

Estrategia de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía



2026

CONTENIDO

1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Responsabilidades	3
4. Marco normativo	3
5. Términos y definiciones	5
6. Estrategia de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía	6
6.1. Institucionalidad	6
6.1.1. Comité institucional de gestión y desempeño	6
6.1.2. Mesa técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía	7
6.2 Caracterización de usuarios	8
6.3 Mecanismos de servicio a la ciudadanía	9
6.3.1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	10
6.3.2 Canales de interacción con la ciudadanía	11
6.3.3. Sistemas de gestión de pqrsd	12
6.3.4. Defensor del ciudadano	13
6.3.5 Talento Humano	13
6.3.6 Accesibilidad	14
6.3.7 Enlaces con la oficina de relacionamiento y servicio a la ciudadanía	15
6.3.6 Normativo y procedimental	16
6.3.7 Acciones	16
6.4 Transparencia y acceso a la información	17
6.5 Racionalización de trámites	19
6.5.1 Diagnóstico	20
6.5.2 Priorización de los trámites a racionalizar	21
6.5.3 Acciones	21
6.6 Participación ciudadana	22
6.6.1. Política de relacionamiento y servicio a la ciudadanía	23
7. Seguimiento y evaluación	27

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 Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía

La Estrategia de Relacionamento 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 Relacionamento 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 relacionamento 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 Relacionamento 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.



Mesa Técnica de Relacionamiento

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 hacía 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.

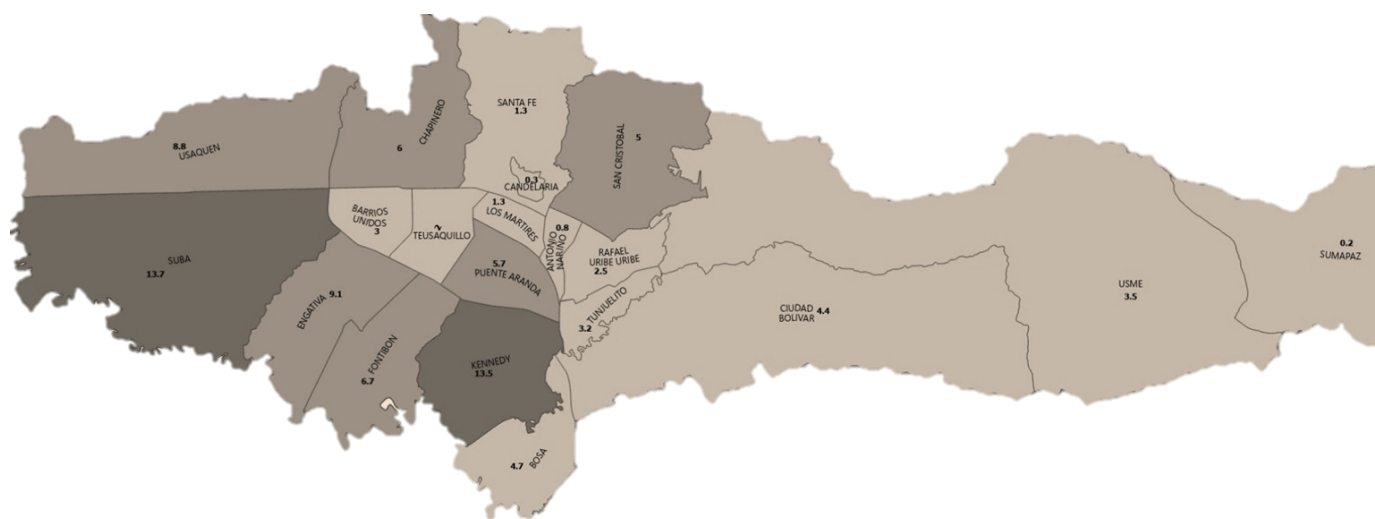
A continuación, se muestran los principales resultados de caracterización obtenidos en estas encuestas:

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.



El 62% de los ciudadanos encuestados manifestó pertenecer al estrato 3 y 4. El 29% al estrato 1 y 2, el 8% al estrato 5 y 6 y el 1% restante no respondió a la pregunta.

El 73% de los ciudadanos se dedica a trabajar, el 11% a estudiar, el 9% se dedica al hogar, el 6% está pensionado/jubilado. Por otra parte, el 1% está en la búsqueda de trabajo.

Solo el 1% de los ciudadanos manifestó tener en la familia al menos una persona en condición de discapacidad.

El trámite atendido por colaboradores del IDU que realizan con mayor frecuencia en el punto de atención al ciudadano, y en los CADES y SUPERCADES es el certificado de 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 pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de servicio para que pueda interactuar con la entidad:



- **Telefónico:** A 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 Relacionamento 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 PQRS

A través de los distintos canales de atención, la Entidad gestiona los requerimientos de la ciudadanía mediante el sistema de gestión de PQRS “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 Relacionamento 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 Relacionamento 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 Enlaces con la Oficina de Relacionamento 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 Relacionamento 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 Relacionamento 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 Relacionamento 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.

6.3.6 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.

6.3.7 Acciones

Acciones	Actividades	Meta o Producto	Indicador	Fórmula del indicador	Área	Fecha límite de ejecución
Acceso a la información pública y transparencia	Realizar dos sensibilizaciones dirigidas a los servidores públicos que atienden al ciudadano sobre protocolos de servicio.	Dos (2) sensibilizaciones realizadas	Porcentaje de sensibilizaciones realizadas	(Número de sensibilizaciones realizadas/número de sensibilizaciones programadas) *100	ORSC	15/12/2026

Acceso a la información pública y transparencia	Realizar al menos 20 piezas de comunicación, con contenido del manual de servicio al ciudadano y gestión de los derechos de petición para ser divulgadas al interior de la entidad	veinte (20) piezas de comunicación divulgadas	Porcentaje de sensibilizaciones realizadas	(Número de piezas de comunicación divulgadas/número de piezas programadas)*100	ORSC	15/12/2026
Acceso a la información pública y transparencia	Realizar al menos 9 sensibilizaciones sobre el manejo del aplicativo de PQRS (Bachue) a los contratistas de los proyectos IDU	Nueve (9) sensibilizaciones realizadas	Porcentaje de sensibilizaciones realizadas	(Número de sensibilizaciones realizadas/número de sensibilizaciones programadas) *100	ORSC	12/12/2026 Con seguimiento cuatrimestral

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

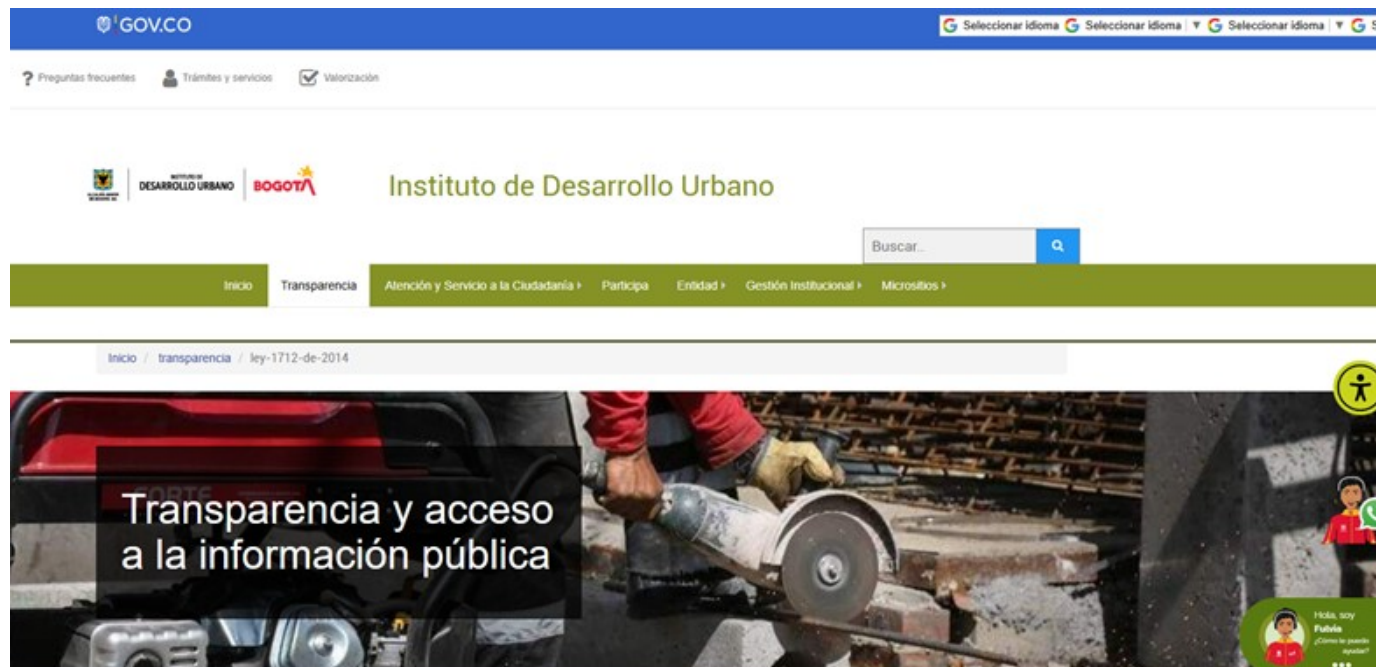
Submenú 3	Contratación
Submenú 4	Planeación, presupuesto e informes
Submenú 5	Trámites
Submenú 6	Participación
Submenú 7	Datos abiertos
Submenú 8	Información específica para grupos de interés
Submenú 9	Obligación de reporte de información específica por parte de la entidad
Submenú 10	Información tributaria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

Página web del IDU: Transparencia y acceso a la información pública

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**

6.5.3 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.

Nombre	Situación actual	Mejora por implementar	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización
Pago compensatorio de estacionamientos	Actualmente, el trámite de radicación en la VUC se encuentra disponible; sin embargo, dejó de funcionar correctamente debido al cambio del sistema de radicación de correspondencia en el IDU.	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 de cara al usuario	29/01/2026	15/12/2026

Intervención de Urbanizadores y/o Terceros	Actualmente, el trámite de radicación en la VUC se encuentra disponible; sin embargo, dejó de funcionar correctamente debido al cambio del sistema de radicación de correspondencia en el IDU.	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 de cara al usuario	29/01/2026	15/12/2026
--	--	---	--	------------	------------

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 IDU¹, 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”.

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

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 decidir², los cuales se representan gráficamente a continuación:

NIVELES DE INCIDENCIA



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

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

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 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 consonancia con lo anterior, se implementa a nivel interno de la entidad, espacios de fortalecimiento técnico dirigido a colaboradores, contratistas e interventorías, enfocados en la importancia del diálogo de doble vía y la rendición de cuentas de cara a la ciudadanía.

Por otra parte, desde la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía del IDU, se participa activamente de la planeación, ejecución y cierre de los veinte (20) espacios participativos de rendición de cuentas del sector Movilidad, el cual ha consolidado espacios locales de garantía para el control social ciudadano. Así mismo, propicia cuatro (4) jornadas con un enfoque poblacional en donde se entienden que las necesidades de accesibilidad, movilidad y adulto mayor, son diferentes a la manera cómo transitan la ciudad los jóvenes, o los niños, niñas y adolescentes; y que a su vez viene respondiendo de manera oportuna a lo que concierne al derecho a la movilidad de las mujeres en el transporte y el espacio público libre de violencias basadas en género.

Adicionalmente, en el marco del reconocimiento de la diversidad y la construcción de una cultura de espacios públicos libres de violencias basadas en género, discriminación, estereotipos, desde el Equipo de Formación y Cultura Ciudadana se adelantan procesos de sensibilización dirigidos a contratistas, consorcios e interventorías a cargo del desarrollo de los proyectos urbanos que son competencia del IDU, a fin de promover en las áreas de influencia directa acciones de prevención de todo tipo de violencias basadas en género y aportar a la transformación cultural, en donde los espacios de obra siempre han sido referenciados como focos de inseguridad para las mujeres en la ciudad.

Acciones	Actividades	Meta o Producto	Indicador	Área	Fecha límite de ejecución
Procesos formativos para la cultura ciudadana en el desarrollo urbano de Bogotá	1. Articulación y focalización de grupos poblacionales de valor, referenciados en las áreas de influencia de los proyectos IDU. 2. Estructurar estrategias de formación y sensibilización que expongan de forma clara los contenidos relacionados con el desarrollo urbano, movilidad sostenible, espacio público y cultura ciudadana. 3. Implementación de encuentros de formación, sensibilización y diálogo, con el objetivo de cualificar a las comunidades presentes en las áreas de influencia de los proyectos IDU.	Treinta (30) procesos de sensibilización, formación y/o diálogo ciudadano.	Número de acciones realizadas/número de acciones programadas * 100	Equipo de Formación y Cultura Ciudadana	1 de enero de 2026 al 31 de diciembre de 2026
Realizar procesos de sensibilización a colaboradores, contratistas e interventorías, enfocados en la importancia del diálogo de doble vía y la rendición de cuentas.	1. Construir una metodología para cada sesión, en la que se desarrollan los contenidos relevantes relacionados con escenarios de diálogo y participación ciudadana. 2. Convocatoria y organización de los equipos priorizados para las jornadas de sensibilización. 3. Implementación de las jornadas de fortalecimiento técnico	Dos (2) sesiones de fortalecimiento de capacidades sobre rendición de cuentas con colaboradores del IDU y grupos de interés.		Equipo de Formación y Cultura Ciudadana	Sesión 1 - 1er semestre 2026 Sesión 2 - 2° semestre 2026

	dirigido a colaboradores, contratistas e interventorías, enfocados en la importancia del diálogo de doble vía y la rendición de cuentas.				
Realizar espacios participativos de rendición de cuentas de manera sectorial, con un enfoque territorial y poblacional.	1. Articulación sectorial e intersectorial para la planeación estratégica de los espacios de rendición de cuentas. 2. Participar de los 24 espacios participativos de rendición de cuentas con enfoque territorial y poblacional.	20 espacios participativos de rendición de cuentas con enfoque territorial local 4 jornadas participativas de rendición de cuentas con enfoque poblacional	Número de rendición de cuentas realizadas/número de acciones programadas * 10	Equipo de Formación y Cultura Ciudadana	1 de enero de 2026 al 31 de diciembre de 2026
Procesos formativos para la inclusión y la no-discriminación en clave de género en los proyectos IDU.	1. Elaborar una propuesta metodológica para el abordaje de la prevención de violencias basadas en género en el espacio público. 2. Priorización de proyectos que requieren acompañamiento en el proceso de sensibilización dirigido a trabajadores del consorcio. 3. Articulación interinstitucional con las referentes de la Secretaria Distrital de la Mujer, para el desarrollo de jornadas en conjunto. 4. Desarrollo de los 15 procesos de sensibilización con enfoque de prevención de violencias en el espacio público	Quince (15) procesos de sensibilización	Número de procesos formativos realizadas/número de acciones programadas * 10	Equipo de Formación y Cultura Ciudadana	1 de enero de 2026 al 31 de diciembre de 2026

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.

