

INSTRUCTIVO			
CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
IN-SC-011	GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2.0	

INSTRUCTIVO

CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

Control de Versiones

Versión	Fecha	Descripción Modificación	Folios
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	Adriana Maritza Bolivar Velasquez, OTC / Cesar Orlando Miranda Rivas, OTC / Claudia Maria Maje Gaviria, OTC / Diana Patricia Ramirez Vargas, OTC / John Robert Suarez Molina, OTC / Paula Juliana Serrano Serrano, OAP /
Validado por	Isauro Cabrera Vega, OAP Validado el 2018-11-30
Revisado por	Lucy Molano Rodriguez, OTC Revisado el 2018-11-30
Aprobado por	Lucy Molano Rodriguez, OTC Aprobado el 2018-11-30

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

INSTRUCTIVO			
CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
IN-SC-011	GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2.0	

CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	3
2	ALCANCE	3
3	MARCO NORMATIVO	3
4	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	6
5	RESPONSABLES	7
6	USO DEL INSTRUCTIVO PARA LA CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS.....	7
7	PROCEDIMIENTO PARA LA CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS.....	8
8	CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS.....	8
9	19

INSTRUCTIVO			
CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
IN-SC-011	GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2.0	

1 OBJETIVO

Establecer la metodología, para determinar los diferentes criterios y subcriterios que se tendrán en cuenta al momento de realizar la radicación de las solicitudes ciudadanas, que ingresan a través de los diferentes canales dispuestos por el Instituto de Desarrollo Urbano.

Consecuentemente, se pretende organizar el registro de las solicitudes ciudadanas que ingresan a la entidad, para garantizar un trámite eficaz, oportuno y eficiente. Asimismo, busca generar información cualitativa y cuantitativa sobre los requerimientos ciudadanos que permitan realizar los respectivos análisis, orientados al mejoramiento de los procesos institucionales y tomar decisiones que contribuyan al cumplimiento de los objetivos misionales.

De esta manera, podemos concluir que el objetivo principal del instructivo, es determinar la tipología para realizar una adecuada clasificación de los requerimientos ciudadanos, que ingresan por los diferentes canales (presencial, telefónico, escrito y virtual), a través de la Oficina de Atención al Ciudadano, de la Subdirección Técnica de Recursos Físicos y de la Dirección Técnica de Predios en los sistemas de información de la entidad.

2 ALCANCE

Describir los criterios y subcriterios que se tendrán en cuenta para clasificar los requerimientos ciudadanos, en los sistemas de información del IDU.

3 MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia. Artículo 23: *“... Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales...”*.
- Ley 1755 de 2015, del Congreso de Colombia, *“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 1712 de 2014, del Congreso de la República, *“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 1474 de 2011, del Congreso de Colombia, *“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”*.
- Ley 1437 de 2011, del Congreso de Colombia, *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- Ley 962 de 2005, del Congreso de Colombia, *“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”*.
- Ley 734 de 2002 del Congreso de Colombia, *“Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”*.

INSTRUCTIVO			
CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
IN-SC-011	GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2.0	

- Ley 527 de 1999, del Congreso de Colombia, “Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 190 de 1995, del Congreso de Colombia, “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.
- Decreto 1166 de 2016, de la Presidencia de la República, “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- Decreto 019 de 2012, de la Presidencia de la República, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Decreto Nacional 2623 de 2009, de la Presidencia de la República, “Por el cual se crea Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”, “...Artículo 1° Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Créase el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano -SNSC- "como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano...”, “...Artículo 5° Objetivos. El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano tendrá los siguientes objetivos: a) Fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan. B) Fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas...”.
- Decreto 2150 de 1995, de la Presidencia de la República, “Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Acuerdo Distrital 645 de 2016, del Concejo de Bogotá, “Por el cual se adopta El Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas para Bogotá D.C. 2016 - 2020 "Bogotá Mejor Para Todos”.
- Acuerdo Distrital 529 de 2013, del Concejo de Bogotá, “Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones”.
- Acuerdo Distrital 257 de 2006, del Concejo de Bogotá, “Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones”, “...Artículo 5° Moralidad, Transparencia, y Publicidad. La gestión administrativa distrital se realizará con pulcritud y transparencia, con la debida diligencia y cuidado que permitan que las personas conserven la confianza en el Distrito y se apersonen de él. La servidora o el servidor público en el desempeño de sus funciones debe tener presente que su función está orientada por el interés general, el cumplimiento de la ley y el mejoramiento del servicio...”, “...Artículo 48, literal f. Formular, orientar y coordinar las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadana y al ciudadano en su calidad de usuarios de los mismos en el Distrito Capital. Para tal fin se establecerá el defensor del ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales...”.

INSTRUCTIVO			
CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
IN-SC-011	GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2.0	

- Decreto Distrital 392 de 2015, de la Alcaldía Mayor de Bogotá, “Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto Distrital 197 de 2014, de la Alcaldía Mayor de Bogotá, “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”
- Decreto Distrital 371 de 2010, de la Alcaldía Mayor de Bogotá, “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”.
- Decreto 638 de 1987, de la Alcaldía Mayor de Bogotá, “Por el cual se reglamenta internamente el ejercicio del Derecho de Petición y la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a cargo del Distrito Especial de Bogotá”.
- Corte Constitucional. Sentencia T-021 del diez (10) de febrero de mil novecientos noventa y ocho (1998), Magistrado Ponente: Dr. José Gregorio Hernández Galindo.
- Corte Constitucional. Sentencia T-249 del veintisiete (27) de febrero de dos mil uno (2001), Magistrado Ponente: Dr. José Gregorio Hernández Galindo.
- Corte Constitucional. Sentencia C.542 del veinticuatro (24) de mayo de dos mil cinco (2005), Magistrado Ponente: Dr. Humberto Antonio Sierra Porto.
- Circular 003 de 2004, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., “Pautas sobre Servicio al Ciudadano”.
- Circular 006 de 2017, Veeduría Distrital, “Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos”.
- Circular 8 de 2016, Instituto de Desarrollo Urbano, Subdirección General de Gestión Corporativa, “Protocolos de Seguridad”.
- Circular 108 de 2015 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., “Socialización 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”.
- Circular 64 de 2012, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., “Revisión, adecuación e implementación del procedimiento para el trámite del/los Derecho/s de Petición de acuerdo con la Ley 1437 de 2011”.
- Circular 47 de 2011, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., “Concepto unificador N° 1 - Atención de derechos de petición”.
- Circular 018 de 2009, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., “Informe mensual de quejas y reclamos”.
- Circular 34 de 2008, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., “Administración del sistema distrital de quejas y soluciones”.
- Circular 33 de 2008, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., “Procedimiento para presentar quejas, reclamos y sugerencias a través del sistema distrital de quejas y soluciones”.
- Circular 012 de 2007, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., “Operación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”.
- Circular 15 de 2001 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., “Atención de quejas, reclamos y sugerencias”.

INSTRUCTIVO			
CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
IN-SC-011	GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2.0	

4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones aplicables al procedimiento pueden ser consultados en el micro sitio [Direccinario 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>).

- Actas de vecindad.
- Acuerdo de pago.
- Administración y vigilancia de predios.
- Adquisición predial.
- Andén.
- Avería de predios por demolición.
- Certificado y/o paz y salvo para trámite notarial.
- Ciclo ruta.
- Ciclovía.
- Criterio.
- Cobro coactivo:
- Consultas y normatividad.
- Contribución de valorización.
- Cronograma de obra.
- Daño a predio por obra.
- Definición.
- Dependencia responsable.
- Desenglobe.
- Estado de cuenta.
- Englobe.
- Facilidades de pago.
- Facturación.
- Gestión social en predios.
- Levantamiento de gravamen de embargo o terminación proceso ejecutivo.
- Licencias de excavación.
- Malla vial arterial.
- Malla vial intermedia.
- Mantenimiento malla vial.
- Obras de infraestructura.
- Permiso de ocupación de antejardines.
- Recursos contra la liquidación de valorización.
- Recurso de reconsideración.
- Remanente.
- Reserva vial.
- Subcriterio.

INSTRUCTIVO			
CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
IN-SC-011	GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2.0	

5 RESPONSABLES

Los grupos de trabajo que realizan la labor de radicar los documentos en el IDU, son los responsables de la clasificación de los derechos de petición en el sistema de correspondencia, así:

- “Grupo de canales de atención a la ciudadanía”, el cual depende de la Oficina de Atención al Ciudadano.
- “Grupo de ventanilla de correspondencia” de archivo y correspondencia, el cual depende de la Subdirección Técnica de Recursos Físicos.
- “Grupo de atención a la ciudadanía de la Dirección Técnica de Predios”, quienes reciben y radican en los sistemas de información de la entidad, administrados por la Oficina de Atención al Ciudadano.

Conforme lo señalado en la Circular 8 de 2016, emitida por la Subdirección General de Gestión Corporativa del IDU, la cual determina los “*Protocolos de seguridad de la información*” en el Instituto de Desarrollo Urbano, y según la designación de propietario, corresponde a la Subdirección Técnica de Recursos Físicos, la propiedad del sistema de gestión documental ORFEO.

Así mismo, corresponde a la Oficina de Atención al Ciudadano la propiedad del sistema de atención al ciudadano, gestión social y datos abiertos BACHUE.

El propietario de cada sistema, será el responsable de la confiabilidad (integridad) de los datos ingresados al sistema de información y por ende de la calidad de la información que el sistema reporte a posteriori. Asimismo, debe garantizar que el sistema corresponda a los procesos y procedimientos adoptados por la entidad en el marco del Sistema Integrado de Gestión.

Consecuentemente, “La Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos, será responsable de garantizar el normal funcionamiento (disponibilidad) de todos los sistemas de información”.

Adicionalmente, es necesario tener presente este instructivo, para ser implementado en los diferentes sistemas de información adoptados por la entidad, cuando a ello haya lugar, respecto de los registros ciudadanos.

6 USO DEL INSTRUCTIVO PARA LA CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS

Todo requerimiento ciudadano que ingrese al Instituto de Desarrollo Urbano, a través de los diferentes canales de atención a la ciudadanía, debe ser registrado en los sistemas de información debidamente adoptados por la entidad.

Para garantizar la eficiencia, la eficacia y la efectividad en la respuesta que el IDU suministra a los requerimientos ciudadanos, se estableció una tipología basada en criterios y subcriterios, de acuerdo con las actividades principales que realizan cada una de las dependencias de la entidad.

El registro de dichos requerimientos se hace de acuerdo con el asunto de interés del ciudadano y, se asigna a la dependencia encargada de dar el trámite a las peticiones, según la clasificación que

INSTRUCTIVO			
CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
IN-SC-011	GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2.0	

para el efecto consigne la Ley (queja, reclamo, solicitud de información, sugerencia, consulta, felicitación, denuncia).

7 PROCEDIMIENTO PARA LA CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS

Los pasos a seguir, para una correcta clasificación de los requerimientos ciudadanos en los sistemas BACHUE y ORFEO, son los siguientes:

1. Se recibe el requerimiento ciudadano a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad.
2. El servidor público que reciba el requerimiento, verificará en los sistemas de información Orfeo y Bachué antes de realizar el respectivo registro, si los datos del ciudadano ya se encuentren registrados, con el fin de no duplicar la información.
3. Si los datos del ciudadano no están en el sistema, se procede a registrarlos y a radicar el requerimiento junto con todos los soportes y la totalidad de sus datos de ubicación.
4. Para el correcto direccionamiento al interior de la entidad, se confronta el asunto presentado con el listado “tema del requerimiento” y “actividad crítica” establecidos en el presente instructivo, y se radica en los sistemas de información, asignándolo a la dependencia competente, para que sea atendido dentro de los términos de ley.
5. Una vez radicado el requerimiento en los sistemas de información, se envía mensaje al remitente por el mismo canal de admisión, confirmando la recepción del requerimiento e informándole el número de radicado y el tiempo de respuesta según sea su clasificación.
6. Durante la radicación, se debe digitar en el asunto de los aplicativos Orfeo y Bachué, la dirección completa del problema, el barrio, la localidad y de ser el caso, el número de contrato, que permita georreferenciar el lugar del problema.

8 CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS

La siguiente es la tabla de clasificación de tipologías de requerimientos ciudadanos, en la cual se encuentra definidos: ítem, criterio, número, subcriterio, definición, sigla dependencia encargada del tema, y nombre completo de la dependencia responsable.

ÍTEM	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DEFINICIÓN	SIGLA DEPENDENCIA	DEPENDENCIA RESPONSABLE
1	Conservación malla vial (IDU)	1.1	Malla Vial Arterial	Solicitud de mantenimiento de la malla vial arterial: la malla vial arterial es la red de vías de mayor jerarquía que conecta a Bogotá con el resto del país. Dentro de este grupo se encuentran las vías principales que atraviesan la ciudad como son las autopistas y las troncales de Transmilenio y los puentes vehiculares. Se caracterizan por tener más de 4 carriles y por unir varias localidades.	DTM	Dirección Técnica de Mantenimiento
		1.2	Malla Vial Intermedia	Solicitud de 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).	DTM	Dirección Técnica de Mantenimiento
		1.3	Malla Vial Local - Convenios IDU	Solicitud de mantenimiento de la malla vial local: son los tramos viales cuya principal función es la de	DTM	Dirección Técnica de Mantenimiento

INSTRUCTIVO

CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

CÓDIGO

PROCESO

VERSIÓN

IN-SC-011

GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2.0



ÍTEM	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DEFINICIÓN	SIGLA DEPENDENCIA	DEPENDENCIA RESPONSABLE
				permitir la accesibilidad a las unidades de vivienda. En este criterio se incluyen solo las vías que se encuentran en un convenio de obras entre el IDU y las Alcaldías Locales o con la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial. Se caracterizan porque en ellas no pasa transporte público y conecta las rutas alimentadoras y las vías locales con la malla vial principal. Se recomienda consultar el Sistema de Información Geográfica del IDU - SIGIDU para confirmar si la vía se encuentra amparada con un convenio.		
		1.4	Vías Rurales	Solicitud de mantenimiento de vías rurales: vías que comunican los asentamientos humanos entre sí, entre veredas, con la ciudad y los municipios de la región.	DTM	Dirección Técnica de Mantenimiento
		1.5	Reporte de huecos	Solicitud de mantenimiento o reparación por la presencia de huecos en la calzada (parte de la vía por donde transitan los vehículos automotores).	DTM	Dirección Técnica de Mantenimiento
2	Acciones jurídicas (IDU)	2.1	Solicitud indemnización por accidente	Solicitudes en las cuales, el ciudadano solicita 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	DTGJ	Dirección Técnica de Gestión Judicial
		2.2	Sentencias judiciales	Solicitud de información y/o radicación de resolución judicial.		
		2.3	Acción de Tutela	Orden dada por un juez, para la protección inmediata de los derechos constitucionales 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 de los 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	Requerimientos de sentencias dadas por la autoridad judicial para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo.		
		2.6	Acción de grupo	Requerimientos de acciones interpuestas por un número plural o un conjunto de personas que reúnen condiciones uniformes respecto de una misma causa que originó perjuicios individuales para dichas personas.		
		2.7	Acciones ordinarias y de nulidad y restablecimiento del derecho	Solicitudes de nulidad de actos administrativos, acciones de nulidad y, acciones de nulidad y restablecimiento del derecho.		
		2.8	Otros recursos jurídicos	Reposición, apelación y recurso de queja (modificación, revocación o invalidación de una resolución judicial).		

INSTRUCTIVO

CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

CÓDIGO

PROCESO

VERSIÓN

IN-SC-011

GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2.0



ÍTEM	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DEFINICIÓN	SIGLA DEPENDENCIA	DEPENDENCIA RESPONSABLE
3	Proyectos de Infraestructura (IDU)	3.1	Reserva Vial	Solicitud de consulta de reserva vial: reserva vial es la 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.	DTDP	Dirección Técnica de Predios
		3.2	Solicitud de Información de Futuros Proyectos de infraestructura	Solicitud de información acerca de la ubicación de los nuevos proyectos de infraestructura vial y espacio público que ejecutará el IDU.	DTP	Dirección Técnica de Proyectos
				Solicitud de información del diseño de proyectos integrales (análisis de riesgos, componentes técnico, arquitectónico, urbanístico, paisajístico, predial, ambiental, social, de tráfico y de seguridad integral) de los proyectos de infraestructura vial y espacio público que ejecutará el IDU.		
				Solicitud de información sobre convenios con otras entidades que incluyan la etapa de estudios y diseño de los proyectos de infraestructura vial y espacio público que ejecutará el IDU.		
			Solicitud de información y/o copias de planos, documentos del proyecto, acuerdos de valorización, entre otros; de los proyectos de infraestructura vial y espacio público que ejecutará el IDU.			
4	Contribución de Valorización (IDU)	4.1	Actualización de datos	Solicitud de la actualización del nombre del propietario, de la dirección del predio, de la dirección de notificación para la correspondencia de valorización, del CHIP, de la Matrícula Inmobiliaria, del área, del uso del predio, de la cantidad de pisos, entre otros.	STOP	Subdirección Técnica de Operaciones
		4.2	Facilidades de pago / Cobro Coactivo	Solicitud acerca de facilidad de pago: proceso en el cual el contribuyente opta por el pago por cuotas para cancelar el gravamen de valorización de su predio. Este tipo de financiación se encuentra en la etapa de cobro persuasivo y se denomina facilidad de pago.	STJEF	Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales
				Solicitud de acuerdo de pago: proceso que inicia cuando el contribuyente no ha cancelado las cuotas del gravamen de valorización, financiadas mediante la etapa de cobro persuasivo (etapa que se adelanta de manera previa al cobro coactivo y en la que se procura obtener el pago inmediato y voluntario de los créditos a favor de la entidad).		
		4.3	Devoluciones	Solicitud de devoluciones de saldos a favor del contribuyente: se originan por la reliquidación de un gravamen de valorización, si tiene pagos en exceso o pago de lo no debido, es decir, si ha cancelado sumas mayores por concepto de valorización o ha efectuado pagos sin que exista causa legal para hacer exigible su cumplimiento.	STOP	Subdirección Técnica de Operaciones
		4.4	Estados de Cuenta	Solicitud de estados de cuenta: documentos informativos que permiten conocer cómo se encuentra un predio frente al pago de la contribución por valorización. Este documento no sirve para trámites notariales.	STOP	Subdirección Técnica de Operaciones
4.5	Certificado para Trámite Notarial	Solicitud de certificado 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., es más conocido como Paz y Salvo.	STOP	Subdirección Técnica de Operaciones		

INSTRUCTIVO

CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

CÓDIGO

PROCESO

VERSIÓN

IN-SC-011

GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2.0



ÍTEM	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DEFINICIÓN	SIGLA DEPENDENCIA	DEPENDENCIA RESPONSABLE
		4.6	Levantamiento de medidas cautelares	Solicitud a través de la cual, el ciudadano requiere se realice el levantamiento de la anotación en el Certificado de Tradición y Libertad, por concepto de pago de la deuda de la Contribución de Valorización.	STJEF	Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales
				Prescripción: Solicitudes de los contribuyentes con el fin de terminar el proceso de cobro de la deuda por concepto de la Contribución de Valorización.		
				Solicitud del desbloqueo 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.		
		4.7	Recursos Contra la Liquidación de Valorización	Solicitud del contribuyente para interponer un recurso al IDU en contra del 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.	STJEF	Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales
		4.8	Solicitud de Englobe o Desenglobe	Solicitud de englobe: Unión de dos o más inmuebles en un predio, con o sin cambio de propietario o poseedor.	STOP	Subdirección Técnica de Operaciones
				Solicitud de 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.		
		4.9	Facturación	El contribuyente solicita la expedición de la cuenta de cobro o aclaración de los valores adeudados por concepto de contribución de valorización.	STOP	Subdirección Técnica de Operaciones
4.10	Solicitudes de juzgados por Temas de Valorización	El juzgado solicita información de algún proceso ejecutivo por concepto de deudas de la Contribución de Valorización.	STJEF	Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales		
4.11	Cobro de remanentes	Solicitudes de cobro de remanentes, es decir, la parte económica que queda sobrante del proceso iniciado por embargo de un inmueble por concepto de la contribución de valorización.	STJEF	Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales		
5	Obras de infraestructura (IDU)	5.1	Actas de vecindad	Solicitud de información o copia de las actas de vecindad con sus respectivos registros fotográficos, los cuales registran el estado de los inmuebles antes de iniciar la obra.	Según Contrato DTC o DTM	Dirección Técnica de Construcciones o Dirección Técnica de Mantenimiento
				Solicitud de información sobre el procedimiento para el levantamiento de las actas de vecindad.		
		5.2	Daños a Predios por Obra	Solicitud de arreglo a los predios aledaños de las obras de infraestructura vial o de espacio público, debido a los daños causados en la misma.	Según Contrato DTC o DTM	Dirección Técnica de Construcciones o Dirección Técnica de Mantenimiento
		5.3	Movilidad por Obras	Solicitud para el cambio del plan de manejo de tráfico –PMT y pasos peatonales de las obras ejecutadas por el IDU.	Según Contrato DTC o DTM	Dirección Técnica de Construcciones o Dirección Técnica de Mantenimiento
		5.4	Cronograma de obra	Solicitud de término de ejecución de una obra de infraestructura.	Según Contrato DTC o DTM	Dirección Técnica de Construcciones o Dirección Técnica de Mantenimiento
5.5	Documentación Contractual	Solicitud de información y/o copia de documentos contractuales.	Según Contrato DTC o DTM	Dirección Técnica de Construcciones o Dirección Técnica de Mantenimiento		
		Solicitud de información o copias de pólizas de contratos de infraestructura vial y espacio público	DTGC	Dirección Técnica de Gestión Contractual		

INSTRUCTIVO

CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

CÓDIGO

PROCESO

VERSIÓN

IN-SC-011

GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2.0



ÍTEM	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DEFINICIÓN	SIGLA DEPENDENCIA	DEPENDENCIA RESPONSABLE		
6	Espacio público (IDU)			Información sobre pagos al contratista que ejecutan las obras de infraestructura vial y espacio público.	SSTR	Subdirección Técnica de Tesorería y Recaudo		
				Solicitudes sobre estabilidad de las obras ejecutadas por el IDU y para hacer efectivas las garantías (pólizas) de dichas obras.	DTAI	Dirección Técnica de Administración de Infraestructura		
				Solicitudes sobre precios unitarios y costos de construcción y mantenimiento de obras públicas en el Distrito Capital.	DTE	Dirección Técnica Estratégica		
				Estado e inventario de infraestructura.				
				Especificaciones técnicas generales de materiales y construcción				
				Productos, técnicas y tecnologías innovadoras para el desarrollo de la infraestructura	DTAI	Dirección Técnica de Administración de Infraestructura		
				Solicitudes sobre cruce de cuentas con las Empresa prestadoras de Servicios Públicos.				
		5.6	Solicitud Visita Técnica	Solicitud de visita técnica en las obras reportando fallas tales como: roturas de tubería de servicios públicos, fallas estructurales en la obra (rotura del pavimento), fisuras en las columnas de los puentes vehiculares y/o peatonales, carencia de personal y/o maquinaria en las obras.	Según Contrato DTC o DTM	Dirección Técnica de Construcciones o Dirección Técnica de Mantenimiento		
				Solicitudes sobre Monitoreo de Puentes.	DTP	Dirección Técnica de Proyectos		
		5.7	Sumideros	Solicitud de construcción o mantenimiento de sumideros para desagüe o red de aguas lluvias.	Según Contrato DTC o DTM	Dirección Técnica de Construcciones o Dirección Técnica de Mantenimiento		
		5.8	Reconexión de Servicios Públicos	Solicitud de reconexión de los servicios públicos debido al rompimiento de los tubos en la ejecución de las obras y/o por traslado de las redes.	Según Contrato DTC o DTM	Dirección Técnica de Construcciones o Dirección Técnica de Mantenimiento		
		5.9	Tala de Árboles en Obras IDU	Solicitud de tala, traslado y/o reposición de árboles. Procesos relacionados con el impacto ambiental en las obras de infraestructura.	Según Contrato DTC o DTM	Dirección Técnica de Construcciones o Dirección Técnica de Mantenimiento		
				6.1	Andenes	Solicitud de información acerca de los lineamientos técnicos para la construcción de los andenes.	DTC o DTM	Dirección Técnica de Construcciones o Dirección Técnica de Mantenimiento
						Solicitudes de construcción de accesos a garajes en predios que se encuentran en la zona de influencia de una obra de infraestructura vial.		
						Solicitudes de pasos peatonales y acceso a los predios por parte de la ciudadanía afectada por las obras.		
6.2	Permiso de Uso Temporal de Antejardines			Solicitud de permiso de ocupación de antejardines. Es un permiso que se otorga a los dueños de restaurantes, cafés, o cafeterías que les brinda la posibilidad de colocar el mobiliario autorizado por la Secretaría Distrital de Planeación, en el área del antejardín, siempre y cuando cumplan con los requisitos ordenados por el Decreto 190 del 2004 Plan de Ordenamiento Territorial POT, Artículo 270.	DTAI	Dirección Técnica de Administración de Infraestructura		
				Reporte de cerramiento de antejardines, no autorizados y que invaden el espacio público.				
6.3	Ciclo Ruta			Solicitud de mantenimiento de las ciclo rutas.	DTC o DTM	Dirección Técnica de Construcciones o Dirección Técnica de Mantenimiento		
				Solicitud de información de las ciclo rutas existentes.				
				Solicitud de generación de nuevas ciclo rutas.				
6.4	Fondo de Compensación			Solicitud realizada por una persona natural o jurídica para la construcción de parqueaderos en una obra. Estos se realizan ante la curaduría urbana quien	STPC	Subdirección Técnica de Presupuesto y Contabilidad		

INSTRUCTIVO

CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

CÓDIGO

PROCESO

VERSIÓN

IN-SC-011

GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2.0



ÍTEM	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DEFINICIÓN	SIGLA DEPENDENCIA	DEPENDENCIA RESPONSABLE
			de Parquaderos	otorga el permiso de construcción y, el IDU expide el acto administrativo con la liquidación y valor a compensar por el número de estacionamientos que se van a construir.		
		6.5	Licencias de Excavación	Solicitud de permiso que se otorga por medio de un acto administrativo en el cual se establecen las condiciones técnicas, obligaciones y responsabilidades que deben cumplir las empresas de servicios públicos, los particulares y las entidades públicas que intervengan con excavaciones al espacio público para la instalación de redes y acometidas de servicios públicos domiciliarios.	DTAI	Dirección Técnica de Administración de Infraestructura
		6.6	Mantenimiento Espacio Público	Solicitudes de mantenimiento de alamedas, accesos vehiculares restringidos, bermas, plazas, plazoletas, plazuelas, vías peatonales, entre otros. Reporte de cerramiento y/o invasión no autorizada del espacio público a cargo del IDU. Solicitudes para suprimir los separadores que se encuentran en un mismo sentido de vía con el fin de mejorar la movilidad vehicular.	DTC o DTM	Dirección Técnica de Construcciones o Dirección Técnica de Mantenimiento
		6.7	Mobiliario Urbano	Solicitud de mantenimiento, instalación o retiro de bolidos (Poste colocado en el suelo para impedir 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, módulo de servicio sanitario, hidrantes). Solicitud de información acerca de la Cartilla de Mobiliario Urbano.	DTC o DTM	Dirección Técnica de Construcciones o Dirección Técnica de Mantenimiento
		6.8	Permiso de Uso Temporal de Espacio Público IDU	Solicitud de permiso de uso temporal de espacio público a cargo del IDU; como plazas, plazoletas, plazuelas, andenes, antejardines, vías peatonales, ciclo rutas, separadores y demás elementos, con el fin de realizar eventos culturales, deportivos y recreativos susceptibles de ser desarrollados de manera temporal. Son permisos que otorga el IDU, como administrador del espacio público, para el desarrollo de actividades susceptibles para ser desarrolladas de manera temporal en el espacio público, relacionadas fundamentalmente con eventos culturales, deportivos, y recreativos, conforme al Decreto 463 del 2003. El interesado debe presentar la solicitud dentro de los 30 días anteriores a la realización del evento.	DTAI	Dirección Técnica de Administración de Infraestructura
		6.9	Puentes Peatonales	Solicitud de mantenimiento y/o construcción de puentes peatonales. Se incluyen los puentes peatonales de Transmilenio, excepto los ubicados en las estaciones que ya están a cargo de Transmilenio S.A.	DTC o DTM	Dirección Técnica de Construcciones o Dirección Técnica de Mantenimiento
		6.10	Intervención de Urbanizadores	Trámites relacionados con constancias de entrega y recibo de las áreas de cesión obligatoria y gratuita en vía local y/o intermedia. Radicación de documentación necesaria para los diseños, la realización de la obra, seguimiento de la ejecución y recibo de las mismas Recibo de vías locales de la urbanización. Requerimientos sobre recepción obras de otras entidades distritales.	DTAI	Dirección Técnica de Administración de Infraestructura

INSTRUCTIVO

CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

CÓDIGO

PROCESO

VERSIÓN

IN-SC-011

GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2.0



ÍTEM	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DEFINICIÓN	SIGLA DEPENDENCIA	DEPENDENCIA RESPONSABLE
				Requerimientos de recepción de obras de urbanizadores (vías, andenes, mobiliario urbano, etc.) Recepción de obras ejecutadas y que hayan sido autorizadas con licencias de excavación.		
		6.11	Aprovechamiento económico de uso de espacio público administrado por el IDU	Solicitudes para obtener autorización de uso del espacio público administrado por el Instituto de Desarrollo Urbano, para aprovechamiento económico a través de contrato (campamento, redes radioeléctricas y servicio temporal a corto plazo, entre otros)	DTAI	Dirección Técnica de Administración de Infraestructura
7	Predios para obras de Infraestructura IDU	7.1	Administración y Vigilancia de Predios	Reporte de invasión a los predios a cargo del IDU.	DTDP	Dirección Técnica de Predios
				Solicitud de información de los predios sobrantes de las obras ejecutadas por el IDU, para compra o arriendo de los mismos.		
				Solicitud de cerramiento de los predios sobrantes.		
				Solicitud de 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 en o por los predios adquiridos por el IDU y a los cuales ingresan habitantes de calle a pernoctar o a hurtar los elementos que ahí se encuentran o por invasión a dichos predios.		
				Sugerencias: recomendaciones ciudadanas para que los predios sobrantes se conviertan en andenes, plazuelas o ciclo rutas.		
		7.2	Daño en Predios por Demolición	Solicitud de arreglo de los predios aledaños a los inmuebles adquiridos por el IDU, para su demolición y posterior ejecución de las obras de infraestructura vial.	DTDP	Dirección Técnica de Predios
		7.3	Adquisición Predial	Solicitud de adquisición predial: proceso mediante el cual el IDU adquiere los predios que se requieren para desarrollar las obras de infraestructura vial y espacio público	DTDP	Dirección Técnica de Predios
				Solicitud de levantamiento topográfico y registro fotográfico del predio.		
				La adquisición se realiza por enajenación voluntaria, expropiación administrativa o judicial.		
7.4	Gestión Social en Predios	Solicitud del 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	DTDP	Dirección Técnica de Predios		
		Solicitud de información del proceso de adquisición predial, avalúos, escrituración, registros topográficos y/o planos récords de las obras que se ejecutaran.				
				Solicitud de información respecto del censo, para las unidades sociales a quienes les asista el derecho a reconocimiento económico o compensación (propietarios, � arrendatarios, o subarrendatarios, o poseedores, o tenedores o usufructuarios) de los predios a adquirir.		

INSTRUCTIVO

CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

CÓDIGO

PROCESO

VERSIÓN

IN-SC-011

GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2.0



ÍTEM	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DEFINICIÓN	SIGLA DEPENDENCIA	DEPENDENCIA RESPONSABLE
				Petición de 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 su calidad de vida.		
				Requerimientos sobre 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 espacio público, a quien el IDU va a realizar algún pago.		
		7.5	Afectación Vial	Solicitud de información sobre la 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 obra a 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.	DTDP	Dirección Técnica de Predios
8	Seguridad ciudadana en obras IDU	8.1	Vandalismo e Inseguridad por Obra IDU	Reporte de inseguridad y vandalismo ocasionado durante la ejecución de las obras o, en los predios adquiridos por el IDU. Reporte de daño o robo de la valla informativa de la obra.	DTC o DTM	Dirección Técnica de Construcciones o Dirección Técnica de Mantenimiento
		8.2	Afectación por Maquinaria y/o Equipos IDU	Daños causados a personas, animales o bienes durante la ejecución de las obras de infraestructura y de espacio público ejecutadas por el IDU.	DTC o DTM	Dirección Técnica de Construcciones o Dirección Técnica de Mantenimiento
		8.3	Señalización Obras IDU	Reporte de falta de señalización en la zona de influencia de las obras de infraestructura.	DTC o DTM	Dirección Técnica de Construcciones o Dirección Técnica de Mantenimiento
		8.4	Ubicación de Senderos Peatonales IDU	Reporte de mala ubicación de los senderos peatonales y sin los debidos elementos de señalización.	DTC o DTM	Dirección Técnica de Construcciones o Dirección Técnica de Mantenimiento
9	Impacto socioeconómico por obras IDU	9.1	Baja en ventas y/o Cierre de Locales	Reporte de reducción en ventas y/o cierre de locales de los comerciantes afectados por el cerramiento de las vías a causa de la construcción de las obras.	DTC o DTM	Dirección Técnica de Construcciones o Dirección Técnica de Mantenimiento
		9.2	Dificultad en el Acceso de la Mercancía y/o Daño de la Misma.	Problema para el acceso de las mercancías a los locales comerciales que se encuentran en la zona de influencia de una obra de infraestructura. Reporte de daño de mercancías debido a las dificultades de acceso a los locales comerciales, que se encuentran en la zona de influencia de una obra de infraestructura.	DTC o DTM	Dirección Técnica de Construcciones o Dirección Técnica de Mantenimiento
10	Accesibilidad IDU	10.1	Personas en condiciones de discapacidad	Garantizar la autonomía en la movilidad de las personas con algún grado de discapacidad. Solicitud de rampas, vados (bordillo en la acera), vías de circulación peatonal horizontal, bordillos,	DTC o DTM	Dirección Técnica de Construcciones o Dirección Técnica de Mantenimiento

INSTRUCTIVO			
CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
IN-SC-011	GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2.0	

ÍTEM	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DEFINICIÓN	SIGLA DEPENDENCIA	DEPENDENCIA RESPONSABLE
				pasamanos y agarraderas, cruces peatonales a nivel y elevados o puentes peatonales y pasos subterráneos, paraderos accesibles para transporte público, colectivo y masivo de pasajeros, para las personas en condición de discapacidad en espacio público a cargo del IDU.		
				Solicitud de señalización adecuada para las personas en condición de discapacidad en espacio público o en las sedes del IDU.		
		10.2	Accidentes	Reporte de accidentes en obras de infraestructura del IDU o en espacio público a cargo del IDU.	DTC o DTM	Dirección Técnica de Construcciones o Dirección Técnica de Mantenimiento
		10.3	Movilidad Peatonal	Garantizar la autonomía en la movilidad de las personas, en el espacio público en la ciudad de Bogotá o en las sedes del IDU.		
11	Componente social (obras IDU)	11.1	Puntos de atención IDU en obra	Requerimientos acerca de la gestión social en obra, la cual es realizada por un equipo humano que trabaja en el mejoramiento continuo de las relaciones IDU – ciudadanía por medio de la mitigación del impacto social que generan las obras.	DTC o DTM	Dirección Técnica de Construcciones o Dirección Técnica de Mantenimiento
				Requerimientos sobre la atención en puntos IDU, ubicados cerca de las obras que adelanta el Instituto, para conocer el proyecto en ejecución y resolver inquietudes acerca de su desarrollo.		
		11.2	Control Social – veedurías ciudadanas	Requerimientos de la ciudadanía sobre presupuesto, materiales o calidad de las obras ejecutadas por el IDU.	DTC o DTM	Dirección Técnica de Construcciones o Dirección Técnica de Mantenimiento
		11.3	Invitaciones y/o participación a reuniones con comunidad	Requerimientos ciudadanos para participar en reuniones, comités y/o mesas de trabajo con la comunidad y con otras instituciones para tratar temas de competencia del IDU o temas interinstitucionales sobre obras ejecutadas por el IDU.	DTC o DTM	Dirección Técnica de Construcciones o Dirección Técnica de Mantenimiento
12	Componente ambiental (obras IDU)	12.1	Contaminación	Requerimientos ciudadanos para controlar y reducir la contaminación causada por la ejecución de las obras IDU.	DTC o DTM Informado o copia a SGDU	Dirección Técnica de Construcciones o Dirección Técnica de Mantenimiento - copia a Subdirección General de Desarrollo Urbano
				Contaminación aérea (partículas de materiales de obra en el aire, malos olores causados por tubería o alcantarillas abiertas en el desarrollo de las obras).		
				Contaminación auditiva (comprende el ruido causado por la maquinaria).		
				Contaminación visual (vallas, colombinas o pancartas, abandonadas después de las obras).		
		12.2	Directorio de proveedores	Requerimientos sobre proveedores de materiales de construcción, sitios de disposición final, aprovechamiento y tratamiento de residuos de construcción y demolición RCD del Instituto De Desarrollo Urbano - IDU (Res. 66317 de 2015), ofrece un visor geográfico de consulta ágil que, permite informar e identificar al IDU, sus contratistas y demás interesados, las inscripciones de los proveedores activos con sus respectivas tipologías, que dan cumplimiento de las normas ambientales y mineras vigentes	DTE	Dirección Técnica Estratégica
		Agregados Pétreos				
		Ladrillo y productos de Arcilla				
		Mezclas Asfálticas				
		Concreto hidráulico				

INSTRUCTIVO		
CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS		
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN
IN-SC-011	GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2.0



ÍTEM	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DEFINICIÓN	SIGLA DEPENDENCIA	DEPENDENCIA RESPONSABLE
				Disposición final de escombros		
				Prefabricados		
				Reciclaje y aprovechamiento de residuos		
		12.3	Información general ambiental	Requerimientos sobre el Plan de Manejo Ambiental (PMA).	SGDU	Subdirección General de Desarrollo Urbano
13	Componente Seguridad y Salud en el Trabajo SST (obras IDU)	13.1	Seguridad y Salud en el Trabajo - SST	Requerimientos sobre las condiciones y factores que afectan o pueden afectar la salud y la seguridad del personal de los contratistas de obra, visitantes o cualquier otra persona en el lugar de trabajo. Requerimientos sobre elementos de protección personal para ingenieros, obreros y demás trabajadores en obra	DTC o DTM	Dirección Técnica de Construcciones o Dirección Técnica de Mantenimiento
14	Imagen Institucional IDU	14.1	Información institucional publicada y divulgación	Requerimientos sobre datos generales del IDU, Historia, Misión, Visión, Valores, Políticas de Calidad, RUT del IDU, Estructura Orgánica (Resoluciones de modificación de la estructura orgánica, Organigrama), página Web. Temas de eficiencia, productividad y calidad Institucional (Sistema de Gestión de Calidad y Modelo Estándar de Control Interno MECI). Manuales, Procesos y Procedimientos, Protocolos, Guías e Instructivos, Formatos y Registros de la entidad (Cadena de Valor, Mapa de Procesos, Caracterización de procesos, Normalización de documentos). Información sobre Indicadores, metas y planes de acción. Información sobre Riesgos y Controles administrativos.	OAP	Oficina Asesora de Planeación
				Solicitudes de aclaración o explicación de información financiera y tecnológica del IDU publicados en la página web.	DTAF	Dirección Técnica Administrativa y Financiera
				Solicitudes acerca del sistema de georreferenciación SIGIDU	DTE	Dirección Técnica Estratégica
		14.2	Atención a medios	Solicitudes para atención a medios de comunicación	OAC	Oficina Asesora de comunicaciones
		14.3	Atención Ventanillas de Bancos	Requerimientos sobre la baja calidad de la atención u observaciones sobre personal que atiende las ventanillas de los bancos de recaudo de la contribución de valorización.	STTR	Subdirección Técnica de Tesorería y Recaudo
		14.4	Felicitación	Comunicación por buena atención, pronta solución, calidad en la información y eficacia en la respuesta o en la solución de los requerimientos.	DG	Dirección General
		14.5	Sedes IDU	Solicitudes relacionadas con las sedes del IDU, tales como horarios de atención, sugerencias para la señalización de las sedes, turnos de atención o solicitud de la ubicación de los puntos de atención IDU.	STRF	Subdirección Técnica de Recursos Físicos
		14.6	Consulta Bibliográfica en el Centro de Documentación IDU	Solicitudes de consultas de expedientes, de estudios técnicos y/o planos especializados en infraestructura del sistema de movilidad y espacio público de la ciudad de Bogotá.	STRF	Subdirección Técnica de Recursos Físicos
		14.7	Protección de datos personales	Solicitud de un ciudadano para conocer, actualizar y/o rectificar algún tipo de información personal que figure en una base de datos o en archivos de la entidad.	SGGC	Subdirección General de Gestión Corporativa
15	Trámites funcionarios y contratistas de apoyo a la gestión (IDU)	15.1	Trámites laborales personal de planta	Requerimientos sobre personal de planta. Solicitud de pasantías o prácticas profesionales	STRH	Subdirección Técnica de Recursos Humanos

INSTRUCTIVO		
CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS		
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN
IN-SC-011	GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2.0



ÍTEM	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DEFINICIÓN	SIGLA DEPENDENCIA	DEPENDENCIA RESPONSABLE
		15.2	Trámites por prestación de servicios	Requerimientos sobre el personal contratado por prestación de servicios.	DTGC	Dirección Técnica de Gestión Contractual
16	Requerimientos trasladados por no competencia del IDU	16.1	Empresas de Servicios Públicos	Requerimientos relacionados con servicios públicos.	DTC o DTM	Dirección Técnica de Construcciones o Dirección Técnica de Mantenimiento
		16.2	Alcaldías Locales	Requerimientos para mantenimiento de malla vial local o relacionados con las funciones de las alcaldías locales.		
		16.3	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial-UAERMV	Requerimientos para mantenimiento de malla vial local o relacionados con las funciones de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial.		
		16.4	Otras entidades	Correspondencia de entidades financieras (saldos, movimientos bancarios, recaudos, conciliaciones manejo y administración de recursos monetarios, deuda pública, convenios de recaudo). Requerimientos de Correspondencia enviados por la Secretaría de Hacienda sobre Plan Anual de Caja-PAC, Deuda pública, Políticas financieras, Inversiones financieras y de tesorería o sobre Recursos del Banco Mundial.	STTR	Subdirección Técnica de Tesorería y Recaudo
17	Procesos de Selección (IDU)	17.1	Licitaciones, concursos y contratación directa	Solicitud de información de los procesos de selección que realiza el IDU a través de la Dirección Técnica de Procesos Selectivos, tales como: Licitaciones, Concursos de Méritos, Selecciones Abreviadas y Adquisiciones de Bienes o Servicios inferiores al 10% de la menor cuantía, contratación directa.	DTPS	Dirección Técnica de Procesos Selectivos
				Requerimientos sobre Registro Único de Proponentes -RUP-, Pliego de Condiciones para participar en los procesos licitatorios.		
		17.2	Proveedores área administrativa	Solicitudes acerca de 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, subasta de elementos o bienes del IDU por el Martillo del Banco Popular, con Convenios de préstamos interbibliotecarios.	STRF	Subdirección Técnica de Recursos Físicos
	Solicitudes acerca del arriendo de CADEs o Super CADEs (Centros de Atención Distrital Especializados) y servicios públicos de los mismos.					
	Solicitudes relacionados con la empresas contratadas para Archivo y Correspondencia.					
	Solicitudes de préstamos interbibliotecarios, feria del libro o eventos culturales.					

INSTRUCTIVO		
CLASIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS		
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN
IN-SC-011	GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2.0



ÍTEM	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DEFINICIÓN	SIGLA DEPENDENCIA	DEPENDENCIA RESPONSABLE
				Solicitudes relacionados con la empresas contratadas para asuntos tecnológicos.	STRT	Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos
				Solicitudes de certificados de retención en la fuente y otras retenciones a proveedores del IDU.	STPC	Subdirección Técnica de Presupuesto y contabilidad
				Solicitudes relacionadas con proveedores de servicios de eventos de bienestar	STRH	Subdirección Técnica de Recursos Humanos
18	Queja contra servidores públicos IDU	18.1	Red CADES y sedes IDU	Requerimientos sobre la baja calidad de la atención o de la información suministrada, u observaciones sobre el personal de atención a la ciudadanía en las sedes del IDU o de la Red CADES.	OCD	Oficina de Control Disciplinario
		18.2	Canales de atención (OTC)	Requerimientos sobre la mala o deficiente atención a través de los canales de atención (Presencial, Telefónico o Virtual) de la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU.		
		18.3	Puntos IDU – Gestión Social en obra	Requerimientos sobre acciones o comportamientos indebidos del personal vinculado con los contratistas y/o subcontratistas.		
		18.4	Puntos IDU – Gestión Predial	Requerimientos sobre la baja calidad de la atención o de la información suministrada, u observaciones sobre el personal de atención a la ciudadanía en la Dirección Técnica de Predios.		
		18.5	Presunta actuación indebida de interventores	Requerimientos sobre presuntas acciones o comportamientos indebidos de interventores del IDU.		
19	Denuncias sobre actuación IDU	19.1	No pago a trabajadores o subcontratistas	Requerimientos del personal vinculado con los contratistas y/o subcontratistas debido al no pago de sueldos u honorarios por parte del contratista ejecutor de las obras de infraestructura Vial o de Espacio Público.	DTC o DTM	Dirección Técnica de Construcciones o Dirección Técnica de Mantenimiento
		19.2	Pérdida de materiales/ daño de obra	Requerimientos sobre pérdida o robo de materiales de obra o daños causados a las obras de infraestructura Vial o de Espacio Público ejecutadas por el IDU.	DTC o DTM	Dirección Técnica de Construcciones o Dirección Técnica de Mantenimiento
		19.3	Tráfico de influencias	Requerimientos de la ciudadanía sobre hechos o conductas con las que se pueda estar configurando un posible manejo irregular o eventual detrimento de los bienes o fondos del Distrito o la comisión de un delito o de una falta en la cual se utilice la influencia personal o conexiones con personas que ejerzan autoridad para obtener favores o tratamiento preferencial; o para la adjudicación de licitaciones y/o contratos de obra.	OCD	Oficina de Control Disciplinario