



RESOLUCIÓN NÚMERO 000120 DE 2019

“Por medio de la cual se adopta el Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición versión 5.”

LA DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU, en usos de sus atribuciones legales y estatutarias y en especial las conferidas por el Acuerdo Distrital 19 de 1972 proferido por el Concejo de Bogotá, D.C., y los Acuerdos IDU 001, 002 de 2009, 002 de 2017, del Consejo Directivo del IDU, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, señala que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización de funciones y que la administración pública tiene un control interno que se ejerce en los términos que señala la ley.

Que la Constitución Política establece en el artículo 23 el Derecho Fundamental de Petición, según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la Ley.

Que la Ley 1755 de 2015, regula las actuaciones administrativas relacionadas con el derecho de petición de interés general y particular, las distintas modalidades de peticiones, así como las reglas generales de presentación, requisitos, términos y forma de resolverlos.

Que de conformidad con el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que de conformidad con lo señalado en el artículo 4 del literal b) de la Ley 87 de 1993, el Instituto de Desarrollo Urbano IDU, bajo la responsabilidad de sus directivos, debe implementar aspectos que permitan la aplicación del control interno, dentro de los cuales se encuentra la definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos.

Que de conformidad con el artículo 2° del Decreto Nacional 1537 de 2001, reglamentario de la Ley 87 de 1993, establece que, para efectos de dar cumplimiento al control interno en las organizaciones públicas, éstas elaborarán, adoptarán y aplicarán manuales a través de los cuales se documentarán y formalizarán los procedimientos a partir de la identificación de los procesos institucionales.

Que los manuales, procedimientos, guías, especificaciones, instructivos, cartillas, códigos y formatos agilizan las actuaciones administrativas, dan transparencia y claridad a los procesos, actúan como instrumentos de capacitación, entrenamiento y gestión garantizando el cumplimiento de los principios constitucionales y legales de la función administrativa, por lo cual es fundamental mantenerlos actualizados.

Que mediante el Decreto Distrital 197 de 2014 se adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a los ciudadanos, en la ciudad de Bogotá D.C., cuyo objetivo es garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, como factores esenciales de la pobreza e igualmente desarrollar atributos del servicio, digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, de parte de la entidades públicas Distritales, bajo los principios de transparencia,



RESOLUCIÓN NÚMERO 000120 DE 2019

“Por medio de la cual se adopta el Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición versión 5.”

prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades con oportunidad y eficiencia, así como mejorar la calidad de vida.

Que se hace necesario actualizar la versión 4.0 del Manual para la Atención al Ciudadano(a) MG-SC-017, adoptado mediante Resolución IDU 5834 del 9 de noviembre de 2017, con el propósito de incluir los avances en tecnologías de la información y la comunicación; definir las competencias para la atención al ciudadano y establecer los niveles de servicio. Así mismo, se hace necesario actualizar la versión 6.0 del manual para el trámite de los derechos de petición MG-SC-01, unificando los manuales para la atención a la ciudadanía y para el trámite de los derechos de petición, incluyendo lineamientos de lenguaje claro, de protección de datos personales, adoptando los lineamientos que se establecieron con la Política de Gestión Social y Servicio a la ciudadanía a través de la Resolución IDU 4940 de 2018.

Que en cumplimiento de lo expuesto anteriormente se hace necesario actualizar, estructurar y organizar el Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición, para establecer los criterios de atención, recepción y trámite de los requerimientos presentados por los ciudadanos, bajo estándares de calidad y oportunidad.

En mérito de lo expuesto, la Directora General del Instituto de Desarrollo Urbano – IDU,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Adoptar el Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición, versión 5, en el marco de la política pública distrital contenida en el Decreto Distrital 197 de 2014.

ARTÍCULO SEGUNDO. La presente Resolución deroga la Resolución IDU 005834 de 2017 “Por medio de la cual se modifica la Resolución número 105086 del 27 de noviembre de 2014”.

ARTÍCULO TERCERO. El presente Acto Administrativo rige a partir del día siguiente de la fecha de su publicación en el Registro Distrital y deroga todas las que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C. a los quince (15) días del mes de enero de dos mil diecinueve (2019).


YANETH ROCÍO MANTILLA BARÓN
Directora General

VoBo. Martha Liliana González Martínez, Subdirectora General Jurídica
VoBo: Lucy Molano, Jefe de Oficina Atención al Ciudadano
VoBo: Isauro Cabrera Vega
Revisó: Edgar Mauricio Gracia Díaz, Asesor SGI.
Proyecto: LF. Aguilar, OTC – CF.Campos, OAP



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

Control de Versiones

Versión	Fecha	Descripción Modificación	Folios
5.0	28/12/2018	Unificación de los manuales para la atención a la ciudadanía MG-SC-017 Versión 4.0 y para el trámite de los derechos de petición MG-SC-01 Versión 6.0. Se incluyen lineamientos de lenguaje claro, de protección de datos personales y se adoptan los lineamientos que se establecieron con la Política de Gestión Social y Servicio al Ciudadano. (Resolución 4940 de 2018).	51
4.0	9/11/2017	Se actualiza el manual de atención al ciudadano con el propósito de incluir avances en el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación. Se definen competencias para la atención al ciudadano y se establecen los niveles de servicio.	36
3.0	Resolución 105086 de 2014 (27-nov)	Se actualiza el manual de Atención al Ciudadano para alinear el documento con la política distrital de atención a la ciudadanía y otras disposiciones.	26
2.0	26/12/2013	Se actualiza el manual de atención al ciudadano para alinear el documento con las nuevas directivas de la Alcaldía Mayor.	22
1.0	04/12/2012	Creación del manual MG-IDU-014 "Protocolos para la atención al ciudadano (a)", con el fin de unificar criterios al interior de la Entidad. Fue adoptado mediante resolución 3413 de diciembre de 2012.	23
6.0	25 de marzo de 1998	Manual de Derechos de Petición Actualización del Manual de derechos de petición con respecto al procedimiento a seguir para modificar la tabla de retención documental (TRD) o el tipo de documento y el trámite que se debe hacer para los derechos de petición radicados en los puntos de información IDU-Puntos IDU.	26
5.0	9 de septiembre de 2002	Manual de Derechos de Petición Se actualiza el manual de Derechos de Petición V_4.0 de acuerdo a la a ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se reula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo". Al crease esta norma especial, quedaron sin efectos algunos apartes incluidos en la versión del manual relacionados con la sentencia C818 – 11 y adicionalmente fue necesario incluir nuevos aspectos contemplados en la precitada Ley, así como complementar otros. (Ej. Alcance de conceptos, falta disciplinaria, documentos con reserva).	20

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN**CÓDIGO**
MG-SC-017**PROCESO**
GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**VERSIÓN**
5.0

Versión	Fecha	Descripción Modificación	Folios
4.0	15 de diciembre de 2011	Manual de Derechos de Petición Actualización del Manual de Derechos de Petición de acuerdo a la nueva normatividad y el nuevo Manual de Procesos del instituto de Desarrollo Urbano.	19
3.0	26 de junio de 2015	Manual de Derechos de Petición Actualización del Manual de derechos de Petición adoptada mediante Resolución 5064.	33
2.0	2 de octubre de 2015	Manual de Derechos de Petición Actualización adoptada mediante resolución 7523	30
1.0	29 de diciembre de 2017	Manual de Derechos de Petición Creación del Manual de Derechos de Petición mediante Resolución 234.	26

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 elaboración¹	Adriana Maritza Bolivar Velasquez, OTC / Claudia Maria Maje Gaviria, OTC / Diana Patricia Ramirez Vargas, OTC / Paula Juliana Serrano Serrano, OAP /
Validado por	Isauro Cabrera Vega, OAP Validado el 2018-12-28
Revisado por	Lucy Molano Rodriguez, OTC Revisado el 2018-12-28
Aprobado por	Lucy Molano Rodriguez, OTC Aprobado el 2018-12-28

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
1. OBJETIVO	5
2. ALCANCE	5
3. MARCO NORMATIVO	5
4. TÉRMINOS	8
5. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (LEY 1581 DE 2015)	9
6. LA POLÍTICA DE GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA (RESOLUCIÓN IDU 4940 DE 2018)	9
7. SERVICIO A LA CIUDADANÍA(DECRETO 197 DE 2014)	9
7.1. PRINCIPIOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA.....	10
7.2. VALORES ORGANIZACIONALES.....	12
7.3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA.....	13
8. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS	13
8.1. QUEJAS.....	13
8.2. RECLAMOS.....	14
8.3. DENUNCIA.....	14
8.4. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS.....	14
8.4.1. REGLAS ESPECIALES PARA LA SOLICITUD DE DOCUMENTOS CON RESERVA.....	14
8.4.2. PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA LA SOLICITUD DE COPIAS.....	15
8.5. CONSULTAS.....	16
8.6. SUGERENCIA.....	16
9. NIVELES DE SERVICIO	16
9.1. NIVEL DE SERVICIO BÁSICO.....	16
9.2. NIVEL DE SERVICIO ESPECIALIZADO.....	16
10. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	17
10.1.DIRECTRICES PARA EL CENTRO DE CONTACTO.....	17
10.2.CANAL ESCRITO.....	18
10.3.CANAL TELEFÓNICO.....	18
10.4.CANAL VIRTUAL.....	18
10.4.1. ATENCIÓN A TRAVÉS DEL CORREO INSTITUCIONAL.....	21
10.4.2. ATENCIÓN A TRAVÉS DEL FORMULARIO WEB.....	21
10.4.3. ATENCIÓN A TRAVÉS DEL CHAT INSTITUCIONAL.....	21
10.4.4. ATENCIÓN CHAT VALORIZACIÓN.....	22
10.5.CANAL PRESENCIAL.....	24
11. ENLACES	26
12. PASOS A SEGUIR POR PARTE DE LOS ACTORES DE SERVICIO AL CIUDADANO	26
12.1.VIGILANTES O GUARDAS DE SEGURIDAD.....	28
12.2.SUPERVISORES (Y/O ANFITRIONES).....	28
12.3.INFORMADORES.....	28
12.4.SERVIDORES PÚBLICOS.....	28
13. SISTEMAS DE INFORMACIÓN ORFEO Y BACHUÉ	28

14. PROTOCOLOS DE SERVICIO	29
14.1.SALUDO	29
14.2.RESPUESTA	30
14.3.EN PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL.....	32
14.4.ACCESIBILIDAD A ESPACIOS FÍSICOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	33
14.4.1. PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	34
14.4.2. USO DEL DIGITURNO.....	34
14.5.PROTOCOLO PARA EVENTOS EXTERNOS.....	34
14.6.ATENCIÓN DE ADULTOS MAYORES Y MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO	35
14.7.PROTOCOLO PARA ATENDER A UN CIUDADANO INCONFORME.....	35
14.8.PROTOCOLO PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA A UN CIUDADANO	36
14.9.DIRECTRIZ PARA EL MANEJO DE LAS REDES SOCIALES.....	36
14.10. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD	37
14.10.1. CIUDADANO CON DISCAPACIDAD SENSORIAL	39
14.10.2. CIUDADANO CON DISCAPACIDAD AUDITIVA	39
14.10.3. CIUDADANO CON DISCAPACIDAD VISUAL	39
14.10.4. CIUDADANO SORDO-CIEGO	39
14.10.5. CIUDADANO CON DISCAPACIDAD FÍSICA	40
15. GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN.....	40
15.1.MODALIDADES DE DERECHO DE PETICIÓN	41
15.1.1. PETICIONES VERBALES	41
15.1.2. PETICIONES ESCRITAS	41
15.1.2.1 MODIFICACIÓN DE LA CLASIFICACION DEL TIPO DOCUMENTAL	41
15.2.POTESTAD ESPECIAL DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA.....	42
15.3.CONTENIDO DE LAS PETICIONES	42
15.3.1. PETICIONES INCOMPLETAS	43
15.3.2. FALTA O AUSENCIA DE COMPETENCIA INSTITUCIONAL	43
15.3.3. FALTA O AUSENCIA DE COMPETENCIA AL INTERIOR DEL IDU.....	44
15.3.4. PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS	44
15.3.5. ANALOGÍA.....	44
15.3.6. PETICIONES ANÓNIMAS.....	44
15.4.CONTROL Y SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN	44
15.5.DESISTIMIENTO.....	45
15.6.RESPUESTA A LAS PETICIONES.....	46
15.6.1. TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES.....	46
15.6.2. DIRECTRICES PARA RESPONDER LAS PETICIONES.....	47
15.6.3. DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS EN LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN IDU – PUNTOS IDU.....	49
15.6.4. REMISIÓN DE RESPUESTAS PARA EL PETICIONARIO	49
15.6.5. RESPUESTAS DEVUELTAS POR CORRESPONDENCIA	49
15.6.6. PRÓRROGA DE TÉRMINOS.....	49
15.7.FIRMA, APROBACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE RESPUESTA.....	50
15.8.CONSECUENCIAS FRENTE A LA INOBSERVANCIA DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER	50

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

INTRODUCCIÓN

El servicio a la ciudadanía es el deber ser de la función pública. Acorde con este principio, el Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) orienta su misión en garantizar el cumplimiento de los derechos de la ciudadanía. Para cumplir con este propósito, los funcionarios, servidores y contratistas del IDU, así como todos aquellos que tengan a su cargo la prestación del servicio, están comprometidos con la búsqueda de la satisfacción de los ciudadanos atendiendo con calidad, calidez y oportunidad, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la comunidad, y contribuyendo al bienestar individual y colectivo.

Ahora bien, como parte de la planeación estratégica del Instituto de Desarrollo Urbano y para el cumplimiento de su misión, la Entidad cuenta con una Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía (aprobada mediante Resolución IDU 4940 de octubre 18 de 2018) que orienta la gestión Social y el Servicio a la Ciudadanía hacia la innovación social, el diálogo con la ciudadanía y la comunicación estratégica, definiendo como uno de sus objetivos específicos el “generar una cultura organizacional de servicio a la ciudadanía”. Dentro de los principios que promueve esta Política, se encuentra el de “atributos del servicio”, y comprende que el IDU dirige su gestión a la prestación de un servicio de calidad, fomentando entre sus servidores habilidades, aptitudes y actitudes adecuadas, orientadas a las necesidades de la ciudadanía en el marco de las competencias institucionales.

De esta manera, el presente *Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición*, como parte de los documentos que operacionalizan la Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía del IDU, contiene los lineamientos que orientan el sistema de servicio a la ciudadanía y unifica los protocolos de servicio que brinda la Entidad al momento de atender a la ciudadanía y da las directrices para gestionar los derechos de petición.

1. OBJETIVO

Establecer las directrices, lineamientos, acciones legales y procedimentales para atender adecuadamente a la ciudadanía y para gestionar los derechos de petición, bajo los criterios de servicio, calidad y oportunidad.

2. ALCANCE

Desde la recepción de los requerimientos que ingresan a través de los diferentes canales dispuestos por la Institución, los lineamientos para la atención, trámite, gestión y respuesta de las peticiones, los criterios para el seguimiento de la calidad y oportunidad de las respuestas brindadas al ciudadano, y las medidas de evaluación y control para el mejoramiento del servicio.

3. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 57 de 1985, "Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales".
- Ley 190 de 1995, "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".
- Ley 489 de 1998, "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para

el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.". Artículo 3.

- Ley 527 de 1999, "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 594 de 2000, "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones". Artículo 28.
- Ley 734 de 2002, "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único".
- Ley 962 de 2005, "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 estatutaria 1266 de 2008, "Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones".
- Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."
- Ley 1474 de 2011, "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 1581 de 2012, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"
- Ley 1618 de 2013, "Por el cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- Ley Estatutaria 1581 de 2015, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"
- 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".
- Decreto Nacional 2150 de 1995, "Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- Decreto Nacional 2623 de 2009, "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"
- Decreto 19 de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- Decreto Nacional 1166 de 2016, "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 Nacional 2573 de 2014 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Nacional 1008 del 14 de junio de 2018 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"

- Decreto Distrital 638 de 1987, "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".
- Decreto Distrital 470 de 2017 "Por el cual se adopta la "Política Pública de Discapacidad para el Distrito Capital"
- Decreto Distrital 371 de 2010 "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". Artículo 3º: De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito capital.
- Decreto Distrital 166 de 2010 "Por medio del cual se adopta la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones "Decreto 503 de 2011 "Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital"
- Decreto Distrital 197 de 2014 "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."
- Decreto Distrital 392 de 2015 "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".
- Acuerdo Distrital 257 de 2006 "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".
- Acuerdo Distrital 348 de 2008, "Por el cual se expide el reglamento interno del Concejo de Bogotá, D.C. Funcionarios Sujetos a Citación".
- Acuerdo IDU 02 de 2009, "Por el cual se establece la Estructura Organizacional del Instituto de Desarrollo Urbano, las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones".
- Acuerdo 505 de 2012, "Por medio del cual se modifica el Acuerdo 137 de 2004, "Por medio del cual se establece el Sistema Distrital de Atención Integral de Personas en condición de discapacidad en el Distrito Capital y se modifica el Acuerdo 022 de 1999". Modificado parcialmente por el Acuerdo Distrital 586 de 2015 CONPES 3649 de 2010"
- CONPES 3649 de 2010 "Programa Nacional de Servicio al Ciudadano"
- CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano".
- Corte Constitucional. Sentencia T-021 del diez (10) de febrero de 1998, Magistrado Ponente: Dr. José Gregorio Hernández Galindo.
- Corte Constitucional. Sentencia T-249 del veintisiete (27) de 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 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. sobre pautas sobre Servicio al Ciudadano.
- Circular 012 de 2007 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. - Sobre operación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Circular 47 de 2011 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. - Sobre concepto unificador N° 1 - Atención de derechos de petición.

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

- Circular 108 de 2015 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. - Sobre socialización Ley 1755 de 2015.
- Resolución IDU 1903 de 2018, por medio de la cual se adopta el Código CA-TH-02 de Integridad Gente IDU.
- Resolución IDU 4940 de 2018, por medio de la cual se adopta la Política DU-SC-01 de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía del Instituto de Desarrollo Urbano.

4. TÉRMINOS

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

- Acción de tutela
- Actuación administrativa
- Bogotá Te Escucha
- Canal de atención
- Canal de comunicación
- Centro de contacto
- Consulta
- Datos abiertos
- Derecho de petición
- Denuncia
- Dependencia, grupo, área o servidor público competente
- Desistimiento
- Digiturno
- Estrategia de servicio
- Inobservancia
- Niveles de servicio
- Notificación
- Petición
- Puntos IDU
- PQRSD
- Queja
- Reclamo
- Red social
- Registro
- Requerimiento ciudadano
- Reserva
- Satisfacción del ciudadano
- Seguimiento
- Servicio público
- SUIT
- Servicio en línea
- Silencio administrativo
- Solicitud de información

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

- Solicitud de copia
- Sugerencia
- Trámite

5. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (LEY 1581 DE 2015)

La Ley de Protección de Datos Personales, reconoce y protege el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas y que sean susceptibles de tratamiento por parte del IDU, esto es, toda aquella información asociada a una persona y que permite su identificación. A manera de ejemplo, entre otros tenemos, su documento de identidad, lugar de nacimiento, estado civil, edad, lugar de residencia, trayectoria académica, laboral, o profesional, su estado de salud, características físicas, ideología política, orientación sexual.

Los datos personales conforman la información necesaria para que una persona pueda interactuar con otras o con una o más empresas y/o entidades para que sea plenamente individualizada del resto de la sociedad.

6. LA POLÍTICA DE GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA (RESOLUCIÓN IDU 4940 DE 2018)

El Instituto de Desarrollo Urbano, cuenta con una Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadana como instrumento para dirigir la acción pública, en aras de responder a realidades sociales relevantes. En esta política se ha vinculado la necesidad de dar gobernanza a los procesos de desarrollo urbano que, por medio de un enfoque de innovación social, coadyuve a la construcción de ciudades sostenibles y modernas, al diseño de programas focalizados en lograr bienestar a los ciudadanos y a su inclusión efectiva en los procesos de administración y gestión de las ciudades.

Esta Política juega un rol estratégico para el IDU, porque se desarrolla en coherencia con su misión y se convierte en el eje orientador de la planeación estratégica del Instituto para el ámbito social. Así, la Política establece en su objetivo general: *“Gestionar estrategias de diálogo ciudadano, gobernanza urbana y servicio a la ciudadanía hacia un modelo de innovación social que oriente a los actores involucrados en el desarrollo urbano de Bogotá Ciudad-Región, con el fin de generar apropiación y sostenibilidad de los proyectos de infraestructura para la movilidad y el espacio público”*.

7. SERVICIO A LA CIUDADANÍA (DECRETO 197 DE 2014)

De acuerdo con lo señalado en el artículo 2 de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se define como *“...el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado, para satisfacer las necesidades y –especialmente– para garantizar el goce efectivo de los demás derechos, sin discriminación alguna por razones de género, sexo, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad”*.

La ciudadanía es la razón de ser del Instituto de Desarrollo Urbano, por esta razón el sistema de servicio al ciudadano de la Entidad está orientado en garantizar la satisfacción con una atención

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

de calidad, calidez y oportunidad, y garantizando el bienestar individual y colectivo bajo el marco del desarrollo de infraestructura para la movilidad en Bogotá.

Para ello dispone de los canales de atención presencial, escrito, virtual y telefónico, y de las estrategias de servicio al ciudadano Red CADE y Puntos IDU; en dónde se atienden los requerimientos (también llamados PQRS: petición, queja, reclamo, sugerencia, solicitud, y/o denuncia) interpuestos por la ciudadanía, entidades públicas o particulares; y se les brinda el tratamiento de acuerdo a la regulación en materia de derechos de petición.

La Oficina de Atención al Ciudadano, como líder del sistema de servicio al ciudadano y del proceso estratégico Gestión Social y Participación Ciudadana del IDU, contempla la administración de los canales de atención, asesora a las demás dependencias en la clasificación y en los términos de respuesta de una petición, y asesora en cómo se debe brindar un correcto servicio al ciudadano. Por otra parte, el canal escrito es liderado por la Subdirección Técnica de Recursos Físicos.

De acuerdo al objetivo específico de la Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía para “generar una cultura organizacional de servicio a la ciudadanía”, la Oficina de Atención al Ciudadano busca promover una responsabilidad compartida de todos los servidores públicos y representantes del IDU basada en la premisa “Todos somos atención al ciudadano”, y acorde con los atributos del servicio.

7.1. PRINCIPIOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

El servicio a la ciudadanía estará orientado y soportado en los siguientes principios:

- **Accesibilidad:** la Administración propende por un servicio cercano a la ciudadanía que les permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.
- **Atención Diferencial Preferencial:** en todos los puntos de atención a la ciudadanía del Distrito Capital o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.
- **Cobertura:** la Administración es garante de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en todo el territorio del Distrito Capital.
- **Coordinación, Cooperación y Articulación:** la comunicación e interacción entre los actores del servicio, será un requisito indispensable para cumplir de forma integral el propósito de este Manual, concentrarán esfuerzos orientados a la satisfacción de la ciudadanía en un empleo adecuado de los recursos y en la búsqueda de una sociedad más justa y equitativa.
- **Corresponsabilidad:** es la responsabilidad solidaria entre el gobierno, la administración distrital y local, los particulares y la ciudadanía, que compromete el desarrollo de acciones para la solución de problemas socialmente relevantes.
- **Diversidad:** radica en el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.
- **Equidad:** está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.

- **Identidad:** reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.
- **Inclusión:** es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.
- **Innovación:** a partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.
- **La Ciudadanía como Razón de Ser:** es el reconocimiento explícito de los ciudadanos como eje y razón de ser de la misión del IDU.
- **Oportunidad:** es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.
- **Participación:** es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.
- **Perdurabilidad:** es la garantía de permanencia de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el tiempo, siendo garante el Estado a través de la institucionalidad, cumplimiento, evaluación, mejoramiento y seguimiento de las acciones planeadas en asocio con la ciudadanía.
- **Respeto:** considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores, y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.
- **Solidaridad:** es el accionar que promueve la cooperación, el respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio, en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en estado de indefensión y/o desventaja manifiesta frente al ejercicio, garantía y protección de sus derechos.
- **Territorialidad:** las acciones y decisiones públicas de servicio a la ciudadanía que se adopten, deberán tener en cuenta el territorio como determinante; por tal razón, se identificarán aspectos particulares como las formas de habitar diferenciales, las condiciones geográficas, los lazos y construcciones culturales. Pensar la política y el Sistema de Servicio desde el territorio, debe proporcionar el conocimiento necesario para desarrollar acciones diferenciales para las poblaciones referenciadas territorialmente, como el proporcionar tratamiento especial a la población rural, o víctimas del conflicto armado interno, o que se encuentre en situación de indefensión o vulnerabilidad. La territorialidad es el escenario donde se construyen las relaciones sociales, las relaciones políticas y se hacen evidentes las diferentes ciudadanías en diálogo con su entorno y con la administración local; por tanto, se debe orientar la satisfacción de las necesidades ciudadanas, pero también debe construir los espacios de diálogo e interacción entre el Gobierno, su administración y la ciudadanía.
- **Titularidad y efectividad de los derechos:** es la responsabilidad que los actores del servicio adquieren para adoptar las medidas necesarias con el fin de garantizar, facilitar y promover el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, quienes son titulares y sujetos plenos de éstos, incluyendo mecanismos de protección, afirmación y restitución cuando ellos hayan sido vulnerados.
- **Transparencia:** orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos, que se hace mediante la

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

interacción de los componentes rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.

7.2. VALORES ORGANIZACIONALES

Los valores organizacionales determinan las características necesarias para facilitar el desarrollo de los planteamientos estratégicos incluidos en la filosofía organizacional, adoptada mediante la Resolución IDU 1903 de 2018, para incentivar conductas positivas a favor de la legalidad, la vocación de servicio y la transparencia, y con el fin de fortalecer el entorno preventivo a la integridad pública; valores que se deben ver reflejados en la atención ciudadana del día a día, a continuación, se exponen los siete valores organizacionales:

- **Compromiso:** dar lo mejor personal y profesionalmente para alcanzar los objetivos y metas de la Entidad. Es creer y confiar en nuestras habilidades, capacidades y fortalezas personales y profesionales, es la palabra que habla con valentía de nuestras intenciones, es la acción que habla más alto que las palabras, es actuar con coherencia y ética, es estar comprometidos en participar motivados por un único interés, hacer las cosas bien.
- **Conocimiento Técnico:** experiencia e idoneidad técnica. El conocimiento (saber) se construye de la interacción entre nuestra realidad (las habilidades, aptitudes y actitudes) y las soluciones para enfrentar los desafíos que nos brinda el entorno (experiencia). Cada uno de nosotros aporta al IDU diferentes conocimientos técnicos desde distintas disciplinas que alimentan, como un todo, las buenas prácticas institucionales.
- **Diligencia:** cumplir los deberes, funciones y responsabilidades asignadas al cargo, de la mejor manera posible con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado. Integrar esfuerzos entre varias personas o dependencias que se necesitan entre sí para lograr el cumplimiento de las labores, funciones y responsabilidades. Para que suja la diligencia no es suficiente con que nos identifiquemos con los objetivos, las metas y las normas acordadas, es preciso, además, que compartamos unos valores y principios éticos mínimos.
- **Honestidad:** aquella virtud característica de actuar con fundamento en la verdad y la justicia, anteponiéndolos a sus intereses personales en pro del interés general. Quien actúa con honestidad basa sus acciones en la verdad en sus diferentes dimensiones: verdad consigo mismo, verdad con quienes le rodean y verdad con los hechos, tanto en su vida diaria como en su puesto de trabajo. La honestidad es consecuencia de un estado personal de coherencia entre las palabras, los pensamientos y las sensaciones del servidor público en su labor diaria, y se manifiesta en conductas basadas en la rectitud y transparencia.
- **Justicia:** actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas con equidad, igualdad y sin discriminación. La Justicia es la capacidad que tiene un individuo o una institución de considerar a los otros de forma igual, buscando siempre ser equitativo y equilibrado en la distribución de los derechos y oportunidades; se caracteriza por el uso de la imparcialidad para reconocer el derecho de cada uno, utilizando la equivalencia para ser iguales.
- **Pasión por el Logro:** enfoque permanente al resultado. Es el impulso y las ganas por superar los retos que nos trae el día a día de la forma más rápida y efectiva. La pasión por el logro motiva e inspira a la Gente IDU para alcanzar un buen resultado de forma planeada y correcta, siguiendo las

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

leyes normas y políticas de acuerdo con el contexto. La gente IDU se auto-motiva para alcanzar sus objetivos y propicia, por medio del liderazgo, a generar las condiciones para alcanzar los resultados.

- **Respeto:** reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición. Se entiende por respeto a la capacidad que tiene una parte de no invadir el espacio y los derechos propios de otra u otras personas, debido a las características particulares o cualquier otra condición personal que la haga destacar. Respetar no significa estar de acuerdo o pensar tal como lo haría otro individuo, sino que trata de no discriminar, ofender, ni mucho menos humillar a las personas por su forma de actuar.

7.3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

El artículo 10 de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, contenido en el Decreto Distrital 197 de 2014, define las características del servicio a la ciudadanía, así:

- **Cálido y Amable:** brindar a nuestros ciudadanos el servicio solicitado de una manera cortés, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que merecen y teniendo especial consideración con su condición humana, denotando su importancia con un correcto y adecuado trato.
- **Confiable:** el servicio se debe prestar de tal forma que la ciudadanía confíe en la precisión de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.
- **Efectivo:** el servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar del servicio público.
- **Rápido:** el servicio debe ser ágil, eficiente en el tiempo establecido y en el momento solicitado.
- **Respetuoso, digno y humano:** servicio imparcial, igualitario que se debe proporcionar a la ciudadanía, reconociéndolos como seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.

8. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

Las peticiones o requerimientos ciudadanos se clasifican de acuerdo con el tipo de requerimiento que el solicitante exprese ante la autoridad. Se han categorizado a fin de simplificar el tipo de petición, el trámite y su respuesta. Se pueden realizar de manera verbal, escrita o en medio electrónico.

8.1. QUEJAS

Se hacen a las autoridades sobre conductas, acciones o procedimientos irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público. La actuación que genera para el funcionario es la investigación disciplinaria a cargo de la oficina de Control Interno Disciplinario. En cualquier caso, deberá informarse al quejoso dentro los quince (15) días hábiles a la recepción del requerimiento, acerca del trámite dado por la oficina competente.

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

8.2. RECLAMOS

Los reclamos consisten en poner en conocimiento de las autoridades una irregularidad o la suspensión injustificada en la prestación de un servicio o su deficiente atención por parte de una autoridad administrativa. Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación.

8.3. DENUNCIA

Cuando se da noticia a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta. Tiene como esencial efecto, movilizar al órgano competente para que inicie las investigaciones preliminares para constatar, en primer lugar, la realización de un hecho ilícito, y en segundo lugar, su presunto autor. El término de respuesta de las denuncias es de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

8.4. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

Estas peticiones tienen como objeto obtener información, por ejercer control o vigilancia o por el sólo hecho de estar actualizado.

El derecho de petición de información también está dirigido a la obtención de copias de documentos impresos o escritos, extendiéndose sobre cualquier objeto mueble de índole representativo o declarativo, tales como planos, dibujos, fotografías, cintas cinematográficas o fonópticas, radiografías, grabaciones magnetofónicas, etc., mientras la constitución o la ley no le otorgue el carácter de reservado.

Todo ciudadano tiene derecho a examinar los expedientes en el estado en que se encuentren, salvo documentos sujetos a reserva, y solicitar u obtener copia de la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Entidad y sus distintas dependencias.

8.4.1. Reglas especiales para la solicitud de documentos con reserva

Las investigaciones de carácter administrativo o disciplinario estarán sometidas a reserva; los fallos serán públicos. (Artículo 33 de la Ley 190 de 1995).

La Ley 594 de 2000, en el artículo 28 dispone: *"La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta años de su expedición. Cumplidos éstos, el documento (...) podrá ser consultado por cualquier ciudadano, y la autoridad que esté en su posesión adquiere la obligación de expedir a quien lo demande copias o fotocopias del mismo (...)"*.

Sólo tienen carácter de reserva los documentos o la información señalada expresamente por la Constitución Política o en la Ley 1437 de 2011, en su artículo 24: *"(...) 1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales, 2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas, 3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica, 4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses"*

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

contados a partir de la realización de la respectiva operación, 5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, 6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos, 7. Los amparados por el secreto profesional, 8. Los datos genéticos humanos, (...). En relación con los numerales 3, 5, 6 y 7 la información de carácter reservado solo podrá ser solicitada por el titular de la información, sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a la misma.

Las excepciones referidas, no proceden cuando se trata de autoridades judiciales, legislativas o administrativas en el ejercicio de sus funciones.

En caso de negar una petición por tener carácter de reserva lo solicitado, tal decisión deberá motivarse y notificarse al solicitante. Contra esta decisión no procede recurso alguno.

Si el peticionario persiste en la solicitud, ésta la resolverá el Juez Administrativo del Distrito Capital de Bogotá de conformidad con el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011, y la entidad deberá dar cumplimiento establecido en el precitado artículo.

8.4.2. Procedimiento especial para la solicitud de copias

Cuando se soliciten fotocopias a la Entidad, el interesado debe sufragar previamente los costos, de acuerdo con los precios establecidos en el contrato de *outsourcing* vigente. En estos casos, la dependencia respectiva oficiará al interesado indicándole el número de copias y el costo de las mismas, para que éste cancele directamente a la firma contratista en el centro de copiado de la Entidad.

Una vez cancelado el servicio por el solicitante, este debe presentar el recibo de pago expedido por parte de la empresa contratista, a la dependencia responsable del documento, quien se encargará de tomar las fotocopias y entregarlas al solicitante, sin registrarlas en planilla de control de fotocopias del área.

Las fotocopias solicitadas por parte de autoridades judiciales, administrativas o de control se sujetarán a las siguientes reglas:

- Fotocopias que deben ser expedidas de manera gratuita: Las que sin mediar solicitud de parte, en ejercicio de la potestad oficiosa requieran los jueces o magistrados; las requeridas por la Fiscalía General de la Nación en desarrollo de una investigación; las que requieran organismos de control como la Contraloría General de la República, la Contraloría de Bogotá, la Procuraduría General de la Nación, Personería de Bogotá o Veeduría Distrital; las que soliciten los miembros del Concejo de Bogotá; las que soliciten las demás autoridades administrativas en ejercicio de las funciones que le son propias.
- Fotocopias que deben ser pagadas: Las pruebas solicitadas por las partes dentro de los procesos. En estos casos, la dependencia respectiva oficiará a la autoridad peticionaria indicándole el número de copias y el costo de las mismas, para que ésta a su vez, solicite al demandante o peticionario prueba del pago.

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

8.5. CONSULTAS

Una consulta sucede cuando ante las autoridades se presenta una petición, para que exprese su opinión o su criterio sobre determinada materia, relacionada con sus funciones o con materias de su competencia, y deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

El concepto dado por la autoridad en respuesta a una consulta, generalmente, se trata simplemente de consejos, orientaciones u opiniones que brinda la administración al interesado; y no crean derechos ni deberes ni imponen obligaciones, por ende, estos no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

8.6. SUGERENCIA

Una sugerencia es un consejo o propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso, cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública; requerirá su correspondiente respuesta por parte del área competente.

9. NIVELES DE SERVICIO

Representan los grados en los que se desarrolla el servicio al ciudadano y se atienden los requerimientos ciudadanos según su complejidad. En el IDU existen dos niveles de servicio: básico y especializado. Lo que diferencia cada nivel de servicio, en el primer caso, es cuando la Entidad brinda la información inmediatamente; de lo contrario se entiende que es un nivel de servicio especializado.

9.1. NIVEL DE SERVICIO BÁSICO

Atención brindada a la ciudadanía en primer contacto, con base en la información general suministrada previamente por las distintas dependencias que integran la Entidad o con el uso de herramientas informáticas para la búsqueda actualizada de la información, permitiendo la posibilidad de resolver de manera directa e inmediata los requerimientos ciudadanos.

En otras palabras, si se brinda la información inmediatamente y el peticionario queda satisfecho y/o comprende la respuesta, estos requerimientos deben quedar registrados inmediatamente en el Sistema de Gestión Social, Participación Ciudadana y Datos Abiertos - Sistema Bachué, en el módulo de gestión de PQRS; y el mismo día de radicación deben quedar cerradas en el sistema.

Forman parte de este nivel de servicio los canales: telefónico, presencial y el chat institucional.

9.2. NIVEL DE SERVICIO ESPECIALIZADO

Corresponde a los requerimientos en los cuales no se puede brindar la información en primer contacto y es necesario remitir la petición a otra dependencia, en tal caso, se registra en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y se aplican los términos de respuesta de la Ley 1755 de 2015.

Aplica tanto para las peticiones ciudadanas, como también, a los requerimientos realizados por los organismos de control y demás autoridades que requieran un análisis y/o estudio técnico o jurídico para dar respuesta oportuna.

De acuerdo a lo anterior, los actores de servicio deben garantizar el registro de las peticiones de manera oportuna, en los sistemas definidos por la entidad, puesto que esta información permite

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

medir de forma cualitativa y cuantitativa la calidad, oportunidad de la respuesta y el nivel de satisfacción del peticionario.

Tenga en cuenta que para asignar el requerimiento a la dependencia encargada de dar respuesta y con el fin de registrar adecuadamente la petición en el Sistema ORFEO, se deben considerar las funciones asignadas a cada dependencia en el Acuerdo IDU 02 de 2009 y lo expuesto en el Instructivo IN-SC-011 para la Clasificación de los Requerimientos Ciudadanos IDU.

10. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los canales son los medios de comunicación a través de los cuales la ciudadanía interactúa con la entidad, con el propósito de cumplir de manera voluntaria con sus obligaciones de obtener información, orientación o asistencia frente a los trámites y servicios del IDU.

El Centro de Contacto es el lugar donde se administran los canales de atención presencial, telefónico y virtual dispuestos por el IDU y habilitados para recibir, clasificar, radicar y dar respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía. A su vez, su administración es responsabilidad de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la razón de ser de la Administración Pública es el ciudadano, por ello, continuamente se deben generar procesos de mejora que contribuyan con altos niveles de satisfacción en los servicios prestados por los servidores de la Entidad, basándose en el respeto al ciudadano a través del reconocimiento de sus derechos y presentando siempre el servidor público comportamientos acordes con el ideario ético del Distrito.

10.1. DIRECTRICES PARA EL CENTRO DE CONTACTO

El horario de atención es de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. de lunes a viernes, en jornada continua.

Los operadores de cada uno de los canales de atención que hacen parte del Centro de Contacto, serán responsables del trámite ágil y oportuno de los requerimientos ciudadanos recibidos allí, procurando responder en primer contacto. En caso de que no sea posible responder los requerimientos inmediatamente, debido a que su respuesta corresponde al nivel de servicio especializado, se radicarán como Derecho de Petición en el Sistema de Información de Gestión Documental - ORFEO para su trámite respectivo e igualmente se registrará la atención en el Software de Gestión de PQRS – Sistema Bachué.

Siempre que se radiquen requerimientos ciudadanos en el Sistema de Información de Gestión Documental - ORFEO, deberá registrarse el barrio y la localidad del asunto objeto de la solicitud.

Durante la jornada laboral, los administradores de los diferentes canales revisarán permanentemente la bandeja de entrada, evacuando los requerimientos en orden de llegada e identificando aquellos a los cuales se les debe dar trámite prioritario, como son:

- Mensajes que provengan de otras entidades o autoridades del Estado.
- Mensajes que provengan de concejales o congresistas en ejercicio de su investidura.
- Mensajes que por la naturaleza judicial de su asunto deban remitirse a la cuenta de correo electrónico notificacionesjudiciales@idu.gov.co (para los casos que aplique).
- Las peticiones provenientes de menores de edad.

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

- Mensajes que provengan de medios de comunicación o periodistas en ejercicio de su oficio, y los demás señalados en el artículo 20 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Para el envío de la respuesta al requerimiento ciudadano, el canal de respuesta se determina por el canal por el cual ingresó la petición o por solicitud del peticionario:

- Escrito: Respuesta escrita y/o virtual.
- Presencial: Respuesta escrita, verbal y/o virtual.
- Telefónico: Respuesta escrita, verbal y/o virtual.
- Virtual: Respuesta escrita y/o virtual.

A continuación, se definen los canales oficiales de servicio a la ciudadanía del Instituto de Desarrollo Urbano; los cuales están habilitados para recibir, clasificar radicar y dar respuesta:

10.2. CANAL ESCRITO

El IDU ha dispuesto ventanillas para la recepción y radicación de los requerimientos y/o correspondencia presentada de forma escrita, se encuentran ubicadas en el primer piso de la sede principal del Instituto ubicada en la Calle 22 No. 6 - 27, en donde se devolverá una copia de la misma con el respectivo número de radicado. Este canal es administrado por la Subdirección Técnica de Recursos Físicos.

10.3. CANAL TELEFÓNICO

La ciudadanía puede comunicarse con el Instituto de Desarrollo urbano, a través del conmutador mediante las líneas (571) 3386660, (571) 3445000 o en la línea gratuita 018000 910312.

A través de las siguientes líneas telefónicas (571) 3412214 y (571) 3387555, la Oficina de Atención al Ciudadano atiende y orienta los requerimientos respecto a los trámites y/o servicios que presta la Entidad.

Por otra parte, en las líneas telefónicas de los Puntos IDU y de los puntos móviles para la gestión predial, la ciudadanía puede consultar información de los proyectos de infraestructura vial, espacio público y los procesos de negociación predial que tiene en desarrollo el IDU. Dicha información se encuentra actualizada en la página web del IDU, en el banner principal se ubica la opción servicio a la ciudadanía y luego canales de atención.

Se busca que las respuestas a las inquietudes o requerimientos ciudadanos interpuestos a través de la línea telefónica, sean atendidas inmediatamente procurando entregar la respuesta definitiva en primer contacto.

10.4. CANAL VIRTUAL

Con el apoyo de las tecnologías de la información y la comunicación, el IDU facilita a la ciudadanía el acceso a la información pública, gracias a las siguientes líneas de atención administradas por la Oficina de Atención al Ciudadano:

- Correo institucional atnciudadano@idu.gov.co

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

- Chat Institucional y Chat valorización
- Formulario web

Adicionalmente, el IDU pertenece al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, quien administra el “Sistema Bogotá Te Escucha”, plataforma virtual en dónde los ciudadanos pueden radicar sus requerimientos, obteniendo automáticamente el número de registro y, desde el cual, se trasladan las peticiones de acuerdo con las competencias del IDU.

El ciudadano puede acceder a la página web <http://www.bogota.gov.co/sdqs> para radicar su petición y desde la Oficina de Atención al Ciudadano se administran todos los requerimientos que son asignados al IDU a través del sistema “Bogotá Te Escucha”, se responden en primer contacto o se radican en el Sistema de Información de Gestión Documental - ORFEO para dirigirlos a la dependencia competente para dar respuesta, a fin de que se le responda directamente al peticionario. Así mismo, verifica el trámite y respuesta oportuna de los derechos de petición que ingresan al Instituto, encargándose de cargar la respuesta definitiva en el sistema “Bogotá Te Escucha”.

Los servidores públicos de la Oficina de Atención al Ciudadano, delegados para atender cada uno de los canales virtuales, realizarán el descargue de las PQRSD presentadas por los ciudadanos el mismo día de ingreso de la petición, o en caso de que se interpongan PQRSD durante el fin de semana o día festivo, a la primera hora laboral del día hábil siguiente, identificando los mensajes publicitarios no deseados o sospechosos de contener virus para proceder a su eliminación.

Una vez recibida la PQRSD, el servidor público examinará el contenido del mensaje y decidirá si este debe ser respondido inmediatamente, trasladado a otra entidad o si por su complejidad debe ser atendido por las áreas técnicas especializadas, según el asunto expuesto en el requerimiento; en este último caso, se radicará el requerimiento junto con todos sus archivos adjuntos en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, enviando un mensaje al remitente, confirmando la recepción del requerimiento e informándole el número de radicado y el tiempo de respuesta según sea su clasificación. Se exceptúa el chat institucional teniendo en cuenta que es la única línea virtual que se puede responder en primer contacto.

A continuación, se indica cómo se debe escribir el mensaje de confirmación del recibido:

ASUNTO: *Su requerimiento en el IDU*

Buenos Días / tardes señor/a (Nombre del ciudadano/a)

Hemos recibido su solicitud y ha sido registrada en nuestro sistema como derecho de petición con el número de radicado (indicar el número del radicado del Sistema Orfeo), el cual tiene respuesta en (indicar la cantidad de días hábiles), período dentro del cual el área competente al interior del IDU dará respuesta a su petición, siendo posteriormente remitida a su correo electrónico o dirección de correspondencia.

Agradecemos su amable contacto.

Cordialmente,

*Oficina de Atención al Ciudadano
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
Teléfono: (57) (1) 3387555 PBX 3386660
atnciudadano@idu.gov.co*

Al momento de dar respuesta al requerimiento, se debe escribir el mensaje de la siguiente forma:

ASUNTO: *Respuesta del IDU o Re: asunto*

Señor/a (Nombre del ciudadano).

En atención a su requerimiento enviado (fecha de recibo del correo), en la que nos manifiesta (objeto del requerimiento), le informamos que (respuesta al requerimiento).

Esperamos que la información haya sido satisfactoria.

Gracias por comunicarse con el Instituto de Desarrollo Urbano.

Cordialmente,

*Oficina de Atención al Ciudadano
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
Teléfono: (57) (1) 3387555 PBX 3386660
atnciudadano@idu.gov.co*

En caso de que se requiera mayor información sobre el requerimiento ciudadano o no pueda ser contestado inmediatamente, el administrador del canal virtual enviará un mensaje al ciudadano desde el correo institucional atnciudadano@idu.gov.co, en el cual solicitará ampliación o aclaración del requerimiento, y/o solicitará o confirmará la dirección de correspondencia para entregar la respuesta del requerimiento, se indicará que la respuesta podrá ser recibida a través del correo atnciudadano@idu.gov.co o por escrito físico en la sede del IDU de la calle 22 No. 6 - 27. El mensaje en estos casos se escribirá de la siguiente forma:

ASUNTO: *Ampliación de información para su requerimiento en el IDU*

Señor/a (Nombre del ciudadano/a)

Hemos recibido su correo con fecha (fecha de recibo del correo), en la que nos solicita (indicar el objeto del correo).

Para poder atender efectivamente su requerimiento, le solicitamos nos haga llegar a través de este medio, la siguiente información: (enumerar los requerimientos de información). Una vez recibamos esta información, daremos trámite a su requerimiento según los términos de ley.

Gracias por comunicarse con el Instituto de Desarrollo Urbano.

Cordialmente,

Oficina de Atención al Ciudadano

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
 Teléfono: (57) (1) 3387555 PBX 3386660
atnciudadano@idu.gov.co

Por último, el administrador del canal virtual, realizará el registro del requerimiento en el módulo de gestión de PQRSD – Sistema Bachué o en aquel que lo reemplace, incorporando el nombre del ciudadano, identificación, dirección de domicilio, dirección del requerimiento, clasificando su asunto y la primera respuesta brindada, en la medida de lo posible, y sin desconocer el derecho de los ciudadanos a presentar requerimientos anónimos.

10.4.1. Atención a través del correo institucional

El Instituto de Desarrollo Urbano ha dispuesto el correo institucional atnciudadano@idu.gov.co para atender las solicitudes enviadas por la ciudadanía a través de correo electrónico.

El administrador guardará en una carpeta virtual dentro del correo electrónico, los mensajes recibidos y tramitados por año. La carpeta tendrá como etiqueta «*Mensajes tramitados año 20__*». Lo anterior a fin de almacenar información para eventuales consultas.

10.4.2. Atención a través del formulario web

El Instituto de Desarrollo Urbano ha dispuesto el Formulario Web para que los ciudadanos envíen sus requerimientos directamente, mediante el formulario para la radicación de PQRSD.

Este formulario se encuentra ubicado en la página de internet del IDU, dentro del banner principal se busca la opción “Servicio a la Ciudadanía” y luego en la opción “Canales de Atención” se busca el enlace para acceder a “[Formulario Web](#)”.

10.4.3. Atención a través del chat institucional

El Instituto de Desarrollo Urbano ha dispuesto este canal dentro de su página de internet, a fin de atender inquietudes y responder solicitudes de información básica de manera inmediata, por lo que el ciudadano debe contar con un correo electrónico.

Se procurará que las respuestas a las inquietudes o requerimientos ciudadanos interpuestos a través de este aplicativo sean emitidas inmediatamente; sin embargo, si la complejidad del asunto lo amerita y con la anuencia del ciudadano, se podrá radicar el requerimiento como derecho de petición en el Sistema Orfeo (sistema mediante el cual se enviará el requerimiento a la dependencia competente), y se informará al usuario el número del radicado y el tiempo previsto para la respuesta.

Es importante que el servidor público que atiende este canal, conozca los trámites y servicios prestados por la entidad, considerando que el ciudadano realice alguna consulta referente a ello. Se sugiere, que la comunicación con el ciudadano debe estar estructurada por frases cortas, con el fin de facilitar la comprensión y fluidez de la misma. Y, si la respuesta que se debe emitir al ciudadano es extensa, dividirla en bloques, esto facilitará la comprensión del mensaje.

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

El horario de atención al ciudadano a través del chat es el mismo que la entidad ha establecido, en consecuencia, el chat debe estar activo de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua.

La atención a las inquietudes o requerimientos ciudadanos a través del Chat, se hará con la siguiente formalidad:

I. Saludo para iniciar el servicio del Chat:

Buenos días / tardes señor/a (Nombre del ciudadano/a). Bienvenidos al servicio de Chat del Instituto de Desarrollo Urbano. ¿En qué lo puedo ayudar?

II. En caso de que el requerimiento tome más tiempo en ser respondido, se debe informar al ciudadano el motivo y el tiempo que tomará realizar la consulta, así:

Señor/a (nombre del ciudadano) es necesario realizar una consulta para resolver su inquietud. Esto tomara (indicar el tiempo estimado). ¿Desea continuar conectado?

III. Si el ciudadano acepta realizar la consulta y una vez se tenga la información requerida, hacerle el llamado por su nombre a través de la pantalla del Chat.

IV. Si el ciudadano decide retirarse, se le puede ofrecer enviar la información a un correo electrónico de su elección en el transcurso del día o solicitarle que se conecte en otra oportunidad para atender su requerimiento.

V. Una vez atendido el requerimiento, escribir:

¿Hay algo más en lo que pueda ayudarle?

VI. Despedida para cerrar el servicio de Chat:

Gracias por acceder al servicio de Chat del Instituto de Desarrollo Urbano. Fue un placer servirle.

10.4.4. Atención chat valorización

Con el objeto de brindar un mejor servicio al ciudadano que requiera obtener paz y salvo por concepto de valorización, la Subdirección Técnica de Apoyo a la Valorización, atiende el canal denominado chat virtual valorización, a través del cual apoyan la emisión de dicho documento, orientando correctamente a los ciudadanos en los casos especiales que requieran estudio técnico o que tengan otra duda al respecto.

Para la atención al ciudadano desde el presente canal, se deben atender los PROTOCOLOS DE SERVICIO descritos en el capítulo 14. Adicionalmente, es importante tener presente que el lenguaje manejado sea respetuoso, amable, confiable, empático, incluyente, oportuno y efectivo: El mismo no debe contener jergas, tecnicismos ni abreviaturas. Si hay la necesidad de utilizar una abreviatura, la misma debe ser definida de manera clara.

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

Recuerde que el objetivo principal del chat de valorización es aclarar dudas o inquietudes sobre la generación del certificado de estado de cuenta para trámite notarial desde la página web, por lo cual se debe agotar esta etapa primero.

Tenga en cuenta

Utilice lenguaje apropiado y claro, recuerde que es la institución la que está atendiendo en el chat. Informe de manera clara al ciudadano (visitante) si solicita ayuda para la generación del Certificado de Estado de Cuenta para Trámite Notarial (paz y salvo), indíquele paso a paso cómo llegar al sitio y, de no ser posible el ingreso, remítale el link de acceso:

<https://webiduidu.gov.co/ServiciosValbrizabion/faces/site/index.xhtml>.

Guíelo con los datos que debe ingresar para la generación del certificado (paz y salvo).

Ayude a resolver las inquietudes del ciudadano (visitante), si no es claro el requerimiento, indague de manera apropiada sobre lo que necesita.

Pregunte sobre el mensaje que arroja el sistema si no es posible la generación del certificado de estado de cuenta para trámite notarial (paz y salvo) por el ciudadano (visitante) desde la página web.

- Solicite el CHIP del predio o matrícula inmobiliaria y consulte en el sistema.
- Guíe al ciudadano (visitante) si desconoce cuál es el CHIP del Predio, aclárele que está conformado por tres letras A mayúscula, cuatro números y cuatro letras al final, o solicite la matrícula catastral.
- Si el trámite es exitoso, indique al ciudadano (visitante) que será remitido al correo electrónico registrado en el certificado de estado de cuenta para trámite notarial (Paz y Salvo).
- Si no es posible, indíquele que al correo electrónico registrado se remitirá la respuesta del caso, o informar el trámite que debe realizar acercándose a la Calle 22 N° 6 - 27 con los documentos que corresponda. (Escritura Pública y los que se requieran para el trámite).
- Si registra una generación de certificado de estado de cuenta para trámite notarial (paz y salvo) reciente, indíquele que no es posible la generación de un nuevo certificado de estado de cuenta para trámite notarial (paz y salvo) puesto que hay un certificado vigente.
- Indíquele que puede verificar la validez del certificado de estado de cuenta para trámite notarial (paz y salvo) generado y, para finalizar con la información indique *"Le sugiero que una vez se venza el certificado de estado de cuenta para trámite notarial (paz y salvo) ingrese nuevamente a la página web para obtener uno nuevo"*.
- Informar al ciudadano (visitante) cuando solicite más de un certificado que la generación por este medio es de máximo tres certificados diferentes.
- Cuando solicite un número mayor de paz y salvos (más de 3 predios), debe radicar esta solicitud en el punto de atención del IDU como certificados de estado de cuenta para trámite notarial masivo indicando su dirección y allegando los documentos necesarios para este trámite.
- Recordar al ciudadano (visitante) que la vigencia del Certificado de Estado de Cuenta para Trámite Notarial (Paz y Salvo) está especificado en el documento.
- Recuerde que cada sesión es única, así mismo cada solicitud. Por tanto, dé el trato adecuado.
- Frente a la eventualidad, de que el sistema, presente inconvenientes, informe al ciudadano (visitante):
 - *En este momento el sistema está presentando fallos /no es continuo, agradezco su comprensión. Si el problema persiste dé la opción al ciudadano (visitante) para que decida:*
 - *Contactarse más tarde*

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

- Remitir posteriormente respuesta de la solicitud por correo electrónico
- Permanecer en la sesión.
- Si está en sesión y se aproximan las 4:30 pm, debe continuar con la sesión hasta la entrega de la respuesta final al ciudadano. Si no es posible atender el requerimiento porque es necesario hacer un mayor estudio, debe informar al ciudadano (visitante) que le será remitida una respuesta al correo electrónico registrado en el transcurso del día hábil siguiente.

Evite

- Descuidar la sesión iniciada por atender otro asunto.
- Tutear al ciudadano (visitante). Recuerde que usted, en el momento de la sesión, representa a la Entidad.
- Dejar su usuario activo en los tiempos de ausentismo del puesto de trabajo.
- Salir de la sesión activa sin despedirse.
- Utilizar modismos tales como "Q", "PQ", "OK", "PDE" y demás
- Utilizar letras mayúsculas sostenidas en la sesión a menos que sea indispensable.
- Utilizar símbolos.
- Usar tecnicismos. Los visitantes a la sesión de chat pueden desconocer la diferencia entre pagar la contribución de valorización y pagar el impuesto predial. Si esto ocurre, explique de forma sencilla y clara la diferencia según la necesidad iniciando con las siguientes opciones:

Le recuerdo que la contribución de valorización es un pago que se hace cada vez que el Concejo de Bogotá aprueba un Acuerdo de Valorización conformado por un plan de obras, utilice ejemplos (calles, avenidas, puentes, etc.) que permiten mejorar la movilidad en la ciudad.

Le recuerdo que estos acuerdos de valorización son aprobados por el Concejo Distrital y no se hace cada año, por tanto, es una contribución a diferencia del impuesto predial que es una obligación tributaria anual que deben realizar los propietarios de predios.

Estar al día con la contribución de valorización le permite obtener el certificado de estado de cuenta para trámite notarial (Paz y Salvo) y generar recursos para la ejecución de obras, mejorar la movilidad y calidad de vida en la ciudad.

10.5. CANAL PRESENCIAL

Punto de servicio al ciudadano a través del cual se reciben peticiones verbales y se brinda atención sobre los proyectos de infraestructura vial y de espacio público, trámites y/o servicios, en forma directa así:

- I. En las sedes IDU: Calle 22 No. 6 – 27 piso 1; Calle 20 No. 9 – 20 y Calle 17 No. 7 – 60 piso 3 u otras sedes alternas.
- II. En puntos IDU y puntos móviles para la gestión predial, se brinda atención al ciudadano sobre los proyectos de infraestructura vial y de espacio público que se encuentran en ejecución, y acerca de los procesos de adquisición predial que está adelantando el IDU.
- III. Red CADE
- IV. Ferias, eventos, recorridos o reuniones en territorio.
- V. La Subdirección Técnica de Operaciones – STOP, presta sus servicios en la sede de la Calle 20 N° 9 – 20, quienes atenderán al ciudadano conforme los protocolos de servicio señalados

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

en el capítulo 14 PROTOCOLOS DE SERVICIO , del presente Manual, y a las siguientes recomendaciones:

1. Generar acuerdos con la empresa que presta sus servicios de vigilancia a la entidad, para que cuando un ciudadano llegue a solicitar información sobre valorización o busque a alguien de la Subdirección Técnica de Operaciones se comuniquen con las siguientes extensiones dependiendo del tema a tratar, así:
 - Conceptos técnicos: 3920 - 3933
 - Liquidación y cartera: 3905 - 3906
 - Administrativo: 3904 - 3900
 - Cartografía: 3928
 2. Cada líder de grupo ubicará al profesional responsable del tema para que esté pendiente en la entrada de recibir al ciudadano que fue anunciado desde recepción.
 3. Una Vez el ciudadano o visitante llega al área, el funcionario o profesional encargado del tema, lo recibe, le da la bienvenida con un saludo (*"buenos días / buenas tardes"*), se presenta (*"mi nombre es -se presenta con su nombre- y soy la persona encargada de resolver su inquietud"*).
 4. El servidor público encargado del tema se dirige con el ciudadano al módulo asignado para la atención de los usuarios, el cual tendrá el mobiliario necesario y todos los aplicativos requeridos para dar una oportuna respuesta.
 5. El servidor público encargado solicita al ciudadano (visitante) diligenciar la planilla establecida para llevar el respectivo control, la cual se encontrará publicada en el mapa de procesos.
 6. El servidor público encargado le ofrece al ciudadano (visitante) una bebida (tinto, infusión o un vaso con agua).
 7. El servidor público encargado del tema realiza las consultas técnicas necesarias en las bases de datos para poder dar respuesta a la consulta realizada por el ciudadano.
 8. Si se determina que no es posible dar respuesta oportuna en el tiempo establecido para la misma, se le informará al ciudadano (visitante) que la respuesta presenta una demora, el porqué de la misma y el tiempo estimado para poderle dar la respuesta.
 9. Al finalizar la consulta y dar respuesta al ciudadano se le debe preguntar "¿Le puedo ayudar en algo más?", en caso de que éste no tenga otra inquietud, despídase formalmente, y la frase "muchas gracias por acercarse al Instituto de Desarrollo Urbano".
 10. Se le informa al ciudadano que tiene la posibilidad de calificar el servicio y, si así lo desea, puede dejar algún comentario o sugerencia en el formato correspondiente.
 11. Es de recordar que si se recibe una ofensa por parte del ciudadano (visitante), no se debe tomar de manera personal y se debe manejar un comportamiento ético y profesional y se es el caso, llamar al líder del grupo para poder manejar la situación con el apoyo de él.
- VI. La Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales, presta sus servicios en la sede de la calle 20 N° 9 – 20, y todos los servidores públicos de la dependencia están en condiciones de brindar debida atención a los ciudadanos que se acercan a solicitar un servicio. Por ello, estarán siempre bien presentados, atendiendo los protocolos de servicio al ciudadano, señalado en el presente documento.

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

De acuerdo a lo anterior, en la atención presencial es fundamental tener en cuenta las directrices que van orientadas para todos los actores de servicio que tengan contacto directo con la ciudadanía, desde el momento de ingreso, durante el servicio y hasta la despedida. La ciudadanía debe sentirse bien atendida por parte de los servidores públicos del IDU de todas las dependencias, incluye a quienes se les adjudique la prestación del servicio: residente social, personal de obra, personal de la empresa de mensajería, guardas de seguridad, personal de aseo y cafetería, etc.

Se buscará que las respuestas a las inquietudes o requerimientos ciudadanos interpuestos a través del canal presencial, sean atendidos inmediatamente procurando dar la información o respuesta definitiva en primer contacto.

11. ENLACES

La Oficina de Atención al Ciudadano ha buscado mantener contacto con todas las dependencias de la entidad, a través de los enlaces, con el fin de resolver de la manera más precisa y en lo posible inmediata, las diversas solicitudes de la ciudadanía atendidas por nuestros operadores de los canales de interacción (telefónico, virtual, presencial), así como también para mantenerlos actualizados sobre información relevante que pueda ser de conocimiento de la ciudadanía; esto en cumplimiento de lo establecido en el numeral 4° del Decreto Distrital 371 de 2010.

Consecuentemente, cada una de las dependencias ha designado a un servidor público y su suplente, buscando obtener apoyo en la actualización permanente de información referente a trámites y servicios, así como también orientar en las respuestas a los requerimientos frente a la gestión de su área. Es importante tener presente lo significativo de que los enlaces designados cuenten con información general del área, compromiso y disponibilidad para atender llamadas de nuestros operadores, toda vez que serán el puente de comunicación entre la Oficina de Atención al Ciudadano y su área.

12. PASOS A SEGUIR POR PARTE DE LOS ACTORES DE SERVICIO AL CIUDADANO

Los participantes en la prestación del servicio, juegan un papel fundamental frente al servicio que presta la entidad, por lo cual es necesario implementar en dicha cadena, una serie de pasos que se deben seguir para brindar un servicio eficiente porque *“todos somos atención al ciudadano”*.

Tenga en cuenta

- Prepare su puesto de trabajo y revise su presentación personal antes de iniciar el horario de atención.
- Permanezca siempre en su puesto de trabajo, listo para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de ausentarse por un corto período, asegúrese de que uno de sus compañeros esté atento para reemplazarlo durante su ausencia.
- Suspenda lo que esté haciendo mientras atiende al ciudadano esto le hará sentir que merece toda su atención.
- Procure no conversar por teléfono o con los compañeros, de temas ajenos a la solicitud del ciudadano mientras lo atiende.
- Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano le está manifestando.
- No tutee a los ciudadanos ni utilice frases afectuosas hacia ellos.
- Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

- La atención que se dé a amigos, familiares y conocidos debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos, sin distingo alguno.
- No retoque su maquillaje en su puesto de trabajo ni a la vista de los ciudadanos.
- No mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.

Punto de Atención Presencial

Para este primer momento se recomienda lo siguiente:

- Abrir la puerta de ingreso en el horario de servicio definido por la entidad: de lunes a viernes a las 7:00 a.m.
- Hacer contacto visual con los ciudadanos.
- Saludar al ciudadano siguiendo el protocolo establecido en el numeral 13 del presente documento.
- Orientar al ciudadano al punto de información más cercano, dónde debe solicitar turno para la atención, gestión y respuesta a sus peticiones, trámites y/o servicios.
- Brindar únicamente la información de carácter institucional, tal como se indica en los avisos informativos.
- Nunca brindar información que no haya sido socializada, ni solicitada por el ciudadano.
- En ningún caso debe presentar una actitud de desconfianza con el ciudadano.
- No debe realizar comentarios negativos con la ciudadanía, acerca del servicio prestado, puesto que esta conducta contribuye a generar una mala imagen de la entidad.
- No exteriorice su opinión para evitar herir susceptibilidades que puedan generar una queja o reclamo.
- Despedirse amablemente.
- Al finalizar la jornada cierre la puerta de ingreso a las 4:30 p.m., sin permitir el ingreso de ningún ciudadano a los puntos de atención presencial o a las sedes del IDU, a menos que cuente con autorización de un supervisor, director o jefe de oficina.

Cuando el ciudadano desea consultar directamente con la dependencia, se debe:

- Organizar el ingreso por orden de llegada.
- Preguntar el nombre al ciudadano y a que dependencia se dirige.
- El ciudadano será anunciado a través de llamada telefónica para su debida autorización de ingreso.
- Solicitar los datos básicos y tomar fotografía.
- Imprimir el sticker que entrega al ciudadano indicándole que es necesario portarlo en un lugar visible para identificarlo como visitante.
- Informar la ubicación de la dependencia.
- A la salida debe solicitar el sticker de ingreso.

Cuando por algún motivo, haya que suministrar turnos

- Estar atento, cuando el ciudadano se acerque al punto y le da la bienvenida.
- Observa la condición de los ciudadanos, para asignar turno prioritario si a ello hay lugar.
- Escucha la solicitud para remitir adecuadamente al módulo o ventanilla, de forma ágil y eficiente.

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

12.1. VIGILANTES O GUARDAS DE SEGURIDAD

Es el primer actor de servicio que recibe a los ciudadanos, cuando se acercan al punto de atención presencial o a las sedes del Instituto.

12.2. SUPERVISORES (Y/O ANFITRIONES)

En el Instituto de Desarrollo Urbano, los actores de servicio como supervisores (y/o anfitriones), entran en acción por lo general en situaciones de contingencia, aglomeración, estrategia de servicio al ciudadano o daño del sistema de turnos; por lo que este debe estar atento de los ciudadanos que ingresan como de las personas que se encuentran en la sala, y garantiza la priorización en la atención, de forma organizada, mientras se restablece o normaliza la situación.

12.3. INFORMADORES

Son los responsables de administrar la entrega de turnos en el punto de atención presencial.

12.4. SERVIDORES PÚBLICOS

Según el artículo 123 de la Constitución de 1991 de Colombia, "*los servidores públicos son los miembros de las corporaciones públicas, lo empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios*". El servidor público, brinda un servicio de utilidad en la entidad, por ello, dado que son quienes resuelven las inquietudes en primer contacto o direccionan, deberán procurar por su satisfacción y, de ser posible, resolver los requerimientos de forma inmediata.

13. SISTEMAS DE INFORMACIÓN ORFEO Y BACHUÉ

Es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior; de esta manera, todos los requerimientos ciudadanos deben ser registrados en el sistema que corresponda: sistema de gestión documental ORFEO y/o el sistema de Gestión Social, Participación Ciudadana y Datos Abiertos - sistema Bachué - módulo de gestión de PQRSD, incluye aquellas dependencias que atiendan de forma presencial a la ciudadanía, esto con el fin de medir cualitativa y cuantitativamente los requerimientos que recibe diariamente la entidad.

Cuando se brinde un servicio básico, es decir se entregue la información en primer contacto, el requerimiento deberá quedar registrados en el Sistema de Gestión Social, Participación Ciudadana y Datos Abiertos - Sistema Bachué, en el módulo de gestión de PQRSD; y consecuentemente deberá ser cerrado en el sistema.

Por otra parte, cuando se preste un servicio especializado, es decir que no se puede brindar la información en primer contacto, la misma deberá ser registrada en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Tenga en cuenta

- Tome los datos del ciudadano y de la petición; nombre, número de documento de identidad, dirección de correspondencia, siempre y cuando el ciudadano desee suministrar dicha información; descripción del requerimiento, dirección del asunto, localidad, barrio, y los datos generales de la PQRSD como por ejemplo el canal de atención, criterio y subcriterio (ver IN-AC-instructivo clasificación de requerimientos ciudadanos), y el tipo de requerimiento, en la medida

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

de lo posible y sin desconocer el derecho de los ciudadanos a presentar requerimientos anónimos.

- Confirme con el ciudadano que la información registrada corresponde a la petición manifestada dando lectura a la petición y pronunciando la siguiente frase: “está de acuerdo con la información registrada”, así mismo el ciudadano aceptará o informará los ajustes que considere necesarios.
- Informar al ciudadano el número de radicado y los tiempos de respuesta del requerimiento.
- Refiérase de manera respetuosa, utilizando el nombre del ciudadano durante la recepción de la petición PQRSD.
- Toda respuesta a un derecho de petición radicado en el Sistema de Información de Gestión Documental – ORFEO, deberá generarse a través de este mismo medio con un oficio.

14. PROTOCOLOS DE SERVICIO

Los protocolos de servicio al ciudadano señalan los pasos a seguir para la prestación del servicio, los cuales deben observar los servidores que, por su razón de ser, participan en el ciclo de servicio a la ciudadanía.

Para los casos en que la información publicada en la web se encuentre desactualizada o existan fallas en las diferentes aplicaciones, reporte a la dependencia responsable.

De acuerdo a la campaña “**Todos somos Atención al Ciudadano**”, tenga en cuenta que todas las dependencias del Instituto de Desarrollo Urbano, cuentan con extensiones que están habilitadas para apoyar la gestión, por lo tanto, se debe atender el teléfono de manera rápida, amable y con disposición de servicio, conforme las indicaciones señaladas en este documento.

14.1. SALUDO

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerque al punto de atención, procurando mantener dicho contacto hasta finalizar la atención.
- Saludar al ciudadano de inmediato, de manera amable, ejemplo: «Buenos días (tardes), bienvenido al Instituto de Desarrollo Urbano. ¿En qué puedo servirle?»
- Escuchar atentamente al ciudadano, sin interrupción.
- Mantener una postura corporal correcta, relajada, sin cruzar los brazos, evitando el movimiento continuo de las manos y piernas que pueda distraer o llamar la atención del ciudadano.
- Brindar atención exclusiva, evitando atender llamadas telefónicas o el chat en dispositivos móviles, mientras se esté atendiendo a la ciudadanía, puesto que ese comportamiento muestra irrespeto.
- Evitar manipular lápices, papeles o cualquier objeto que demuestre impaciencia o ansiedad ya que evidencia falta de interés durante la atención.
- Evitar los gestos distractores (carraspear, toser, suspirar, respirar fuerte, entre otros).
- Evitar fijar la mirada sobre determinadas partes del cuerpo de las personas, por más voluptuosas o insinuantes que parezcan, personas con obesidad, de baja estatura, con algún defecto físico
- Asentir en señal de comprensión.
- Abstenerse de comer, beber o masticar chicle mientras se esté en el puesto de trabajo.

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

14.2. RESPUESTA

- Hable despacio, vocalizando adecuadamente, emitiendo un tono de voz agradable y natural, evitando una entonación que produzca aburrimiento.
- Manténgase sereno en todo momento, no pierda el control frente a la actitud difícil o agresiva de la ciudadanía.
- Debe prevalecer la cortesía, los buenos modales y la diplomacia.
- Aclare dudas y brinde la información solicitada, haciendo que el ciudadano se sienta satisfecho.
- Muéstrese positivo dando una respuesta negativa, brindando alternativas viables, diciendo siempre la verdad.
- Absténganse de tutear, utilizar diminutivos o muletillas, mantener una actitud natural sin fingir y evitar el trato confuso a la ciudadanía.
- Utilizar lenguaje claro, evitando términos técnicos que puedan generar una percepción negativa y confusa del servicio.
- Evite hacer malos comentarios con el ciudadano o con otros compañeros que pueda afectar la imagen de la institución o herir susceptibilidades.
- El lenguaje y trato hacia los compañeros debe ser respetuoso, cordial y sin excesos de confianza.
- Responda estrictamente a la petición que el ciudadano le haya manifestado.
- Utilice las herramientas, aplicaciones y sistemas de información propios de la Entidad.
- Tenga en cuenta las siguientes consideraciones:

I. En caso de que la petición deba ser atendida por otra dependencia, según las funciones señaladas en el Acuerdo IDU 002 de 2009:

- Remita a la dependencia responsable con las siguientes indicaciones: sede, nombre dependencia, nombre del director, subdirector o jefe de oficina, nombre del responsable que le atenderá, teléfono, dirección y horario de atención.

II. Frente a la posibilidad de que la petición no sea responsabilidad de la Entidad:

- Informe la competencia de la entidad y el sector al que pertenece.
- Luego informe la competencia de la entidad responsable y el sector al cual pertenece (si es posible), seguido de la información básica de la entidad competente (nombre de la entidad, dirección, horario de atención, teléfono, correo y/o web institucional).
- Absténgase de brindar información a la ciudadanía, utilizando el apoyo de aplicaciones de otras entidades puesto que pueden estar desactualizadas, no extralimitarse.
- Utilice el tiempo adecuado para brindar la atención sin extenderse, recuerde que la prioridad son las peticiones que sean competencia de la entidad.
- Pregunte al ciudadano si comprendió la información que se le brindó, a fin de aclarar dudas.

III. Si la petición del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata en el punto de atención:

- Explique el motivo de remisión de la petición a otra dependencia.
- Registre en el sistema de correspondencia ORFEO, clasificando adecuadamente la petición, términos de respuesta y dependencia responsable.
- Informe el término en el cual el ciudadano recibirá respuesta (días hábiles), conforme lo señalado en la ley.

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

- El Instituto entregará la respuesta al ciudadano a la dirección de correspondencia por él entregada, a través de la empresa de mensajería contratada ó, si el mismo lo autoriza se enviará a través de correo electrónico.

IV. Finalice el contacto adecuadamente:

- Retroalimente al ciudadano para verificar que la respuesta dada, responde en forma clara a su petición.
- Permita que el ciudadano afirme o solicite aclaración y responda nuevamente, y si es el caso utilice palabras simples para hacerse comprender.
- Pregunte: «¿Hay algo más en lo que pueda servirle?»
- Despida al ciudadano: “hasta luego que tenga un buen día señor (mencionar el nombre del ciudadano)”.

V. Si debe hacer que el ciudadano espere:

- Explique el por qué y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Informe al ciudadano antes de hacerlo esperar y, espere a que el ciudadano responda si desea hacer tiempo.
- Al volver a tomar la llamada, diga: «Muchas gracias por esperar».

VI. En caso de transferir la llamada:

- Explique el motivo para transferir la llamada.
- Pregunte al ciudadano si está de acuerdo en que lo haga.
- Informe la dependencia y el nombre a quien le transferirá la llamada.
- Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.
- Termine la llamada adecuadamente
- Retroalimente al ciudadano con la solución dada. Si queda alguna tarea pendiente, retroalimente al ciudadano con lo que se va a hacer, e indique si es necesario que se comunique de nuevo y la manera en que debe hacerlo.
- Pregunte: «¿Hay algo más en que pueda servirle?» (En caso que se haya solucionado su primer requerimiento).
- Permita al ciudadano colgar primero.

VII. Recuerde:

Los servidores públicos que proyectan oficios de los requerimientos ciudadanos, deben propender por utilizar un mismo formato, el cual contenta concisión y precisión en la respuesta que se entrega al peticionario, buscando siempre tener un lenguaje claro. Esto implica que debemos transmitir de forma clara y efectiva la información sobre los servicios que presta la entidad. A los oficios diseñados por la entidad, se les debe dar el tratamiento que señala el Sistema de Gestión Documental ORFEO.

VIII. Utilice lenguaje claro en las comunicaciones:

El lenguaje claro, “*es la expresión simple, clara y directa de la información que los ciudadanos y los servidores públicos necesitan conocer*”¹, busca garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos. Para ello, sitúese en el lugar del lector, entendiendo que el ciudadano que recibe la comunicación no es experto en el tema técnico.

Realice el proceso en 4 pasos a saber: Organice, escriba, revise y valide.

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

IX. Organizar las ideas:

Establezca el propósito del documento, identificando las necesidades del ciudadano. Utilice el esquema básico de un texto: introducción, cuerpo y conclusión. La comunicación se debe enfocar de la manera más asertiva, teniendo en cuenta que no toda la información es aplicable a todas las comunicaciones. Separe la información en párrafos cortos, evitando que el lector tenga la impresión de que la comunicación es complicada de entender. Para mayor entendimiento usar ayudas visuales, como tablas, gráficas, viñetas, entre otras.

X. Escribir el documento:

- No utilice oraciones largas y conserve la misma estructura básica de las oraciones: sujeto, verbo y complemento
- Use palabras sencillas para dar credibilidad
- No utilice palabras innecesarias, que hagan complicado el escrito
- Utilice verbos en lugar de sustantivos. Eso hará el escrito más sencillo.

XI. Revisar el documento:

Luego de terminar de redactar el documento revíselo, así evitará errores gramaticales u ortográficos.

XII. Valide el documento:

Haga revisar el documento por un tercero para que pueda encontrar posibles errores que el escritor no identifica.

14.3. EN PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

- Los puntos de atención presencial deben prestar el servicio de acuerdo al horario definido por la entidad o para puntos IDU, de forma que se de apertura y cierre puntualmente.
- Las estrategias de servicio al ciudadano, permiten la transferencia de los ciudadanos entre los módulos del punto de atención presencial y las sedes, que al ser utilizadas adecuadamente evitan una mala percepción del servicio.
- Si excepcionalmente, no se puede brindar el servicio, previamente se debe instalar un aviso informativo a la ciudadanía, donde se indique la fecha y el motivo por el cual no se prestará el servicio, adicionalmente informar cuando se restablecerá el mismo.
- La entidad presta el servicio en jornada continua, pero si el servidor público se debe ausentar durante la jornada o por un tiempo corto (incapacidad, permiso, almuerzo), el supervisor debe asegurar una estrategia de apoyo con los actores de servicio de su dependencia, de forma que no se interrumpa el servicio durante la ausencia.
- En caso de capacitación, evento institucional o feria que fortalezca el servicio a la ciudadanía u otros posibles, se coordinará oportunamente con el supervisor del punto de atención, indicando la fecha y el motivo, para ello utilice el correo institucional (supervisor, director o jefe de oficina).

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

- Para las eventualidades en que alguna de las dependencias no preste el servicio, se informará oportunamente indicando la fecha y el motivo, adicionalmente se indicará cuando se restablecerá el mismo, para ello utilice el correo institucional (supervisor, director o jefe de oficina) y diríjalo a toda la entidad.
- Tenga en cuenta las siguientes consideraciones:

I. Retiro del módulo de servicio:

Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la petición presentada por el ciudadano:

- Explique la razón de su retiro, informando el tiempo aproximado de espera.
- Al regresar al punto, exprese su gratitud por la paciencia: «Gracias por esperar».

II. Remisión a otro módulo dentro del punto de atención:

Si la solución a la petición del ciudadano se encuentra en otro módulo del mismo punto de atención:

- Explique porqué debe transferir el turno a otro modulo.
- Transfiera el turno, a través del sistema e informe el nuevo turno, (la transferencia de turno no solo cambia el módulo de atención, sino que también lo vuelve prioritario), brinde acompañamiento al módulo o solicite al actor de servicio que se desplace al módulo donde se encuentra el ciudadano y le preste el servicio.

III. Remisión del punto de atención a una dependencia del IDU:

Si la solución a la petición del ciudadano no se encuentra dentro del punto de atención y debe remitir a una dependencia del IDU que se encuentra en la misma sede:

- Entregue por escrito al ciudadano, el nombre de la dependencia a la cual debe acudir, nombre del servidor(a) que lo atenderá, dirección (piso), horario de atención (tipo de jornada continua o no), los datos de consulta y/o documentos que debe presentar.
- No olvide informar la ubicación de la entrada principal (ingreso al edificio).
- Explique que debe ser anunciado y autorizado para el ingreso.
- Posteriormente, el personal de vigilancia le pedirá unos datos para el registro, tomará una foto y le entregará un sticker de identificación, que debe portar visiblemente.

14.4. ACCESIBILIDAD A ESPACIOS FÍSICOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Instituto de Desarrollo Urbano, dispondrá de espacios físicos adecuados para la atención de la ciudadanía, en las sedes de la Institución y demás espacios físicos que estén a su disposición, para tal fin.

En ese sentido, el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC, mediante la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 denominada «Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública», presenta las recomendaciones a tener en cuenta respecto de los espacios físicos con los cuales debe contar la entidad para dicho fin.

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

14.4.1. PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

El cuidado y apariencia de los espacios físicos tienen un impacto inmediato en la percepción de la ciudadanía; un puesto de trabajo sucio, desordenado, lleno de elementos ajenos a la labor que se desarrolla da la sensación de desorden, descuido y desorganización, no solo atribuible al servidor que lo ocupa, sino al servicio a la ciudadanía en general.

Se hacen las siguientes recomendaciones:

- El punto de atención debe estar organizado, limpio, señalizado e iluminado, de forma que la ciudadanía se sienta cómoda en todos los espacios donde reciba el servicio (puntos de atención presencial y dependencias).
- Evitar personalizar con fotografías, afiches, imágenes, etc.
- Abstener de escuchar música en el computador o usar dispositivos como audífonos, puesto que esto muestra falta de interés en el público.
- Las carteras y demás elementos personales deben estar guardados en las gavetas de los escritorios.
- Portar la chaqueta institucional (limpia) y el carnet (visible y en buenas condiciones) de la entidad.
- Encienda el computador y acceda a los diferentes sistemas y aplicaciones, de forma que se encuentre preparado para atender al primer ciudadano; en caso de presentar fallas reporte el daño oportunamente, a través del sistema de soporte tecnológico Aranda, recuerde que no se deben compartir los usuarios
- Permanezca siempre listo y atento en el puesto de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio.
- Los documentos siempre deben ser archivados.
- Utilice los puntos de reciclaje adecuadamente, según la clasificación de los residuos.
- No comparta su usuario con otros actores de servicio, puesto que cada quien es responsable de solicitar con la dependencia de soporte tecnológico el **usuario** y permisos para operar los diferentes sistemas de la entidad para el registro de las peticiones ciudadanas, de lo contrario se corre el riesgo de suplantar a otro usuario.

14.4.2. USO DEL DIGITURNO

El Instituto de Desarrollo Urbano cuenta con el sistema de Digiturno en la sede principal ubicada en la calle 22 # 6 - 27 piso 1, para establecer los flujos de atención a la ciudadanía. El guarda de seguridad o vigilante, orientará al ciudadano al punto de atención para la entrega del turno.

El servidor encargado del Digiturno seguirá el protocolo, establecido en el numeral 12 del presente manual.

14.5. PROTOCOLO PARA EVENTOS EXTERNOS

El Instituto de Desarrollo Urbano podrá realizar o participar en eventos, ferias o recorridos por fuera de las instalaciones de la Entidad o de los puntos establecidos para la atención a la ciudadanía, cuando esto ocurra, tendrá en cuenta las siguientes recomendaciones:

- En el desarrollo del evento se pueden recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, las cuales tendrán el mismo tratamiento, protocolo y lineamientos de las recibidas

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

en el canal presencial, no obstante, se recepcionará inicialmente de forma manual en el formato implementado para la recepción de requerimientos ciudadanos vigente, posteriormente se registrarán en el sistema oficial de la Entidad, al siguiente día hábil.

- Es pertinente solicitar el acompañamiento de servidores públicos de las áreas técnicas, cuando se requiera información puntual sobre algún proyecto, trámite o servicio.
- No olvide atender a los ciudadanos de forma ordenada, teniendo en cuenta su estado o condición (adulto mayor, mujer en estado de embarazo o persona en condición de discapacidad)

14.6. ATENCIÓN DE ADULTOS MAYORES Y MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO

Los servidores públicos que atienden el punto de servicio, deben tener especial consideración con estos grupos poblacionales, proporcionarles un tratamiento acorde con su estado o condición, y otorgarles preferencia en el turno de servicio. En este grupo también se incluyen mujeres con niños en brazos y menores de edad.

El Instituto de Desarrollo Urbano cuenta con estrategias de servicio en los puntos de atención presencial, a través de la atención preferencial para esta población, que será atendida primero que otras que no presenten estas características, en orden de llegada.

Tenga en cuenta:

- Si el estado físico particular de la persona lo requiere, pásese de su lado del puesto de servicio para quedar ubicado del mismo lado del ciudadano.
- Mirar a los ojos al ciudadano y sonreírle cuando se acerque.
- Tener mucha consideración con la situación particular que lleva al ciudadano al punto de servicio, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible en la prestación del servicio.

14.7. PROTOCOLO PARA ATENDER A UN CIUDADANO INCONFORME

El servicio al ciudadano exige que en muchas oportunidades los servidores deban tratar con ciudadanos confundidos, molestos, frustrados y hasta groseros. Es tarea de todos aprender a sortear con éxito estos contactos.

Si el malestar del ciudadano es originado por algún evento o decisión de la administración, trate de mostrarle el lado positivo de la medida (el cual usted debe haber pensado antes). Por ejemplo, el ciudadano está inconforme por el día sin carro, manifiéstele que es una oportunidad para respirar aire más puro y una forma distinta de disfrutar nuestra ciudad que cada día está más bella.

¿Cómo hacerlo?

- Deje que el ciudadano se desahogue y diga cómo se siente:
 1. No lo interrumpa.
 2. Muéstrole con su actitud que lo está escuchando.
 3. No le diga que se calme.
 4. Mantenga el contacto visual.
 5. No tome el asunto expuesto por el ciudadano como algo personal, recuerde que él se queja de un servicio más no de usted.

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

- En lugar de formarse una opinión negativa del ciudadano, pregúntese: ¿Qué necesita este ciudadano o ciudadana y cómo le puedo satisfacer esa necesidad?
- Solicite al ciudadano disculpas por lo ocurrido y demuestre que usted comprende la situación.
- Empiece a buscar soluciones posibles al problema:
 1. Obtenga del ciudadano toda la información que necesite.
 2. Verifique los datos, repitiéndoselos al ciudadano.
- Presente una propuesta de solución sin comprometerse a algo que no pueda cumplir.
- Haga seguimiento a la solución.
 1. Si puede, contacte posteriormente al ciudadano para medir su grado de satisfacción con la solución.
 2. Si el tipo de problema es recurrente, manifiéstelo a su jefe inmediato pues debe darse una solución de fondo a las causas que lo originaron.

14.8. PROTOCOLO PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA A UN CIUDADANO

Al dar una respuesta negativa a un ciudadano, con relación a una solicitud que presenta se debe evitar, en lo posible, que salga de las instalaciones con un sentimiento de frustración.

¿Cómo hacerlo?

- Discúlpese con el ciudadano por los inconvenientes y por no poder satisfacer su solicitud.
- Diga: «*Lo que voy a hacer es...*» y ofrezca unas medidas alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiera, podrían ayudar a solucionar de una manera aceptable la situación.
- Diga luego: «*Lo que usted podría hacer es...*» y recomiende una solución temporal pronta o ciertas medidas que el ciudadano puede tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Agradezca al ciudadano su comprensión.

14.9. DIRECTRIZ PARA EL MANEJO DE LAS REDES SOCIALES

Las redes sociales, los foros virtuales y la página de internet, entre otras, son herramientas con las que cuenta el Instituto de Desarrollo Urbano para la comunicación externa con la ciudadanía y otras entidades. Su administración le corresponde a la Oficina Asesora de Comunicaciones, quien definirá la estrategia de comunicación adecuada para dichas tecnologías, incluidas las redes sociales.

Estas redes sociales (Twitter, Facebook, YouTube, Instagram, etc.) no son canales habilitados para la recepción, trámite y respuesta de PQRSD, toda vez que, por su diseño no permiten de manera idónea su radicación, trámite y respuesta en aplicación de los criterios y atributos de que trata este Manual, la Ley 1755 de 2015 y la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Dicho de otra forma, las redes sociales son una estructura social que permite el acceso a la información pública y a la participación ciudadana para aquellos que quieren permanecer enterados de los temas del IDU; las redes sociales permiten el envío de mensajes de forma instantánea a personas, grupos sociales, comunidades u organizaciones que siguen a la entidad; sin que estos sean los canales oficiales habilitados para la recepción y respuesta de los derechos de petición.

Sin embargo, en ocasiones los ciudadanos al interactuar con las redes sociales del Instituto, pueden formular preguntas, inquietudes o reportar situaciones que podrían considerarse como una

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

PQRSD, razón por la cual el administrador de las redes sociales (Community Manager) deberá seguir el siguiente protocolo:

- Respecto de las opiniones o comentarios, el Community Manager deberá analizar su contenido e importancia, evaluando la pertinencia de generar una respuesta.
- Sobre las felicitaciones, el Community Manager deberá analizar el mensaje recibido determinando si este es genuino, a fin de agradecerle al usuario o descartarlo si se expresó con sarcasmo.
- Frente a las críticas constructivas, el Community Manager deberá analizarlas, valorando la relevancia de transmitir las a la dependencia competente, considerando la viabilidad de emitir una respuesta de agradecimiento por su participación.
- Si hay preguntas o solicitudes, el Community Manager deberá analizar si son susceptibles de respuesta, resolviendo la inquietud inmediatamente. En caso contrario, y si la pregunta o solicitud es competencia del IDU, informará al usuario para que dirija su PQRSD a los canales de servicio al ciudadano dispuestos para dicho fin. En el evento en que la pregunta formulada no sea de la competencia del Instituto, así lo informará al ciudadano y lo dirigirá a la Entidad competente.
- Respecto de los reclamos de situaciones, debe tenerse en cuenta que pueden constituir una PQRSD, por lo cual el Community Manager analizará el mensaje y la competencia del IDU para atenderlo. Si lo es, podrá emitir una respuesta inmediata consultando previamente con la dependencia correspondiente. Si no es posible responder inmediatamente, informará al usuario para que dirija su PQRSD a los canales de atención al ciudadano abiertos para dicho fin. En el evento en que el reporte de la situación no sea de la competencia del Instituto, así lo informará al ciudadano y lo dirigirá a la cuenta de la Entidad competente.
- En relación con las críticas destructivas o comentarios hostiles, el Community Manager analizará su relevancia y con base en la información disponible, considerará la pertinencia de responder respetuosamente el mensaje o si lo adecuado es ignorarlo.

En todas las cuentas que el Instituto de Desarrollo Urbano posea en redes sociales, se incorporará un anuncio que informe:

- I. La finalidad de la cuenta en la red social.
- II. Los canales oficiales de servicio al ciudadano para la recepción de PQRSD.
- III. De ser posible, se incluirá un enlace directo a la página de canales de atención al ciudadano del IDU.

14.10. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

A fin de que la atención a los ciudadanos con discapacidad sea de la mejor calidad, trate de seguir la rutina de atención que realiza con los ciudadanos sin discapacidad, pero tenga en cuenta lo siguiente:

- Salude al ciudadano de una manera cordial, usando su voz y si es posible el lenguaje de señas: «Buenos días (tardes), bienvenido al Instituto de Desarrollo Urbano. ¿En qué puedo servirle?»
- Pregunte al ciudadano qué trámite necesita realizar y acompañelo a solicitar su turno preferencial.
- Al llegar al módulo, diríjase al ciudadano y ofrezca su ayuda si es necesaria.
- Al momento de la despedida, no olvide preguntar si necesita realizar otro trámite, y si se sintió a gusto con la atención prestada.
- Si el ciudadano sordo va acompañado de intérprete recuerde, dirigirse al ciudadano con sordera, no lo ignore.
- Evite el uso de lenguaje o redacción como: lisiados, minusválidos, entre otras.
- Llame a la persona por su nombre.
- Permita que las personas con discapacidad auditiva hablen por sí solas.
- Evite dirigir la palabra al tutor, acompañante o intérprete de la persona con discapacidad.
- Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación al ciudadano.
- Dirija siempre su mirada al ciudadano con sordera, puesto que la lectura de labios puede ser una opción de comunicación; si es el caso trate de hablar claramente, sin exagerar la vocalización de las palabras.
- Si el ciudadano le pide que hable un poco más duro, siga su instrucción, pero no suba mucho su tono de voz, puesto que el ciudadano puede creer que lo está gritando.

Si el ciudadano con discapacidad tiene sordera profunda, utilice las siguientes estrategias

- Recuerde que la lengua materna de la población sorda es la lengua de señas. Si conoce este lenguaje utilícelo o pida a algún compañero que lo conozca que sirva de intérprete.
- Si no sabe lengua de señas, utilice frases cortas y precisas para lograr un dialogo entre usted y el ciudadano con discapacidad.
- Evite ocultar la cara cuando está atendiendo al ciudadano sordo; permita que la persona pueda ver su boca.

Al orientar a un ciudadano con discapacidad visual se debe tener en cuenta

- Se debe preguntar al ciudadano si desea y necesita la ayuda para desplazarse por el lugar.
- Si el ciudadano acepta la ayuda no lo coja bruscamente, ubíquese un paso delante de él y permita que se coja de su codo u hombro. Recuerde que usted es el referente, su guía, para desplazarse por el lugar.
- Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes.
- Si el ciudadano decide no aceptar su guía, es necesario que sea preciso al dar indicaciones. Recuerde que solo debe dar indicaciones de lo visual.
- Si el ciudadano con discapacidad visual está acompañado de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto del animal, describa el lugar. Evite distraer el perro, no lo alimente.
- El turno preferencial debe ser leído al entregárselo, y es necesario de la voz para que el ciudadano atienda al llamado.
- Es necesario que la información en el módulo sea accesible para el ciudadano con ceguera, utilizando alguna de las herramientas descritas anteriormente, que se acople al ciudadano en particular.
- Si el ciudadano no está acompañado de un guía, se le debe informar que lo va a acompañar durante el trayecto, aproximándose a él y tocando su brazo permitiendo que se agarre.

Si el ciudadano sordo-ciego posee resto auditivo el servidor deberá:

- Hablarle a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención.
- Presentarse y preguntar al ciudadano sordo-ciego qué trámite va a realizar.
- Si el ciudadano sordo-ciego no va acompañado del guía, el servidor deberá ubicarse por el lado en que la persona oye mejor y tocarle el brazo para permitirle que se agarre.
- Si el ciudadano sordo-ciego va acompañado de su guía, recuerde dirigirse a él durante todo el acompañamiento.

14.10.1. CIUDADANO CON DISCAPACIDAD SENSORIAL

Según la CIF (Clasificación. Internacional del. Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud), la discapacidad sensorial supone la afectación de alguno de los principales canales sensitivos de recepción de la información, el sentido de la vista o el oído.

- La discapacidad auditiva: Se define como la pérdida o el trastorno en la capacidad de audición.
- La discapacidad visual: Es la carencia o disminución importante de la capacidad de visión.
- La sordoceguera: Es una discapacidad multisensorial que impide o limita a la persona la capacidad de ver y oír.
- Hipoacusia: Disminución de la capacidad auditiva; es decir, existe rastro auditivo.
- Baja visión: Se poseen restos visuales.
- Sordera: Pérdida total de la audición.
- Ceguera total: Ausencia total de visión o simple percepción luminosa.

14.10.2. CIUDADANO CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

Lo primero que debe recordar al atender un ciudadano sordo es que existen dos tipos de sordera: las primeras, las personas sordas profundas; las segundas, las hipoacúsicas, es decir con residuo auditivo. Esto con el propósito de establecer el tipo de comunicación a usar durante la realización del trámite requerido por el ciudadano.

Por lo anterior, se puede deducir que la barrera que encuentra el ciudadano sordo y la que le impide muchas veces realizar su trámite a cabalidad, es la comunicación, por lo que es necesario buscar herramientas o estrategias comunicativas alternas que le permitan comunicarse con el ciudadano con sordera de la mejor manera posible.

Si el ciudadano con sordera que va a atender presenta restos auditivos (Hipoacusia), las estrategias y/o herramientas a utilizar podrían ser las siguientes:

14.10.3. CIUDADANO CON DISCAPACIDAD VISUAL

Existen dos tipos de discapacidad visual: la ceguera total y la baja visión. Cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas al momento de atender a los ciudadanos que presentan esta condición.

14.10.4. CIUDADANO SORDO-CIEGO

La persona con sordoceguera tiene una discapacidad única que requiere de unas adaptaciones particulares para facilitar el ejercicio de sus derechos y deberes.

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

Estas son algunas estrategias y herramientas a utilizar en la atención al ciudadano sordo-ciego. Cuando el ciudadano sordo-ciego tiene alta disminución visual el servidor público deberá:

14.10.5. CIUDADANO CON DISCAPACIDAD FÍSICA

Para la atención de personas en condición de discapacidad física se deben seguir los mismos criterios generales que se aplican en la atención de personas en condición de discapacidad sensorial.

El Instituto de Desarrollo Urbano dispondrá de áreas especiales para la atención de personas en condición de discapacidad física en los puntos presenciales.

15. GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Constitución Política dispone que toda persona tiene el derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general y/o particular, y a obtener pronta resolución. De igual forma, el artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al respecto señala:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados de este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la constitución política, sin que sea necesario invocarlo (...).”

El ejercicio del derecho de petición por cualquier ciudadano es gratuito y no requiere presentación por medio de abogado. Además de ser un derecho fundamental, constituye un mecanismo que permite a todas las personas naturales o jurídicas interesadas, independiente de su nacionalidad y/o ciudadanía, requerir a la Administración Pública y a los particulares para obtener pronta resolución en los términos establecidos en la ley.

De esta forma el derecho de petición, como garantía de tipo constitucional, se constituye en un mecanismo eficaz que permite a cualquier persona formular solicitudes respetuosas a las autoridades y obtener consecuentemente una respuesta pronta, oportuna y completa sobre el particular. Al respecto, la misma Corte Constitucional a través de su jurisprudencia ha señalado que cuando una persona formula una petición de manera respetuosa obtiene el derecho a una pronta resolución de la misma; debiendo la autoridad o el particular a quien se dirige la petición responder en forma congruente y en el término establecido por la ley.

De igual forma se ha entendido que el núcleo esencial del derecho de petición, de conformidad con los principios rectores de la función administrativa consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, incluye tanto el derecho a presentar una solicitud respetuosa como a obtener una pronta y eficiente respuesta.

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

15.1. MODALIDADES DE DERECHO DE PETICIÓN

A través de los canales indicados en el capítulo 10 CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO de este Manual, los ciudadanos podrán presentar peticiones verbales o escritas.

15.1.1. PETICIONES VERBALES

Los derechos de petición verbales, son aquellos presentados oralmente de manera presencial, por vía telefónica, o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

Todos los servidores públicos en el IDU, según sus competencias y conocimientos específicos, pueden responder derechos de petición verbales al contestar la llamada telefónica de un ciudadano o durante el contacto presencial que sostenga con este; lo anterior, teniendo en cuenta que la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía se extiende a todos los servidores públicos del Distrito Capital, quienes deben ejercer sus funciones con vocación de servicio por el ciudadano, considerándolo como eje y razón de ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión.

Sin embargo, la Oficina de Atención al Ciudadano realizará el correspondiente registro de la recepción y constancia de radicación de las peticiones presentadas verbalmente en el Software de Gestión de PQRS – Sistema Bachué.

15.1.2. PETICIONES ESCRITAS

Los derechos de petición escritos son aquellos que se consignan en un documento, el cual puede ser físico o virtual, presentado de manera presencial o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, como son los canales de atención al ciudadano habilitados para dicho fin.

Todos los servidores públicos en el IDU, según sus competencias y conocimientos específicos, deberán responder mediante oficio los derechos de petición que le sean asignados a través del Sistema de Información de Gestión Documental ORFEO; lo anterior, teniendo en cuenta que la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía se extiende a todos los servidores públicos del Distrito Capital, quienes deben ejercer sus funciones con vocación de servicio por el ciudadano, considerándolo como eje y razón de ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión.

15.1.2.1 MODIFICACIÓN DE LA CLASIFICACION DEL TIPO DOCUMENTAL

Cuando una solicitud ciudadana sea clasificada como derechos de petición, la facultad de modificar el tipo de requerimiento en el Instituto de Desarrollo Urbano, recae exclusivamente en la Oficina de Atención al Ciudadano. Ninguna otra área en el IDU contará con dicha autorización.

Cuando excepcionalmente se advierta que, un documento que ha ingresado al IDU a través de sus canales fue clasificado erróneamente como derecho de petición, el área que lo tenga asignado podrá solicitar previa justificación y soporte de manera razonada su modificación al Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano, quien verificará si el documento corresponde o no a un requerimiento ciudadano, y lo modificará u ordenará su modificación, si es del caso.

En el evento inverso en el que un documento ingresado no haya sido clasificado como derecho de petición, pero que del análisis de su contenido se reconozca el ejercicio de este derecho

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

fundamental, el área encargada podrá solicitar de igual manera el ajuste correspondiente al jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano, y lo modificará u ordenará su modificación, si es del caso.

De la modificación quedará registro del usuario que la realizó en el HISTÓRICO del documento del Sistema de Información de Gestión Documental – ORFEO.

La Oficina de Atención al Ciudadano brindará las orientaciones pertinentes y requeridas por el grupo de Archivo y Correspondencia de la Subdirección Técnica de Recursos Físicos para la identificación adecuada de documentos que contengan requerimientos ciudadanos; lo anterior a fin de prevenir en lo posible la modificación del Tipo de Documento.

15.2. POTESTAD ESPECIAL DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

Cuando el Defensor de la Ciudadanía advierta que, un documento contentivo de un derecho de petición no ha sido clasificado como tal, podrá modificar oficiosamente y de manera razonada la clasificación documental, a fin de garantizar que los ciudadanos obtengan respuestas oportunas a sus requerimientos.

La anterior potestad se desarrollará en virtud de las funciones asignadas por el artículo 2° del Decreto Distrital 392 de 2015 al Defensor de la Ciudadanía.

15.3. CONTENIDO DE LAS PETICIONES

Toda petición deberá contener, por lo menos (Según el artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo):

- Designación de la autoridad a quien se dirige.
- Nombres y apellidos completos del solicitante, y su representante o apoderado si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia.
- El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

El operador de los canales habilitados para recibir requerimientos ciudadanos tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política. Mediante el, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

De otra parte, teniendo en cuenta que el núcleo esencial del derecho de petición es dar respuesta oportuna y de fondo, independientemente de la forma en que se presente la petición, sea mediante documento escrito o de manera verbal, la Corte Constitucional mediante sentencia T-021 del diez (10) de febrero de mil novecientos noventa y ocho (1998), Magistrado Ponente: Dr. José Gregorio Hernández Galindo, ha expresado su posición sobre la presentación del derecho de petición de la siguiente manera:

"Para tener derecho a la pronta contestación, no es requisito indispensable que se invoque expresamente el derecho de petición, ni que se mencione el artículo 23 de la Carta Política, ni tampoco que se enumeren las normas del Código Contencioso Administrativo que desarrollan las reglas aplicables, es suficiente que del escrito correspondiente o del acta de la exposición verbal, en su caso puede extraerse que el deseo de la persona es el de formular una petición, en interés general o particular, para que el asunto se le deba dar el trámite propicio a la satisfacción del indicado derecho fundamental, y para que inicien a correr los términos legales para la pronta resolución. Desde luego, también en el entendido de que se generará responsabilidad disciplinaria para los servicios públicos que, so pretexto de no haber encontrado en la solicitud una expresa fórmula sacramental, se abstienen de decidir o lo hacen extemporáneamente".

15.3.1. PETICIONES INCOMPLETAS

De conformidad con lo establecido en el artículo 15 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, cuando una petición no se acompaña de los documentos o informaciones necesarias, en el acto de recibo se le indicará al peticionario los que faltan; si insiste en que se radique, se le recibirá la petición dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas.

Sin embargo, no podrá rechazarse por información adicional que se encuentre fuera del marco jurídico vigente o que no sea necesaria para resolver la petición, o se encuentre en los archivos del Instituto.

Si la petición se presentó por escrito, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación para que complete en máximo un (1) mes. Al día siguiente de que complete la información se reactivarán los términos para resolver.

15.3.2. FALTA O AUSENCIA DE COMPETENCIA INSTITUCIONAL

En caso de recibir una petición verbal o escrita, se debe informar inmediatamente al peticionario que la competencia no es del Instituto de Desarrollo Urbano, orientándolo para que presente su requerimiento ante la autoridad correspondiente. En caso de no existir entidad competente, así se le comunicará.

No obstante, el peticionario podrá insistir en que se radique la petición, caso en el cual el operador del canal de atención deberá dejar constancia y radicarla, luego de lo cual le dará el trámite

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

correspondiente, en donde el área encargada de atender la solicitud deberá trasladar directamente la solicitud a la Entidad competente dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, informando de dicha gestión al ciudadano mediante oficio, el cual estará acompañado de la copia de la remisión efectuada.

15.3.3. FALTA O AUSENCIA DE COMPETENCIA AL INTERIOR DEL IDU

Una vez el área asignada para responder un derecho de petición lo reciba, deberá verificar si es la competente para responderlo. Si determina que no lo es, deberá reasignarlo inmediatamente al área idónea, consignando en las observaciones del «HISTÓRICO» de ORFEO las razones por las cuales se reasigna la solicitud y las demás orientaciones pertinentes, con el fin de que cada dependencia atiéndalo que le corresponde conforme su competencia, y evitar de esta manera la extralimitación en el ejercicio de las funciones o el incumplimiento de las mismas.

La reasignación de un requerimiento ciudadano interno o externo deberá hacerse con fundamento en las funciones definidas en el Acuerdo IDU 02 de 2009 modificado parcialmente por el Acuerdo 002 de 2017 y en el Instructivo de Clasificación de Requerimientos Ciudadanos.

15.3.4. PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo, lo cual se realizará en forma escrita informando al peticionario.

Ante peticiones reiterativas ya resueltas, la respuesta puede remitirse a las anteriores siempre y cuando las condiciones de la solicitud sean similares.

A cada petición reiterativa deberá responderse con un nuevo oficio, refiriéndose en su contenido a lo resuelto en las anteriores oportunidades. No podrá descargarse un derecho de petición del Sistema de Información de Gestión Documental – ORFEO vinculando un oficio de respuesta con fecha anterior a aquella en la que ingresó el requerimiento ciudadano.

15.3.5. ANALOGÍA

Cuando existan más de diez (10) peticiones análogas, de interés general, información o consulta, podrá darse una sola respuesta, la cual se publicará en un diario de amplia circulación, en la página web del IDU y podrá dar copias de la misma a quien las requiera.

15.3.6. PETICIONES ANÓNIMAS

Corresponde a las solicitudes en las que los ciudadanos registran una queja, reclamo, solicitud de información, sugerencia o denuncia, pero no registran sus datos personales.

Cuando la petición haya sido presentada a través de anónimo sin registrar dirección de notificación, se elaborará la respectiva respuesta y, una vez suscrita, se publicará por diez (10) días hábiles en un lugar de acceso al público en general, en el primer piso de la sede principal del IDU ubicada en la calle 22 # 6 - 27, dejando constancia en la respuesta de tal circunstancia.

15.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

Respecto de la calidad de las respuestas de cada uno de los derechos de petición radicados en la Entidad, que debe ser en forma adecuada conforme las necesidades y expectativas de los

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

ciudadanos de forma satisfactoria, es oportuno señalar que cada una de las dependencias velará para que las mismas sean atendidas con el lleno de estos requisitos, cumpliendo con los estándares de calidad que exige la ley, los cuales se consolidan con la participación de los servidores quienes aplican sus conocimientos para cada una de estas respuestas.

A través del Sistema de Información de Gestión Documental - ORFEO se realizará seguimiento preventivo de las peticiones, soportado en alertas que se envían al funcionario encargado de proyectar la respuesta. Estas advertencias deberán iniciar cuatro días antes de su vencimiento.

Mensualmente la Dirección Técnica de Gestión Judicial, informará a la Oficina de Atención al Ciudadano, a la Subdirección General Jurídica y a la Oficina de Control Interno, sobre las tutelas falladas en contra del Instituto con ocasión de los Derechos de Petición que debe atender.

La Subdirección General Jurídica brindará acompañamiento y asesoría requerida por las áreas en la consolidación y estructuración de las respuestas a los derechos de petición; asimismo liderará, orientará y supervisará las respuestas a los órganos de control y vigilancia y autoridades administrativas y judiciales.

De otra parte, tenemos que la Oficina de Control Interno, efectúa control y seguimiento a los requerimientos de los organismos de control y demás entidades gubernamentales, conforme lo señalado en el artículo 4 del Acuerdo IDU 002 de 2009 a través del cual se establece la estructura organizacional del Instituto de Desarrollo Urbano

Frente a la oportunidad de las respuestas de las peticiones radicadas por la ciudadanía, la Oficina de Atención al Ciudadano realiza el seguimiento y reporta el indicador "Nivel de Oportunidad de la Respuesta para el Ciudadano" a todo el IDU, por medio de la figura del Defensor del Ciudadano, adicionalmente, realiza recomendaciones de mejora para que se sean tenidas en cuenta por todas las dependencias de la Entidad.

Lo anterior, no excluye la obligación que tenemos todos los servidores públicos de responder oportunamente las peticiones, además es importante recordar, que cada dependencia debe realizar vigilancia a cada petición que ingresa, teniendo en cuenta que esta acción hace parte del seguimiento preventivo, pues la Oficina de Atención al Ciudadano realiza recomendaciones de mejora de carácter correctivo.

15.5. DESISTIMIENTO

Desistimiento Tácito de la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento realizado previamente por la entidad, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Cuando el funcionario observe que se cumplen los presupuestos del desistimiento tácito decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición. Sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda presentarse nuevamente con el lleno de los requisitos legales.

Desistimiento expreso de la petición.

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero el funcionario podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

15.6. RESPUESTA A LAS PETICIONES

Todo servidor público está en la obligación de colaborar con las autoridades en la entrega de la información que se requiera, en los términos de ley, con el fin de permitir el normal desarrollo de sus actividades o de lo contrario su conducta se tipifica como **falta disciplinaria**.

Está prohibido a todos los funcionarios públicos omitir, retardar o no suministrar debida y oportunamente la respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda.

15.6.1. TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES

Para definir el término con el que cuenta la Entidad para la emisión de una respuesta oportuna, se debe acudir a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011; norma que otorga a la Administración un término general de 15 días hábiles para resolver las peticiones de interés general o particular. Pese a lo anterior, debe tenerse presente que en materia de términos existen las siguientes reglas especiales:

PLAZO LEGAL	SOLICITANTE	PROCEDIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> • En general: 15 días. • Peticiones de documentos: 10 días. • Consulta: 30 días. 	Ciudadanos en general.	El área responsable del asunto dará respuesta directamente.
Término otorgado en el requerimiento o cinco (5) días establecidos por la Entidad.	ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS. Representantes legales de la Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Contraloría de Bogotá D.C., Personería de Bogotá D.C., Veeduría Distrital, Fiscalía General de la Nación y Defensoría del pueblo.	El área técnica debe proyectar la respuesta para visto bueno de la Subdirección General Jurídica y firma de la Dirección General.
	ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS: Funcionarios de la Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Contraloría de Bogotá D.C., Personería de Bogotá D.C., Veeduría Distrital, Fiscalía General de la Nación y Defensoría del	La respuesta debe ser proyectada por el área técnica para firma de la Subdirección General Jurídica.

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN



CÓDIGO
MG-SC-017

PROCESO
GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA

VERSIÓN
5.0

PLAZO LEGAL	SOLICITANTE	PROCEDIMIENTO
	pueblo, que no sean los representantes legales de estos organismos.	
Diez (10) días	OTRAS AUTORIDADES: Alcalde Mayor de Bogotá, Secretarios Distritales de Despacho, Director de departamento administrativo y Presidentes, Directores o Gerentes de Entidades Públicas, así como miembros de las Corporaciones Públicas, tales como: el Congreso de la República y el Concejo de Bogotá, Jefes de Organismos Nacionales e Internacionales.	El área técnica debe proyectar la respuesta para visto bueno de la Subdirección General Jurídica y firma de la Dirección General.
Derecho de petición: diez (10) días	Concejales.	
Proposición: tres (3) días		
Cinco (5) días		

Memorando de Instrucción Jurídica 20124050132713

A los términos discriminados anteriormente se les restará dos (2) días en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, con el fin de garantizar que los solicitantes reciban oportunamente la respuesta generada por el Instituto, considerando los tiempos para el trámite de la correspondencia.

La Oficina de Atención al Ciudadano publicará un informe trimestral que incluye los derechos de petición “enviados dentro de los término de ley”, “enviados extemporáneamente”, “en términos para ser enviados oportunamente” y “vencidos”, el cual se remite desde el correo del defensor del ciudadano a Todo IDU con copia a la Oficina de Control Interno Disciplinario de manera consolidada y por dependencias, con el fin de que las áreas responsables tomen las acciones correctivas a las que haya lugar.

15.6.2. DIRECTRICES PARA RESPONDER LAS PETICIONES

El derecho de petición está señalado en la Constitución Política como fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, consecuentemente es necesario recordar que mediante su ejercicio se garantizan otros derechos constitucionales.

Con el fin de hacer efectivo el ejercicio de este derecho, se considera necesario implementar las medidas mínimas para que los servidores públicos den estricto cumplimiento a la forma, contenido y oportunidad, en que se dé respuesta a las peticiones presentadas, en los términos establecidos en la ley.

Consiguientemente, se hace necesario se dé cumplimiento al siguiente contenido:

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

- A través del instructivo de Clasificación de Requerimientos Ciudadanos, en el cual se clasifica el tipo de requerimiento y direccionamiento de las peticiones a las áreas responsables de dar trámite hasta entregar respuesta definitiva al peticionario.
- Realizado el reparto al área responsable de dar trámite a la petición, la misma será asignada internamente con el fin de continuar el trámite dentro del término establecido por la ley. A partir de ese momento, la persona que sea encargada de proyectar la respuesta al derecho de petición será responsable de tramitar a tiempo la misma para la firma del servidor público que sea competente de suscribirla, debiendo realizar el respectivo seguimiento a efectos de garantizar que la misma sea suscrita de manera oportuna por el servidor público responsable y notificada al peticionario.
- Es deber de la persona responsable de proyectar la respuesta, realizar una consulta previa en el Sistema de Información de Gestión Documental - ORFEO de los derechos de petición o solicitudes de información similares que hayan sido radicados por los mismos peticionarios y resueltos con anterioridad, con el propósito de disminuir el riesgo asociado al generar dos respuestas diferentes relacionadas con un mismo tema.

La respuesta a los derechos de petición se debe regir por cinco aspectos básicos, a saber:

- **Claridad:** Hacer distinción en cada una de las ideas que se comunican.
- **Concisión:** Brevedad en el modo de expresar los conceptos.
- **Precisión:** Debe ser cordial pero directa y certera en la exposición de los contenidos; su redacción debe limitarse a la información indispensable y evitar la imprecisión, el exceso de protocolos y el abuso de formalismos administrativos. Además, si se relacionan fundamentos jurídicos, estos deben ser pertinentes y suficientes para que de manera clara y certera quedaran proyectadas las respuestas a las peticiones.
- **Oportunidad de la respuesta:** Responder antes o en el plazo fijado según el tipo de requerimiento. En caso de no ser posible responder dentro del plazo legalmente establecido, deberá informarse al peticionario las razones y el término en el cual se le dará respuesta de fondo, sin que éste sea el doble al inicialmente previsto.
- **Calidad:** Debe resolverse de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado. La respuesta se debe poner en conocimiento del peticionario, antes del vencimiento de los términos de ley.

Priorización de Peticiones: La Entidad deberá dar atención inmediata e iniciar el trámite de respuesta a la solicitud, una vez el área competente determine que la misma corresponde a una de las alternativas del artículo 20 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo:

- **Reconocimiento de un derecho fundamental.** Deberán resolverse de forma prioritaria y en caso de ser necesario se tomarán las medidas necesarias para aminorar o evitar el peligro que pudiera existir.
- **Cuando provenga de un periodista en desarrollo de su oficio.**

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

15.6.3. DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS EN LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN IDU – PUNTOS IDU.

El contratista a cargo de la operación de un Punto IDU, deberá en todo momento garantizar la atención al ciudadano, brindando oportunamente las respuestas a sus requerimientos, escritos y verbales, dentro del marco legal definido en la Ley 1755 de 2015, el Decreto Nacional 1166 de 2016, así como también lo previsto en este manual.

En el evento en que no sea posible responder de fondo un derecho de petición presentado y radicado en un Punto IDU dentro de los términos establecidos en la ley y en este manual, debido a los tiempos programados para la ejecución de las obras o cualquier otro motivo, el contratista deberá informar de esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

15.6.4. REMISIÓN DE RESPUESTAS PARA EL PETICIONARIO

Al respecto, la Corte Constitucional en sentencia T-249 del veintisiete (27) de febrero de dos mil uno (2001), Magistrado Ponente: Dr. José Gregorio Hernández Galindo señaló: “en *relación con el derecho de petición, no basta que se expida la respuesta, sino que, además, es necesario que esta se notifique de manera oportuna al interesado*”. En tal sentido, es deber del servidor público encargado de tramitar la respuesta, hacer el respectivo seguimiento a efectos de que la misma sea no sólo suscrita a tiempo, sino que además sea tramitada y entregada de manera oportuna al peticionario.”(Destacado fuera de texto original).

Así, las respuestas a las peticiones además de ser claras, precisas y congruentes con lo solicitado, deben ser puestas en conocimiento de los interesados mediante notificación, a fin de no vulnerar el núcleo esencial del derecho de petición y evitar procesos de tutela en contra de la Entidad, e investigaciones y sanciones disciplinarias a las personas encargadas de atender la petición, conforme lo señala el artículo 44 de la Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción.

15.6.5. RESPUESTAS DEVUELTAS POR CORRESPONDENCIA

En el evento en que las respuestas a derechos de petición resulten devueltas por correspondencia, el servidor que la hubiera generado deberá ceñirse a lo previsto para el caso en el procedimiento «TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS» (PR-DO-02) de la Subdirección Técnica de Recursos Físicos.

Es responsabilidad del servidor al que se hizo alusión, realizar todas las gestiones necesarias para que el ciudadano reciba la respuesta a su requerimiento.

De otra parte, la dependencia y/o el funcionario a cargo debe revisar el motivo de la devolución, corregirlo y comenzar nuevamente el proceso de generación de la comunicación o dar alcance a la misma.

15.6.6. PRÓRROGA DE TÉRMINOS

Todas las peticiones deben ser atendidas dentro los términos establecidos para ello, y por esto las personas encargadas de darles trámite deben estar en capacidad de determinar, desde el momento de su recepción, si es o no posible la atención al requerimiento en los tiempos establecidos.

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

Así, de conformidad con lo previsto en la normativa, cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en el plazo dispuesto inicialmente, se deberá informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

Cuando se generen este tipo de respuestas, deberán ser priorizadas, justificando plenamente las causas por las cuales no es posible atender el requerimiento de manera inmediata e informando al peticionario el momento en que será atendida íntegramente la solicitud. En otras palabras, cuando no fuere posible dar respuesta concreta dentro de los términos legales establecidos, deberá informarse al peticionario antes del término estipulado, las causas por las cuales la solicitud no puede ser atendida, las cuales pueden ser, práctica de pruebas, estudios, cálculos, investigaciones, entre otros, adicionalmente, deberá informar la fecha exacta en la cual se dará una respuesta definitiva y satisfactoria.

15.7. FIRMA, APROBACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE RESPUESTA

Las comunicaciones que se proyecten para firma de la Dirección General deberán llevar la aprobación (visto bueno) de la respectiva Subdirección General y la Dirección Técnica de la que proviene la comunicación, indicando el nombre de la persona que elaboró el documento.

La suscripción de la respuesta de las peticiones, deberá realizarse por parte del funcionario o funcionarios que para el efecto delegue la Dirección General.

Las comunicaciones que se proyecten para firma de las Subdirecciones Generales deberán llevar la aprobación de la Dirección Técnica de la que proviene el proyecto, así como el nombre de la persona que elaboró el documento.

Consolidación: En todos los casos, cuando varias dependencias, según sus funciones y competencias, deban proyectar respuestas a peticiones contenidas en un mismo escrito, consolidará aquella a la que a través del Sistema de Información de Gestión Documental - ORFEO le sea asignado el original por ser ésta responsable de atender la mayor parte de las peticiones.

Para el efecto, las áreas responsables de suministrar la información al área que está consolidando, deberán remitir mediante memorando y correo electrónico, a la mayor brevedad posible, la información que sirva de soporte para la elaboración de la respuesta definitiva.

15.8. CONSECUENCIAS FRENTE A LA INOBSERVANCIA DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER

De conformidad con lo establecido en la Ley 734 de 2002 es deber de todo servidor: “Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado”¹, le ésta prohibido “Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda

¹ Artículo 34 numeral 34.

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5.0	

su conocimiento”², constituyéndose entonces en falta disciplinaria la desatención a las peticiones que formulen los ciudadanos y la inobservancia de los términos para resolver o contestar a las peticiones por parte de los servidores; de conformidad con las disposiciones del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, contenidas en los artículos 14 y 31, constituye falta disciplinaria para el servidor público la desatención de las peticiones, así como la no contestación oportuna de las mismas:

1. **“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** *Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.”*
2. **“Artículo 31. Falta disciplinaria.** *La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver (...) constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario”.*

En el caso de los contratistas, podrá el Instituto por intermedio del supervisor, iniciar el proceso de multa y/o de declaratoria de incumplimiento con el fin de hacer efectiva la garantía única de cumplimiento que ampara dichos contratos, de conformidad con lo establecido en la norma de contratación vigente que regule el tema de los amparos.

² Artículo 35 numeral 8.