INSTRUCTIVO

CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

Control de Versiones

Versión	Fecha	Descripción Modificación	Folios
4	2023-02-28	Se ajusta el instructivo definiendo los criterios relacionados con denuncia por posibles actos de corrupción, datos abiertos y defensor de la ciudadanía, acorde con lo señalado en la Directiva 001 de 2021 "Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante", de la Secretaría Jurídica Distrital.	25
3.0	2021-11-24	Se ajusta el instructivo definiendo los criterios (nuevo) de acuerdo con la integración de sistema Bachue - Orfeo a la plataforma distrital, Bogotá te escucha y adecuando los subcriterios propios del IDU, se incluye las nuevas dependencias según competencias definidas en Acuerdo 006 de 2021.	19
2.0	2018/11/30	Se ajusta el instructivo con 19 criterios, se incluyen los ajustes de acuerdo a los lineamientos de la Alcaldía Mayor y la Veeduría Distrital y se actualiza la clasificación de acuerdo a la actualización de los trámites y servicios del IDU vigentes.	19
1.0	4/12/2012	Creación del instructivo IN-SC-011 "Clasificación de requerimientos ciudadanos", versión 1.0	19

El documento original ha sido aprobado mediante el SID (Sistema Información Documentada del IDU). La autenticidad puede ser verificada a través del código

Participaron en la elaboración[1]	**Abelardo Barrera, SGJ / Adriana Maritza Bolivar Velasquez, ORSC / Claudia Maria Maje Gaviria, ORSC / Edwin Javier Carvajal Varela, ORSC / Jhonny Hernandez Torres, OAP / John Robert Suarez Molina, ORSC / Luisa Fernanda Aguilar Pena, ORSC /**
Validado por	**Sandra Milena Del Pilar Rueda Ochoa, OAP Validado el 2023-01-25**
Revisado por	**Lucy Molano Rodriguez, ORSC Revisado el 2023-02-28**
Aprobado por	**Lucy Molano Rodriguez, ORSC Aprobado el 2023-02-28**

[1]El alcance de participación en la elaboración de este documento corresponde a las funciones del área que representan

CONTENIDO

1 OBJETIVO 4

2 ALCANCE 4

3 MARCO NORMATIVO 4

4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES 4

5 RESPONSABLES 5

6 USO DEL INSTRUCTIVO PARA LA CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS 5

7 PROCEDIMIENTO PARA LA CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS 5

8 CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS 6

1 OBJETIVO

Determinar la tipología para clasificar adecuadamente los criterios y subcriterios que se tendrán en cuenta al momento de realizar la radicación de los requerimientos ciudadanos que ingresan por los diferentes canales dispuestos por el Instituto de Desarrollo Urbano: presencial, telefónico, escrito y virtual.

El registro de las solicitudes ciudadanas que ingresan a la entidad, permite la generación de información cualitativa y cuantitativa para la toma de decisiones que contribuyan al cumplimiento de los objetivos misionales, orientados al mejoramiento de los procesos institucionales.

2 ALCANCE

Describir los criterios y subcriterios que se tendrán en cuenta para clasificar los requerimientos ciudadanos, en los sistemas de información del IDU, desde la recepción hasta su correspondiente registro en los sistemas de la entidad.

3 MARCO NORMATIVO

La normatividad asociada con este instructivo, se encuentran en el nomograma actualizado del proceso de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía.

4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones aplicables al instructivo pueden ser consultados en el Diccionario de términos IDU (https://www.idu.gov.co/page/transparencia/informacion-de- interes/glosario).

1. Actas de vecindad.
2. Acuerdo de pago.
3. Administración y vigilancia de predios.
4. Adquisición predial.
5. Andén.
6. Avería de predios por demolición.
7. Certificado y/o paz y salvo para trámite notarial.
8. Ciclo ruta.
9. Ciclovía.
10. Criterio.
11. Cobro coactivo.
12. Consulta (existe revisar y ajustar consulta de documentos)
13. Contribución de valorización.
14. Cronograma de obra.
15. Daño a predio por obra.
16. Definición.
17. Dependencia responsable.
18. Desenglobe.

19. Estado de cuenta.
20. Englobe.
21. Facilidades de pago.
22. Facturación.
23. Gestión social en predios.
24. Levantamiento de medida cautelar.
25. Licencias de excavación.
26. Malla vial arterial.
27. Malla vial intermedia.
28. Mantenimiento.
29. Normatividad.
30. Obras de infraestructura.
31. Permiso de ocupación de antejardines.
32. Proyectos de infraestructura.
33. Recursos contra la liquidación de valorización.
34. Recurso de reconsideración.
35. Remanente.
36. Reserva vial.
37. Subcriterio.
38. Terminación proceso ejecutivo (consultar con STJEF).

5 RESPONSABLES

Los responsables de la clasificación de los derechos de petición en los sistemas en el IDU son:

1. Grupo de canales de atención a la ciudadanía de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.
2. Grupo de correspondencia de la Subdirección Técnica de Recursos Físicos.
3. Dirección Técnica de Predios.
4. Puntos IDU gestión social en obra.

6 USO DEL INSTRUCTIVO PARA LA CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

Es necesario tener presente este instructivo, para ser implementado al momento de registrar las peticiones ciudadanas en los sistemas de información de la entidad, para garantizar la eficiencia, la eficacia y la efectividad en la respuesta que el IDU suministra.

El registro se hace de acuerdo con el requerimiento e interés del ciudadano, y se asigna a la dependencia competente de dar respuesta a la petición, según la clasificación del tipo de requerimiento que para el efecto señale la ley (queja, reclamo, solicitud de información, sugerencia, consulta, felicitación o denuncia).

7 PROCEDIMIENTO PARA LA CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

Los pasos a seguir, para la correcta clasificación de los requerimientos ciudadanos en los sistemas de la entidad, son los siguientes:

- Recibir el requerimiento ciudadano a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad.
- Verificar si los datos del ciudadano se encuentran registrados antes de realizar el respectivo registro para evitar duplicidad de la información.
- Si no se logra ubicar los datos del ciudadano en el sistema, se procede con el registro de los datos personales y de correspondencia para poder notificar la respuesta.
- Registrar la dirección completa del requerimiento, el barrio, la localidad y el número de contrato o proyecto que permita georreferenciar el lugar de los hechos (si aplica).
- Cargar los soportes que el ciudadano aporta a la petición.
- Clasificar el criterio y subcriterio de la petición de acuerdo con el presente instructivo.
- Clasificar el tipo de requerimiento para que sea atendido dentro de los términos de ley.
- Asignar la petición a la dependencia competente de dar respuesta.
- Clasificar el nivel de confidencialidad según el manual de gestión documental vigente (información pública, reservada o clasificada).
- Una vez radicado el requerimiento en los sistemas de información, se informa al ciudadano por el mismo canal de recepción el número de radicado y el tiempo de respuesta.

8 CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

La siguiente tabla de clasificación de las tipologías de los requerimientos ciudadanos, contiene los criterios, subcriterios, definición y la dependencia competente:

No.	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DEFINICIÓN	DEPENDENCIA COMPETENTE
1	MALLA VIAL / MANTENIMIENTO (Conservación Malla Vial IDU)	1.1	Malla Vial Arterial	Mantenimiento de la malla vial arterial principal, la cual *es la red de vías de mayor jerarquía, que actúa como soporte de la movilidad y la accesibilidad urbana y regional y de conexión con el resto del país.* Dentro de este grupo se encuentran las vías principales que atraviesan la ciudad como son las avenidas, autopistas y las troncales de Transmilenio y los puentes vehiculares. Se caracterizan por tener más de 4 carriles y por unir varias localidades.	Dirección Técnica de Conservación de la Infraestructura -DTCI
		1.2	Malla Vial Intermedia	Mantenimiento de la malla vial intermedia: es la red de vías que permiten el acceso de la ciudad a escala zonal (vías de acceso a barrios y aquellas por las cuales transita el Sistema Integrado de Transporte Público - SITP); convenios IDU.	
		1.3	Reporte de huecos	Hundimiento en la vía que afecta la movilidad (por donde transitan los vehículos automotores).	
		1.4	Vías Rurales	Requerimientos relacionados con el mantenimiento de vías rurales: Son las vías que permiten el acceso o entrada a fincas, haciendas o campos, las cuales se encuentran localizadas dentro del perímetro rural de la población.	

No.	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DEFINICIÓN	DEPENDENCIA COMPETENTE
2	ASUNTOS JURIDICOS	2.1	Solicitud indemnización por accidente	Pago o indemnización como consecuencia de un accidente por falta de mantenimiento en infraestructura vial o espacio público, causado a persona, animal, vehículo y/o inmueble	Dirección Técnica de Gestión Judicial - DTGJ
		2.2	Sentencias judiciales	Relacionado con resoluciones judiciales.	
		2.3	Acción de Tutela	Orden dada por un juez, para la protección inmediata delos derechos fundamentales de las personas, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.	
		2.4	Acción Popular	Orden dada por un juez, para la protección inmediata delos derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad públicos, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella.	
		2.5	Acción de cumplimiento	Sentencias dadas por la autoridad judicial para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo.	
		2.6	Acción de grupo	Acciones interpuestas por un número plural o unconjunto de personas que reúnen condiciones uniformes respecto de una misma causa que originó perjuicios individuales para dichas personas.	
		2.7	Acciones de nulidad / de nulidad y restablecimientodel derecho	Acción (pretensión) que se utiliza para declarar lanulidad de un acto administrativo particular, expreso o presunto, por que lesiona un derecho subjetivo amparado en una norma jurídica, y para que se le restablezca el derecho; podrá solicitar que se le repareel daño.	
		2.8	Otros recursos jurídicos	Modificación, revocación o invalidación de una resolución judicial (reposición, apelación y recurso de queja). Defensa Judicial, Conciliación y Repetición, prevenciónde daño antijurídico y defensa de los intereses de la Entidad. Conciliación o cualquier otro medio alternativode solución de conflictos, que evite lesionar el patrimonio público del IDU.	
3	POLITICAS PROGRAMAS O LINEAMIENTOS (Proyectos de infraestructura IDU)	3.1	Proyectos de infraestructura	Priorización y ubicación de los nuevos proyectos de infraestructura vial y espacio público que tiene planeado el IDU. Diseño de proyectos integrales (análisis de riesgos, componentes técnico, arquitectónico, urbanístico, paisajístico, predial, ambiental, social, de tráfico y de seguridad integral, planos, entre otros) de los proyectos de infraestructura vial y espacio público en las etapas de perfilamiento, pre-factibilidad, factibilidad y estudios y diseños que ejecutará el IDU; convenios con otras entidades.	Dirección Técnica de Proyectos - DTP
		3.2	Reserva vial	Franja de terreno necesaria para la construcción o ampliación de las vías públicas cuya construcción está contenida en el Plan de Ordenamiento Territorial. La reserva vial es determinada por la Secretaría Distrital de Planeación, la cual remite los proyectos de infraestructura a ejecutar a la Dirección Técnica de Proyectos del IDU para su priorización y futura adquisición predial.	Dirección Técnica de Proyectos - DTP
		3.3	Asociaciones público privadas -APP	Constituyen mecanismos de vinculación de capital privado para la construcción de infraestructura públicay sus servicios asociados (análisis, planeación y estructuración).	Subdirección General de Desarrollo Urbano – SGDU

No.	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DEFINICIÓN	DEPENDENCIA COMPETENTE
4	CONTRIBUCIÓN DE VALORIZACIÓN.	4.1	Actualización de datos	Actualización en el sistema del IDU acerca de los datos del propietario, de notificación y del predio(dirección, CHIP, Matrícula Inmobiliaria, entre otros).	Subdirección Técnica de Operaciones - STOP
		4.2	Facilidades depago / Cobro Coactivo	Acuerdo de pago: proceso que inicia cuando el contribuyente no ha cancelado las cuotas de la contribución de valorización y se compromete a su respectivo pago. Procesos de juzgados por temas de valorización, proceso ejecutivo por concepto de deudas de la contribución de valorización.	Subdirección Técnica Jurídica de Ejecuciones Fiscales - STJEF
		4.3	Devoluciones	Saldo a favor del contribuyente: se originan por la reliquidación de la contribución de valorización, si tiene pagos en exceso o pago de lo no debido, es decir, si ha cancelado sumas mayores por concepto devalorización o ha efectuado pagos sin que exista causa legal para hacer exigible su cumplimiento.	Subdirección Técnica de Operaciones - STOP
		4.4	Estado de Cuenta	Documento informativo que permiten conocer cómo se encuentra un predio frente al pago de la contribución por valorización.	
		4.5	Certificado para Trámite Notarial –Paz y salvo de valorización	Documento que se expide para adelantar trámites notariales, en el cual consta que el inmueble no presenta deudas por concepto de todas las asignaciones de la contribución de valorización, en Bogotá D.C.	
		4.6	Levantamiento medidas cautelares	Levantamiento de la anotación en el certificado de tradición y libertad, por concepto de pago de la deuda de la contribución de valorización. Desembargo de cuentas bancarias: cuando el IDU ha solicitado a los bancos la congelación de las mismas, si el contribuyente tiene mora en el pago de la contribución de valorización.	Subdirección Técnica Jurídica de Ejecuciones Fiscales - STJEF
		4.7	Recursos contrala liquidación de valorización	Recurso contra el acto administrativo que asigna el gravamen de la contribución de valorización, cuando considere que el valor asignado no es pertinente y/o encuentre que los datos del predio son erróneos. Los recursos más usados son los de reconsideración, reposición, revocatoria directa y el de apelación.	
		4.8	Solicitud de Englobe o Desenglobe	Englobe: unión de dos o más inmuebles de un predio,con o sin cambio de propietario o poseedor. Desenglobe: modificación de las características de un predio debido a su división en dos o más inmuebles, con o sin cambio de propietario o poseedor.	Subdirección Técnica de Operaciones - STOP
		4.9	Cuenta de cobro	Expedición de la cuenta de cobro o aclaración de los valores adeudados por concepto de contribuciónde valorización. Pago por cuotas: proceso en el cual el contribuyente opta por el pago por mensualidades para cancelar la contribución de valorización de su predio. Este tipo de financiación se encuentra en la etapa de cobro persuasivo en la que se procura obtener el pago inmediato y voluntario de la obligación a favor de la entidad.	
		4.10	Cobro de remanentes	Parte económica que queda sobrante del proceso iniciado por embargo de un inmueble por concepto de la contribución de valorización	Subdirección Técnica Jurídica de Ejecuciones Fiscales - STJEF

No.	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DEFINICIÓN	DEPENDENCIA COMPETENTE
5	OBRAS DE INFRAESTRUCTURA EN EJECUCION	5.1	Actas de vecindad	Establecer las condiciones físicas originales de cada uno de los predios ubicados en el área del proyecto y los bienes de interés cultural, como base para determinar las variaciones que se den en el tiempo por efectos del Proyecto.	Dirección Técnica de Construcciones DTCo Dirección Técnica de Conservación de la Infraestructura - DTCI (según contrato)
				Programación o reprogramación de la visita y los profesionales autorizados para ingresar al predio para el levantamiento de la información. Procedimiento y documentación o copias para el levantamiento de las actas de vecindad, los cuales evidencian el estado de los inmuebles al inicio y/o cierre de obra.	
		5.2	Daños a bienespor obra	Daños causados a los bienes por las obras de infraestructura vial o de espacio público para su arreglo o reparación.	
		5.3	Movilidad por obras	Plan de manejo de tráfico –PMT, desvíos, pasos peatonales de las obras ejecutadas por el IDU.	
		5.4	Cronograma de obra	Término de ejecución, avance y finalización de una obra de infraestructura.	
		5.5	Documentación Contractual	Documentos contractuales: Información o copia de documentos contractuales (procesos sancionatorios, pólizas de contratos de infraestructura vial y espacio público).	Dependencia competente
				Certificación de autenticidad de documentos.	Subdirección General de Gestión CorporativaSGGC
		5.6	Inestabilidad de obras	Bajo esta cobertura se protege por los perjuicios que sufra la entidad como consecuencia de cualquier daño o deterioro que presente la obra entregada, por razones imputables al contratista.	Dirección Técnica de Administración de Infraestructura - DTAI
		5.7	Precios unitarios y costosde construcción	Precios de referencia unitarios y costos de construcción y mantenimiento de obras ejecutadas por el IDU.	Dirección Técnica de Inteligencia de Negocio e Innovación - DTINI
		5.8	Información geográfica de la malla vial y espaciopúblico	Estado de la malla vial e inventario deinfraestructura vial y espacio público.	
		5.9	Especificaciones técnicas e innovación	Documentación técnica de soporte paraproyectos de infraestructura vial y espacio público.	
		5.10	Visita Técnica	Verificación del cumplimiento de normas técnicas y de los materiales de obra, reportede fallas técnicas.	Dirección Técnica de Construcciones DTC o Dirección Técnica de Conservación de la Infraestructura –DTCI (según contrato)
				Monitoreo de puentes.	Dirección Técnica de Administración de Infraestructura DTAI
		5.11	Redes de servicios públicos en obras IDU	Construcción de sistemas de canalización de aguas, sumideros para desagüe o red de aguas lluvias, tuberías pluviales. Rompimiento de los tubos en la ejecución delas obras y/o por traslado de las redes.	Dirección Técnica de Construcciones DTC ó Dirección Técnica de Conservación de la Infraestructura – DTCI (según contrato)

				Dirigir y concertar la relación con empresas de servicios públicos y el sector movilidad, entre otros organismos y entidades públicasy privadas. Gestiones relacionadas en el desarrollo de proyectos misionales del Instituto de Desarrollo Urbano – IDU con organismos y entidades públicas y privadas.	Oficina de Coordinación Interinstitucional
		5.12	Sistemas de contención vehicular	Construcción de cerramientos, muros, barreras de seguridad, pretiles, atenuadores de impacto y otros sistemas de contención vehicular.	Dirección Técnica de Construcciones DTC o Dirección Técnica de Conservación de la Infraestructura –DTCI (según contrato)
		5.13	Actualización del sistema de contratación obras IDU	Inclusión, exclusión o desvinculación delsistema contractual del IDU.	
		5.14	No pago a trabajadores, subcontratistas o consultores	Incumplimiento con el pago de sueldos o prestaciones del personal vinculado con los contratistas o de los honorarios de los subcontratistas por parte del contratista ejecutor de las obras de infraestructura vial o de espacio público.	Dirección Técnica de Construcciones DTC o Dirección Técnica de Conservación de la Infraestructura -DTCI
		5.15	Pérdida de materiales/ daño deobra	Robo de materiales de obra o daños causados a las obras de infraestructura vialo de espacio público ejecutadas por el IDU.	
6	ESPACIO PUBLICO	6.1	Intervención de espacio público	Mantenimiento de alamedas, accesos vehiculares restringidos, bermas, plazas, plazoletas, plazuelas, vías peatonales, entre otros. Reporte de cerramiento y/o invasión noautorizada del espacio público a cargo del IDU. Suprimir los separadores que se encuentran en un mismo sentido de vía con el fin de mejorar la movilidad vehicular	Dirección Técnica de Construcciones DTC o Dirección Técnica de Conservación de la Infraestructura -DTCI
		6.2	Andenes	Franjas de espacio público construido, paralelasa las calzadas vehiculares de las vías públicas, destinadas al tránsito de peatones (separadores, bermas, entre otros).	
		6.3	Rampas	Construcción o mantenimiento de rampas y accesos a garajes para el ingreso de vehículos a los predios que se encuentran en la zona de influencia.	
		6.4	Ciclo Ruta	Construcción, mantenimiento y/o información de nuevas ciclo rutas o existentes.	
		6.5	Mobiliario Urbano	Instalación o retiro de bolardos (impide el paso de vehículos), bancas, ciclo-parqueadero y mobiliario urbano que se encuentran dentro de espacio público a cargo del IDU o estén incluidos en las obras (paraderos, pompeyanos, reductores de movilidad, canecas, islas de reciclaje, materas, protector de árbol, módulo de ciclo-estación, hidrantes, bancas, pasamanos,luminarias, cercas, pérgolas, entre otros).	
		6.6	Puentes Peatonales	Mantenimiento y/o construcción de puentes peatonales que incluyen los que soportan el sistema Transmilenio.	

		6.7	Liquidación y pago compensatorio de estacionamientos	Pago de la contribución que deben realizar los interesados en obtener una licencia de construcción cuando no se cumple con el requisito de cupos de parqueaderos. El IDU expide el acto administrativo con la liquidación y valor a compensar.	Subdirección Técnica de Presupuesto y Contabilidad STPC
		6.8	Permiso de uso temporal de antejardines	Permiso que se otorga a los dueños de restaurantes, cafés, o cafeterías que les brinda la posibilidad de colocar el mobiliario autorizado (sillas apilables, carpa retráctil, mesas plegables, materas, etc.), en el área del antejardín siempre y cuando cumplan con los requisitos ordenados por las normas que lo regulan.	Dirección Técnica de Administración de Infraestructura DTAI

No.	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DEFINICIÓN	DEPENDENCIA COMPETENTE
		6.9	Licencia de intervención y ocupación del espacio público	Autorización previa para intervenir bienes de uso público incluidos en el espacio público, de conformidad con las normas urbanísticas adoptadas en el Plan de Ordenamiento Territorial y en los instrumentos que lo desarrollen y complementen, en las siguientes modalidades: 1. Licencia de intervención y ocupación del espacio público para la reconstrucción, rehabilitación o redistribución de cualquiera de las franjas funcionales de las calles que conforman el espacio público para la movilidad. 2. Licencia de intervención y ocupación del espacio público para autorizar las obras requeridas por las empresas de servicios públicos o los particulares que intervengan el espacio público. Esta Licencia se expide para obras de "construcción, rehabilitación, reparación, sustitución, modificación y/o ampliación de instalaciones y redes para la provisión de servicios públicos domiciliarios y de telecomunicaciones". 3. Licencia de intervención y ocupación del espacio público para autorizar la utilización del espacio aéreo o del subsuelo para generar elementos de enlace urbano entre inmuebles privados, o entre inmuebles privados y elementos del espacio público.	Dirección Técnica de Administración de Infraestructura DTAI
		6.10	Permiso de Uso Temporal de Espacio Público IDU	Obtener el préstamo del espacio público para realizar eventos institucionales, culturales, deportivos y recreativos sin ánimo de lucro para ser desarrollados de manera temporal en el espacio público administrado por el IDU como plazas, plazoletas, vías peatonales, entre otros.	
		6.11	Intervención de Urbanizadores y/o terceros	Realizar el seguimiento y acompañamiento técnico a la elaboración de los estudios y diseños, a la ejecución y al recibo de las obras y proyectos de infraestructura vial y espacio público, que realizan los Urbanizadores y/o Terceros (públicos o privados), en cumplimiento de: a) las obligaciones establecidas en una licencia de urbanismo y sus modalidades y que se traducen en áreas de cesión obligatoria, y b) las obligaciones definidas en los instrumentos de planeación y movilidad que implican la intervención de la infraestructura y el espacio público existente. El seguimiento se realiza a cada una de las etapas del proyecto (estudios y diseños, ejecución de obras y recibo de obras), basados en un enfoque de entrega y aceptación de productos desde cada uno de los componentes técnicos especializados del proyecto que sean aplicables.	

		6.12	Uso de espacio público administrado por el IDU para aprovechamiento económico	Obtener autorización de uso del espacio público administrado por el Instituto de Desarrollo Urbano, para aprovechamiento económico. Con las siguientes actividades: *Solicitud de campamentos de obra y/o ocupaciones temporales de obra sobre espacio público *Aprovechamiento económico a corto plazo (eventos publicitarios) *Instalación de estaciones radioeléctricas en espacio público administrado por el IDU.	

No.	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DEFINICIÓN	DEPENDENCIA COMPETENTE
7	PREDIOS PARA OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	7.1	Administración y vigilancia de predios IDU	Reporte de invasión a los predios a cargo del IDU. Predios sobrantes de las obras ejecutadas por el IDU, paracompra o arriendo de los mismos. Cerramiento de los predios sobrantes. Mantenimiento como poda, fumigación, recolección de basuras, demolición de cimientos, retiro de escombros, entre otros, de los predios sobrantes a cargo del IDU. Reportes de inseguridad y vandalismo ocasionado por lospredios adquiridos por el IDU y a los cuales ingresan habitantes de calle a pernoctar o a hurtar los elementosque ahí se encuentran o por invasión a dichos predios.	Dirección Técnica de Predios DTDP
		7.2	Demolición de predios	Derribar total o parcialmente todo tipo de edificaciones en los terrenos requeridos para la ejecución de las obras. Incluye los trabajos de preparación, protección y retiro de redes, acometidas y escombros (materiales de demolición). Reparación de inmuebles aledaños a los adquiridos por elIDU, para su demolición y posterior ejecución de las obras de infraestructura vial.	
		7.3	Adquisición Predial	Proceso mediante el cual el IDU adquiere los predios que se requieren para desarrollar las obras de infraestructura vial y espacio público. Levantamiento topográfico y registro fotográfico del predio. La adquisición se realiza por enajenación voluntaria, expropiación administrativa o judicial. Pago del daño emergente (valor del bien o cosa que ha sufrido el daño o perjuicio), taponamiento de servicios públicos, y/o el lucro cesante (pérdida de ingresos por renta o actividad económica), si tiene derecho al mismo. Proceso de adquisición predial, avalúos, escrituración, registros topográficos y/o planos récords de las obras quese ejecutaran.	

				Censo realizado a las unidades sociales a quienes les asista el derecho a reconocimiento económico o compensación (propietarios, ó arrendatarios, o subarrendatarios, o poseedores, o tenedores o usufructuarios) de los predios a adquirir.	
		7.4	Gestión social en predios	Acompañamiento para realizar asesoría social, jurídica e inmobiliaria, con el fin de obtener consecución de cupos escolares, acceso a salud (SISBEN), comedores comunitarios, atención a adultos mayores, acompañamiento para la reposición de vivienda o locales comerciales en compra o arrendamiento; acompañamiento en la negociación de los predios de reposición, elaboración de la promesa de compra venta y escrituración del predio adquirido, conciliaciones entre propietarios y arrendatarios por deudas e implementación y ejecución de programas de reasentamiento dirigidos a los poseedores de los predios con el objeto de mejorar sucalidad de vida. Cesión de derechos económicos, que corresponden a una autorización de un beneficiario de compensación o propietario de un predio, que está en proceso de adquisición para obras de infraestructura vial o espaciopúblico, a quien el IDU va a realizar algún pago	

No.	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DEFINICIÓN	DEPENDENCIA COMPETENTE
		7.5	Afectación Vial	Afectación vial a un predio por causa de una obra del IDU. Se puede observar si el predio tiene afectación, en el certificado de tradición y libertad en donde aparece la obraa ejecutar. Y, consiste en la restricción impuesta a uno o más inmuebles específicos, que limita o impide la obtención de las licencias urbanísticas, por causa de la construcción o ampliación de una obra pública, o por razón de protección ambiental.	
8	SEGURIDAD LOCAL Y PROBLEMÁTICA ASOCIADA (Seguridad Ciudadana en obras)	8.1	Vandalismo e inseguridad por obra IDU	Conducta que no respeta la propiedad ajena, destinada a destruir, alterar o profanar los bienes que pertenecen a un tercero. Reporte de robo de la valla informativa de la obra.	Dirección Técnica de Construcciones DTC o Dirección Técnica de Conservación de la Infraestructura -DTCI
		8.2	Daño a personasy/o animales porobras IDU	Daños causados a personas y/o animales durante la ejecución de las obras de infraestructura y de espacio público ejecutadas por el IDU.	
		8.3	Señalización obrasIDU	Instalación o mantenimiento de dispositivos o accesorios viales utilizados para regular el tránsito de peatones o vehículos que impida la libre circulación para prevenir accidentes en la zona de influencia en las obras de infraestructura. Reporte de daño de la valla informativa de la obra.	
		8.4	Senderos peatonales obrasIDU	Ubicación de superficies destinadas para la circulación peatonal en el ámbito del espacio público que conforman el sistema peatonal, el cual articula el acceso a los espacios públicos, las edificaciones y los sistemas de transporte.	
9	IMPACTO SOCIOECONOMICO POR OBRAS	9.1	Baja en ventasy/o cierre de locales por obras IDU	Reducción en ventas y/o cierre de locales de los comerciantes afectados por la ejecución de las obras.	Dirección Técnica de Construcciones DTC o Dirección Técnica de Conservación de la Infraestructura -DTCI
		9.2	Dificultad en el acceso de la mercancía y/odaño de la misma.	Problema en el ingreso al predio para el almacenamiento de las mercancías en la zona de influencia de una obra de infraestructura.	
10	ACCESIBILIDAD PERSONAS CON DISCAPACIDAD	10.1	Personas con discapacidad obras y servicios IDU	Movilidad de las personas con discapacidad en el espacio público que beneficie a la población en cuantoa rampas, vados (bordillo en la acera), vías de circulación peatonal horizontal, bordillos, pasamanos yagarraderas, cruces peatonales a nivel y elevados o puentes peatonales y pasos subterráneos, paraderos accesibles para transporte público, colectivo y masivo de pasajeros, entre otros. Señalización específica para las personas con discapacidad en espacio público.	Dependencia competente
		10.2	Movilidad peatonal por obras IDU	Movilidad de las personas en el espacio público a cargo del IDU y sus sedes	
		10.3	Accesibilidadpersonas condiscapacidad servicios - página web	Acceso a la información pública y servicios que prestala entidad.	

No.	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DEFINICIÓN	DEPENDENCIA COMPETENTE
11	GESTIÓN DE COMUNICACIONES, EVENTOS O INVITACIONES (Componente social obras IDU)	11.1	Puntos de atención IDUen obra	Lugar donde la ciudadanía puede encontrar información de la obra, conocer el proyecto en ejecución y resolver inquietudes acerca de su desarrollo para el ejercicio de la participación ciudadana.	Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía
		11.2	Invitaciones y/o participación a reuniones con comunidad	Invitación a participar en reuniones, comités y/o mesas de trabajo con la comunidad y con instituciones para tratar temas de competencia del IDU o temas interinstitucionales sobre obras ejecutadas por el IDU, actas de reunión e información del componente social.	
		11.3	Relacionamiento ciudadano	Mecanismos de participación y servicio a la ciudadana que la entidad implementa en el desarrollo de los proyectos de ciudad.	
12	CONTROL AMBIENTAL	12.1	Contaminación	Presencia en el ambiente de sustancias o elementos dañinos para los seres humanos y los ecosistemas (seres vivos) causados por la ejecución de las obras IDU. **Contaminación atmosférica** fenómeno de acumulación o de concentración de contaminantes enel aire (partículas de materiales de obra en el aire, malos olores causados por tubería o alcantarillas abiertas, entre otras, en el desarrollo de las obras). **Contaminación auditiva** exceso de sonido, de ruidos que alteran las condiciones normales del ambiente y son generados por la maquinaria en obra. **Contaminación visual** saturación del paisaje y del espacio público por la fijación y exposición de los elementos de publicidad exterior visual.	Dirección Técnica de Construcciones DTCo Dirección Técnica de Conservación de la Infraestructura - DTCI – informar a Subdirección General de Desarrollo Urbano
		12.2	Directorio de proveedores y escombreras	Herramienta de carácter informativo para facilitar la búsqueda de proveedores en materia ambiental y/o minera sobre materiales de construcción, sitios de disposición final, aprovechamiento y tratamiento de residuos de construcción y demolición RCD Inscripción o renovación en el directorio deproveedores de materiales de construcción (agregados pétreos, ladrillo y productos de arcilla, mezclas asfálticas, concreto hidráulico o prefabricados) y sitios de disposición final de escombros, reciclaje y aprovechamiento de residuos.	Dirección Técnica de Inteligencia de Negocio e Innovación - DTINI
		12.3	Información ambiental IDU	Plan de manejo ambiental(PMA): conjunto detallado de medidas y actividades que, producto de una evaluación ambiental, están orientadas a prevenir, mitigar, corregir o compensar los impactos y efectos ambientales debidamente identificados, que se causen por el desarrollo de un proyecto, obra o actividad. Incluye los planes de seguimiento, monitoreo, contingencia, y abandono según la naturaleza del proyecto, obra o actividad	Oficina de GestiónAmbiental

No.	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DEFINICIÓN	DEPENDENCIA COMPETENTE
13	ASUNTOS ADMINISTRATIVOS (Seguridad y Salud en el Trabajo)	13.1	Seguridad y Salud en el Trabajo – SST obras del IDU	Sistema por el cual se establece las políticas, objetivosy herramientas para la identificación y manejo de riesgos de seguridad y salud en el trabajo obras del IDU. Condiciones y factores de salud y seguridad de los trabajadores y/o visitantes en el lugar de trabajo (elementos de protección personal).	Oficina de Gestión Ambiental
14	SERVICIO A LA CIUDADANIA (Imagen institucional IDU)	14.1	Información institucional delIDU	Acceso a la información publicada en la web y divulgación, datos generales, horarios de atención, puntos de atención IDU, historia, misión, visión, valores, políticas de calidad, estructura orgánica (resoluciones y sus modificaciones, organigrama). Temas de eficiencia, productividad y calidad institucional, sistema de gestión, mapa de procesos, manuales, procesos, indicadores, metas y planes de acción, riesgos y controles administrativos, transparencia y acceso a la información pública y divulgación, plan de compras, entre otros.	Dependencia competente
		14.2	Medios de comunicación	Son canales e instrumentos para comunicar a la ciudadanía acerca de la información de la entidad (atención a medios de comunicación, entrevistas).	Oficina Asesora de Comunicaciones OAC
		14.3	Satisfacción ciudadana con el servicio recibido.	Buena atención, pronta solución calidad en la información y eficacia en la respuesta o en la solución de los requerimientos.	Dependencia competente
		14.4	Sedes IDU	Infraestructura de las sedes del IDU, señalización de las sedes, rampas, módulos, etc.	Subdirección Técnicade Recursos Físicos STRF
		14.5	Centro de Documentación IDU	Espacio físico y virtual que facilita la búsqueda y posterior consulta de documentos como: estudios y diseños, planos, registros topográficos, libros, revistas y material audiovisual, préstamos interbibliotecarios, feria del libro o eventos culturales, entre otros.	
		14.6	Aplicativos web IDU	Herramientas que los usuarios pueden utilizar accediendo a un servidor web a través de internet mediante un navegador para realizar consultas de trámites o servicios (funcionamiento de los aplicativos y/o enlaces y demás información publicada en la web).	Dependencia competente
		14.7	Gestión del presupuesto y contabilidad	Cálculo, planificación y formulación anticipada de los gastos e ingresos y las distintas partidas contables que reflejan los movimientos económicos y financieros de la entidad. Certificados de retención en la fuente y otras retenciones a proveedores del IDU, retenciones por compra de predios para obras de infraestructura vial y espacio público, RUT del IDU. Verificación información exógena tributaria: conjunto de datos sobre las operaciones con clientes, proveedores o terceros que las personas naturales y jurídicas deben presentar periódicamente a la administración tributaria	Subdirección Técnicade Presupuesto y Contabilidad STPC
		14.8	Gestión de la tesorería y recaudo	Manejo de los recursos monetarios y de las actividades de la tesorería, incluyendo administración de inversiones, recaudo, pagos, programa anual mensualizado de caja, convenios con entidades financieras, manejo de cuentas bancarias, conciliaciones, entre otros. Información sobre facturación pagos al contratista que ejecutan las obras de infraestructura vial y espacio público.	

No.	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DEFINICIÓN	DEPENDENCIA COMPETENTE
15	TALENTO HUMANO Y CONTRATACIÓN (Trámites funcionarios y contratistas de apoyo a la gestión IDU)	15.1	Trámites laborales personal de planta, pasantías o prácticas	Asuntos relacionados con personal de planta vinculado o desvinculado: certificados laborales, tramites pensionales, pasantías o prácticas profesionales, información opciones de empleo, concursos de mérito, aplicativo, Seguridad y Salud en el Trabajo – SST, certificación de autenticidad de documentos de la hoja de vida, entre otros.	Subdirección Técnica de Recursos Humanos STRH
				Procesos disciplinarios	Oficina de Control Disciplinario - OCD
		15.2	Trámites por prestación de servicios	Asuntos relacionados con contratistas de prestación de servicios de apoyo a la gestión (certificados de prestación de servicios).	Dirección Técnica de Gestión Contractual DTGC
16	TRASLADO DE PETICIÓN POR COMPETENCIA (Requerimientos trasladados por no competencia del IDU)	16.1	Empresas de ServiciosPúblicos	Empresas que satisfacen las necesidades básicas de bienestar y salubridad de la población y lo reciben las personas en su domicilio o lugar de trabajo.	Entidad competente
		16.2	Alcaldías Locales	Autoridades encargadas de hacer cumplir las normas de licencias de construcción, uso del suelo, control de ruido, funcionamiento de establecimientos comercialesy tarifas de parqueadero. Mantenimiento de malla vial local o relacionados con las funciones de las alcaldías locales. Se caracterizan porque en ellas no transita transporte público, accesos vehiculares restringidos, vías cerradas o peatonales.	Alcaldía local competente
		16.3	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial-UAERMV	Su misión es programar y ejecutar las obras necesarias para garantizar la rehabilitación y el mantenimiento periódico de la malla vial local, intermedia y rural; así como la atención inmediata de todo el subsistema de la malla vial cuando se presenten situaciones quedificulten la movilidad en el Distrito Capital.	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial-UAERMV
		16.4	Otras entidades	Requerimientos que deben ser trasladados a las entidades distritales, territoriales, nacionales o empresas privadas según sus competencias.	Entidad competente
17	TALENTO HUMANO Y CONTRATACIÓN (Procesos de selección IDU)	17.1	Licitaciones, concursos y contratación directa	Procesos de selección que realiza el IDU tales como: licitaciones, concursos de méritos para consultores e interventorías, selecciones abreviadas y adquisiciones de bienes o servicios inferiores al 10% de la menor cuantía, contratación directa.	Dirección Técnica de Procesos Selectivos DTPS
				Requerimientos sobre registro único de proponentes - RUP, pliego de condiciones para participar en los procesos licitatorios	
				Procesos de selección, pliegos de condiciones, documento de respuestas a las observaciones del prepliego, resolución de publicación del pliego, pliegos definitivos, actas de aclaración, adendas, audiencias públicas, apertura de los procesos, documentaciónlegal, evaluación inicial y resultados, contra observaciones, adjudicaciones, entre otros.	
		17.2	Proveedores área administrativa	Empresa o persona física que proporciona bienes o servicios a la entidad. Actas de inicio, finalización y liquidación de contratos con proveedores de bienes y servicios, contratos o personal de vigilancia, mantenimiento y aseo de sedes, pagos de cuentas, facturas, contratos de proveedores de bienes y servicios en el área administrativa, empresas contratadas para asuntos tecnológicos, proveedores de servicios de eventos de bienestar, subasta de elementos o bienes del IDU por el martillo del Banco Popular, convenios, empresas contratadas para archivo y correspondencia, entre otros.	Dependencia competente

No.	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DEFINICIÓN	DEPENDENCIA COMPETENTE
18	ASUNTOS DISCIPLINARIOS (Queja contra servidores públicos IDU)	18.1	Sedes IDU y Red CADE	Personal de atención a la ciudadanía en las sedes del IDU o de la Red CADE.	Oficina de Control Disciplinario OCD
		18.2	Puntos IDU – Gestión social en obra	Personal vinculado con los contratistas y/o subcontratistas de obra.	
		18.3	Interventores contratos IDU	Personal de interventorías de los contratos IDU.	
19	POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN	19.1	Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor	El Servidor público que fuera de los casos especialmente previstos como conductas punibles, con ocasión de sus funciones o excediéndose en el ejercicio de ellas, cometa acto arbitrario e injusto.	
		19.2	Abuso de autoridad por omisión de denuncia por parte de servidor del distrito	El servidor público que teniendo conocimiento de la comisión de una conducta punible cuya averiguación deba adelantarse de oficio, no dé cuenta a la autoridad.	
		19.3	Adoptar decisión administrativa o concepto técnico o jurídico para favorecer intereses propios o ajenos, en contravía del bien común o del ordenamiento jurídico, u obligar a otro servidor (...)	Falta Disciplinaria Gravísima relacionada con la función pública.	
		19.4	Agente de la fuerza pública que rehúse o demore indebidamente el apoyo pedido por autoridad competente	OMISION DE APOYO. El agente de la fuerza pública que rehúse o demore indebidamente el apoyo pedido por autoridad competente, en la forma establecida por la ley.	
		19.5	Apropiación de bienes materiales, recursos económicos del distrito	PECULADO POR APROPIACION. El servidor público que se apropie en provecho suyo o de un tercero de bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte o de bienes o fondos parafiscales, o de bienes de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones	
		19.6	Asesoramiento y otras actuaciones ilegales cuando se encuentre en ejercicio de su cargo	ASESORAMIENTO Y OTRAS ACTUACIONES ILEGALES. El servidor público que ilegalmente represente, litigue, gestione o asesore en asunto judicial, administrativo o policivo.	
		19.7	Ausentarse del cumplimiento de la función, cargo, servicio o llegar tarde	La llegada tarde al lugar de trabajo sin justa causa, se considera un incumplimiento al deber de todo servidor público de dedicar la totalidad del tiempo reglamentario de trabajo al desempeño de las funciones encomendadas, y por tanto dicho incumplimiento podría acarrear las sanciones a que haya lugar.	
		19.8	Conflicto de intereses	Un conflicto de intereses surge cuando una persona, como funcionario o empleado del sector público, es influenciada por consideraciones personales al realizar su trabajo.	
		19.9	Consumir, en sitio de trabajo, sustancias prohibidas que produzcan dependencia física o síquica, asistir al trabajo en tres o más ocasiones en estado de embriaguez o bajo el efecto de estupefacientes.	Estas conductas se consideran faltas disciplinarias gravísimas.	

INSTRUCTIVO		
CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS		
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN
IN-SC-11	GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	4.0

No.	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DEFINICIÓN	DEPENDENCIA COMPETENTE
		19.10	Cualquier persona que acuerde para alterar ilícitamente el resultado de un proceso de selección contractual	ACUERDOS RESTRICTIVOS DE LA COMPETENCIA. El que en un proceso de licitación pública, subasta pública, selección abreviada o concurso se concertare con otro con el fin de alterar ilícitamente el procedimiento contractual.	Oficina de Control Disciplinario OCD
		19.11	Ejercer las potestades que su empleo o función le concedan para una finalidad distinta a la prevista en la norma otorgante	Se constituye como falta disciplinaria gravísima del servidor público	
		19.12	El incumplimiento de los deberes, el abuso de los derechos, la extralimitación de las funciones	Se constituyen como faltas disciplinarias graves o leves.	
		19.13	Empleo ilegal de la fuerza pública	EMPLEO ILEGAL DE LA FUERZA PUBLICA. El servidor público que obtenga el concurso de la fuerza pública o emplee la que tenga a su disposición para consumar acto arbitrario o injusto, o para impedir o estorbar el cumplimiento de orden legítima de otra autoridad.	
		19.14	Falsedad ideológica en documento público dentro de un proceso con el distrito	El servidor público que en ejercicio de sus funciones, al extender documento público que pueda servir de prueba, consigne una falsedad o calle total o parcialmente la verdad	
		19.15	Falsedad material en documento público dentro de un proceso con el distrito	El que falsifique documento público que pueda servir de prueba	
		19.16	Incompatibilidades	Imposibilidad legal de una persona para ejercer una función determinada o dos o más cargos a la vez	
		19.17	Incremento patrimonial injustificado durante la vinculación a la administración o los 5 años posteriores a su desvinculación	El servidor público, o quien haya desempeñado funciones públicas, que durante su vinculación con la administración o dentro de los cinco (5) años posteriores a su desvinculación, obtenga, para sí o para otro, incremento patrimonial injustificado	
		19.18	Indebida inversión o gasto de recursos de distrito	Conlleva a la perdida de la investidura con base en lo señalado por el artículo 350 de la Constitución Política.	

		19.19	Inhabilidades	Las inhabilidades, son aquellas circunstancias creadas por la Constitución o la ley que impiden o imposibilitan que una persona sea elegida o designada en un cargo público, y en ciertos casos, impiden el ejercicio del empleo a quienes ya se encuentran vinculados al servicio.	
		19.20	Interés en provecho propio o de un tercero en cualquier clase de contrato u operación en que deba intervenir (convenios, pagos, autorizaciones, etc.)	INTERES INDEBIDO EN LA CELEBRACION DE CONTRATO. El servidor público que se interese en provecho propio o de un tercero, en cualquier clase de contrato u operación en que deba intervenir por razón de su cargo o de sus funciones	
		19.21	No contestar, contestar de manera poco clara derechos de petición a su cargo	Constituye falta grave, que conlleva a sanción disciplinaria. Es obligación del servidor público dar respuesta clara, de fondo y dentro del término legal a los derechos de petición según lo señalado en la Ley 1755 de 2015.	
		19.22	No cumplir orden de policía o fallo judicial	DESACATO - Es aquella sanción que se le aplica a una persona, organización o entidad que incumpla la orden emitida por una autoridad judicial	
		19.23	No dar cumplimiento a las funciones relacionadas con la gestión del riesgo de desastres en los términos establecidos en la ley	Constituye una falta gravísima relacionada con la salud pública, recursos naturales y medio ambiente.	
		19.24	No enviar los reportes, informes o conceptos dentro de los términos establecidos	Se constituye en una falta leve por tratarse del incumplimiento de deberes a cargo del servidor público.	
		19.25	No exigir, el supervisor o el interventor, la calidad de los bienes y servicios adquiridos por la entidad estatal, o en su defecto, los exigidos por las normas técnicas obligatorias, o certificar(...)	Falta Gravísima relacionada con la contratación pública.	
		19.26	No realizar un acto propio de sus funciones	PREVARICATO POR OMISION. El servidor público que omita, retarde, rehúse o deniegue un acto propio de sus funciones.	
		19.27	Obtención de documento público falso	El que para obtener documento público que pueda servir de prueba, induzca en error a un servidor público, en ejercicio de sus funciones, haciéndole consignar una manifestación falsa o callar total o parcialmente la verdad.	

		19.28	Omitir o retardar injustificadamente el ejercicio de las funciones propias de su cargo, permitiendo que se origine un riesgo grave o un deterioro de la salud humana, el medio ambiente o los (...)	Constituye una falta gravísima relacionada con la salud pública, recursos naturales y medio ambiente.	
		19.29	¿Otro? Relacione cuál en el campo observaciones	Constituye falta Gravísima relacionada con el régimen de incompatibilidades, inhabilidades y conflicto de intereses. Nombrar, designar, elegir, postular o intervenir en la postulación de una persona a sabiendas de que en ella concurre causal de inhabilidad, incompatibilidad o conflicto de intereses.	
		19.30	Participación en Política	falta Gravísima relacionada con la intervención en política.	
		19.31	Pérdida o daño de los bienes materiales del distrito por falta de cuidado de quien los tenía a cargo	Falta Gravísima relacionada con la moralidad pública.	
		19.32	Persona que ofrece dinero u otra utilidad al servidor público	COHECHO POR DAR U OFRECER. El que dé u ofrezca dinero u otra utilidad a servidor público	
		19.33	Proferir actos administrativos, por fuera del cumplimiento del deber, con violación de las disposiciones constitucionales o legales referentes a la protección de la diversidad étnica y cultural (...)	PREVARICATO. Conducta en la que incurre un servidor público cuando profiere una resolución, dictamen o concepto manifiestamente contrario a la ley. Adicionalmente constituye falta disciplinaria Gravísima relacionada con la salud pública, el medio ambiente y los recursos naturales.	
		19.34	Retención ilegal de persona o documentos de identificación	OCULTAMINETO, RETENCION Y POSESION ILICITA DE CEDULA. El que haga desaparecer posea o retenga cédula de ciudadanía ajena o cualquier otro documento necesario para el ejercicio del derecho de sufragio	
		19.35	Servidor público que interviene en el trámite, aprobación o celebración de un contrato violando las prohibiciones del régimen de inhabilidades e incompatibilidades	VIOLACION DEL REGIMEN LEGAL O CONSTITUCIONAL DE INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES. El servidor público que en ejercicio de sus funciones intervenga en la tramitación, aprobación o celebración de un contrato con violación al régimen legal o a lo dispuesto en normas constitucionales, sobre inhabilidades o incompatibilidades	
		19.36	Servidor Público que obre manifiestamente por fuera de la Ley	Los servidores públicos en el desarrollo de sus funciones, pueden llegar a incurrir en diferentes tipos de responsabilidades, es así como una actuación que no se ajuste a la ley o a los reglamentos puede generar sanciones de tipo penal, disciplinario, fiscal y civil.	

		19.37	Servidor público que recibe o acepta dinero o promesa de remunerarlo por retardar u omitir un acto propio de sus funciones, o ejecutar un acto contrario a sus deberes oficiales	ACEPTAR, SOLICITAR, PROMETER , OFRECER o ENTREGAR, por parte de un colaborador del IDU, o de un externo, en forma directa o indirecta, cualquier beneficio (financiero o no) como incentivo o recompensa para que una persona cumpla o deje de cumplir en relación con sus funciones u obligaciones.	
		19.38	Servidor público que recibe o acepte dinero o promesa de remunerarlo por hacer algo que de todos modos debía hacer de acuerdo con sus funciones oficiales	ACEPTAR, SOLICITAR, PROMETER , OFRECER o ENTREGAR, por parte de un colaborador del IDU, o de un externo, en forma directa o indirecta, cualquier beneficio (financiero o no) como incentivo o recompensa para que una persona cumpla o deje de cumplir en relación con sus funciones u obligaciones.	
		19.39	Servidores Públicos que exijan: “comisiones”, “coimas” o “sobornos”	ACEPTAR, SOLICITAR, PROMETER , OFRECER o ENTREGAR, por parte de un colaborador del IDU, o de un externo, en forma directa o indirecta, cualquier beneficio (financiero o no) como incentivo o recompensa para que una persona cumpla o deje de cumplir en relación con sus funciones u obligaciones.	
		19.40	Tráfico de influencias de particular	El particular que ejerza indebidamente influencias sobre un servidor público en asunto que este se encuentre conociendo o haya de conocer, con el fin de obtener cualquier beneficio económico.	
		19.41	Tráfico de influencias de servidor público	Uso o aprovechamiento indebido de los conocimientos o informaciones obtenidas en el desempeño de un cargo público.	
		19.42	Trámite o celebración de contrato sin cumplimiento de los requisitos legales esenciales, o liquidación sin verificar el cumplimiento de los requisitos legales esenciales	CONTRATO SIN CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES. El servidor público que por razón del ejercicio de sus funciones tramite contrato sin observancia de los requisitos legales esenciales o lo celebre o liquide sin verificar el cumplimiento de los mismos.	
		19.43	Uso de información que llegó a conocimiento del servidor público por razón de sus funciones y deba mantenerse en secreto o reserva	REVELACION DE SECRETO. El servidor público que indebidamente dé a conocer documento o noticia que deba mantener en secreto o reserva, incurrirá en multa y pérdida del empleo o cargo público.	
		19.44	Uso indebido de la información que no sea de conocimiento público, para obtener provecho para sí mismo o para un tercero	UTILIZACION INDEBIDA DE INFORMACION PRIVILEGIADA. El que como empleado, asesor, directivo o miembro de una junta u órgano de administración de cualquier entidad privada, con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero, haga uso indebido de información que haya conocido por razón o con ocasión de su cargo o función y que no sea objeto de conocimiento público	

		19.45	Uso indebido de los bienes del distrito o cuando se permite hacerlo	PECULADO POR USO. El servidor público que indebidamente use o permita que otro use bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, o bienes de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones.	
20	Veedurías ciudadanas	20.1	Veedurías Ciudadanas – Control social	Derecho y deber de los ciudadanos que consiste en participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados, tiene por objeto el seguimiento y evaluación de las políticas públicas y gestión desarrollada.	Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadana – ORSC
21	Sistemas de información	21.1	Consulta de datos – Habeas data	La información y datos personales suministrados al Instituto de Desarrollo Urbano pueden ser procesados, recolectados, almacenados, usados, circulados, suprimidos, compartidos, actualizados y/o transmitidos de acuerdo con los términos y condiciones de las políticas de privacidad establecidas por la entidad para fines estadísticos, de convocatorias a eventos, administrativos y/o contacto. El manejo de esta información se rige por lo contemplado en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que regulan esa materia.	Dependencia competente
		21.2	Protección de datos personales	El IDU garantiza el derecho de acceso conforme a la Ley 1581 de 2012, exclusivamente a los titulares de sus datos personales, aquellos que correspondan a personas naturales, previa acreditación de la identidad del titular, legitimidad, o personalidad de su representante, poniendo a disposición de éste, sin costo o erogación alguna, de manera pormenorizada y detallada, los respectivos datos personales tratados, a través de cualquier medio de comunicación, incluyendo los electrónicos que permitan el acceso directo del titular . Dicho acceso, se sujeta a los límites establecidos en el artículo 21 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y las demás normas que regulan esta materia.	
		21.3	Reclamo de datos – habeas data	El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley, pueden presentar un reclamo ante el IDU mediante el correo institucional atnciudadano@idu.gov.co.	
22	Datos abiertos	22.1	Actualización de datos abiertos	Los datos abiertos son aquellos que pueden ser vistos libremente, sin restricciones, en pro de la transparencia institucional y que se deben mantener actualizados.	Dependencia competente
		22.2	Nuevos datos abiertos	consiste en poner a disposición de la ciudadanía los datos de interés común para que, de cualquier forma, éstos puedan desarrollar una nueva idea o aplicación que entregue nuevos datos, conocimientos u otros servicios.	
23	Defensor de la ciudadanía	23.1	Deseo aportar una sugerencia para mejorar el servicio que se presta en la entidad	Una sugerencia es la recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias.	Oficina de Relacionamientos y Servicio a la Ciudadanía -

		23.2	he radicado mi solicitud y no he recibido respuesta	Es una obligación legal responder las peticiones de acuerdo al término establecido por el CPACA sustituido la Ley 1755 de 2015, convirtiéndose además en una falta de tipo disciplinario para el servidor público o contratista del estado que preste un servicio público, el incumplimiento de dicha obligación.	ORSC