



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



2025
INFORME
PQRS

INTRODUCCIÓN

Somos un establecimiento público descentralizado el cual desarrolla la estrategia de Infraestructura con Propósito, que fomenta el desarrollo del territorio y el mejoramiento de la calidad de vida de la ciudadanía del Distrito Capital y el área metropolitana, a través de la planeación, construcción y conservación de los proyectos para la movilidad y el espacio público.

El servicio a la ciudadanía es el deber ser de la función pública. Acorde con este principio, el Instituto de Desarrollo Urbano garantiza el cumplimiento de los derechos, y materializa a través de su servicio su apuesta por la generación de valor social, los procesos de gobernanza colaborativa y gobierno abierto a través de la adecuada gestión de los proyectos de transformación urbana que cumplan las necesidades específicas de grupos de mujeres en sus diversidades, infancias, adolescentes, personas mayores y personas con discapacidad, así como cualquier otra condición física e identitaria que sea factor de desigualdad. En este sentido, los funcionarios, contratistas del IDU y todos los particulares que tengan a su cargo la prestación del servicio a la ciudadanía, están comprometidos con la búsqueda de la satisfacción de la ciudadanía, atendiendo con calidad, calidez y oportunidad las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

El IDU dispone para la ciudadanía diferentes canales de atención, atendiendo las directrices y protocolos que orientan el servicio dirigido a los diferentes grupos poblacionales, el enfoque de derechos de género, poblacional diferencial y los lineamientos en materia de derechos de petición.

En el 2025, la entidad atendió 32.829 peticiones de la ciudadanía, lo cual corresponde a la información registrada en el sistema de gestión de PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias) y el sistema de gestión documental de la entidad, de modo que fueron consolidados los datos para el análisis de los resultados del periodo, a través de los siguientes indicadores:

1. Puntos de atención a la ciudadanía.
2. Tipo de requerimiento.
3. Canales de servicio a la ciudadanía.

4. Criterio.
5. Subcriterio.
6. Georreferenciación por localidad.
7. Estado de respuesta a la ciudadanía.
8. Pertenencia étnica.
9. Orientación sexual.
10. Personas con discapacidad.
11. Otras características poblacionales.
12. Acciones realizadas por la entidad en materia de servicio a la ciudadanía.

Es importante mencionar que, este documento puede ser utilizado como herramienta en la toma de decisiones, elaboración de planes de acción lo que permite la promoción de la integridad y transparencia en materia de servicio a la ciudadanía.

Puntos de atención a la ciudadanía

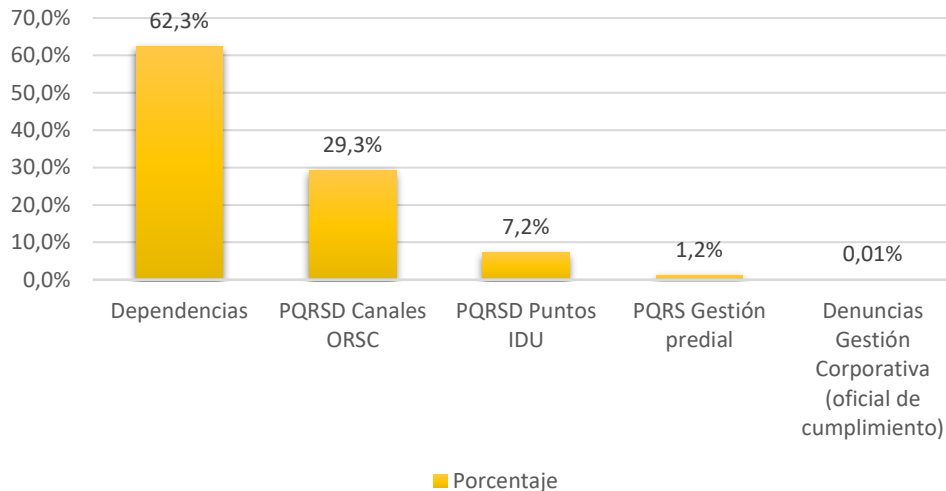
El Instituto de Desarrollo Urbano brindó atención a la ciudadanía a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad: presencial, virtual, telefónico y escrito. De igual manera, por la ejecución de los proyectos de infraestructura vial y de espacio público se atendieron y respondieron los requerimientos escritos y/o verbales a través de los Puntos IDU que fueron atendidos por parte de los contratistas de obra o de consultoría.

En la vigencia 2025, se destacó la

participación de "*Dependencias IDU*" con el 62,3%, es decir, los derechos de petición que requieren respuesta de las áreas; le sigue "*PQRSD Canales*" con el 29,03% que brindó apoyo a todos los procesos de la entidad al responder a la ciudadanía en primer contacto (ver gráfica 1):

Gráfica 1: Peticiones atendidas por punto de atención a la ciudadanía.

Punto de atención a la ciudadanía vigencia 2025



Fuente: Sistema de gestión documental – sistema de gestión de PQRSD.

Tipo de requerimiento

La entidad atendió 32.829 peticiones de la ciudadanía y se evidenció que la mayor participación se presentó en el tipo de requerimiento “De interés particular”, especialmente en el criterio “Contribución de valorización”, le sigue el tipo “De interés general”, principalmente en el criterio “Malla vial / mantenimiento (Conservación de la Malla Vial IDU)”.

Tabla 1: Peticiones de la ciudadanía atendidas por punto de atención y tipo de requerimiento.

Punto de atención	Tipo de requerimiento	Peticiones ciudadanía	Porcentaje
Dependencias	De interés particular	7414	22,6%
	De interés general	6186	18,8%
	Reclamo	5095	15,5%
	Solicitud de Información y/o Copias	1567	4,8%
	Sugerencia	102	0,3%
	Queja	63	0,2%
	Felicitación	24	0,1%
	Consulta	7	0,02%
	Denuncia	5	0,02%
	Total Dependencias		20463
PQRSD Canales ORSC	De interés particular	6646	20,2%
	De interés general	2176	6,6%

	Solicitud de Información y/o Copias	770	2,3%
	Reclamo	34	0,1%
	Sugerencia	2	0,01%
	Queja	1	0,003%
Total PQRSD Canales ORSC		9629	29,3%
PQRSD Puntos IDU	Reclamo	1181	3,6%
	Solicitud de Información y/o Copias	420	1,3%
	De interés particular	351	1,1%
	Consulta	214	0,7%
	De interés general	151	0,5%
	Sugerencia	26	0,1%
	Felicitación	5	0,02%
	Denuncia	4	0,01%
	Queja	3	0,01%
Total PQRSD Puntos IDU		2355	7,2%
PQRS Gestión predial	Consulta	355	1,1%
	De interés particular	23	0,1%
Total PQRS Gestión predial		378	1,2%
Denuncias Gestión Corporativa (oficial de cumplimiento)	Soborno	4	0,01%
Total Denuncias Gestión Corporativa (oficial de cumplimiento)		4	0,01%
Total, general		32829	100%

Fuente: Sistema de gestión documental – sistema de gestión de PQRSD.

En cumplimiento a la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional (Ley 1712 de 2014), las dependencias según sus competencias atendieron las solicitudes de información, documento o concepto, sin que a ninguna solicitud se le niegue el derecho a recibir respuesta.

Canales de atención a la ciudadanía

El Instituto de Desarrollo Urbano dispuso de los canales de atención a la ciudadanía —presencial, virtual, telefónico y escrito— así como de los Puntos IDU, para la formulación de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias por posibles actos de corrupción, garantizando el acceso a la información pública.

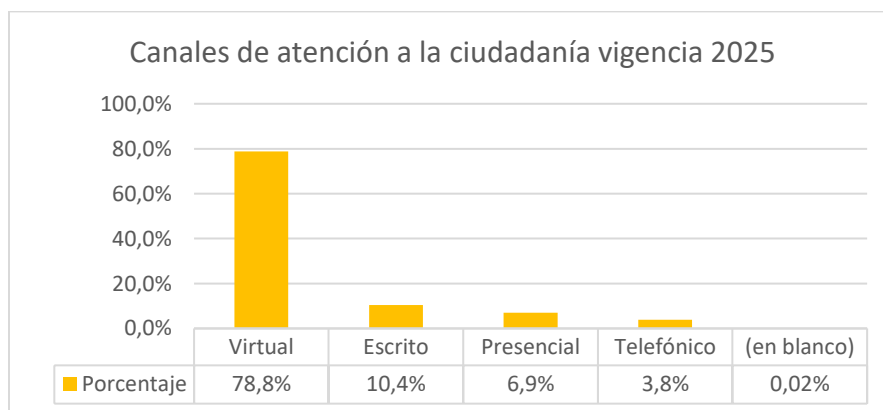
A continuación, se relacionan los canales de atención del Instituto de Desarrollo

Urbano, a través de los cuales se garantizó la atención de las peticiones de la ciudadanía. La información se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://www.idu.gov.co/page/canales-de-atencion>

1. Canal presencial
2. IDU calle 22 # 6 –27 piso 1.
3. Puntos IDU gestión social en obra (proyectos de infraestructura vial y de espacio público del IDU).
4. Canal virtual chatbot y WhatsApp Fulvia, formulario web, atnciudadano@idu.gov.co, redes sociales y el sistema Distrital Bogotá te escucha.
5. Canal escrito y buzón calle 22 # 6 –27 piso 1.
6. Canal telefónico a través de las líneas 6013387555 – 6013412214, la línea gratuita 01 8000 910 312 en Bogotá y las líneas de celular: 3005535205, 3005534816 y3005536385.

En ese sentido, durante 2025 el canal de atención de mayor preferencia fue el **virtual**, con una participación del **78,8 %**, debido a que la ciudadanía cuenta con diversas alternativas eficientes para registrar sus peticiones sin necesidad de desplazarse a la entidad, lo que representa un ahorro de tiempo y costos. En concordancia con lo anterior, la entidad trabajó en el fortalecimiento de la atención a la ciudadanía mediante la implementación de diferentes estrategias de servicio (ver gráfica 2).

Gráfica 2: Peticiones atendidas por canal de atención a la ciudadanía.

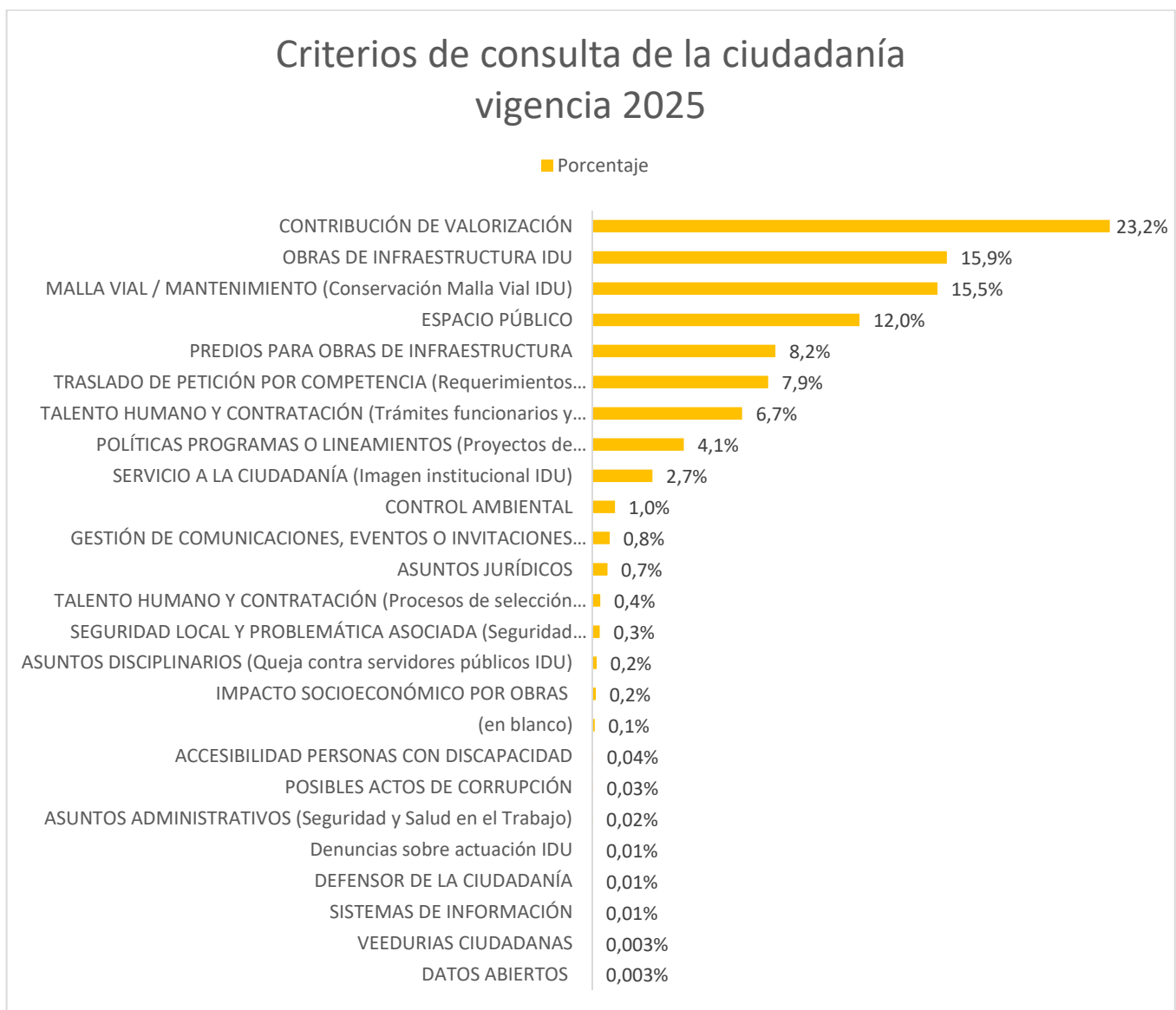


Fuente: Sistema de gestión documental – sistema de gestión de PQRSD.

Criterio

El Instituto de Desarrollo Urbano cuenta con una clasificación basada en criterios y subcriterios, la cual permite comprender las necesidades de la ciudadanía, así como medir el cumplimiento de los objetivos misionales. En este contexto, se observó que la mayor consulta realizada por la ciudadanía correspondió al criterio: “Contribución de valorización”, en segundo lugar, se ubicó el criterio “Obras de infraestructura IDU” (ver gráfica 3).

Gráfica 3: Peticiones de la ciudadanía discriminadas por criterio.



Fuente: Sistema de gestión documental – sistema de gestión de PQRSD.

Subcriterio

En el comportamiento de las peticiones de la ciudadanía relacionadas con el subcriterio, se observó que la tendencia fue: Certificado para Trámite Notarial - Paz y Salvo de Valorización (*ver tabla 2*):

Tabla 2: Peticiones atendidas por subcriterio.

CRITERIO	SUBCRITERIO	Peticiones ciudadanías	Porcentaje
CONTRIBUCIÓN DE VALORIZACIÓN	Certificado para Trámite Notarial - Paz y Salvo de Valorización	6059	18,46%
	Levantamiento Medidas Cautelares	490	1,49%
	Solicitud de Englobe o Desenglobe	343	1,04%
	Facilidades de Pago / Cobro Coactivo	244	0,74%
	Estado de Cuenta	201	0,61%
	Actualización de Datos	115	0,35%
	Devoluciones	72	0,22%
	Cuenta de Cobro	65	0,20%
	Recursos Contra la Liquidación de Valorización	32	0,10%
	Cobro de Remanentes	3	0,01%
Total CONTRIBUCIÓN DE VALORIZACIÓN		7624	23,22%
OBRAS DE	Documentación Contractual	1423	4,33%
	Daños a Bienes por Obra	645	1,96%
	Cronograma de Obra	628	1,91%
	Movilidad por Obras	626	1,91%
	No pago a Trabajadores, Subcontratistas o Consultores	486	1,48%
	Actualización del Sistema de Contratación Obras IDU	483	1,47%
	Redes de Servicios Públicos en Obras IDU	245	0,75%

INFRAESTRUCTURA IDU	Información Geográfica de la Malla Vial y Espacio Público	206	0,63%
	Visita Técnica	193	0,59%
	Especificaciones Técnicas e Innovación	79	0,24%
	Actas de Vecindad	56	0,17%
	Inestabilidad de Obras	45	0,14%
	Sistemas de Contención Vehicular	44	0,13%
	Daño a Personas, Animales y Bienes Por Obras IDU	33	0,10%
	Precios Unitarios y Costos de Construcción	16	0,05%
	Pérdida de Materiales / Daño de Obra	12	0,04%
	(en blanco)	2	0,01%
Total OBRAS DE INFRAESTRUCTURA IDU		5222	15,91%
MALLA VIAL / MANTENIMIENTO (Conservación Malla Vial IDU)	Malla Vial Arterial	1770	5,39%
	Reporte de Huecos	1758	5,36%
	Malla Vial Intermedia	1445	4,40%
	Malla Vial a Cargo del IDU	57	0,17%
	Vías Rurales	54	0,16%
Total MALLA VIAL / MANTENIMIENTO (Conservación Malla Vial IDU)		5084	15,49%
ESPACIO PÚBLICO	Andenes	1402	4,27%
	Intervención de Espacio Público	634	1,93%
	Puentes Peatonales	342	1,04%
	Mobiliario Urbano	308	0,94%
	Ciclo Ruta	281	0,86%
	Licencia de Intervención y Ocupación del Espacio Público	220	0,67%
	Rampas	211	0,64%
	Intervención de Urbanizadores y/o Terceros	136	0,41%
	Uso de Espacio Público Administrado por el IDU para Aprovechamiento Económico	119	0,36%
	Permiso de Uso Temporal de Espacio Público IDU	113	0,34%
	Permiso de Uso Temporal de Antejardines	93	0,28%
Comercio y Servicios Gastronómicos en Antejardines	58	0,18%	

	Liquidación y Pago Compensatorio de Estacionamientos	19	0,06%
Total ESPACIO PÚBLICO		3936	11,99%
PREDIOS PARA OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	Adquisición Predial	1499	4,57%
	Afectación Vial	700	2,13%
	Administración y Vigilancia de Predios IDU	400	1,22%
	Gestión Social en Predios	71	0,22%
	Demolición de Predios	28	0,09%
	(en blanco)	1	0,003%
Total PREDIOS PARA OBRAS DE INFRAESTRUCTURA		2699	8,22%
TRASLADO DE PETICIÓN POR COMPETENCIA (Requerimientos trasladados por no competencia del IDU)	Otras Entidades Distritales	1642	5,00%
	Traslado a entidades Distritales	898	2,74%
	Traslados a entidades nacionales y/o territoriales	43	0,13%
	Traslado a entidades privadas	3	0,01%
	Otras Entidades	2	0,01%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial-UAERMV	1	0,003%
Total TRASLADO DE PETICIÓN POR COMPETENCIA (Requerimientos trasladados por no competencia del IDU)		2589	7,89%
TALENTO HUMANO Y CONTRATACIÓN (Trámites funcionarios y contratistas de apoyo a la gestión IDU)	Trámites por Prestación de Servicios	1638	4,99%
	Trámites Laborales Personal de Planta, Pasantías o Prácticas	570	1,74%
Total TALENTO HUMANO Y CONTRATACIÓN (Trámites funcionarios y contratistas de apoyo a la gestión IDU)		2208	6,73%
POLÍTICAS PROGRAMAS O LINEAMIENTOS (Proyectos de Infraestructura IDU)	Proyectos de Infraestructura	1036	3,16%
	Reserva Vial	293	0,89%
	Asociaciones Público Privadas - APP	20	0,06%
Total POLÍTICAS PROGRAMAS O LINEAMIENTOS (Proyectos de Infraestructura IDU)		1349	4,11%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA (Imagen institucional IDU)	Información Institucional del IDU	522	1,59%
	Gestión del Presupuesto y Contabilidad	238	0,72%
	Satisfacción Ciudadana con el Servicio Recibido	46	0,14%

	Aplicativos Web IDU	38	0,12%
	Gestión de la Tesorería y Recaudo	18	0,05%
	Medios de Comunicación	12	0,04%
	Centro de Documentación IDU	10	0,03%
	Sedes IDU	3	0,01%
Total SERVICIO A LA CIUDADANÍA (Imagen institucional IDU)		887	2,70%
CONTROL AMBIENTAL	Contaminación	149	0,45%
	Información Ambiental IDU	119	0,36%
	Directorio de Proveedores y Escombreras	65	0,20%
Total CONTROL AMBIENTAL		333	1,01%
GESTIÓN DE COMUNICACIONES, EVENTOS O INVITACIONES (Componente social obras IDU)	Invitaciones y/o Participación a Reuniones con Comunidad	216	0,66%
	Puntos de Atención IDU en Obra	22	0,07%
	Relacionamiento Con La Ciudadanía	12	0,04%
	Relacionamiento Ciudadano	5	0,02%
Total GESTIÓN DE COMUNICACIONES, EVENTOS O INVITACIONES (Componente social obras IDU)		255	0,78%
ASUNTOS JURÍDICOS	Otros Recursos Jurídicos	99	0,30%
	Solicitud Indemnización por Accidente	98	0,30%
	Sentencias Judiciales	14	0,04%
	Acción de Cumplimiento	4	0,01%
	Acción Popular	4	0,01%
	Acción de Tutela	3	0,01%
	Acciones de Nulidad / de Nulidad y Restablecimiento del Derecho	1	0,003%
Total ASUNTOS JURÍDICOS		223	0,68%
TALENTO HUMANO Y CONTRATACIÓN (Procesos de selección IDU)	Licitaciones, Concursos y Contratación Directa	67	0,20%
	Proveedores Área Administrativa	51	0,16%
Total TALENTO HUMANO Y CONTRATACIÓN (Procesos de selección IDU)		118	0,36%
SEGURIDAD LOCAL Y PROBLEMÁTICA ASOCIADA (Seguridad Ciudadana en Obras)	Vandalismo e Inseguridad por Obra IDU	32	0,10%
	Daño a Personas y/o Animales por Obras IDU	27	0,08%
	Señalización Obras IDU	24	0,07%
	Senderos Peatonales Obras IDU	19	0,06%
	Daño a Personas, Animales y Bienes Por Obras IDU	9	0,03%
Total SEGURIDAD LOCAL Y PROBLEMÁTICA ASOCIADA (Seguridad Ciudadana en Obras)		111	0,34%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS (Queja contra servidores públicos IDU)	Puntos IDU - Gestión Social en Obra	27	0,08%
	Sedes IDU y Red CADE	26	0,08%
	Interventores Contratos IDU	8	0,02%
	Personal de Puntos IDU - Gestión Social en Obra	4	0,01%

Total ASUNTOS DISCIPLINARIOS (Queja contra servidores públicos IDU)		65	0,20%
IMPACTO SOCIOECONÓMICO POR OBRAS	Baja en Ventas y/o Cierre de Locales por Obras IDU	40	0,12%
	Dificultad en el Acceso de la Mercancía y/o Daño de la Misma	11	0,03%
Total IMPACTO SOCIOECONÓMICO POR OBRAS		51	0,16%
(en blanco)	(en blanco)	32	0,10%
	Trámites por Prestación de Servicios	2	0,01%
	Cronograma de Obra	1	0,003%
	Redes de Servicios Públicos en Obras IDU	1	0,003%
Total (en blanco)		36	0,11%
ACCESIBILIDAD PERSONAS CON DISCAPACIDAD	Personas con Discapacidad Obras y Servicios IDU	11	0,03%
	Movilidad Peatonal Por Obras IDU	1	0,003%
Total ACCESIBILIDAD PERSONAS CON DISCAPACIDAD		12	0,04%
POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN	El incumplimiento de los deberes, el abuso de los derechos, la extralimitación de las funciones	7	0,02%
	Abuso de Autoridad por Acto Arbitrario e Injusto por Parte de un Servidor	1	0,003%
	No contestar, contestar de manera poco clara derechos de petición a su cargo	1	0,003%
	Indebida inversión o gasto de recursos de distrito	1	0,003%
Total POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN		10	0,03%
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS (Seguridad y Salud en el Trabajo)	Seguridad y Salud en el Trabajo - SST Obras del IDU	6	0,02%
	Total ASUNTOS ADMINISTRATIVOS (Seguridad y Salud en el Trabajo)		6
Denuncias sobre actuación IDU	Tráfico de influencias	4	0,01%
	Total Denuncias sobre actuación IDU		4
DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA	He Radicado mi Solicitud y no he Recibido Respuesta	3	0,01%
	Total DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA		3
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Protección de Datos Personales	2	0,01%
	Total SISTEMAS DE INFORMACIÓN		2
DATOS ABIERTOS	(en blanco)	1	0,003%
	Total DATOS ABIERTOS		1
VEEDURIAS CIUDADANAS	Veedurías Ciudadanas - Control Social	1	0,003%
	Total VEEDURIAS CIUDADANAS		1
Total general		32829	100,00%

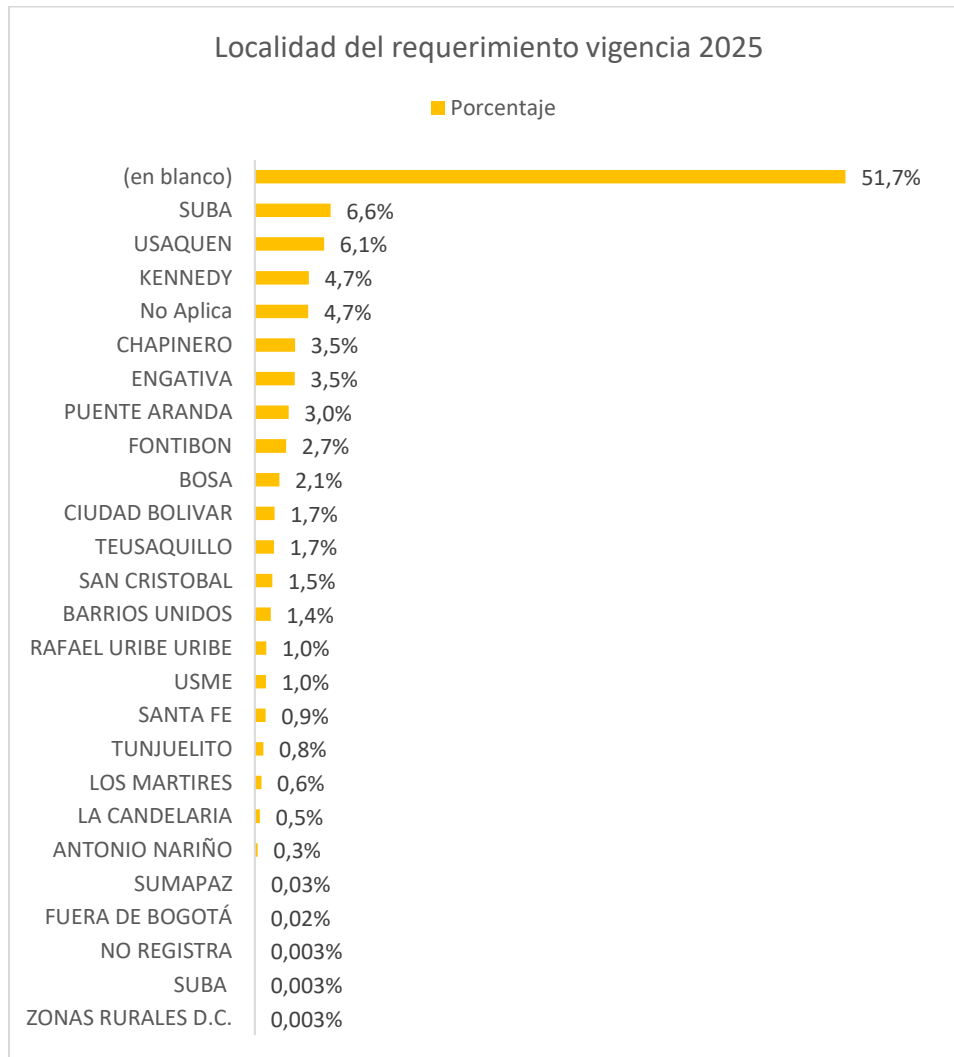
Fuente: Sistema de gestión documental – sistema de gestión de PQRSD.

Georreferenciación por Localidad

La georreferenciación de las peticiones de la ciudadanía permitió identificar las necesidades y demandas en cada localidad, lo cual facilitó la formulación de estrategias orientadas a fortalecer el servicio a la ciudadanía.

En la vigencia 2025, se observó que la localidad más participativa fue: Suba que obtuvo el 6,6%, especialmente por los trámites del criterio: " **CONTRIBUCIÓN DE VALORIZACIÓN**" (ver gráfica 4):

Gráfica 4: Peticiones de la ciudadanía discriminadas por localidad del requerimiento.



Fuente: Sistema de gestión documental – sistema de gestión de PQRSD.

Estado de respuesta a la ciudadanía

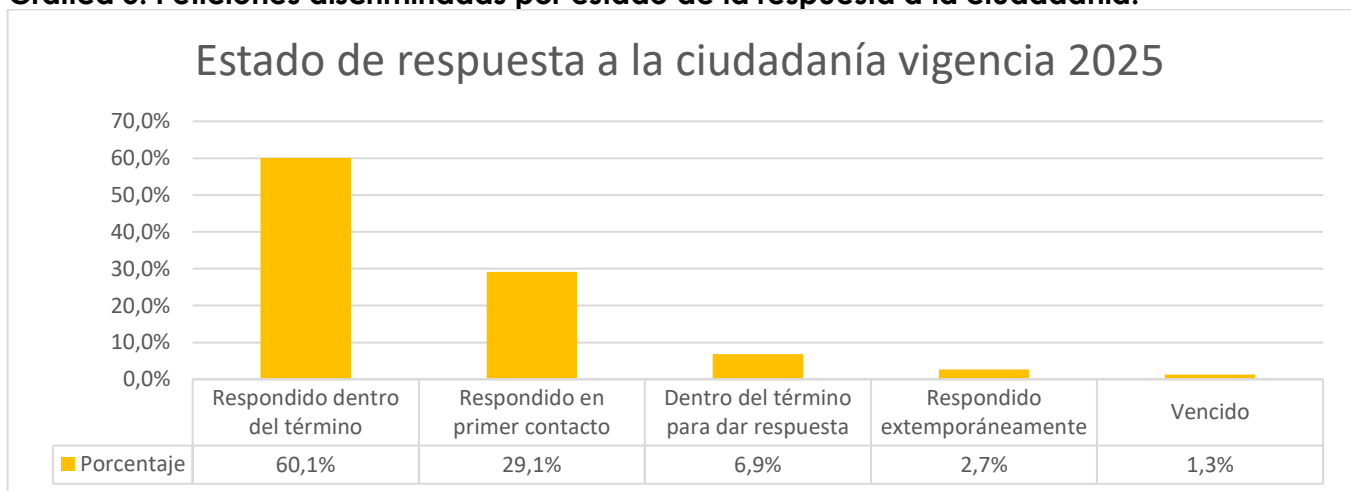
La entidad dio respuesta a las peticiones de la ciudadanía conforme a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015. En este sentido, se evidenció un buen desempeño en los estados: “respondido dentro del término” y “respondido en primer contacto”, los cuales alcanzaron un 89,2 %, lo que indica que la ciudadanía recibió respuesta oportuna por parte de la entidad, de acuerdo con los plazos legales.

No obstante, en los estados: “enviado extemporáneamente” y “vencido”, que en conjunto representan el 4 %, se identifica una oportunidad de mejora. En este

contexto, la entidad debe implementar diversas estrategias orientadas a reducir este indicador, mediante acciones de sensibilización dirigidas a funcionarios, contratistas y colaboradores, resaltando la importancia de la gestión oportuna de las respuestas y el adecuado manejo de los derechos de petición.

Frente al estado: “*Dentro del término para dar respuesta*” con el 6,9%, es importante realizar acciones efectivas para responder oportunamente y de forma sostenible las peticiones (acciones preventivas) en cada periodo (ver *gráfica 5*):

Gráfica 5: Peticiones discriminadas por estado de la respuesta a la ciudadanía.



Fuente: Sistema de gestión documental – sistema de gestión de PQRSD.

Pertenencia étnica

La caracterización de las peticiones de la ciudadanía según la pertenencia étnica permite comprender cómo los grupos étnicos ejercen su condición de ciudadanos a partir de su identidad cultural, histórica y social, en un marco de diversidad, respeto por las diferencias y participación activa.

Durante la vigencia 2025, el Instituto de Desarrollo Urbano atendió el 0,3 % de las peticiones de la ciudadanía que corresponde a 87 personas que pertenecen a diversos grupos étnicos, lo cual evidencia que las acciones institucionales están orientadas al reconocimiento de sus derechos, así como a la promoción de la inclusión social, la equidad y la humanización del servicio con enfoque diferencial (*ver gráfica 6*):

Gráfica 6: Peticiones atendidas según la clasificación poblacional diferencial - pertenencia étnica.



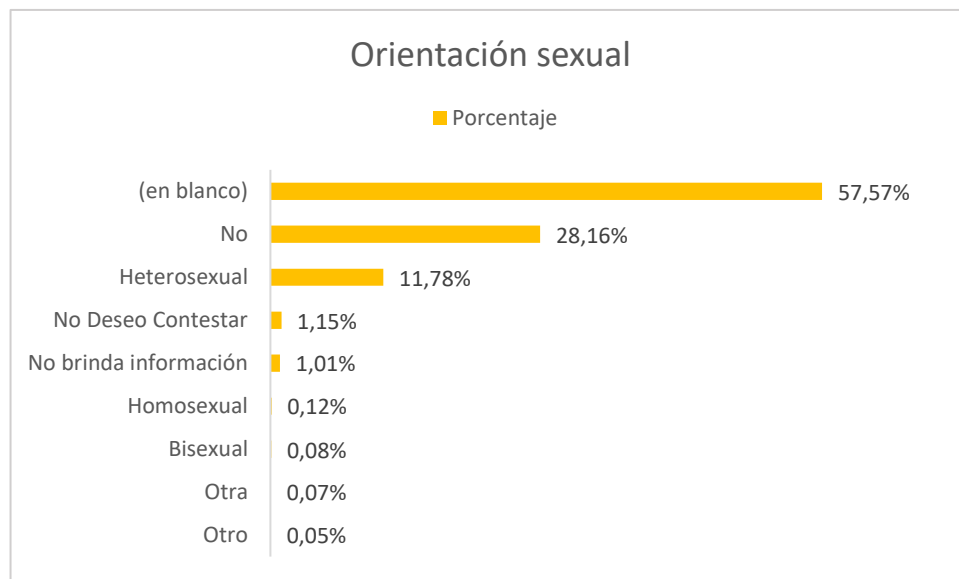
Fuente: Sistema de gestión documental – sistema de gestión de PQRSD.

Orientación sexual

En el Instituto de Desarrollo Urbano, la identificación de la orientación sexual contribuyó a evitar barreras de acceso y posibles actos de exclusión, asegurando que las personas atendidas recibieran un trato digno, sin distinción por su orientación sexual.

En 2025, la entidad logró identificar a la ciudadanía según su orientación sexual en un 12,1%, es importante mencionar que, las personas que atendimos nos suministraron esta información de manera voluntaria, con fines exclusivamente estadísticos bajo los principios de confidencialidad y respeto y a la vez sirvió de insumo para la mejora continua del servicio que presta la entidad, garantizar derechos y fortalecer la igualdad (*ver gráfica 7*):

Gráfica 7: Peticiones atendidas según por clasificación poblacional diferencial - orientación sexual.



Fuente: Sistema de gestión documental – sistema de gestión de PQRSD.

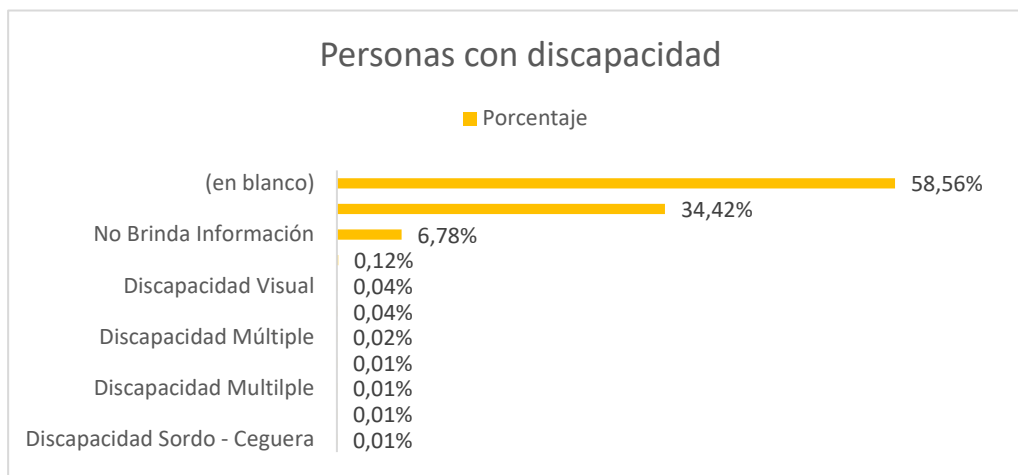
Personas con discapacidad

Para el IDU es muy importante conocer las necesidades de la ciudadanía, garantizando que las personas con discapacidad gocen de los mismos derechos y oportunidades que los demás, esta medida implicó que nuestros funcionarios, servidores y/o colaboradores conocieran e implementaran el protocolo de servicio a la ciudadanía según el tipo

de discapacidad y brindaron un servicio incluyente.

Al observar la participación por el tipo de discapacidad, se logró evidenciar que 40 personas mencionaron que presentaban discapacidad física, es decir, el 0,1%, le sigue la discapacidad visual con 13 personas atendidas con el 0,04% (ver gráfica 8):

Gráfica 8: Peticiones atendidas según la clasificación poblacional personas con discapacidad.



Fuente: Sistema de gestión documental – sistema de gestión de PQRSD.

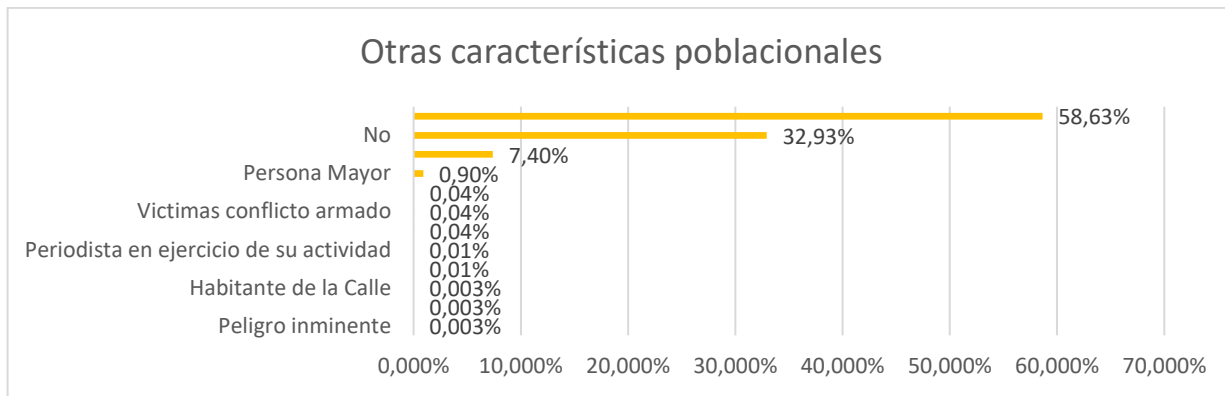
Otras características poblacionales

A partir de la caracterización e identificación de la ciudadanía perteneciente a la clasificación “otros grupos poblacionales”, se implementaron los diferentes protocolos de atención orientados al goce efectivo de los derechos, fortaleciendo la igualdad y previniendo situaciones de exclusión y discriminación.

Es importante mencionar que la información recolectada durante la atención, a través de los diferentes canales, fue suministrada de manera voluntaria, bajo los principios de confidencialidad, respeto y fue utilizada como insumo para la mejora continua en la prestación del servicio.

En el año 2025, la mayor participación se evidenció en el grupo: “personas mayores” con un 0,9 %, correspondiente a 294 personas atendidas (ver gráfica 9):

Gráfica 9: Peticiones atendidas según la clasificación poblacional diferencial - otras características poblacionales.



Fuente: Sistema de gestión documental – sistema de gestión de PQRSD.

Acciones

La Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía trabajó en torno a la gestión de los derechos de petición y el servicio a la ciudadanía para cumplir con uno de los fines esenciales del Estado, que es servir a la ciudadanía, a partir de las siguientes acciones:

Fortalezas de los canales de servicio a la ciudadanía:

- Contamos con información actualizada sobre los canales dispuestos por la entidad lo que facilitó el acceso y la prestación de los servicios en la página web institucional, allí se ubicó información importante como: horario de atención y otros detalles que son útiles para la ciudadanía.

- En el punto de atención ubicado en el piso 1 de la calle 22 N° 6 - 27 y en la página web del IDU www.idu.gov.co, la ciudadanía contó con la publicación de la carta de trato digno donde se señalan los derechos y obligaciones de la ciudadanía y estos fueron apropiados por las personas que colaboran en la entidad.
- La ciudadanía contó con el “Chatbot y WhatsApp Fulvia”, en todo momento buscando la apropiación frente al uso de las tecnologías de información y comunicación a través de nuestra página web www.idu.gov.co.
- Se implementó mejoras al chat de operadores garantizando la atención a la ciudadanía con los protocolos de servicio.
- Se desarrolló la estrategia de servicio a la ciudadanía con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicaciones para atender las peticiones interpuestas a través de las redes sociales.
- Se llevó a cabo la estrategia de servicio a la ciudadanía con el apoyo de la Subdirección Técnica de Operaciones para atender a la ciudadanía que presenta solicitudes del proceso de valorización.

Actualización de documentación de servicio a la ciudadanía:

- Se actualizaron: el manual de servicio a la ciudadanía y gestión de los derechos de petición, así como el formato de atención de requerimientos de la ciudadanía.

Fortalecimiento y apropiación normativa para el recurso humano:

- Se realizaron sensibilizaciones dirigidas a los servidores públicos que atienden a la ciudadanía sobre protocolos de servicio.
- Se difundieron piezas de comunicación interna con el objetivo de sensibilizar a las dependencias sobre la importancia de la gestión de

respuesta oportuna y manejo de los derechos de petición, a través del correo defensordelciudadano@idu.gov.co.

Seguimiento al registro de las peticiones de la ciudadanía:

- La entidad contó con la integración de los sistemas de gestión de peticiones de la ciudadanía y el sistema de gestión documental con el sistema Distrital Bogotá te escucha, en cumplimiento al Decreto 371 de 2010, en consecuencia de lo anterior, se cuenta con usuarios para el seguimiento de los cierres en cada dependencia y puntos IDU, con el fin de responder dentro de los términos de ley, así mismo, se hizo seguimiento permanente al funcionamiento de la integración que conllevó a ajustes tecnológicos y se contó con el apoyo permanente de recursos tecnológicos, recursos físicos y la Alcaldía Mayor cuando fue necesario.
- Se analizó y ordenó la modificación de aquellos requerimientos de las dependencias para el cambio de la tipología documental cuando no correspondieron a derechos de petición de la ciudadanía.
- Se realizó el seguimiento mensual a la clasificación de las peticiones a través de análisis estadístico y descriptivo de indicadores de servicio que operaron armónicamente con los documentos de servicio a la ciudadanía (manual, instructivo y procedimiento).

Seguimiento registro de las peticiones de la ciudadanía:

- Se requirió a la ciudadanía para que amplíe la información, cuando se observó peticiones incompletas, lo cual generó desistimientos tácitos y expresos.

Traslado de peticiones por competencia:

- Al recibir peticiones de la ciudadanía que no fueron competencia de la entidad se realizó el traslado correspondiente con participación del 7,89%.

Seguimiento a la oportunidad de respuesta a la ciudadanía:

- Se generaron mensualmente reportes de las peticiones en estado: “vencido”, que se enviaron a través del correo del defensor para que las dependencias respondieran lo antes posible a la ciudadanía.
- Se generó trimestralmente el indicador transversal de oportunidad de respuesta a la ciudadanía, el cual permitió el seguimiento de las dependencias en aras de dar cumplimiento a los términos de ley y fortaleció la relación con la ciudadanía.
- Con el objetivo de que las dependencias den respuesta lo antes posible, se enviaron reportes de derechos de petición del sistema Bogotá te escucha quincenales que remite al Alcaldía Mayor como alertas preventivas de vencimiento de los términos de respuesta a través del correo defensordelciudadano@idu.gov.co.

Apropiación e implementación del nuevo modelo distrital:

- Contamos con la Mesa Técnica de relacionamiento con la ciudadanía, donde se pusieron en marcha las acciones de implementación del modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía.

Seguimiento y evaluación:

- Se contó con el observatorio de percepción de la ciudadanía para conocer la satisfacción con el servicio recibido al momento de interponer alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual, disponible en el siguiente enlace: <https://www.idu.gov.co/page/observatorio-2025>.

Evaluación de indicadores externos:

- Se realizó el cargue mensual de las peticiones de la ciudadanía registradas en el sistema distrital Bogotá te escucha y el cargue del análisis estadístico de la gestión del IDU en la plataforma de la Veeduría Distrital, acorde con lo dispuesto en el Decreto Distrital 371 de 2010.
- Se tuvieron en cuenta los lineamientos, informes, estudios, reportes, comunicaciones, capacitaciones y recomendaciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital para fortalecer el servicio a la ciudadanía.
- Se hizo seguimiento mensual al informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la gestión de peticiones de la ciudadanía - Bogotá te escucha.
- Frente al “seguimiento para el cumplimiento del criterio de Calidad de las Respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha” cumplimos con las respuestas a las peticiones “anónimas”, las cuales fueron notificadas directamente al peticionario y publicadas en la cartelera del Instituto de Desarrollo Urbano y cargadas en el sistema Bogotá te escucha con cierre definitivo. Estas respuestas suben automáticamente a Bogotá te escucha y la Secretaría General puede consultar la publicación de la cartelera del IDU a través de un enlace.