los canales de interacción ciudadana dispuestos por la entidad.

- **Funciones del Defensor del Ciudadano**

Son funciones del Defensor del Ciudadano:

- Proteger los derechos de la ciudadanía frente al Instituto de Desarrollo Urbano.
- Incorporar, promover y verificar el cumplimiento de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Velar por que la ciudadanía reciba respuestas oportunas y se resuelvan adecuadamente sus requerimientos.
- Establecer y promover mecanismos de participación ciudadana en el diseño y la prestación de los servicios del Instituto.

▪ ¿Cuándo acudir al Defensor del Ciudadano?

La ciudadanía podrá acudir al Defensor del Ciudadano en los siguientes casos:

- Cuando haya acudido previamente a otro canal de interacción ciudadana y no se encuentre conforme con la respuesta recibida.
- Cuando haya transcurrido el término legal desde la presentación del requerimiento sin que el Instituto haya emitido respuesta.
- Cuando se solicite la intervención del Defensor del Ciudadano para la formulación de recomendaciones y propuestas ante el IDU.

6.3.5 Talento humano

La Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía cuenta con personal idóneo para la atención por los diferentes canales, brindando calidad y calidez en el servicio, cumpliendo siempre con los atributos mínimos para ello, como son: confiabilidad, amabilidad, trato digno, efectivo y oportuno.

El cual se está capacitando permanente, de acuerdo a los lineamientos de la Alcaldía Mayor de Bogotá y con el apoyo del programa de capacitación a entidades Distritales de la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

6.3.6 Accesibilidad

La accesibilidad es un principio transversal del servicio del Instituto de Desarrollo Urbano y se aplica a todos los canales de atención y relacionamiento con la ciudadanía. En este sentido, el IDU garantiza condiciones que permiten el acceso en igualdad de oportunidades al entorno físico y a la información institucional, incluyendo los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Bajo el enfoque de accesibilidad universal y conforme a la Norma Técnica Colombiana 6037, la Entidad ha adecuado sus espacios, productos y servicios para responder a las necesidades de las personas, sin distinción de edad, género o condición social, física, sensorial o cognitiva. Esto se traduce en la implementación de ajustes razonables,

diseño universal en los puntos de atención, señalización accesible y el uso de apoyos técnicos y tecnológicos que facilitan la atención, el acceso a la información y la interacción con la ciudadanía.

Este enfoque integral de accesibilidad se extiende también a los canales digitales, donde también se cumple con la Norma Técnica Colombiana 5854 accesibilidad páginas web de 2011.

Con el propósito de fortalecer el servicio a la ciudadanía con discapacidad auditiva, el IDU implementa una estrategia de atención en el canal presencial, con el apoyo de la Subdirección Técnica de Operaciones y la Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía. Esta estrategia facilita la comunicación y la adecuada comprensión de los requerimientos de la ciudadanía mediante la articulación con FENASCOL, a través de la Plataforma Servir, herramienta virtual de interpretación en lengua de señas, habilitada en el módulo 1 de atención prioritaria de la Entidad, que permite brindar una atención accesible, incluyente, oportuna y cercana a la ciudadanía.



6.3.7 Componente de Lenguaje Claro

Con el propósito de fortalecer la relación entre la ciudadanía y el Instituto de Desarrollo Urbano, se incorpora el componente de Lenguaje Claro e Incluyente dentro de la Estrategia de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía, orientado a garantizar que la información institucional sea comprensible, útil, oportuna y accesible para todas las personas.

El lenguaje claro permite que la ciudadanía entienda fácilmente los trámites, servicios, proyectos, canales de atención y comunicaciones emitidas por la entidad, facilitando la toma de decisiones, reduciendo barreras de acceso y fortaleciendo la confianza institucional. De igual manera, el enfoque incluyente promueve comunicaciones respetuosas, accesibles y ajustadas a la diversidad de la población.

Actualmente, la entidad cuenta con avances importantes como la inclusión de recomendaciones de lenguaje claro en boletines internos, jornadas institucionales, piezas informativas de proyectos en obra, canales de atención, manuales de respuesta y contenidos audiovisuales con Lengua de Señas Colombiana. Sobre esta base, se proyectan nuevas acciones que consoliden una estrategia institucional integral y medible durante la vigencia 2026.

6.3.8 Enlaces con la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía

Con el fin de fortalecer la **calidad, oportunidad y calidez humana** en la atención a la ciudadanía, el Instituto de Desarrollo Urbano (IDU), a través de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía, promueve una **cultura institucional de servicio** basada en la corresponsabilidad de todos los servidores públicos y colaboradores de la Entidad.

En este marco, se solicita a cada dependencia del IDU **designar dos servidores públicos** (un titular y un suplente) que actúen como **enlaces** con la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.

Su rol es fundamental para garantizar la atención oportuna y precisa de las solicitudes ciudadanas que ingresan por nuestros canales de interacción (telefónico, virtual y presencial), así como para mantener actualizada y divulgar información de interés para la ciudadanía.

Estos enlaces cuentan con conocimiento general de la gestión de su dependencia, así como con compromiso y disponibilidad para apoyar la atención y respuesta a las necesidades ciudadanas. Son el **punto de comunicación** entre cada área y la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía, contribuyendo a la coordinación, trazabilidad y mejora continua del servicio.

Responsabilidades principales de los enlaces:

- Reportar la **actualización permanente de información** relacionada con trámites y servicios, y orientar la respuesta a los requerimientos ciudadanos asociados a la gestión de su dependencia.

- Gestionar y **cerrar los derechos de petición** asignados en el sistema distrital *Bogotá te escucha*.
- Realizar seguimiento al cumplimiento del **indicador de oportunidad en las respuestas** a la ciudadanía, aportando a la mejora del desempeño institucional.

6.3.9 Normativo y procedimental

El Instituto cuenta con documentación adoptada asociada al proceso de Relacionamiento y Servicio Ciudadanía, tales como manuales, cartillas, instructivos, formatos y procedimientos, entre los que se destacan:

- **Manual de servicio a la ciudadanía y Gestión de los Derechos de Petición**, el cuál contiene los canales de servicio a la ciudadanía dispuestos por la entidad, las directrices y protocolos que orientan el servicio dirigido a los diferentes grupos poblacionales, el enfoque de derechos de género, poblacional diferencial y finaliza con los lineamientos en materia de derechos de petición. Su implementación es transversal en todas las dependencias de la entidad bajo el entendido que “todas y todos somos servicio a la ciudadanía”.
- **Cartilla de Trámites y Servicios**: Pone a disposición del público interesado 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 la atención de las necesidades y expectativas de la ciudadanía. Los bienes y servicios del IDU han sido clasificados en i). Trámites y 2). Otros Procedimientos Administrativos y Consultas de Información 1; y la descripción de cada uno corresponde a la metodología de caracterización del Instituto, liderada por la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.

6.3.10 Acciones

Pilar	Actividad	Meta / Producto	Área Responsable	Fecha Límite (2026)
SERVICIO AL CIUDADANO	Sensibilizaciones a servidores sobre protocolos de servicio.	2 sensibilizaciones realizadas.	ORSC -CANALES	15 de diciembre
SERVICIO AL CIUDADANO	Divulgación de piezas sobre el manual de servicio y gestión de Peticiones.	20 piezas comunicadas.	ORSC -CANALES	15 de diciembre

SERVICIO AL CIUDADANO	Sensibilización sobre el aplicativo PQRS (Bachué) a contratistas.	9 sensibilizaciones realizadas.	ORSC -CANALES	12 de diciembre
SERVICIO AL CIUDADANO	Realizar el taller “Lenguaje Claro: Cómo implementar la estrategia de lenguaje claro (ruta de 4 pasos)”, dirigido a servidores y colaboradores de la entidad.	1 jornada de capacitación realizada	ORSC	29 de mayo
SERVICIO AL CIUDADANO	Priorizar tres trámites o servicios de alta complejidad para intervenir sus contenidos informativos bajo criterios de lenguaje claro.	3 trámites priorizados	ORSC	15 de diciembre
SERVICIO AL CIUDADANO	Promover cápsulas internas de lenguaje claro para sensibilizar a través de boletines institucionales	Mínimo una vez al mes	OAC	15 de diciembre
SERVICIO AL CIUDADANO	Como parte de la estrategia de comunicaciones se desarrollará un taller de lenguaje claro, tomando de partida las temáticas institucionales	1 taller realizado	OAC	15 de diciembre
SERVICIO AL CIUDADANO	Obtener por parte del personal dispuesto al servicio y atención a la ciudadanía la Certificación de la estrategia Cuidadores de la Confianza	Al menos 15 servidores	ORSC -CANALES	15 de diciembre
SERVICIO AL CIUDADANO	Actualización del Manual de servicio a la ciudadanía y gestión de los derechos de petición, de conformidad de la directiva 010 del 2025.	1 Manual actualizado	ORSC -CANALES	15 de diciembre
SERVICIO AL CIUDADANO	Ajustar el formulario de atención de las PQRSDf a fin de ser más accesible a la ciudadanía.	1 formulario actualizado	ORSC -CANALES	15 de diciembre

6.4 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

El Instituto de Desarrollo Urbano –IDU viene desarrollando una estrategia de Transparencia y acceso a la información por medio del menú de transparencia creado en la página web de la Entidad.

En dicho espacio se garantiza que las partes interesadas del Instituto tengan acceso a la información de la Entidad, guardando el derecho de la ciudadanía y cumpliendo con lo reglamentado en esta materia, adicionalmente se vienen revisando los contenidos y su actualización, lo cual permite que la información sea confiable y se encuentre disponible.

Actualmente el menú de transparencia del IDU cuenta con 12 submenús en los cuales se contempla la información de la Entidad, así:

Submenú 1	Información de la entidad
Submenú 2	Normatividad
Submenú 3	Contratación
Submenú 4	Planeación, presupuesto e informes
Submenú 5	Trámites
Submenú 6	Participación
Submenú 7	Datos abiertos
Submenú 8	Información específica para grupos de interés
Submenú 9	Obligación de reporte de información específica por parte de la entidad
Submenú 10	Información tributaria en entidades territoriales locales

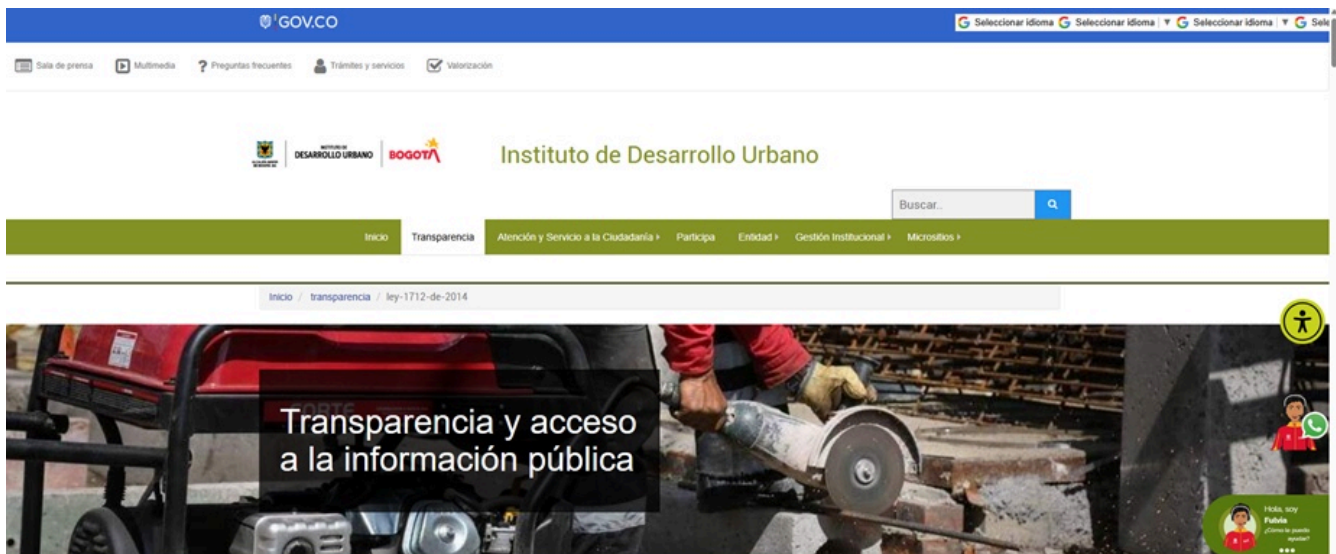
Submenú 11	Transparencia pasiva
Submenú 12	Accesibilidad web

La información es actualizada de manera dinámica, es decir, en la medida que es generada una nueva versión, se actualiza en el submenú correspondiente.

Esta actualización permanente permite que pueda ser reutilizada por quien la requiera, para ello la información se encuentra en tablas y valores que pueden ser manipulados cumpliendo con las políticas de Gobierno digital.

El Instituto de Desarrollo Urbano en su espacio web informa permanentemente sobre los proyectos y avances, con el objeto de mantener informados y actualizados a los interesados, con lo cual se garantiza el principio de transparencia, información que es pública y a la cual puede acceder cualquier persona, sin discriminación y sin costo.

El IDU seguirá actualizando y publicando la información de la Entidad y la que sea requerida (que no tenga reserva legal), seguirá atendiendo los requerimientos en los tiempos y plazos establecidos por ley y seguirá reforzando los canales por medio de los cuales las partes interesadas podrán acceder para subsanar sus inquietudes y solucionar inquietudes que se les pueda presentar.



<https://www.idu.gov.co/page/ley-1712-de-2014>

Acciones	Actividades	Meta o Producto	Indicador	Área	Fecha límite de ejecución
Transparencia y acceso a la información	Revisión permanente de la información que soporta el menú de transparencia de la página web de la entidad	Información disponible	Submenú revisados / Total Submenús	OAP	14/12/2026

6.5 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Una de las políticas que buscan mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano es la **Política Pública de Racionalización de Trámites**, la cual tiene como objetivo facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones o el desarrollo de una actividad comercial o económica de manera ágil y efectiva frente al Estado.

De igual manera, y en continuidad con el cumplimiento de la Normatividad Antitrámites y demás disposiciones relacionadas, la Entidad promueve la simplificación, estandarización, optimización, automatización y la eliminación de trámites innecesarios, con el propósito de facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios ofrecidos por el IDU. Esta política busca garantizar mayor eficiencia, eficacia y efectividad en la gestión institucional y en la prestación del servicio a la ciudadanía.

6.5.1 Diagnóstico

El IDU cuenta con la identificación de sus **trámites, OPAS y consultas de información-CAIP**, los cuales se encuentran a cargo de las dependencias Dirección Técnica de Apoyo a la Valorización, Subdirección Técnica de Operaciones, Dirección Técnica de Administración de Infraestructura, Subdirección Técnica de Presupuesto y Contabilidad y Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos se relacionan a continuación:

1. Certificado de estado de cuenta para trámite notarial.
2. Contribución por valorización.
3. Devolución y/o compensación por pagos en exceso o pagos de lo no debido.
4. Facilidades de pago para deudores de obligaciones tributarias.
5. Intervención a urbanizadores y/o terceros.
6. Pago compensatorio de estacionamientos.
7. Licencia de intervención y ocupación del espacio público.
8. Permiso temporal de ocupación de espacio público.

9. Solicitud de uso de espacio público administrado por el IDU para aprovechamiento económico.
10. Duplicado de cuenta de cobro.
11. Autorización para el despliegue de redes e infraestructura de telecomunicaciones.

Adicionalmente, se tiene registrada **1 OPAS** (*Consulta en el Centro de Documentación*) y **1 CAIP** -Consulta de Acceso a la Información Pública, correspondiente a la Consulta Informativa de Valorización.

6.5.2 Priorización de los trámites a racionalizar

Por otro lado, se aplicó la metodología de priorización propuesta por el DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública), enfocándose en trámites, de alta demanda o quejas, complejos, costosos, con riesgos de corrupción, o identificados por ciudadanos y entes de control, buscando simplificar, eliminar requisitos y optimizar procesos mediante ciclos de mejora continua, involucrando siempre la participación ciudadana. y, en cumplimiento de lo establecido y en el Decreto 058 de 2018, se identificó la necesidad de optimizar el proceso de radicación a través de la VUC, así como de implementar mejoras en los siguientes trámites:

- **Pago compensatorio de estacionamientos**
- **Intervención a urbanizadores y/o terceros**

Esta racionalización se implementará de manera articulada entre las áreas dueñas de los trámites, la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos y la Secretaría distrital de Hábitat, como entidad responsable de la ventanilla única de la construcción.

6.5.3 Divulgación de la oferta de trámites y servicios

Este componente busca fortalecer el conocimiento y uso de los trámites y servicios del IDU por parte de la ciudadanía y del talento humano de la entidad, mediante acciones de comunicación claras, oportunas y accesibles.

La divulgación permanente de la oferta institucional permite orientar mejor a las personas usuarias, promover el uso de canales oficiales, facilitar la autogestión y mejorar la experiencia ciudadana frente a los servicios prestados por la entidad.

6.5.4 Articulación con la estrategia distrital de mejora de la oferta de trámites

En alineación con la estrategia distrital Bogotá Ágil, este componente está orientado a revisar, simplificar y fortalecer los trámites priorizados del IDU, promoviendo procesos más eficientes, accesibles y centrados en las necesidades de la ciudadanía.

A través del trabajo articulado con entidades distritales y espacios de innovación pública, se impulsarán acciones de racionalización, análisis de oportunidades de mejora y fortalecimiento institucional.

6.5.5 Acciones

Las acciones definidas para el desarrollo de la Estrategia de Racionalización de Trámites 2026 fueron socializadas en la Mesa de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía y posteriormente aprobadas en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, realizado en el mes de diciembre. Así mismo, la estrategia fue registrada en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

A continuación, se describen las acciones definidas y las mejoras que se implementarán en los trámites priorizados. Así como la identificación de otras actividades que contribuyen a la divulgación y mejora de los trámites y servicios del IDU y buscan facilitar el acceso y la relación de la ciudadanía con los mismos.

Pilar	Actividad	Meta / Producto	Área Responsable	Fecha (2026)	Límite
ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Pago compensatorio de estacionamientos: Ajustar el proceso de radicación a través de la VUC para su correcto funcionamiento e interoperabilidad con el sistema de correspondencia del IDU.	Optimización del aplicativo	STPC - STRT	15 de diciembre	

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	DE	Intervención de Urbanizadores y/o Terceros: Ajustar el proceso de radicación y respuesta a través de la VUC para su correcto funcionamiento e interoperabilidad con el sistema de correspondencia del IDU y plataforma de urbanizadores para el seguimiento de los proyectos	Optimización del aplicativo	DTAI - STRT	15 de diciembre
DIVULGACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS	DE Y	Divulgar a la ciudadanía y al talento humano del IDU la oferta de trámites y servicios de la entidad mediante piezas gráficas.	13 piezas de divulgación sobre trámites y servicios IDU	ORSC -OAC	15 de diciembre
DIVULGACIÓN DE TRÁMITES	DE	Elaborar un informe de identificación de oportunidades y lecciones aprendidas sobre la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites implementada en la entidad.	1 informe de lecciones aprendidas	ORSC	15 de diciembre
DIVULGACIÓN DE TRÁMITES	DE	Publicar informe de resultados sobre medición de satisfacción de los trámites y servicios IDU realizados en la vigencia 2025	1 informe con los resultados	ORSC	15 de febrero

ARTICULACIÓN DISTRITAL PARA LA MEJORA DE LOS TRÁMITES	Participar con un trámite en la estrategia distrital Clínica de Trámites, liderada en articulación con el Laboratorio de Innovación Pública, para revisar y simplificar un trámite del IDU.	1 trámite intervenido con identificación de mejora	DTAI - ORSC	15 de diciembre
ARTICULACIÓN DISTRITAL PARA LA MEJORA DE LOS TRÁMITES	Integrar un trámite del IDU en el portal Bogotá, facilitando el acceso ciudadano a la realización de trámite.	1 trámite del IDU integrado y habilitado en el Portal Bogotá	DTAV - STRT	15 de diciembre

6.6 PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para el IDU la participación ciudadana es un pilar en la gestión y ejecución de sus proyectos de ciudad siendo el escenario propicio para agregar valor público al cumplimiento de la misionalidad de la Entidad, favoreciendo el diálogo, la concertación y la corresponsabilidad en las diferentes fases del ciclo de proyectos, alineado con el marco normativo nacional, distrital e internacional.

Estas apuestas buscan fortalecer la democratización de la administración pública, incluir a la Entidad en el sistema distrital de participación ciudadana, propiciar escenarios de coordinación interinstitucional para el relacionamiento y el servicio a la ciudadanía y fortalecer las acciones afirmativas que permiten el cierre de brechas en los diferentes grupos poblacionales que habitan la ciudad de Bogotá y que son beneficiarios de los proyectos de infraestructura del IDU^[1], favoreciendo la cooperación corresponsable en la construcción de una ciudad y una ciudadanía que valora y promueve el desarrollo humano, las libertades, la participación, el ejercicio pleno de los derechos, la convivencia pacífica, el respeto de todas las formas de vida, la sostenibilidad de la ciudad y el cuidado de lo público, en perspectiva de género, poblacional - diferencial, territorial y ambiental”.

En tal sentido, bajo el objetivo distrital de “fortalecer el ejercicio del derecho de participación ciudadana en Bogotá en procura de alcanzar incidencia en los asuntos públicos a través del

mejoramiento de las condiciones de gobernanza, estructura institucional y las competencias ciudadanas”, comprendiendo la participación ciudadana desde tres dimensiones: i). Como derecho; ii). Como un ejercicio cotidiano, creativo y transformador de sujetos plurales que habitan la ciudad en contextos urbanos y rurales, que identifican y sitúan conflictividades con el fin de propiciar y construir colaborativamente escenarios posibles para la mitigación o transformación de estas y, iii). Como condición para la existencia del Estado Social de Derecho y de una sociedad democrática incluyente, que se expresa en diversas formas basadas en la autonomía, la diversidad, el cuidado, la incidencia de los propósitos y las causas comunes, para la construcción y el disfrute de lo público comprendiendo el alcance de la participación ciudadana en el Distrito Capital en seis (6) niveles progresivos: informar, consultar, cocrear, controlar, co-ejecutar y decidir^[2], los cuales se representan gráficamente a continuación:



La participación ciudadana es un elemento fundamental en la construcción de ciudad. En este sentido, la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía del IDU tiene como objetivo seguir construyendo puentes no solo físicos, sino también sociales que conecten a la entidad con quienes habitan la ciudad. Lo anterior hace referencia a la estrategia “Infraestructura con Propósito”, liderada por el IDU.

En el marco del Plan de Participación Ciudadana y con el propósito de dar cumplimiento a la Estrategia de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía, se están implementando las siguientes actividades:

1. Atención a las PQRS en territorio, mediante la recolección de información sobre las peticiones de la ciudadanía durante recorridos, mesas de trabajo, socializaciones previas a la entrega de obras y en todas las etapas de los proyectos y el respectivo seguimiento a las mismas.
2. Atención de solicitudes puntuales de la ciudadanía a través de mesas de trabajo, gestionadas por medio del correo de la Defensoría de la Ciudadanía o en espacios de socialización de los proyectos de infraestructura.
3. Desarrollo de acciones de embellecimiento del espacio público, como la pintura de fachadas en articulación con la comunidad residente en zonas aledañas a los proyectos y obras próximas a ser entregadas, con el fin de incentivar su cuidado y conservación.
4. Implementación de acciones estratégicas con la comunidad en torno a temas relevantes de las obras, tales como el medio ambiente, siembra de árboles, entre otros.

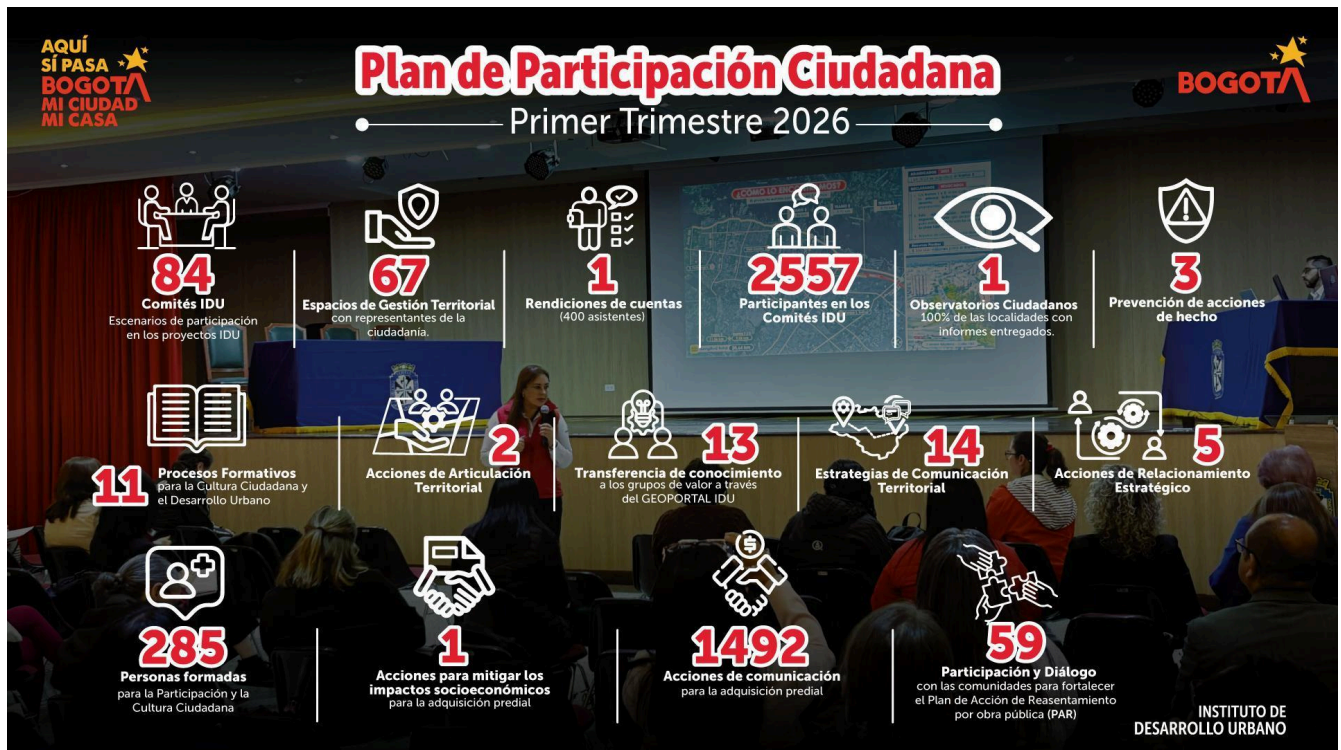
6.6.1. POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Es por ello, que la política de relacionamiento y servicio a la ciudadanía del IDU es “EL DIÁLOGO CON LA CIUDADANÍA CONSTRUYE INFRAESTRUCTURA CON PROPÓSITO Y VALOR PÚBLICO PARA BOGOTÁ-REGIÓN” y su objetivo general es “Promover ejercicios de diálogo, servicio y participación ciudadana en las diferentes fases del ciclo de la gestión pública y de la ejecución de los proyectos IDU, garantizando la inclusión, sostenibilidad y transparencia” donde la participación ciudadana es central para la definición de los asuntos públicos y busca reconstituir el rol ciudadano en la relación Estado-ciudadanía. Se adoptó por medio de la Resolución número 3581 de 2025 “Por la cual se actualiza la Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía del IDU.

En el marco de la Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía del IDU, el Equipo de Formación y Cultura Ciudadana (FCC) se encarga de propiciar espacios de diálogo, formación y sensibilización que tienen como objetivo cualificar a la ciudadanía en general, grupos y organizaciones sociales, civiles, ambientales, culturales, sin ánimo de lucro, del sector académico, instituciones educativas distritales, gremios y de más actores presentes en las áreas de influencia de los proyectos IDU, en los temas relacionados con el desarrollo urbano, la cultura y participación ciudadana, así como la apropiación y sostenibilidad de los proyectos IDU. En cumplimiento de esta función, el equipo de FCC de la ORSC es responsable de formular y hacer seguimiento al “Plan de Participación Ciudadana”, instrumento que compila las acciones que realiza la entidad para fomentar y fortalecer la participación de la ciudadanía en torno a los proyectos IDU.

Este Plan cuenta con dieciséis (16) actividades que buscan fomentar la participación en los diferentes componentes del relacionamiento con la ciudadanía en la entidad,

generando acciones en la ejecución de los contratos de obra y consultoría, en el marco de la gestión predial y en la consolidación de la inteligencia de negocio, priorizando la formación, el diálogo, la sensibilización y la comunicación como recursos estratégicos.



[1] RESOLUCIÓN NÚMERO 3581 DE 2025 “Por la cual se actualiza la Política de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía del IDU”

[2] I Decreto Distrital 477 de 2023 adoptó la Política Pública de Participación Incidente del Distrito Capital 2023-2034

El Plan de Participación Ciudadana y su seguimiento trimestral se encuentra publicado en el Menú Participa de la entidad, siendo su cumplimiento una parte integral de la estrategia de relacionamiento y servicio a la ciudadanía.

<https://www.idu.gov.co/page/participa/planeacion-y-presupuesto-participativo>

Por lo anterior, para efectos de la estrategia de relacionamiento, la ejecución del plan de participación se medirá así:

Pilar	Actividades	Meta o Producto	Indicador	Área	Fecha límite de ejecución
Participación ciudadana	Ejecutar el plan de participación Ciudadana 2026	Plan Ejecutado al 100%	% de Ejecución del plan de participación ciudadana	ORSC	15/12/2026

Actividades adicionales:

- Realización de clínicas internas con los equipos de la oficina, orientadas a sensibilizar sobre la importancia de brindar una atención adecuada a la ciudadanía en cualquier momento o eventualidad.
- Desarrollo de procesos de capacitación y sensibilización dirigidos a los funcionarios de la oficina, en articulación con entidades gubernamentales y diversos grupos poblacionales, con el fin de profundizar en temas como: las comunidades indígenas Muiscas, que habitan en territorio, entre otros.
- Atención inmediata de alertas, mediante la articulación interinstitucional con otras dependencias tanto internas como externas, para dar respuesta oportuna a las problemáticas ciudadanas.
- Dentro de las acciones que se vienen desarrollando para fortalecer la visibilidad y socialización de los proyectos del IDU, la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía, ORSC, ha impulsado la generación de alianzas estratégicas con centros empresariales, hoteles, centros comerciales, entre otros espacios de alta afluencia.

Estas alianzas resultan fundamentales, ya que permiten difundir contenidos audiovisuales a través de las pantallas ubicadas en estos lugares, ampliando significativamente el alcance de la información. De esta manera, se logra llegar a un mayor número de ciudadanos en distintos contextos cotidianos, facilitando el acceso a información clara, oportuna y relevante sobre proyectos de alto impacto para la ciudad, como el Corredor de la Carrera Séptima.

Asimismo, esta estrategia fortalece los procesos de socialización y contribuye a generar mayor conocimiento, apropiación y confianza frente a las iniciativas que están transformando a Bogotá desde el IDU.

7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La instancia principal para hacer seguimiento permanente a la implementación del Modelo de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, es la Mesa de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía. La Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía se reunirá cada trimestre para analizar el estado de implementación del modelo, reportará avances y dificultades al Comité Institucional de Gestión y Desempeño y propondrá acciones de mejora cuando sea necesario.

Este seguimiento incluirá la revisión de avances, logros y cumplimiento de metas en los principales planes de la entidad, como el Plan de Acción Institucional, el Plan Institucional de Participación Ciudadana y el Programa de Transparencia y Ética Pública, en línea con las políticas de gestión y desempeño del MIPG. Los cuales cuentan con herramientas de seguimiento trimestral y cuatrimestral.

Para evaluar el desempeño institucional, se tendrán en cuenta; principalmente los resultados del diligenciamiento del Formulario Único de Reporte de Avance de Gestión (FURAG), como un insumo para conocer el avance en la implementación de las 4 políticas asociadas a la estrategia de Relacionamento. Adicionalmente la gestión del IDU es revisada y evaluada a través de diferentes índices como son el - Cumplimiento del Índice de Transparencia (ITA)- Índice de transparencia de Bogotá (ITB)- y la herramienta INCIDE de la Veeduría Distrital.

Respecto de la política de servicio a la Ciudadanía, además del seguimiento a los planes institucionales, la Entidad cuenta con la aplicación de encuestas de satisfacción por la atención aplicando instrumentos de manera presencial, telefónica y virtual y generando reportes trimestrales de medición de satisfacción por la atención recibida por parte del IDU en PQRS, Puntos IDU, Trámite de Valorización y Gestión predial, así como la aplicación de encuestas que buscan medir la satisfacción a todos los trámites y servicios de la entidad. Resultados que se publican en Pagina WEB, en el observatorio de percepción ciudadana de cada vigencia (<https://www.idu.gov.co/page/observatorio-de-percepcion-ciudadana-1>) y que se presentan ante la mesa técnica de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía para conocimiento de las áreas responsables del servicio.

