

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

**CÓDIGO**  
**MG-SC-17**

**PROCESO**  
**GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA**

**VERSIÓN**  
**7**



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

**Control de Versiones**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción Modificación</b>	<b>Folios</b>
7	2024-12-05	<p>Se actualiza el documento por cambios de la Entidad en el sistema de gestión documental, lineamientos distritales de lenguaje claro e incluyente e inclusión de temas actualizados sobre accesibilidad y atención poblacional diferencial. De igual manera se incluyen algunos aportes generados en el Contrato IDU-04 de 2024 “Consultoría para el desarrollo del enfoque de género y diferencial en los procesos de formación, planeación participativa y definición de lineamientos técnicos para el proceso de gestión sociocultural para el ciclo de proyectos de infraestructura para la movilidad y el espacio público en el desarrollo urbano de Bogotá”.</p>	58
6.0	2021-12-16	<p>Inclusión de los avances en tecnologías de la información y la comunicación; inclusión de la obligatoriedad del manejo de peticiones a través de redes sociales; aclaración de la temporalidad para la solicitud de modificación del tipo documental; georreferenciación; protocolos de atención a etnias y personas LGBTI; inclusión de cero tolerancia al soborno y cero tolerancia a la corrupción, en los principios de servicio a la ciudadanía. Cambios de forma por acuerdo 006 de 2021</p>	33
5.0	28/12/2018	<p>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).</p>	58
4.0	9/11/2017	<p>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.</p>	36
3.0	Resolución 105086 de 2014 (27-nov)	<p>Se actualiza el manual de Atención al Ciudadano para alinear el documento con la política distrital de atención a la ciudadanía y otras disposiciones.</p>	26
2.0	26/12/2013	<p>Se actualiza el manual de atención al ciudadano para alinear el documento con las nuevas directivas de la Alcaldía Mayor.</p>	22
1.0	04/12/2012	<p>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.</p>	23
6.0	25 de marzo de 1998	<p><b>Manual de Derechos de Petición</b> 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.</p>	26

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

**CÓDIGO  
MG-SC-17**

**PROCESO  
GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA**

**VERSIÓN  
7**



<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción Modificación</b>	<b>Folios</b>
5.0	9 de septiembre de 2002	<b>Manual de Derechos de Petición</b> 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 recula 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
4.0	15 de diciembre de 2011	<b>Manual de Derechos de Petición</b> 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	<b>Manual de Derechos de Petición</b> Actualización del Manual de derechos de Petición adoptada mediante Resolución 5064.	33
2.0	2 de octubre de 2015	<b>Manual de Derechos de Petición</b> Actualización adoptada mediante resolución 7523	30
1.0	29 de diciembre de 2017	<b>Manual de Derechos de Petición</b> 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



<b>Participaron en la elaboración<sup>1</sup></b>	Adriana Maritza Bolívar Velasquez, ORSC / Carlos Alberto Lopez Torres, SGJ / Claudia María Maje Gaviria, ORSC / Edgar Mauricio Gracia Diaz, SGJ / John Alexander Quiroga Fuquene, OAP / Luisa Fernanda Aguilar Pena, ORSC /
<b>Validado por</b>	Liliana Pulido Villamil, OAP Validado el 2024-11-21
<b>Revisado por</b>	Paula Andrea Rada Pinzon, ORSC Revisado el 2024-12-05
<b>Aprobado por</b>	Paula Andrea Rada Pinzon, ORSC Aprobado el 2024-12-05

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

**CÓDIGO  
MG-SC-17**

**PROCESO  
GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA**

**VERSIÓN  
7**



**CONTENIDO**

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>5</b>
1 <b>Objetivo .....</b>	<b>5</b>
2 <b>Alcance.....</b>	<b>5</b>
3 <b>Marco Normativo.....</b>	<b>5</b>
4 <b>Términos y Definiciones .....</b>	<b>5</b>
5 <b>servicio a la ciudadanía .....</b>	<b>6</b>
6 <b>Principios de servicio a la ciudadanía .....</b>	<b>7</b>
7 <b>VALORES ORGANIZACIONALES.....</b>	<b>9</b>
8 <b>CaRACTERISTICAS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA .....</b>	<b>9</b>
9 <b>derechos y deberes de la ciudadanía.....</b>	<b>10</b>
10 <b>ASPECTOS RELEVANTES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA .....</b>	<b>11</b>
11 <b>PERSPECTIVA Y ENFOQUES PARA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA.....</b>	<b>15</b>
12 <b>PROTOCOLOS GENERALES DEL SERVICIO.....</b>	<b>28</b>
13 <b>PROTOCOLO PARA ATENDER A LA CIUDADANÍA INCONFORME .....</b>	<b>30</b>
14 <b>protocolos de atención por canales de servicio a la ciudadanía .....</b>	<b>30</b>
Protocolo de atención a la ciudadanía para eventos externos .....	34
15 <b>ENLACES.....</b>	<b>44</b>
16 <b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>45</b>
17 <b>GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN .....</b>	<b>45</b>
18 <b>TÉRMINOS DE NOTIFICACIÓN DE LA RESPUESTA.....</b>	<b>45</b>
19 <b>CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES DE LA CIUDADANÍA .....</b>	<b>45</b>
20 <b>Peticiones entre autoridades .....</b>	<b>47</b>
21 <b>modalidades del derecho de petición .....</b>	<b>48</b>
22 <b>PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES .....</b>	<b>49</b>
23 <b>Potestad especial del defensor de la ciudadanía .....</b>	<b>49</b>
24 <b>MODIFICACIÓN DE LA CLASIFICACION DEL TIPO DOCUMENTAL .....</b>	<b>50</b>
25 <b>REGLAS ESPECIALES PARA LA SOLICITUD DE DOCUMENTOS CON RESERVA .....</b>	<b>50</b>
26 <b>PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA LA SOLICITUD DE COPIAS.....</b>	<b>51</b>
27 <b>GEOREFERENCIACIÓN .....</b>	<b>51</b>
28 <b>CONTENIDO DE LAS PETICIONES .....</b>	<b>52</b>
29 <b>PETICIONES INCOMPLETAS .....</b>	<b>53</b>

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

**CÓDIGO  
MG-SC-17**

**PROCESO  
GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA**

**VERSIÓN  
7**



30	FALTA O AUSENCIA DE COMPETENCIA INSTITUCIONAL.....	53
31	FALTA O AUSENCIA DE COMPETENCIA AL INTERIOR DEL IDU .....	53
32	PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS .....	53
33	ANALOGÍA.....	54
34	PETICIONES ANÓNIMAS .....	54
35	CONTROL Y SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN.....	54
36	DESISTIMIENTO.....	54
37	RESPUESTA A LAS PETICIONES.....	55
38	DIRECTRICES PARA RESPONDER LAS PETICIONES .....	55
39	DERECHOS DE PETICIÓN PRESENTADOS EN LOS PUNTOS IDU. ....	56
40	RESPUESTAS DEVUeltas POR CORRESPONDENCIA .....	57
41	PRÓRROGA DE TÉRMINOS .....	57
42	CONSOLIDACIÓN DE RESPUESTA.....	58
43	INOBSERVANCIA DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER.....	58

<b>MANUAL DE GESTIÓN</b> <b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> <b>MG-SC-17</b>	<b>PROCESO</b> <b>GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>VERSIÓN</b> <b>7</b>	

## INTRODUCCIÓN

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

Para tal efecto, el presente *“Manual de servicio a la ciudadanía y gestión de los derechos de petición”* forma parte de los documentos que operan la Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía del IDU y contiene los canales de servicio a la ciudadanía dispuestos por la entidad, las directrices y protocolos que orientan el servicio dirigido a los diferentes grupos poblacionales, el enfoque de derechos de género, poblacional diferencial y finaliza con los lineamientos en materia de derechos de petición. Su implementación es transversal en todas las dependencias de la entidad bajo el entendido que *“todas y todos somos servicio a la ciudadanía”*.

### 1 OBJETIVO

Establecer las directrices, lineamientos y protocolos para atender adecuadamente a la ciudadanía, así como la gestión de los derechos de petición, bajo los criterios de servicio, calidad y oportunidad.

### 2 ALCANCE

Desde la recepción y gestión de los derechos de petición de la ciudadanía que ingresan a través de los canales dispuestos por la institución, teniendo en cuenta la atención con enfoque de género y diferencial, entendiendo la importancia de brindar una atención diferenciada para población que suponga condiciones de discriminación y exclusión, así como barreras de acceso a cualquier canal de servicio hasta la notificación de la respuesta a la ciudadanía.

### 3 MARCO NORMATIVO

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

### 4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones aplicables al procedimiento pueden ser consultados en el micrositio [DICCIONARIO DE TÉRMINOS IDU](https://www.idu.gov.co/page/transparencia/informacion-de-interes/glosario) (<https://www.idu.gov.co/page/transparencia/informacion-de-interes/glosario>)

- Acción de tutela
- Actuación administrativa

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

**CÓDIGO  
MG-SC-17**

**PROCESO  
GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA**

**VERSIÓN  
7**



- Autoridad propia
- Autorreconocimiento
- Bisexual
- Campesino o campesina
- Comunidades negras
- Discriminación contra la mujer
- Discriminación contra las niñas y las mujeres
- Equidad de género
- Estereotipos de género
- Gay
- Grupo étnico
- Heterosexual
- Homosexual
- Identidad de género
- Imaginarios
- Información desagregada por género
- Interculturalidad
- Interseccionalidad
- Lenguaje incluyente
- Lesbiana
- Orientación sexual
- Población palenquera
- Punto IDU
- Pueblo ROM o gitanos
- Pueblos indígenas
- Raizales
- Sexismo
- Transgénero

## **5 SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

Conforme con lo señalado en el literal f) del artículo 8º del Acuerdo 006 de 2021 del Consejo Directivo del IDU, la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía efectúa el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y documentos, denuncias y felicitaciones que los ciudadanos formulen al IDU, conforme con lo señalado en el artículo 5º del Decreto Distrital 847 de 2019 que modifica el artículo 2º del Decreto Distrital 197 de 2014, y que define el servicio a la ciudadanía como: *“El acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna”*<sup>1</sup>.

Respecto de los contratos de infraestructura vial y espacio público, los contratistas de obra y consultorías, atienden los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes de información y documentos, denuncias y felicitaciones de la ciudadanía que se generan en el territorio por la

<sup>1</sup> Ver el literal d) del artículo 8º del Acuerdo 06 de 2021 del Consejo Directivo.

<b>MANUAL DE GESTIÓN</b> <b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> <b>MG-SC-17</b>	<b>PROCESO</b> <b>GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>VERSIÓN</b> <b>7</b>	

ejecución del contrato, a través de los canales dispuestos por el contratista, los cuáles deben ser respondidos y notificados a la ciudadanía dentro de los términos de ley, previo seguimiento y aprobación de la interventoría.

## 6 PRINCIPIOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

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

- **Accesibilidad:** 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:** A través de los canales de servicio a la ciudadanía dispuestos por el IDU y, en los Puntos IDU (contratistas que cumplen funciones administrativas), se garantiza el derecho de acceso a la información sobre los proyectos en ejecución y se implementan los mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.
- **Cobertura:** garantizar 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:** respeto por las diferencias y reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.
- **Eficiencia:** hace referencia al uso óptimo de recursos en una actividad.
- **Eficacia:** es el grado de cumplimiento de las metas y objetivos a nivel de productos y resultados.
- **Efectividad:** en el proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano, es decir, es el grado de satisfacción con el resultado o respuesta a través de los productos.
- **Equidad:** está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y 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:** reconocer y respetar el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.

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

**CÓDIGO**  
**MG-SC-17**

**PROCESO**  
**GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA**

**VERSIÓN**  
**7**



- **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 del IDU.
- **Oportunidad:** indicador de servicio que mide 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 tienen 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.
- **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.

<b>MANUAL DE GESTIÓN</b> <b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> <b>MG-SC-17</b>	<b>PROCESO</b> <b>GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>VERSIÓN</b> <b>7</b>	

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

El Instituto de Desarrollo Urbano en el marco de una gestión institucional con credibilidad y reconocimiento en la búsqueda permanente de generar bienestar en los habitantes de la ciudad mejorando la calidad de vida, prohíbe de manera expresa cualquier práctica relacionada con ofrecer, prometer, entregar, aceptar o solicitar de manera personal o por interpuesta persona una ventaja indebida, financiera o no financiera, en favor o provecho propio o de un tercero, como incentivo para que un servidor público del IDU haga o deje de hacer una actividad, en contra del ordenamiento legal y ha ratificado su intención de luchar frontalmente contra todas las formas de corrupción con estrategias para el logro de la visión, misión y de sus objetivos institucionales.

## 7 VALORES ORGANIZACIONALES

Los valores organizacionales determinan las características necesarias para facilitar el desarrollo de los planteamientos estratégicos incluidos en la filosofía organizacional, la cual describe los elementos comportamentales o preceptos asociados a la cultura organizacional, cuya interiorización por parte de la Gente IDU facilita el logro institucional de nuestra visión. El ADN IDU está compuesto de los siguientes valores organizacionales:

- Honestidad
- Respeto
- Compromiso
- Diligencia
- Justicia
- Trabajo en red
- Innovación

## 8 CARACTERISTICAS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía 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 en las normas y principios que rigen el accionar del servicio público.

<b>MANUAL DE GESTIÓN</b> <b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> MG-SC-17	<b>PROCESO</b> <b>GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>VERSIÓN</b> 7	

- **Oportuno:** 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.
- **Comunicación incluyente:** enfoque comunicativo que busca eliminar el machismo y transformar imaginarios sobre diversidad y diferencia para reducir las violencias basadas en género.

## 9 DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA

El Instituto de Desarrollo Urbano es la entidad encargada de ejecutar obras viales y de espacio público para el desarrollo urbano, generando bienestar a los habitantes de Bogotá D.C. De esta manera, manifestamos nuestro compromiso en prestar un servicio equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

### Derechos:

1. A que se respeten sus derechos humanos y libertades fundamentales.
2. A ser tratado con respeto y dignidad.
3. A recibir atención sin discriminación.
4. A conocer el estado de su PQRSD, a menos que exista reserva legal, conforme los términos señalados en la Constitución y la Ley, obteniendo copias cuando lo requiera, generando el pago de estas.
5. A ser informado sobre trámites y servicios que presta el Instituto de Desarrollo Urbano.
6. A exigir confidencialidad de su información.
7. A obtener respuesta clara, veraz y oportuna, conforme los términos de Ley.
8. A recibir atención especial y preferente si se trata de personas con discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
9. A presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre la calidad de la atención y servicios recibidos.
10. A participar en los comités y reuniones de control social y participación ciudadana.
11. A Cualquier otro derecho, que le reconozca la Constitución y la Ley.

<b>MANUAL DE GESTIÓN</b> <b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS</b> <b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> MG-SC-17	<b>PROCESO</b> <b>GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA</b> <b>CIUDADANÍA</b>	<b>VERSIÓN</b> 7	

**Deberes:**

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.
2. Tratar con dignidad, amabilidad y respeto al personal que lo atiende.
3. Cumplir con las normas, requisitos y a actuar conforme al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos, para garantizar el trámite efectivo y eficiente de los servicios prestados por el Instituto de Desarrollo Urbano.
4. Evitar acciones que demoren los procedimientos para el uso y disfrute de los servicios ofertados por el Instituto de Desarrollo Urbano.
5. Cuidar las instalaciones y el mobiliario proporcionado para su servicio, comodidad y bienestar.
6. Respetar las filas y/o turnos asignados.
7. Denunciar cualquier anomalía que pueda afectar el servicio.
8. Ejercer con responsabilidad sus derechos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes en el punto de servicio a la ciudadanía.

## 10 ASPECTOS RELEVANTES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

### 10.1 ACCESIBILIDAD

Es uno de los principios del servicio del Instituto de Desarrollo Urbano, siendo transversal a todos los canales de servicio dispuestos para el relacionamiento con la ciudadanía.

La entidad cumple con las condiciones y medidas en las instalaciones y los canales de servicio, contamos con productos y servicios para asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico, a la información institucional que incluye los sistemas, las tecnologías de información y las comunicaciones.

Es importante tener en cuenta los diferentes tipos de barreras que se identifican en la Ley estatutaria 1618 de 2013 y que impiden a la ciudadanía acceder a los servicios de la entidad y recibir un servicio igualitario y con excelencia.

- **Barreras:** cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad, estas pueden ser:
- **Barreras actitudinales:** aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas, que impiden y obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas a los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad.
- **Barreras comunicativas:** aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general al desarrollo en condiciones de igualdad del proceso

MANUAL DE GESTIÓN MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-17	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 7	

comunicativo de las personas a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.

- **Barreras físicas:** aquellos obstáculos, materiales tangibles o construidos que impiden o dificultan el acceso del uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y/o privados, en condiciones de igualdad por parte de toda la población.

Teniendo en cuenta lo anterior, la entidad tomó las medidas necesarias generando los ajustes razonables, con el fin de permitir que las personas sin distinción alguna puedan acceder al servicio, frente a lo cual, se debe implementar las siguientes acciones para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos:

#### 10.1.1 Accesibilidad en espacios físicos

Los espacios no accesibles limitan la autonomía de la ciudadanía y su posibilidad de interactuar con el IDU, teniendo en cuenta el concepto de accesibilidad universal se adecuaron los espacios a la medida de las personas, sin importar su edad, género, condición social, física, sensorial y cognitiva, siendo estos más humanos e incluyentes, conforme lo señalado en la Norma Técnica Colombiana 6037. Para ello tenemos:

- Ajustes razonables que garanticen la atención y acceso a la información a las personas con discapacidad, esto implica que la información brindada se encuentre en formatos comprensibles, facilitando el uso de dispositivos técnicos o tecnológicos de apoyo y otras formas de asistencia.
- Ajustes al punto(s) de atención a la ciudadanía cumpliendo con la accesibilidad:
  - El acceso a los baños
  - La inclinación y ancho de las rampas.
  - Los posibles obstáculos que se pueden encontrar en los lugares de circulación (puertas semiabiertas objetos tirados en el suelo cables de corriente y materias mal ubicadas entre otros).
  - Las ventanillas cuentan con el concepto de diseño universal para que las personas usuarias de las sillas de ruedas y de talla baja puedan acceder a la atención requerida.
  - La señalización debe ser adecuada, sencilla, suficiente y visible que oriente e informe sobre las principales áreas de servicios dirigidos a la ciudadanía, módulos de orientación servicio de sanitario y medidas de seguridad. La información de la señalización mediante texto debe complementarse con símbolos gráficos, relieve y braille.
  - Contar con mapa de ubicación o plano de alto relieve.
  - Contamos con área libre y amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios para movilidad en sala de espera, asimismo, los módulos cuentan con sillas prioritarias destinadas a los grupos poblacionales que lo requieran.
  - Contamos con acondicionamiento técnico, adaptaciones acústicas, intérpretes o servicio de interpretación en línea.
  - La información publicada en carteleras, televisores o avisos informativos cuenta con lenguaje sencillo, de fácil comprensión, letra grande y estar actualizada.
  - Permitir el ingreso de perros guías o de apoyo, especialmente para las personas ciegas y sordos ciegos, así como, el ingreso de familiares o cuidadores, o cuidadoras, cuando lo requieran.

MANUAL DE GESTIÓN MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-17	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 7	

### 10.1.2 Accesibilidad en medios electrónicos, sitios web y contenidos digitales

La entidad cuenta con página web y servicios en línea para la interacción con la ciudadanía, acogiendo la normatividad legal vigente que establece los medios de comunicación electrónica y directrices de publicación y accesibilidad definido, a través de lineamientos que determinan la estrategia de gobierno digital, dando cumplimiento a los estándares de la guía de accesibilidad que establecen los principios, los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web, seguridad digital, datos abiertos y formulario electrónico para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) entre otros.

Es indispensable tener presente el diseño de la página web de la entidad, que cuenta con los elementos expresados en la Norma Técnica Colombiana 5854 accesibilidad páginas web de 2011.

De acuerdo con el programa nacional de servicio ciudadano del Departamento Nacional de Planeación en su guía para entidades públicas servicio de atención incluyente, la entidad debe ceñirse a las siguientes recomendaciones para garantizar la accesibilidad del al canal virtual:

- Verificar que la información disponible en la página web se encuentre en lenguaje sencillo útil y comprensible y que dicha información sea constantemente actualizada.
- Evitar el uso de tecnicismos y siglas sin su respectiva definición.
- Crear un ícono en la página web en donde se informe que es un sitio accesible, lo cual motiva a que la ciudadanía en general la consulte.
- Incorporar tutoriales con información clave y videos de señas colombianas y close caption.
- Contar con otras opciones de contacto virtual como chat, redes sociales y correo electrónico, entre otras.
- Implementar servicios de videollamada mediante la cual, se brinde la opción de prestar atención en lenguaje de señas, atendiendo directamente por intérprete en LSD (Lengua de Señas Colombiana).

### 10.1.3 Accesibilidad en el canal telefónico

El canal telefónico es uno de los medios que utiliza la ciudadanía para relacionarse con el IDU, por ello, contamos con la accesibilidad y las condiciones para que todas las personas que lo deseen y puedan utilizarlo, por lo cual se brindan algunas recomendaciones:

- La entidad cuenta con IVR árbol de llamadas (del inglés Interactive Voice Response), que contiene el menú de opciones corto, con mensajes en lenguaje claro, con tono de voz y velocidad que permite a cualquier persona comprender las opciones disponibles.
- Contamos con el servicio de interpretación de Lengua de Señas Colombiana en línea para que una persona sorda pueda comunicarse y solicitar un servicio de la entidad.

### 10.2 LENGUAJE CLARO

Es la forma de expresión clara, precisa, comprensible, amable, cercana, entendible y útil de las comunicaciones del IDU para que la ciudadanía independientemente de su condición socioeconómica o nivel educativo, ejerzan sus derechos y cumplan sus deberes en un entorno de autenticidad, honestidad y transparencia, generando confianza y credibilidad.

<b>MANUAL DE GESTIÓN</b> <b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS</b> <b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> MG-SC-17	<b>PROCESO</b> <b>GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA</b> <b>CIUDADANÍA</b>	<b>VERSIÓN</b> 7	

En la entidad se deben desarrollar acciones que incorporen el lenguaje claro en cada una de las formas de comunicación con la ciudadanía, para esto se recomienda consultar la guía de lenguaje claro incluyente del distrito capital emitida por la Secretaría General.

#### **Utilice lenguaje claro en las comunicaciones:**

- En los casos que aplique, se pueden utilizar respuestas tipo que contengan concisión y precisión, manteniendo un lenguaje claro.
- Póngase en los zapatos del lector, entendiendo que no siempre la ciudadanía es experta en el tema técnico.

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

#### **Organice las ideas:**

- Establezca el propósito del documento, identificando las necesidades de la ciudadanía. 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 use ayudas visuales, como tablas, gráficas, viñetas, entre otras.

#### **Escriba 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.

#### **Revise el documento:**

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

#### **Valide el documento:**

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

<b>MANUAL DE GESTIÓN</b> <b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> MG-SC-17	<b>PROCESO</b> <b>GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>VERSIÓN</b> 7	

## 11 PERSPECTIVA Y ENFOQUES PARA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

### 11.1 ATENCIÓN CON ENFOQUE DE DERECHOS

El enfoque de derechos humanos supone el reconocimiento de las personas como titulares de derechos, cuya garantía e implementación corresponde a la entidad. Implica prestar especial atención a la materialización efectiva de los derechos, con énfasis en los grupos con mayores niveles de vulnerabilidad social, así como a la interdependencia e integridad de los derechos humanos.

Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua o cualquier otra condición.

Los servidores públicos que atienden a la ciudadanía, deben tener especial consideración con adultos mayores, mujeres en estado de embarazo, mujeres con niños en brazos e infantes, niños, niñas y adolescentes, personas de baja talla, campesinos, personal de la fuerza pública, personas con discapacidad, cuando provenga de un periodista en desarrollo de su oficio y personas que por disposición legal estén sujetos a protección especial.

### 11.2 PERSPECTIVA DE INTERSECCIONALIDAD

Permite conocer la presencia simultánea de dos o más características diferenciales de las personas (género, discapacidad, etapa del ciclo vital, pertenencia étnica y campesina, entre otras) que en un contexto histórico, social y cultural determinado incrementan la carga de desigualdad, produciendo experiencias sustantivamente diferentes entre los sujetos (adaptado de la Sentencia T141-15 de la Corte Constitucional).

### 11.3 ENFOQUE POBLACIONAL DIFERENCIAL

El enfoque poblacional diferencial “busca visibilizar las particularidades y necesidades de personas y colectivos, con el fin de generar acciones diferentes desde la política pública para cambiar las situaciones de exclusión y discriminación que evitan el goce efectivo los derechos”, a continuación, se describen los diferentes protocolos de atención para los grupos poblacionales diferenciales.

#### 11.3.1 Protocolo de atención a personas mayores

Define los lineamientos para que las personas que prestan servicio a la ciudadanía atiendan y orienten a la persona mayor de 60 años y tengan como base el respeto pleno a su dignidad, sus derechos, capacidades, intereses y preferencias, por lo tanto, esta atención está fundamentada en la habilidad que debe tener la persona que atiende para captar, distinguir, discernir y comprender la petición con el fin de brindar una adecuada atención.

**Se establecen las siguientes recomendaciones para la atención:**

- Utilice la expresión “persona mayor” y no “adulto mayor”, es la forma como lo establece la convención interamericana sobre la protección de derechos humanos de las personas mayores-CIPDHPM.

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

**CÓDIGO**  
**MG-SC-17**

**PROCESO**  
**GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA**

**VERSIÓN**  
**7**



- Evite el uso de expresiones como: "mamá", "adulto mayor", "personal de la tercera edad", "abuela", "abuelo", "abuelitos", "abuelitas" y entre otras similares, en tanto el uso de estos términos se considera un exceso de confianza e irrespeto.
- Trate a las personas con mayor respeto como persona adulta sin hacer diferenciación en el trato por razones de su edad, como no usar diminutivos que los infantilice, ni expresiones paternalistas o maternalistas.
- Entregue por escrito fechas y lugares para recibir respuesta o realizar trámites posteriores, en caso de ser necesario, tener en cuenta el uso de letra legible y de tamaño grande. Adicionalmente, se debe cerciorar que la información que se ha entregado quede completamente comprendida por la persona mayor.
- Reconozca a las personas mayores desde sus habilidades, potencialidades y destrezas.
- Evite asociar las dificultades físicas que puedan tener las personas mayores, con su nivel de desarrollo mental y cognitivo.
- Elimine las barreras de acceso para la atención a las personas mayores, teniendo en cuenta el apartado de accesibilidad.
- Evite el proteccionismo excesivo las personas mayores, no necesitan ser sobre atendidas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas no puedan indicar.

A continuación, se brindan ejemplos de estereotipos que producen los diferentes tipos de discriminación contra las personas mayores:

<b>Mito</b>	<b>Realidad</b>
Esta ropa es muy juvenil para ti ¿no?	Comprendamos la vejez como posibilidad para la realización de la libertad y el desarrollo de la personalidad.
Pero doña ¿usted tan mayor que va a entender de esto?	Ser persona mayor significa conciencia de la realidad actual, sabiduría y la capacidad de adquirir nuevos conocimientos.
Usted para qué va allá, ¡ya no está para esos trotes!	Las personas mayores son ciudadanas y ciudadanos activos, en pleno ejercicio de sus derechos y son transformadoras de la sociedad.

### **11.3.2 Protocolo de atención a personas con discapacidad**

*"La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás". Convención de la ONU, 2006.*

MANUAL DE GESTIÓN MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-17	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 7	

Reconozca las diferentes discapacidades y las recomendaciones para su atención.

El respeto por la ciudadanía implica el conocimiento general, por parte de los servidores que brindan el servicio a la ciudadanía de acuerdo con los tipos de discapacidad y particularidades a tener en cuenta a la hora de brindar un servicio incluyente.

### Recomendaciones generales

1. Utilice el término “persona con discapacidad” y nunca términos como minusválido, inválido, persona en condición de discapacidad, lisiado u otros que atentan contra su imagen y capacidades.
2. Conozca los diferentes tipos o categorías de discapacidad para atender de manera particular según las necesidades de cada persona, de acuerdo con lo estipulado en la ley.
3. Pregunte a la persona si requiere ayuda para desplazarse por el lugar y en caso de que la respuesta sea afirmativa, brinde la ayuda necesaria.
4. Si la persona con discapacidad asiste acompañada de un cuidador o cuidadora, familiar o acompañante, brinde también retroalimentación a esta persona para que se sienta incluida en la atención con un trato digno y respetuoso.
5. Evite el proteccionismo excesivo, las personas con discapacidad no necesitan ser sobre atendidas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas pueden indicar.
6. Llame a la persona por su nombre.
7. Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación.

### Tipos de discapacidad

De acuerdo con el artículo 1 de la convención sobre derechos humanos con discapacidad de las personas con discapacidad se incluyen aquellas que tienen deficiencias físicas como mentales como intelectuales o sensoriales a lo largo del plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en desigualdad de condiciones con las demás, convención de la ONU, 2006, y clasificación internacional del funcionamiento, la discapacidad y la salud, OMS, 2002.

A fin de que la atención a la ciudadanía con discapacidad sea incluyente, tenga en cuenta lo siguiente:

- Salude de una manera cordial y si es posible y necesario en lenguaje de señas: “Buen día, bienvenido al Instituto de Desarrollo Urbano. ¿En qué puedo servirle?”
- Pregunte qué trámite necesita realizar y entregue el turno preferencial.

MANUAL DE GESTIÓN MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			idu
CÓDIGO MG-SC-17	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 7	

- Al llegar al módulo, diríjase a la persona con discapacidad y ofrezca su ayuda.
- Al momento de la despedida, no olvide preguntar si necesita realizar otro trámite.

### Discapacidad visual

En esta categoría se incluyen a las personas que presentan deficiencias para recibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos, se incluyen a las personas ciegas o con baja visión, es decir, a quienes a pesar de usar gafas o lentes de contacto, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, ver en la noche, entre otros independiente de que sea por un ojo o ambos ojos.

#### Símbolo discapacidad visual



#### Recomendaciones para su atención

- Siga las recomendaciones sobre accesibilidad en espacios físicos que se relacionan en dicho apartado.
- Hable y preste atención a la persona que está orientando, a pesar de que no puedan verle, las personas ciegas o con baja visión perciben de dónde procede la fuente de voz e identifican si quien le atiende mira en otra dirección mientras habla.
- Asigne turno prioritario e informe que le van a llamar por el número de turno asignando a viva voz cuando llegue el momento de la atención.
- Pregunte a la persona si desea ser guiada hasta la sala de espera o el módulo de atención, o si solamente desea recibir indicaciones de ubicación.
- Ubique la mano sobre su hombro o brazo para facilitar el desplazamiento por el lugar, si acepta ayuda y evite caminar muy rápido o realizar movimientos fuertes, y por ningún motivo hale a la persona del vestuario o del brazo.
- Brinde indicaciones precisas, que le permitan ubicarse en el espacio orientado con claridad utilizando expresiones como: "a su izquierda se encuentra"; "a su derecha está" y otras similares, evitando utilizar expresiones como allá por aquí o señalar con la mano, la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante indicaciones verbales claras.
- Informe a la persona si por algún motivo debe retirarse su puesto.

<b>MANUAL DE GESTIÓN</b> <b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS</b> <b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> MG-SC-17	<b>PROCESO</b> <b>GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA</b> <b>CIUDADANÍA</b>	<b>VERSIÓN</b> 7	

- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no la separe de este, no le jale, distraiga, consienta, de comida o sujeté por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
- Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgo, puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros.
- Describa con claridad los documentos que le entrega a la persona tomando su mano.
- Aumente la resolución del texto o de las imágenes en el computador para mostrar la información a la persona con baja visión, en caso de que aplique.

### **Discapacidad auditiva**

En esta categoría se encuentran personas que presentan de forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización tono volumen y calidad, como consecuencia presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales, se incluyen las personas sordas y personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a su deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la disminución de sonidos, palabras y frases, según el grado de pérdida auditiva.

### **Símbolo discapacidad auditiva**



### **Recomendaciones para su atención**

- Dirigirse directamente a la persona con discapacidad auditiva y no a su intérprete o acompañante.
- Hable de frente y articule las palabras de forma clara y pausada evitando voltear la cara toda vez que esto dificulta leer los labios. Mientras esté conversando, mantenga siempre contacto visual, si desvía la vista la persona puede pensar que la conversación terminó.
- No realice gestos exagerados acerca de lo que está explicando, debido a que la información visual cobra especial importancia, es necesario tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no entiende que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si se lo es posible que lo escriba, no se debe aparentar que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.

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

**CÓDIGO  
MG-SC-17**

**PROCESO  
GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA**

**VERSIÓN  
7**

**idu**

**Servicios de apoyo que favorecen la atención**

- Páginas web accesibles, magnificadores de pantalla.
- Señalización visual.
- Servicios de interpretación en línea.

**Sordoceguera**

Se define a la persona sordo ciega como aquella que presenta deficiencias en la visión y en la audición al mismo tiempo, de manera parcial o de manera total.

La sordoceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que generan las personas que presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad, y el acceso a la información. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o visuales.

**Símbolo sordoceguera**



Estas son algunas estrategias a utilizar en la atención a la ciudadanía sordo-ciega.

- Para las personas sordo ciegas es natural el contacto físico durante la interacción.
- Dé a conocer su presencia tocándole suavemente en el hombro o el brazo.
- Recuerde que la lengua materna de las personas sordas es lenguaje 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 con la ciudadanía con discapacidad.
- Las personas con sordoceguera utilizan múltiples sistemas de comunicación: escribir en la mano o espalda con letra mayúscula sin levantar el dedo, con los puntos braille, entre otros. Por lo tanto, es necesario que se le pregunte a la persona cómo desea comunicarse.
- En el caso de que la persona esté acompañada se deben atender las indicaciones que brinde el acompañante sobre el método que la persona prefiere para comunicarse.

MANUAL DE GESTIÓN MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			idu
CÓDIGO MG-SC-17	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 7	

- Es necesario estar más alerta a la atención que debe prestar a la ciudadanía sordociega, pues las barreras de orientación como movilidad y comunicación se perciben muchos más.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo visual.
- Si la persona sordociega no va acompañada del guía, ubicarse al lado en el que la persona oye mejor y tocarle el brazo para permitirle que se tome de él.
- Independientemente de que la persona sordociega vaya acompañada de un guía, diríjase a él durante todo el acompañamiento.
- Si la persona usa audífono, diríjase a ella vocalizando correctamente.
- Actuar con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.

### Discapacidad física

En esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel de músculo esquelético, neurológico tegumentario de orden congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presente a desórdenes del movimiento corporal. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación entre los diversos entornos al caminar, desplazarse, realizar actividades del cuidado personal entre otras. Las personas de talla baja también se incluyen en la categoría de discapacidad física, de acuerdo con lo establecido en la ley 1275 de 2009.

Las personas con discapacidad física se desplazan de manera diferente, pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, ortesis, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales.

### Símbolo discapacidad física



### Recomendaciones para su atención

- Ubicarse al frente de la persona usuaria de silla de ruedas a corta distancia a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas.
- Preguntar a la persona usuaria de la silla de ruedas si requiere apoyo en su desplazamiento en caso de que la respuesta sea afirmativa, consulte cómo debe brindar dicho apoyo.

<b>MANUAL DE GESTIÓN</b> <b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> MG-SC-17	<b>PROCESO</b> <b>GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>VERSIÓN</b> 7	

- Al prestar colaboración en el desplazamiento, antes de empujar la silla, pregunte por el manejo de la misma, ubíquela en el sitio adecuado y verifique el freno.
- Facilitar que las personas que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones o muletas puedan dejarlas siempre a su alcance y evite cambiarlos de lugar.
- Caminar despacio del ritmo de las personas que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones y muletas.
- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a las personas de talla baja, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar punto.
- Si fuese necesario una evacuación por la escalera de emergencia, la persona usuaria de la silla de ruedas deberá ser cargada en brazos por las personas entrenadas como los brigadistas por la entidad.

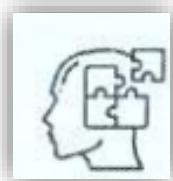
#### **Servicios de apoyo que favorecen la atención**

- Elementos de ayuda técnica como sillas de ruedas, bastones.
- Espacios de servicio construidos bajo el concepto de diseño universal, y las demás recomendaciones que se brindan en el apartado: accesibilidad.

#### **Discapacidad intelectual**

En esta categoría se incluyen aquellas personas que representan deficiencias de las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, pensamiento abstracto, el juicio, y aprendizaje. Estos producen deficiencias de funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana.

#### **Símbolo discapacidad intelectual**



#### **Recomendaciones para su atención:**

- Brinde información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.

<b>MANUAL DE GESTIÓN</b> <b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> MG-SC-17	<b>PROCESO</b> <b>GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>VERSIÓN</b> 7	

- Sea paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
- Evite el lenguaje técnico y complejo, adopte una manera de hablar natural y sencilla.
- Consignar por escrito si la persona debe presentar algún documento adicional o anotar la dirección en caso de que la persona deba dirigirse a otra sede.
- Implemente rutas de atención eficaces que contribuyan al restablecimiento de los derechos de la ciudadanía con discapacidad.

#### **Discapacidad Psicosocial (mental)**

La discapacidad psicosocial resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerando como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad, y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad.

Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los trastornos depresivos los trastornos bipolares, los trastornos de ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático) y otros trastornos de personalidad, entre otros.

#### **Símbolo discapacidad psicosocial**



#### **Recomendaciones para su atención**

- Evite críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en la persona.
- Confirme que la información dada ha sido comprendida.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- Haga preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evite reproducir estereotipos sobre las personas con discapacidad psicosocial o mental como asumir que es una persona que puede agreir o hacer daño.

#### **Discapacidad múltiple**

La discapacidad múltiple hace referencia a la presencia de dos o más discapacidades asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de

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

**CÓDIGO  
MG-SC-17**

**PROCESO  
GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA**

**VERSIÓN  
7**

**idu**

desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes.

**Símbolo discapacidad múltiple**



**Recomendaciones para su atención**

- Indague con la familia o el cuidador por el tipo de apoyos que pueda requerir para facilitar la comunicación y la interacción.
- Utilice la terminología apropiada, tenga en cuenta la siguiente tabla:

Expresión incorrecta	Expresión correcta
Discapacitado	Persona con discapacidad
Persona en condición de discapacidad	
Minusválido	
Enano	Persona de talla baja
Retardado Mental	Persona con discapacidad intelectual
Enfermo mental	
Mongólico	
Inválido	Persona con discapacidad física
Lisiado	
Paralítico	
La y el ciego	Persona ciega Persona con discapacidad visual
La y el sordo	Persona sorda Persona con discapacidad auditiva

**11.3.3 Protocolo de atención a personas pertenecientes a comunidades étnicas**

Se refiere a los pueblos indígenas, raizal, ROM, palenqueros y afrodescendientes que comparte una cultura, una historia y costumbres, y cuyos miembros están unidos por una conciencia de identidad.

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones para la atención a la población étnica:

- Atienda a las personas sin prejuicios o estigmas por su cultura, origen o raza.
- No realice comentarios, ni toque las prendas de vestir o accesorios que les llamen la atención.

MANUAL DE GESTIÓN MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-17	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 7	

- No realice comentarios o gestos que denoten desagrado, desacuerdo o lástima en relación con la forma de vestir, aspecto, conformación de grupo familiar o prácticas.
- verifique siempre que la información registrada sea correcta, si en la atención se debe diligenciar algún formato.
- No omita, ni asuma la pertenencia étnica de las personas por sus rasgos físicos, aspecto o vestimenta, recuerde que lo que prima es el auto reconocimiento.
- Identifique si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete, en caso de requerir una traducción en lengua nativa, la entidad podrá acudir al Ministerio de Cultura, con el fin de recibir asistencia técnica.

#### 11.3.4 Protocolo de atención a personas víctimas de conflicto armado

Se considera víctimas aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del primero de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves o manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno.

Los hechos victimizantes reconocidos son: desplazamiento forzado, delitos en contra libertad o integridad sexual, amenazas, despojo o abandono de tierras, desaparición forzada, secuestro, tortura, víctima de minas antipersonales, municiones sin explotar o artefactos explosivos improvisados, homicidio, reclutamiento de niños, niñas y adolescentes y víctimas de atentados terroristas.

#### Recomendaciones para la atención a víctimas de conflicto armado

- Tenga siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los pueden llevar a tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse o a exigir que se respeten y garanticen sus derechos, y a recibir un trato digno.
- Escuche atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.
- Reconozca a la persona que tiene enfrente como sujeto de derechos, a quien le está sirviendo como puente para facilitar el acceso a los mismos.
- Evite realizar juicios de valor que puedan generar malestar antes, durante o al finalizar la atención.
- No asuma situaciones por la manera de vestir o de hablar de la persona; no existe un estereotipo de la persona que ha sido víctima del conflicto armado.
- Durante el proceso de atención, use un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilice tecnicismos.

<b>MANUAL DE GESTIÓN</b> <b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS</b> <b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> MG-SC-17	<b>PROCESO</b> <b>GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA</b> <b>CIUDADANÍA</b>	<b>VERSIÓN</b> 7	

- No interfiera ni genere suposiciones sobre situaciones descritas por la persona víctima, confirme con la persona lo que ella expresó.
- Garantice a la persona víctima la confidencialidad de la información suministrada.

### 11.3.5 Protocolo de atención a personas campesinas y campesinos

Constituyen un grupo poblacional con una identidad cultural diferenciada y sujeto de derechos integrales y de especial protección constitucional, así como objeto de política pública, requiere ser identificado y caracterizado en su situación social, económica y demográfica.

No es lo mismo ser una persona campesina que una persona rural. Todas las personas campesinas son rurales, pero no todas las personas rurales son campesinos. Entendiendo que quienes habitan en la ruralidad no necesariamente están ligadas a factores culturales, sociales, económicos de orden campesino, es decir ligados a la producción de la tierra.

#### Recomendaciones para la atención a las personas campesinas:

- Es posible que la persona campesina o rural salude de la mano por lo que es importante corresponder asertivamente.
- Evite expresiones de desagrado, burla o incomodidad por la vestimenta sombrero, ruana, capas y o botas de caucho, entre otras de las personas campesinas, considerando que su vestimenta es funcional según la ubicación geográfica y el clima.
- Si el marco de la atención identifica términos propios de sus lugares de procedencia cuyo significado no comprende pregúntele a que se refieren.
- Cuando registre la información, no olvide preguntar el nombre de la vereda, la finca y o vía principal más cercana, número de kilómetro y algún lugar relevante para facilitar la ubicación del lugar de residencia, en caso de ser necesario.
- Indague si cuenta con señal de celular o acceso a internet en su lugar de residencia o a través de qué medio es más efectivo establecer comunicación para efectos de seguimiento.

### 11.3.6 Protocolo de atención a personas LGBTI

Se define a las personas que viven sexualidades diferentes a la heterosexual o que experimentan identidades de género diferentes a las que les fueron asignadas al momento de su nacimiento (lesbianas, gays, bisexuales, trans, intersexuales).

#### Recomendaciones para la atención

- Pregunta el nombre de la persona que solicita atención y usa este nombre y no el de su cédula durante el servicio.

<b>MANUAL DE GESTIÓN</b> <b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> MG-SC-17	<b>PROCESO</b> <b>GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>VERSIÓN</b> 7	

- Evite presumir y usar expresiones como LGTBI, comunidad, colectivo, gremio, ustedes, salvo que la persona lo solicite así.
- Refiérase a las personas trans de una manera respetuosa, según el género con el que se haya identificado.
- El aspecto físico de las personas se asocia con ciertos estereotipos y comportamientos positivos o negativos socialmente aceptados o rechazados. Es importante no evidenciar con la actitud en la atención, el juicio que se haga sobre el ciudadano o ciudadana. Esto aplica para la atención a hombres con ademanes considerados femeninos, a mujeres con modales considerados masculinos, o con la actividad laboral de personas transgeneristas travestis, transexuales o transformistas.
- Elimine todo comentario, risa, mirada que denote una actitud de atención, que haga visible representaciones sociales e imaginarios discriminatorios en relación con las personas trans.
- En la atención presencial y telefónica no guíarse por el timbre de voz.
- Aplica el protocolo de atención presencial.
- Frente a las muestras de afecto, no manifieste ningún gesto de expresión de rechazo.

## 11.4 ATENCIÓN CON ENFOQUE DE GÉNERO

### ENFOQUE DIFERENCIAL POR ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO

El enfoque diferencial en la categoría de análisis por orientación sexual e identidad de género parte de reconocer la discriminación, exclusión, marginación, invisibilización con violencia cometidas hacia las personas con diferente orientación sexual a la heterosexualidad y con identidad de género no hegemónicas.

### Discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género

Incluye toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en la orientación sexual o la identidad de género que tenga por objeto o por resultado la anulación o el menoscabo de la igualdad ante la ley.

### Atención con enfoque de género

Permite comprender las relaciones de poder y desigualdad que existen entre mujeres y hombres, que se producen a través de imaginarios, creencias, roles y estereotipos y afianzan las brechas de desigualdad impidiendo el goce efectivo los derechos de las mujeres a lo largo del curso de su vida, el acceso al control de bienes y recursos y la participación para la toma de decisiones en las diferentes dimensiones de su desarrollo y de la vida social y comunitaria.

### Recomendaciones para la atención de mujeres:

MANUAL DE GESTIÓN MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-17	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 7	

- Desarrolla acciones que incorporen el lenguaje incluyente en cada una de las formas de comunicación con la ciudadanía.
- Durante la atención no refuerza imaginarios, prejuicios, estereotipos y prácticas sociales que generen y produzcan los diferentes tipos de discriminación contra las mujeres.
- Durante la atención no refuerce comportamientos, prácticas y actitudes machistas y reconozca a las mujeres desde sus diferencias y diversidades.

## 12 PROTOCOLOS GENERALES DEL SERVICIO

Los protocolos señalan los pasos a seguir en el ciclo de servicio que implementan los servidores públicos y contratistas del IDU, los cuáles deben ser utilizados para la atención a la ciudadanía a través de todos los canales dispuestos por la entidad:

### Cuando la ciudadanía debe esperar:

- Indique que debe consultar con otra dependencia.
- Indique el tiempo aproximado que tendrá que esperar y pregunte si puede esperar.
- Al retomar la atención, diga: “Muchas gracias por su espera”.

### Alternativas de respuesta a la ciudadanía

- En caso de que la petición se pueda resolver en primer contacto, brinde respuesta en forma clara, dejando registro en el sistema.
- En caso de que la petición no pueda ser resuelta en primer contacto y requiera respuesta de fondo de otra dependencia, según sus competencias: a. Explique que la petición debe ser respondida por la dependencia competente, b. Registre la petición de acuerdo con el instructivo de clasificación de requerimientos de la ciudadanía vigente e informe el número de radicado. c. El Instituto notificará la respuesta al peticionario a la dirección de correspondencia reportada en el sistema.
- El sistema permite la emisión del formato que contiene la información suministrada por la ciudadanía, el contenido de la petición, la cual puede ser suministrada a la ciudadanía si lo requiere.
- En caso de que tenga que remitir a la ciudadanía a otra dependencia, informe el nombre de quien le atenderá, teléfono PBX, extensión y horario de atención.

### Frente a la posibilidad de que la petición no sea competencia del IDU:

- Informe la competencia del IDU y el sector al que pertenece: Movilidad.

MANUAL DE GESTIÓN MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-17	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 7	

- Informe la competencia de la entidad a la cual se remite, seguido de la información básica o general (nombre de la entidad, dirección, horario de atención, teléfono, correo electrónico y/o web institucional, de acuerdo con la información publicada en la página web de la entidad competente).
- Absténgase de brindar información particular, utilizando el apoyo de aplicaciones de otras entidades.
- Utilice el tiempo adecuado para brindar la atención sin extenderse.
- Pregunte a la ciudadanía si comprendió la información que se le brindó, a fin de aclarar dudas. ¿Fue clara la información brindada? y ¿Le puedo servir en algo más?"

**Finalice el contacto adecuadamente:**

- En caso de que la ciudadanía solicite aclaración responda nuevamente, utilice palabras simples para hacerse comprender.
- Pregunte: "¿Fue clara la información brindada? y ¿Le puedo servir en algo más?"
- Despida a la ciudadanía: "hasta luego que tenga un buen día".

La atención a las peticiones de la ciudadanía a través de los canales dispuestos por la entidad, se harán con la siguiente formalidad:

1. **Saludo.** Buen día
2. **Dar la bienvenida.** Bienvenido al IDU
3. **Presentación.** Mi nombre es (primer nombre y apellido), espera que el ciudadano/a le dé su nombre y continúa la conversación dándole trato de usted.
4. **Descripción del requerimiento:** ¿en qué le puedo servir? Concéntrese en la conversación, use frases como: "entiendo su situación", "de acuerdo", muestre empatía a través de la conversación.
5. **Tratamiento datos personales.** En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, al suministrar la información solicitada, usted autoriza el manejo de sus datos de acuerdo con la política de protección de datos personales del IDU que se encuentra publicada en [www.idu.gov.co](http://www.idu.gov.co).
6. **Registro de la petición.** Ingrese la información en los sistemas o aplicativos destinados para tal fin.
7. **Solución o requerimiento.** Brinde la respuesta o posibles alternativas.
8. **Otro requerimiento.** Pregunte ¿hay algo más en que le puedo colaborar?
9. **Despedida:** "Señor/a (nombre del ciudadano/a) gracias por haberse comunicado con la entidad, que tenga un buen día, recuerde que habló con (nombre del colaborador/a público).
10. **Encuesta de satisfacción:** se invita a la ciudadanía a diligenciar la encuesta satisfacción.

<b>MANUAL DE GESTIÓN</b> <b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> MG-SC-17	<b>PROCESO</b> GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	<b>VERSIÓN</b> 7	

## 13 PROTOCOLO PARA ATENDER A LA CIUDADANÍA INCONFORME

El servicio a la ciudadanía exige que en muchas oportunidades los servidores deban tratar con ciudadanía confundida, molesta, frustrada y hasta grosera. Es tarea de todos aprender a sortear con éxito estos contactos.

### ¿A qué se debe su inconformidad?

- Por que considera que no recibió un servicio oportuno y/o adecuado, conforme a sus necesidades.
- Por que cuando pidió algún servicio siente que recibió un trato desatento o descortés.
- Por que cree que le contestaron a la ligera o de manera insolente.

### Recomendaciones para el servicio a la ciudadanía inconforme

- Deje que se desahogue y diga cómo se siente.
- No lo interrumpa.
- Muéstrelle con su actitud que lo está escuchando.
- No le diga que se calme.
- Mantenga el contacto visual.
- No tome el asunto expuesto como algo personal. La inconformidad es con el servicio.
- En lugar de formarse una opinión negativa, pregúntese: ¿Qué necesita y cómo le puedo ayudar?
- Ofrezca disculpas por lo ocurrido y demuestre que usted comprende la situación.

### Busque posibles soluciones

- Solicite la información necesaria.
- Verifique los datos, repitiéndolos.
- Presente una propuesta de solución sin comprometerse a algo que no pueda cumplir.
- Haga seguimiento a la solución.

## 14 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN POR CANALES DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Para la recepción de las peticiones de la ciudadanía, la entidad cuenta con los canales de servicio a la ciudadanía: virtual, presencial, telefónico y escrito, los cuales son los medios habilitados para recepcionar las peticiones interpuestas por la ciudadanía, administrados por la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía y por la Subdirección Técnica de Recursos Físicos.

Las peticiones atendidas en primer contacto, se deben registrar de manera ágil y oportuna en los sistemas de información de la entidad; cuando no es posible dar respuesta, se asigna a la dependencia competente conforme las funciones definidas en el acuerdo que establece la estructura organizacional del Instituto de Desarrollo Urbano. En tal caso se aplican los términos de ley y lo señalado en el Instructivo de Clasificación de Requerimientos Ciudadanos IDU vigente.

Al momento de recepcionar la petición, se debe registrar los datos de la ciudadanía y de la petición de acuerdo con los datos requeridos en el formato requerimientos atención a la ciudadanía.

<b>MANUAL DE GESTIÓN</b> <b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS</b> <b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> <b>MG-SC-17</b>	<b>PROCESO</b> <b>GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA</b> <b>CIUDADANÍA</b>	<b>VERSIÓN</b> <b>7</b>	

## 14.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A TRAVÉS DEL CANAL PRESENCIAL

Punto de servicio a través del cual se reciben peticiones verbales, trámites y/o servicios, en forma directa así:

- Sede IDU: calle 22 No. 6 – 27 piso 1: contamos con atención de las siguientes dependencias: Oficina de Relacionamiento y Servicio al Ciudadanía, Subdirección Técnica de Operaciones, Subdirección Técnica Jurídica de Ejecuciones Fiscales, Dirección Técnica de Predios, Subdirección Técnica de Recursos Físicos, Subdirección Técnica de Tesorería y Recaudo.
- Punto IDU: Es el punto de atención física a la ciudadanía adecuado por el contratista del proyecto (contratistas que cumplen funciones administrativas), el cual debe ubicarse en un lugar cercano al área de ejecución del mismo. En este lugar se brinda atención a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y documentos, denuncias y/o felicitaciones de la ciudadanía en relación con la ejecución del respectivo proyecto de infraestructura vial y/o de espacio público.
- Red CADE: atención especializada en los trámites de valorización.
- Ferias, eventos, recorridos o reuniones en territorio.

### Protocolo de servicio presencial

Los funcionarios y contratistas desempeñan un papel fundamental en el servicio ofrecido por la entidad, porque *“todos somos atención a la ciudadanía”*.

El Instituto de Desarrollo Urbano cuenta con un sistema de asignación de turnos, el cual permite establecer los flujos para la atención de los diferentes servicios ofrecidos por la entidad (sede calle 22 # 6 - 27 piso 1).

### Ingreso

El guarda de seguridad o vigilante saluda haciendo contacto visual con la ciudadanía desde el momento en que se acerque y remite al punto de atención para la entrega del turno.

### Asignación de turnos

El sistema permite la asignación y trasferencia de turnos generales y prioritarios para la atención en los diferentes módulos del punto de atención, de acuerdo con la necesidad de la ciudadanía.

- La persona encargada del sistema de asignación de turnos permanece siempre atenta y saluda amablemente haciendo contacto visual con la ciudadanía, desde el momento en que se acerque al punto de atención, hasta la entrega del turno, ejemplo: *“Buen día, bienvenido al Instituto de Desarrollo Urbano. ¿En qué le puedo servir?”*.
- Escuche atentamente a la ciudadanía para asignar el turno e informar que debe esperar el llamado que observa en las pantallas.

### Atención en el módulo

- Permanezca siempre preparado para el servicio en el puesto de trabajo.

<b>MANUAL DE GESTIÓN</b> <b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> MG-SC-17	<b>PROCESO</b> <b>GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>VERSIÓN</b> 7	

- Haga el llamado, e inicie la atención cuando la persona se acerca al módulo y presente el turno.
- El sistema permite hacer hasta 3 llamados.

### **Anfitriones**

Entran en acción por lo general en situaciones de contingencia, aglomeración, por daño del sistema de turnos generando estrategias de servicio a la ciudadanía; debe estar atento de la ciudadanía que ingresan como de las personas que se encuentran en sala, y garantiza la priorización en la atención de forma organizada, mientras se restablece o normaliza la situación.

### **Recomendaciones**

- Evite la fila al exterior de las instalaciones.
- Pregunte que trámite desea realizar o que servicio requiere.
- Direccionne al módulo de entrega de turnos correspondiente o al módulo de información.

### **Horario de atención a la ciudadanía en puntos presenciales**

El Instituto de Desarrollo Urbano tiene definido el horario de atención a la ciudadanía, el cual debe ser acogido para dar apertura y cierre al punto de servicio.

Con relación al horario de Puntos IDU, la respectiva interventoría establecerá el horario específico de atención a la ciudadanía, según lo contenido en el contrato suscrito entre las partes.

En la eventualidad en que el Instituto y/o un “Punto IDU” no preste el servicio, se informará a la ciudadanía previamente a través de aviso o carteleras en un lugar visible, indicando la fecha, el motivo y la reanudación del mismo

### **Presentación de los puestos de trabajo**

El cuidado de los espacios físicos tienen impacto en la percepción de la ciudadanía, es decir, un puesto de trabajo limpio y ordenado muestra organización en la entidad.

### **Recomendaciones:**

- Encienda el computador y acceda a los diferentes sistemas y aplicaciones, de forma que se encuentre preparado para atender a la ciudadanía.
- Utilice las herramientas, aplicaciones y sistemas de información propios de la entidad, evitando entregar información de otras entidades que no sea nuestra competencia.
- En caso de presentar fallas reporte el daño oportunamente, a través del sistema de soporte tecnológico.
- Cuando este atendiendo a la ciudadanía no escuche música en el computador o celular, ni use audífonos porque muestra falta de interés.
- Cada quien es responsable de solicitar el usuario para el registro de las peticiones ciudadanas.

MANUAL DE GESTIÓN MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-17	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 7	

- No comparta su usuario y contraseña.
- Evite personalizar el puesto trabajo con fotografías, afiches, imágenes, etc.
- Porte la chaqueta institucional limpia y el carnet de la entidad visible y en buenas condiciones.
- Utilice los puntos de reciclaje adecuadamente, según la clasificación de los residuos.

#### **Lenguaje verbal**

- Hable despacio, vocalizando adecuadamente, emitiendo un tono de voz agradable y natural.
- Manténgase sereno en todo momento, no pierda el control frente a la actitud difícil o agresiva de la ciudadanía.
- Sea cortes, mantenga los buenos modales y la diplomacia.
- Aclare dudas y brinde la información solicitada, haciendo que la ciudadanía se sienta satisfecha.
- Muéstrese asertivo al informar una respuesta negativa, brindando alternativas viables, dando acceso a la información pública conforme a nuestras competencias.
- Absténganse de tutejar y utilizar diminutivos o muletillas.
- Utilice lenguaje claro, evitando términos técnicos que puedan generar una percepción negativa y confusa del servicio.
- Evite hacer malos comentarios con el ciudadanía 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.

#### **Lenguaje no verbal**

- Haga contacto visual con la ciudadanía desde el momento en que se acerque al punto de atención.
- Escuche atentamente a la ciudadanía, sin interrupción.
- Mantenga una postura corporal correcta, relajada, sin cruzar los brazos.
- Evite el movimiento continuo de las manos y piernas que pueda distraer o llamar la atención.
- Brinde atención exclusiva mientras esté atendiendo a la ciudadanía.

<b>MANUAL DE GESTIÓN</b> <b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS</b> <b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> MG-SC-17	<b>PROCESO</b> <b>GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA</b> <b>CIUDADANÍA</b>	<b>VERSIÓN</b> 7	

- Evite manipular lápices, papeles o cualquier objeto que demuestre impaciencia o ansiedad ya que evidencia falta de interés durante la atención.
- Asienta en señal de comprensión.
- Absténgase de comer, beber o masticar chicle mientras este atendiendo a la ciudadanía.

## **PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA PARA EVENTOS EXTERNOS**

Durante el Evento: Cómo atender a la ciudadanía

### a) Punto de Atención

- Visibilidad: en cada evento, asegúrese de que haya un punto de atención claramente identificado y accesible. Utilice la chaqueta y el carné institucional.
- Atienda con amabilidad: nuestro papel es responder con claridad y respeto.
- Escuche con atención y proporciona información precisa sobre los proyectos, trámites o servicios consultados.
- Hable claro: evita usar términos técnicos complicados. Nuestro objetivo es que toda la ciudadanía, sin importar su nivel de conocimiento, pueda entendernos.

### b) Recepción de solicitudes

- Toma nota de todo: cuando una persona presente una solicitud, regístrela de inmediato.
- Use los formatos oficiales del IDU y asegúrese de tomar los datos de contacto de la ciudadanía, conforme lo contenido en el formato de requerimientos ciudadanos vigente.
- Registra rápidamente: Si no puede ingresar la solicitud en el sistema durante el evento, asegúrese de enviarlo por los canales dispuestos por la entidad para dicho fin, el mismo día. ¡Es importante que no se pierda ninguna solicitud!

### c) Respuesta a la ciudadanía

- En temas específicos o complejos, pide apoyo a las áreas técnicas. Si la ciudadanía necesita detalles puntuales, los expertos pueden proporcionar respuestas precisas.
- Si no tiene respuesta inmediata, no se preocupe: lo importante es que registre la solicitud en el formato dispuesto por el IDU y la remita oportunamente para la generación del radicado en el sistema de gestión documental.

### d) Manejo de problemáticas sociales

<b>MANUAL DE GESTIÓN</b> <b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> MG-SC-17	<b>PROCESO</b> <b>GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>VERSIÓN</b> 7	

- Mantener la calma: si en el evento hay manifestaciones o situaciones tensas (como plantones), escuche con paciencia. Siempre responder con respeto, incluso si la situación es difícil.
- Use el diálogo para resolver la problemática: si el ambiente se torna tenso, mantén el enfoque en el diálogo y evita confrontaciones.

e) Facilita la participación ciudadana

- Dar la palabra a todas las personas que lo requieran: en eventos como rendición de cuentas o juntas de administración local, asegúrese de que la ciudadanía tenga la oportunidad de hablar y expresar sus inquietudes. Modere el diálogo para que quienes lo requieran tengan su turno.
- Registra lo que se diga: tome nota de todas las preguntas, comentarios y preocupaciones de la ciudadanía. Esto nos permitirá hacer seguimiento a todo lo que se planteó durante el evento.

f) Despues del evento: seguimiento y respuesta

- Registro de las solicitudes. Remita las solicitudes que se recibieron durante el evento a los canales dispuestos para dicho fin, lo antes posible. Asegúrese de ingresar toda la información necesaria para que no haya retrasos en el servicio.

#### 14.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DEL CANAL TELEFÓNICO

La ciudadanía puede comunicarse con el Instituto de Desarrollo Urbano, a través de las líneas telefónicas publicadas en la página web de la entidad.

Con relación a la información de los proyectos de infraestructura vial y espacio público que se encuentren en ejecución, la ciudadanía puede acceder a las líneas telefónicas del respectivo proyecto reportadas por el punto IDU y publicadas en la página web de la entidad.

#### PROTOCOLO DE SERVICIO DEL CANAL TELEFÓNICO

El servidor debe permanecer siempre dispuesto a atender la llamada máximo al tercer timbre.

##### En caso de transferir la llamada:

- Explique el motivo para transferir la llamada.
- Informe la dependencia y el nombre a quien le transferirá la llamada.
- Informe el número del conmutador y la extensión a la cual se va a transferir la llamada.
- Pregunte: “*¿Le puedo servir en algo más?*”.
- Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.
- Permita a la ciudadanía colgar primero.

<b>MANUAL DE GESTIÓN</b> <b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS</b> <b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> <b>MG-SC-17</b>	<b>PROCESO</b> <b>GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA</b> <b>CIUDADANÍA</b>	<b>VERSIÓN</b> <b>7</b>	

#### 14.3 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DEL CANAL VIRTUAL

La ciudadanía puede comunicarse con la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía del IDU para tener acceso a la información pública, a través de las siguientes alternativas:

- Correo: [atnciudadano@idu.gov.co](mailto:atnciudadano@idu.gov.co)
- Chat IDU.
- Chatbot y WhatsApp.
- Formulario web.
- Redes sociales (X, Facebook e Instagram).
- Sistema Distrital Bogotá te escucha.

##### Manejo del canal virtual

- Se hará la revisión permanente de todas las bandejas, registrando los requerimientos en orden de llegada.
- Las peticiones que provengan de medios de comunicación o periodistas en ejercicio de su oficio serán radicadas prioritariamente y asignadas a la Oficina Asesora de Comunicaciones.
- Los requerimientos que provengan de los organismos de control y vigilancia, o autoridades administrativas y judiciales, de concejales o congresistas en ejercicio de su investidura y/o correspondencia serán remitidos de forma inmediata a correspondencia de la Subdirección Técnica de Recursos Físicos, con el fin de que se realice la radicación, debido a que no son peticiones de la ciudadanía.
- Los requerimientos de naturaleza judicial serán remitidos al correo electrónico [notificacionesjudiciales@idu.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@idu.gov.co) (para los casos que aplique).
- Las peticiones que ingresan a través del Sistema Distrital Bogotá te Escucha se les dará manejo para su radicación o traslado según corresponda, dentro de los términos de ley.
- En lo posible se realizará el cierre de las peticiones el mismo día de ingreso en el sistema de gestión de PQRSD. En caso de que ingresen fuera del horario de servicio (fin de semana o día festivo), se registrarán al siguiente día hábil.

A continuación, se sugiere utilizar el siguiente mensaje que se enviará a la ciudadanía para confirmar que su petición ha sido registrada:

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

**CÓDIGO  
MG-SC-17**

**PROCESO  
GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA**

**VERSIÓN  
7**



Buen día 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 de gestión documental), el cual tendrá respuesta dentro de los términos de ley.*

*Agradecemos su amable contacto.*

*Cordialmente,*

*Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía*

*Instituto Desarrollo Urbano – IDU*

*atnciudadano@idu.gov.co*

*Teléfono:(601)3387555 (601)3412214 línea gratuita 018000910312*

*Al informar sus datos personales está autorizando el manejo de acuerdo con la ley de protección de datos personales del IDU que se encuentra publicada en la web [www.idu.gov.co](http://www.idu.gov.co)*

Se recomienda utilizar el siguiente mensaje que se enviará a la ciudadanía para dar respuesta a la petición en primer contacto.

**ASUNTO: Respuesta a la petición interpuesta ante el IDU**

Buen día señor/a (nombre del ciudadano/a)

*En atención a su requerimiento, amablemente le informamos que (describa la respuesta dada al ciudadano que permita evaluar la calidad, claridad y calidez).*

*Gracias por comunicarse con el Instituto de Desarrollo Urbano.*

*Cordialmente,*

*Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía*

*Instituto Desarrollo Urbano – IDU*

*atnciudadano@idu.gov.co*

*Teléfono:(601)3387555 (601)3412214 línea gratuita 018000910312*

*Al informar sus datos personales está autorizando el manejo de acuerdo con la ley de protección de datos personales del IDU que se encuentra publicada en la web [www.idu.gov.co](http://www.idu.gov.co)*

Cuando la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía, identifique que el asunto suministrado por la ciudadanía se encuentra incompleto, le solicitará inmediatamente la ampliación de la información con el siguiente mensaje:

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

**CÓDIGO  
MG-SC-17**

**PROCESO  
GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA**

**VERSIÓN  
7**



**ASUNTO:** Ampliación o aclaración de información.

Buen día señor/a: (nombre del ciudadano/a)

Hemos recibido su requerimiento en el que manifiesta (pegar descripción aquí). Para poder atender efectivamente su petición relacionada con (incluir la descripción de la petición incompleta entre comillas y cursiva), le solicitamos nos haga llegar a través de este medio, la siguiente información: (Dirección de los hechos, motivo puntual, correo electrónico, etc.)

En consecuencia y conforme lo señalado en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, cuenta con 30 días para que corrija o aclare la petición, en caso contrario la misma será archivada.

Gracias por comunicarse con el Instituto de Desarrollo Urbano.

Cordialmente,

Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía  
Instituto Desarrollo Urbano – IDU  
atnciudadano@idu.gov.co  
Teléfono: (601)3387555 (601)3412214 línea gratuita 018000910312

Al informar sus datos personales está autorizando el manejo de acuerdo con la ley de protección de datos personales del IDU que se encuentra publicada en la web [www.idu.gov.co](http://www.idu.gov.co)

Una vez recibida la información, se realizará el registro de la petición en el sistema de Gestión de PQRSD registrando los datos de la ciudadanía y de la petición de acuerdo con los datos requeridos en el formato requerimientos atención a la ciudadanía.

**ASUNTO:** Radicación Petición Anónima

Buen día señor/a: (Anónimo)

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 de gestión documental), el cual tendrá respuesta dentro de los términos de ley.

Puede consultar la respuesta a su radicado en el siguiente enlace: <https://webidu.idu.gov.co/conectaidu/consulta-radicado>.

Gracias por comunicarse con el Instituto de Desarrollo Urbano.

Cordialmente,

Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía  
Instituto Desarrollo Urbano – IDU  
atnciudadano@idu.gov.co  
Teléfono: (601)3387555 (601)3412214 línea gratuita 018000910312

Al informar sus datos personales está autorizando el manejo de acuerdo con la ley de protección de datos personales del IDU que se encuentra publicada en la web [www.idu.gov.co](http://www.idu.gov.co)

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

**CÓDIGO**  
**MG-SC-17**

**PROCESO**  
**GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA**

**VERSIÓN**  
**7**



Por otra parte, si la ciudadanía manifiesta que se encuentra satisfecha con la atención recibida, este tipo de petición será clasificada como felicitación. La Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía, sugiere utilizar el siguiente mensaje para dar respuesta.

**ASUNTO:** *Respuesta felicitación ciudadana*

*Buen día señor/a (nombre del ciudadano/a)*

*En atención al radicado de la referencia, a través del cual la/el señor(a) xxxx destaca el servicio prestado por los colaboradores del IDU, donde señala: "xxxx", amablemente, le comunico que la atención y el respeto al ciudadano es uno de los principales objetivos del Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, a quienes lo demanden; por ello, la vocación de servicio es parte fundamental de los colaboradores del IDU.*

*Por lo anterior, le expreso mi agradecimiento por tener dicha deferencia para con los servidores de esta entidad, la cual será tenida en cuenta para el mejoramiento continuo, buscando en todo momento la excelencia en el servicio a la ciudadanía.*

*Cordialmente,*

*Al informar sus datos personales está autorizando el manejo de acuerdo con la ley de protección de datos personales del IDU que se encuentra publicada en la web [www.idu.gov.co](http://www.idu.gov.co)*

Cuando la petición no es competencia de la entidad, se sugiere el siguiente mensaje:

**ASUNTO:** *TRASLADO A OTRAS ENTIDADES:*

*Buen día señor/a (nombre del ciudadano/a)*

*De acuerdo a las diferentes competencias de las entidades del Distrito, y mediante el artículo 21 de la ley 1755 su petición fue trasladada a la (Escribir nombre de la entidad) quien le suministrara respuesta de fondo.*

*En virtud de lo anterior, se informa que su requerimiento se encuentra radicado en el sistema Distrital de Bogotá Te Escucha – SDQS bajo el número (Escribir el número de Bogotá te escucha).*

*Gracias por comunicarse con el Instituto de Desarrollo Urbano.*

*Cordialmente,*

*Al informar sus datos personales está autorizando el manejo de acuerdo con la ley de protección de datos personales del IDU que se encuentra publicada en la web [www.idu.gov.co](http://www.idu.gov.co)*

Las peticiones son reiterativas cuando el peticionario haya solicitado previamente lo mismo y la entidad hubiese resuelto de fondo lo pedido dentro de los términos legales, utilice el siguiente mensaje:

**ASUNTO:** *Peticiones reiterativas*

*Buen día señor/a (nombre del ciudadano/a)*

*Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores", de acuerdo a lo anterior su petición fue registrada en nuestra entidad con número de radicado IDU XXX, de fecha DD/MM/AA, conforme a la Ley 1755 del 2015 Artículo 19. Peticiones reiterativas".*

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

**CÓDIGO**  
**MG-SC-17**

**PROCESO**  
**GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA**

**VERSIÓN**  
**7**



*Cordialmente,*

*Al informar sus datos personales está autorizando el manejo de acuerdo con la ley de protección de datos personales del IDU que se encuentra publicada en la web [www.idu.gov.co](http://www.idu.gov.co)*

#### Peticiones irrespetuosas

**ASUNTO:** *Peticiones irrespetuosas*

*Buen día, señor/a (Nombre del ciudadano/a).*

*El Instituto de Desarrollo Urbano cuenta con el compromiso y disponibilidad para atender todas sus inquietudes y sugerencias siempre y cuando estas se realicen en forma respetuosa, conforme a lo citado en artículo 19 de la Ley 1755 del 2015. “Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo”.*

*Dado lo anterior este requerimiento no cumple con los requisitos para seguir su trámite.*

*Cordialmente,*

*Al informar sus datos personales está autorizando el manejo de acuerdo con la ley de protección de datos personales del IDU que se encuentra publicada en la web [www.idu.gov.co](http://www.idu.gov.co)*

#### **14.4 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DEL CORREO ATNCIUDADANO@IDU.GOV.CO**

El Instituto de Desarrollo Urbano, ha dispuesto el correo electrónico “atnciudadano@idu.gov.co” para recepcionar los derechos de petición de la ciudadanía, para su funcionamiento:

- 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\_\_», a fin de almacenar información para eventuales consultas.
- El administrador revisará permanentemente todas las bandejas: principal, promociones, notificaciones y spam, evacuando los requerimientos de forma inmediata y en orden de llegada.
- Cuando ingresen peticiones fuera del horario de atención a la ciudadanía, sábados, domingos o festivos, estas serán registradas al siguiente día hábil.
- Al observar que el registro no constituye una petición de la ciudadanía, deberá remitirse inmediatamente a correspondencia para debido trámite.
- Diariamente revisar la carpeta SPAM teniendo precaución con mensajes, enlaces y archivos sospechosos para los cuales debe recurrir al apoyo de STRT.
- Al recibir peticiones de entes de control, autoridades administrativas o judiciales y correspondencia para la entidad, relacionada con los procesos misionales se debe remitir inmediatamente a correspondencia para su radicación.

<b>MANUAL DE GESTIÓN</b> <b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS</b> <b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> <b>MG-SC-17</b>	<b>PROCESO</b> <b>GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA</b> <b>CIUDADANÍA</b>	<b>VERSIÓN</b> <b>7</b>	

#### 14.5 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DEL CHAT IDU

Es un canal de servicio donde la ciudadanía puede obtener información acerca de la entidad y los trámites y servicios que presta el Instituto de Desarrollo Urbano.

##### Tenga en cuenta

- El operador debe estar atento para iniciar la atención con el saludo de bienvenida. (utilice los mensajes recurrentes para disminuir los tiempos de respuesta).
- Maneje lenguaje claro, respetuoso, amable, confiable, empático, incluyente, oportuno y efectivo, sin jergas, tecnicismos, sin errores de ortografía, ni abreviaturas, ni símbolos.
- Si hay la necesidad de utilizar una abreviatura, la misma debe ser definida de manera clara ejemplo: DTP Dirección Técnica de Proyectos.
- Si la ciudadanía envía el requerimiento y se observa que está completo y claro, pero por algún motivo se desconecta de la conversación: enviar la respuesta a través del correo reportado o solicitar ampliación de la información cuando se observa que la descripción o asunto está incompleto o no es claro.

##### Evite

- Descuidar la sesión iniciada por atender otra actividad: pausa activa, almuerzo, permiso, etc.
- Cerrar la ventana de conversación sin preguntar si fue clara la información, si requiere algo más o sin despedirse.
- Utilizar letras mayúsculas sostenidas en la sesión a menos que sea indispensable.
- Tutear a la ciudadanía.
- Utilizar modismos tales como: "Q", "PQ", "OK, "PDE" y demás.

#### 14.6 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DEL CHATBOT Y WHATSAPP

La entidad cuenta con un asistente virtual (Chatbot), para establecer comunicación automática por medio de la página web y dar respuesta las 24 horas del día a las consultas, la cual permite mayor comunicación y cercanía con la ciudadanía, agilizando las respuestas a muchas de las inquietudes, que llegan normalmente a través de la página web y otros canales virtuales. El chatbot permite:

- Dar respuesta en tiempo real a las preguntas frecuentes que llegan a la entidad.
- Radicar de manera directa las peticiones de la ciudadanía por su vinculación al formulario web.
- En caso de que los usuarios requieran respuestas especializadas, que no puedan ser atendidas de manera inmediata por la asistente virtual Fulvia, serán direccionados con el chat de operadores para ser atendidos en horas hábiles: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
- Evaluar la atención recibida para mejorar el servicio.

<b>MANUAL DE GESTIÓN</b> <b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS</b> <b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> <b>MG-SC-17</b>	<b>PROCESO</b> <b>GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA</b> <b>CIUDADANÍA</b>	<b>VERSIÓN</b> <b>7</b>	

#### 14.7 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DEL FORMULARIO WEB

El Instituto de Desarrollo Urbano ha dispuesto el formulario web para que la ciudadanía envíen sus peticiones directamente y se encuentra ubicado en la página web, para su funcionamiento:

- Se revisará permanentemente, evacuando los requerimientos en orden de llegada, máximo al siguiente día hábil.
- El analista debe revisar que el registro de la ciudadanía cumpla con las condiciones del derecho de petición para su inmediata radicación.
- Al observar que el registro no constituye una petición de la ciudadanía, deberá remitirse inmediatamente a correspondencia para el debido trámite.
- Cuando ingresen peticiones fuera del horario de atención a la ciudadanía, sábados, domingos o festivos, estas serán registradas al siguiente día hábil.

#### 14.8 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES

Las redes sociales de la entidad: X, Facebook e Instagram son una estructura social que permite el envío de mensajes de forma instantánea y bidireccional, así como el acceso a la información pública y a la participación ciudadana; en el IDU, su administración le compete a la Oficina Asesora de Comunicaciones, quien tiene a su cargo la implementación de la estrategia adecuada para su manejo y el correcto uso de la imagen institucional buscando prestar un servicio a la ciudadanía de óptima calidad.

La Oficina Asesora de Comunicaciones es la dependencia competente de identificar diariamente a través de las redes sociales los derechos de petición interpuestos por la ciudadanía para ser direccionados inmediatamente a la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía y darles el tratamiento de derecho de petición de la ciudadanía, los cuales serán radicados con sus datos personales o de forma anónima en el sistema de correspondencia, asignando a la dependencia competente de dar respuesta de acuerdo con los términos de ley.

Las redes sociales se encuentran disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana. Sin embargo, cuando ingresen peticiones fuera del horario de atención a la ciudadanía, sábados, domingos o festivos, estas serán registradas al siguiente día hábil.

##### **Recepción de la petición que ingresa a través de las redes sociales:**

El administrador de las redes sociales (community manager), debe analizar los comentarios que surgen diariamente de acuerdo con su contenido e importancia, diferenciando, si la comunicación ciudadana corresponde a opiniones o críticas respetuosas y/o constructivas, si hay preguntas o solicitudes susceptibles de respuesta, resolviendo la inquietud inmediatamente, en este caso actuará de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Oficina Asesora de Comunicaciones. Así mismo, cuando identifique que lo expresado por la ciudadanía corresponde a una petición de interés particular, se solicitarán los datos por interno para evitar la publicación de información reservada, los cuales serán registrados en el sistema de gestión documental.

El siguiente es el mensaje sugerido para solicitar datos a la ciudadanía:

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

**CÓDIGO**  
**MG-SC-17**

**PROCESO**  
**GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA**

**VERSIÓN**  
**7**



**ASUNTO:** Solicitud de información

Buen día: (nombre del ciudadano/a o nombre con el que se identifique en la red social):

Considerando la importancia del trámite de su petición, solicitamos amablemente nos suministre los siguientes datos a través de un mensaje privado o interno: nombre completo, documento de identificación, número de contacto y correo electrónico o dirección de correspondencia. Una vez recibamos esta información, daremos trámite a su requerimiento según los términos de ley. De no recibir respuesta se registrará la petición como anónima.

Gracias por comunicarse con el Instituto de Desarrollo Urbano.

Al informar sus datos personales está autorizando el manejo de acuerdo con la ley de protección de datos personales del IDU que se encuentra publicada en la web [www.idu.gov.co](http://www.idu.gov.co)

La Oficina Asesora de Comunicaciones envía a la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía las peticiones diligenciando los datos del seguidor: la descripción, la red social utilizada, adjuntando captura de pantalla en PDF y los anexos (cuando los aporta), con el fin de evitar que sea alterado el contenido.

**Peticiones incompletas:**

Cuando la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía identifique que la petición se encuentre incompleta, le solicitará la ampliación de la información con el siguiente mensaje:

**ASUNTO:** Ampliación o aclaración de información.

Buen día: (nombre del ciudadano/a o seguidor de la red social)

Para poder atender efectivamente su petición relacionada con (incluir la descripción de la petición incompleta entre comillas y cursiva), le solicitamos nos haga llegar a través de este medio, la siguiente información:

En consecuencia y conforme lo señalado en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, cuenta con 30 días para que corrija o aclare la petición, en caso contrario la misma será archivada. Gracias por comunicarse con el Instituto de Desarrollo Urbano.

Cordialmente,

Al informar sus datos personales está autorizando el manejo de acuerdo con la ley de protección de datos personales del IDU que se encuentra publicada en la web [www.idu.gov.co](http://www.idu.gov.co)

Posteriormente, la Oficina Asesora de Comunicaciones informa al seguidor el número de radicado con el cual será atendida su petición. El mensaje para informar el número de radicado es el siguiente:

**ASUNTO:** Registro petición ciudadana

Buen día: (nombre de la ciudadanía o nombre con el que se identifique en la red social)

Hemos recibido su solicitud y ha sido ingresada a nuestro sistema como derecho de petición con el radicado IDU xxxxxxxxxxxx, el cual se responderá dentro de los términos de ley.

Lo invitamos a consultar la respuesta en el siguiente enlace: <https://webidu.idu.gov.co/conectaidu/consulta-radicado>

Gracias por comunicarse con el Instituto de Desarrollo Urbano.

MANUAL DE GESTIÓN MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-17	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 7	

*Al informar sus datos personales está autorizando el manejo de acuerdo con la política de protección de datos personales del IDU que se encuentra publicada en la web WWW.IDU.GOV.CO*

### **Cuando la petición no es competencia del IDU**

La Oficina Asesora de Comunicaciones evalúa diariamente el contenido de las peticiones para realizar el traslado a la entidad competente a través del “grupo de digitales” del distrito dentro de los términos de Ley 1755 de 2015, artículo 21, con el apoyo de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía cuando a ello haya lugar.

El community manager conserva organizadamente los archivos digitales y evidencia del traslado correspondiente, asociados con los mensajes de los seguidores.

Por último, se debe informar a la ciudadanía por la misma red social de recepción, que su petición fue trasladada, suministrándole el nombre de la entidad competente.

### **Respuesta a la petición**

Las respuestas de los derechos de petición radicados en el sistema de gestión documental serán resueltas de forma clara, assertiva, cálida, precisa, congruente, oportuna y de fondo a la ciudadanía por el área competente según los términos de ley.

### **Notificación de la respuesta**

La Subdirección Técnica de Recursos Físicos notificará la respuesta al seguidor, dejando la trazabilidad en el sistema de gestión documental de la entidad.

### **Sistema Distrital Bogotá te escucha**

Sistema de información diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de la ciudadanía, con el fin de ser atendidos por la Administración Distrital.

## **14.9 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DEL CANAL ESCRITO**

El IDU cuenta con el punto de atención ubicado en la calle 22 No. 6 – 27, para la recepción y radicación de los requerimientos y/o correspondencia presentada de forma escrita. Adicionalmente, la entidad cuenta con el formulario web de correspondencia, administrado por la Subdirección Técnica de Recursos Físicos.

## **15 ENLACES**

Los enlaces deben contar con información general de su dependencia, compromiso y disponibilidad para atender los requerimientos de la ciudadanía, toda vez que serán el puente de comunicación con la oficina de relacionamiento y servicio a la ciudadanía, cada una de las dependencias ha designado a un representante y suplente según la gestión requerida:

- Encargados de brindar apoyo para la actualización permanente de información referente a trámites y servicios, así como también orientar en las respuestas a los requerimientos de la ciudadanía frente a la gestión de su dependencia.
- Encargados de realizar los cierres de los derechos de petición de la ciudadanía en el sistema distrital Bogotá te escucha.

MANUAL DE GESTIÓN MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-17	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 7	

- Encargado de hacer seguimiento a los resultados del indicador de oportunidad de respuesta a la ciudadanía.

## 16 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Todos los requerimientos de la ciudadanía deben ser registrados en los sistemas de información documental y/o de gestión de PQRSD, los cuales están integrados con el sistema distrital Bogotá te escucha. Cuando se responda en primer contacto a la ciudadanía, la petición deberá quedar registrada en el sistema de gestión de PQRSD, seguido de su respectivo cierre.

Por otra parte, cuando no se pueda brindar la información en primer contacto, la petición deberá ser registrada en el sistema de gestión documental.

## 17 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 14 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 es gratuito y no requiere representación por medio del profesional del derecho. Además de ser un derecho fundamental, constituye un mecanismo que permite a todas las personas naturales o jurídicas interesadas, independiente de su nacionalidad, requerir a la administración pública y a los particulares para obtener pronta resolución en los términos establecidos en la ley.

La Corte Constitucional ha señalado que: *“La solicitud no implica otorgar lo pedido por el peticionario, en tanto, existe una diferencia entre el derecho de petición y el derecho a obtener lo pedido”*. (Sentencia C-510 de 2004).

## 18 TÉRMINOS DE NOTIFICACIÓN DE LA RESPUESTA

Con el fin de garantizar que la ciudadanía sea notificada oportunamente de la respuesta generada por el instituto, a los términos de ley de los derechos de petición se les restarán dos (2) días en el sistema de gestión documental, conforme a lo señalado en el manual operativo de gestión documental.

## 19 CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES DE LA CIUDADANÍA

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, a continuación, se describe la tipificación, términos para su resolución y notificación.

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

**CÓDIGO  
MG-SC-17**

**PROCESO  
GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA**

**VERSIÓN  
7**



Petición	¿Qué es?	¿Cuándo debe resolverse y notificarse?	Término de respuesta	Término de Notificación
Solicitud de información y/o copias	Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información.  Solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de la entidad que no tengan el carácter de reservado.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción	8	2
De interés general	Afecta los intereses de un colectivo o comunidad, es interpuesta por la ciudadanía en busca de resolución de fondo		13	2
De interés particular	Cuando una persona busca respuesta a una situación que le afecta.		13	2
Queja	Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción	13	2
Reclamo	Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.		13	2
Sugerencia	Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad		13	2
Felicitación	Manifestación de la ciudadanía en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable, con relación a la prestación del servicio.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción	13	2
Denuncia	Manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública,		13	2

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

**CÓDIGO  
MG-SC-17**

**PROCESO  
GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA**

**VERSIÓN  
7**



	<p>con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción.</p> <p>Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.</p>			
Consulta	<p>Orientación requerida a la entidad en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.</p>	Dentro de los 30 días hábiles	28	2

## 20 PETICIONES ENTRE AUTORIDADES

La Circular 22 de 2024 fija los “lineamientos para la atención y respuestas a requerimientos de organismos de control y vigilancia, o autoridades administrativas y judiciales”. Conforme lo señalado en el literal (i.) del artículo 27 del acuerdo 6 de 2021, modificado por el artículo 6º del Acuerdo 02 de 2022 del Consejo Directivo, así como del artículo 16 de la Resolución IDU-6165 de 2023, que señalan algunas obligaciones del Instituto, en relación con la consolidación y estructuración de las respuestas a los derechos de petición, consultas, requerimientos de los órganos de control y vigilancia y de las autoridades administrativas y judiciales; mediante este instrumento se desarrollan los lineamientos de buenas prácticas para atención tanto de las peticiones, requerimientos de organismos externos de control, y solicitudes de las distintas autoridades administrativas y judiciales (202440500000224).

“Artículo 27. Subdirección General Jurídica. La Subdirección General Jurídica tendrá las siguientes funciones: (...) i. Liderar, orientar y supervisar la estructuración de las respuestas a los requerimientos de los órganos de control y vigilancia y de las autoridades administrativas y judiciales, así como la consolidación y estructuración de las respuestas a los derechos de petición y consulta recibidos en el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU”.

<b>Tipo de requerimiento</b>	<b>Plazo</b>	<b>Competencia</b>
Derecho de petición de Concejales	10 días	
Proposiciones del Concejo	3 días (Proposición salvo que la misma señale un término diferente).	La dependencia técnica competente debe proyectar la respuesta para visto bueno de la Subdirección General Jurídica y firma de la Dirección General.
Peticiones de Representantes y Senadores	5 días	
Representantes Legales de Organismos de Control (Contralor)		La trazabilidad de las revisiones y su remisión se realizará en el sistema de

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

**CÓDIGO  
MG-SC-17**

**PROCESO  
GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA**

**VERSIÓN  
7**



General, Procurador General, Veedor Distrital, Personero, Contador) Representante Legal de la Fiscalía General de la Nación y de la Defensoría del Pueblo	5 días, o el término otorgado en el requerimiento	gestión documental. El proyecto final de respuesta con todos los vistos buenos (incluida el de la Subdirección General Jurídica) se entregará por lo menos con dos (2) días de anticipación a su vencimiento, a la Dirección General.
Otras autoridades administrativas: Alcalde Mayor de Bogotá, Secretarios Distritales, Directores de Departamento Administrativo, Ministros, Presidentes, Directores o Gerentes de entidades públicas.	10 días, o el término otorgado en el requerimiento	
Requerimiento de otros funcionarios (diferentes al jefe del organismo), de Organismos de Control y autoridades administrativas y judiciales (Contraloría, Veeduría, Personería, Procuraduría, Defensoría, Contaduría y Fiscalía)	5 días, o el término otorgado en el requerimiento	La dependencia competente debe proyectar la respuesta para firma de la Subdirección General Jurídica. La respuesta final debe gestionarse a través del sistema de gestión documental, donde quedará la trazabilidad de las revisiones. La respuesta final con todos los vistos buenos debe remitirse en el sistema de gestión documental a la Subdirección General Jurídica por lo menos con un día de anticipación a su vencimiento.
Requerimiento a funcionario sin Competencia	5 días	Si el Instituto a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito** (artículo 21 de la Ley 1437 de 2011). Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al solicitante o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.

## 21 MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN

A través de los canales dispuestos por la entidad, la ciudadanía puede presentar peticiones verbales o escritas.

### • Peticiones verbales

Según lo definido en el Decreto 1166 de 2016, los derechos de petición verbales son aquellos presentados oralmente de manera presencial, por vía telefónica, o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de voz. La Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía realizará el registro de las peticiones presentadas verbalmente.

Todos los servidores públicos en el IDU, según sus competencias y conocimientos específicos, pueden responder derechos de petición verbales al contestar la llamada telefónica, en la atención presencial.

### • 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

MANUAL DE GESTIÓN MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-17	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 7	

comunicación o transferencia de datos, como son los canales de atención a la ciudadanía habilitados para dicho fin.

Las dependencias según sus competencias y conocimientos específicos deberán responder mediante oficio los derechos de petición que le sean asignados a través del sistema de gestión documental.

## 22 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La ley de protección de datos personales reconoce y protege el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya 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 como: documento de identidad, dirección de correspondencia, correo electrónico.

El derecho de "Habeas Data" lo contempla el manual operativo para la protección de datos personales del Instituto de Desarrollo Urbano, el cual señala la política y criterios para la protección de la información personal de sus titulares que se encuentra alojada en las bases de datos o archivos de la entidad, especialmente los datos sensibles.

Los requerimientos sobre el tratamiento de datos personales se formulan a través de los canales dispuestos por la entidad, relacionando el nombre completo del titular de la información, número de identificación, dirección de notificación, y datos adicionales que considere necesarios y/o que permitan la localización de la información a tratar en las bases de datos del IDU. Igualmente debe exponer los hechos que dan lugar al requerimiento.

- El titular de la información puede anexar los documentos que considere necesarios.
- Si realiza el requerimiento a través de un representante debe anexar el poder autenticado correspondiente y el documento que acredite la identidad del apoderado.
- En caso de que el requerimiento del titular sea enviado a una dependencia del IDU, quien lo reciba debe registrarla en las ventanillas de radicación o enviarlo al correo [atnciudadano@idu.gov.co](mailto:atnciudadano@idu.gov.co).
- Se asignará a la dependencia que administra la información o base de datos, quien se encargará de resolver la petición y dará respuesta en los términos de ley.

## 23 POTESTAD ESPECIAL DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

Cuando el Defensor advierta que, un documento contentivo de un derecho de petición no ha sido clasificado como tal, podrá modificar oficiosamente la clasificación documental, a fin de garantizar que la ciudadanía obtenga respuesta oportuna a sus requerimientos.

La anterior potestad se desarrollará en virtud de las "Funciones del Defensor de la Ciudadanía" señaladas en el artículo 14 del Decreto 847 de 2019.

El IDU cuenta con la figura del Defensor de la ciudadanía, cuyo ejercicio actualmente se encuentra designado al jefe de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía por Resolución 4333 de 2022.

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

**CÓDIGO**  
**MG-SC-17**

**PROCESO**  
**GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA**

**VERSIÓN**  
**7**



## **24 MODIFICACIÓN DE LA CLASIFICACIÓN DEL TIPO DOCUMENTAL**

Cuando se advierta que, un documento que ha ingresado al IDU a través de sus canales fue clasificado como derecho de petición, el directivo de la dependencia que lo tenga asignado podrá solicitar inmediatamente, previa justificación y soporte de manera razonada su modificación al jefe de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía, quien con el apoyo de la Subdirección General Jurídica verificará si el documento corresponde o no a una petición de la ciudadanía, y lo modificará u ordenará su modificación, si hay lugar a ello.

En caso contrario, cuando un documento no haya sido clasificado como derecho de petición, pero que del análisis de su contenido se reconozca el ejercicio de este derecho fundamental, el jefe de la dependencia asignado solicitará inmediatamente el ajuste correspondiente al jefe de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía, quien lo modificará u ordenará su modificación.

De la modificación quedará registro del usuario que la realizó en el histórico del documento del sistema de gestión documental.

La Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía con el apoyo de la Subdirección General Jurídica brindará las orientaciones pertinentes y requeridas por el grupo de correspondencia de la Subdirección Técnica de Recursos Físicos y por las demás dependencias, para la clasificación adecuada de documentos que contengan requerimientos de la ciudadanía.

## **25 REGLAS ESPECIALES PARA LA SOLICITUD DE DOCUMENTOS CON RESERVA**

Artículo 24 Ley 1437 de 2011: "Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

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  
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".

<b>MANUAL DE GESTIÓN</b> <b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS</b> <b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> <b>MG-SC-17</b>	<b>PROCESO</b> <b>GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA</b> <b>CIUDADANÍA</b>	<b>VERSIÓN</b> <b>7</b>	

## 26 PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA LA SOLICITUD DE COPIAS

En caso de que un particular solicite copias de documentos al Instituto de Desarrollo Urbano, se tendrán en cuenta las siguientes directrices:

- El interesado deberá sufragar los costos de reproducción, los cuales serán liquidados de acuerdo con las tarifas establecidas en el contrato vigente. La dependencia responsable de dar respuesta al requerimiento oficiará al interesado indicándole el número de copias y su costo, para que éste cancele directamente a la empresa contratista el valor del servicio, posteriormente le entregue el soporte de pago requerido para la expedición y entrega de las copias.
- Las copias simples serán objeto de cobro, siempre que no sean objeto de reserva conforme a la ley, cuando el número solicitado sea superior a cinco (5) páginas.
- En caso de que el peticionario lo requiera, el proveedor del servicio deberá expedir la factura correspondiente a nombre del tercero interesado.
- El costo de las copias solicitadas por particulares no afectará el presupuesto del contrato en razón a que este valor será cancelado directamente por el peticionario a la empresa contratista.
- Serán también objeto de cobro, las pruebas solicitadas por las partes dentro de los procesos administrativos y judiciales, para el efecto, la dependencia respectiva oficiará al peticionario, indicándole el número de copias y su costo, para que ésta, a su vez, solicite al demandante o peticionario prueba del pago.
- Igual procedimiento se establece cuando un particular interesado o peticionario solicite copia de planos.
- La información pública que repose en documentos oficiales o en expedientes ubicados en el Instituto y que esté dispuesta en formato electrónico o digital no tendrá ningún costo y será suministrada, siempre que no tenga reserva, a través de correo electrónico de conformidad con el procedimiento IDU para la gestión y trámite de comunicaciones oficiales enviadas externas. No obstante, si el particular requiere la entrega de la información en un medio de almacenamiento externo, lo deberá proporcionar verificando previamente que sea compatible con la plataforma tecnológica de la entidad, garantizando que éste se encuentre vacío y cuente con la capacidad necesaria para almacenar la información requerida.

## 27 GEOREFERENCIACIÓN

Es considerada un instrumento de información relevante para el Instituto de Desarrollo Urbano, como fuente de información de las necesidades y expectativas de la ciudadanía que permite el análisis del territorio y facilita la toma de decisiones.

Es fundamental que durante el registro de la petición, se solicite a la ciudadanía la información exacta para localizar las coordenadas (nomenclatura o ubicaciones aproximadas) que permita

<b>MANUAL DE GESTIÓN</b> <b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS</b> <b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> MG-SC-17	<b>PROCESO</b> <b>GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA</b> <b>CIUDADANÍA</b>	<b>VERSIÓN</b> 7	

localizar el sitio y así brindar respuesta efectiva, en caso de que no se tenga este dato y frente a la insistencia de la ciudadanía se debe radicar en las condiciones que contenga el requerimiento, asimismo, se aclara que existen peticiones que por su naturaleza administrativa o general no requieren ser georreferenciadas.

El Instituto de Desarrollo Urbano, cuenta con el Sistema de Información Geográfica SIGIDU que actúa como una herramienta de apoyo para ubicar geográficamente las peticiones.

## 28 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.

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 al asunto se le deba dar el trámite propicio a la satisfacción del indicado derecho fundamental, y para que principien a correr los términos legales para la pronta resolución. Desde luego, también en el entendido de que se generará responsabilidad disciplinaria para los servidores públicos que, so pretexto de no haber encontrado en la solicitud una expresa fórmula sacramental, se abstienen de decidir o lo hacen extemporáneamente".*

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

**CÓDIGO  
MG-SC-17**

**PROCESO  
GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA**

**VERSIÓN  
7**



## **29 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 falten; 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 la petición.

Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, se expedirá en forma sucinta.

## **30 FALTA O AUSENCIA DE COMPETENCIA INSTITUCIONAL**

En caso de recibir una petición verbal o escrita que no sea competencia del Instituto de Desarrollo Urbano, se debe informar inmediatamente al peticionario, si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

## **31 FALTA O AUSENCIA DE COMPETENCIA AL INTERIOR DEL IDU**

Una vez la dependencia asignada reciba un derecho de petición, deberá verificar si es competente para responderlo. Si determina que no lo es, deberá reasignarlo inmediatamente a la dependencia competente, consignando en las observaciones en el sistema de gestión documental (histórico) las razones por las cuales se reasigna la petición y las demás orientaciones pertinentes, evitando extralimitación en el ejercicio de las funciones o incumplimiento de las mismas.

La reasignación de un requerimiento de la ciudadanía deberá hacerse con fundamento en las funciones definidas en el Acuerdo IDU 006 de 2021 y en el Instructivo de clasificación de requerimientos que se encuentre vigente.

## **32 PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS**

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes.

En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

<b>MANUAL DE GESTIÓN</b> <b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> <b>MG-SC-17</b>	<b>PROCESO</b> <b>GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>VERSIÓN</b> <b>7</b>	

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

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 gestión documental vinculando un oficio de respuesta con fecha anterior a aquella en la que ingresó el requerimiento de la ciudadanía.

### **33 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 la página web del IDU o en un diario de amplia circulación y podrá dar copias de esta a quien las requiera.

### **34 PETICIONES ANÓNIMAS**

Corresponde a las solicitudes en las que la ciudadanía registra una queja, reclamo, solicitud de información, sugerencia, denuncia o consulta, pero no registran sus datos personales.

Cuando la petición haya sido presentada por la ciudadanía como anónimo sin registrar dirección de notificación, se elaborará la respectiva respuesta y, una vez suscrita por el directivo competente dentro de los términos de ley, se publicará por cinco (5) días hábiles en un lugar de acceso al público en general, dejando constancia en la respuesta de tal circunstancia. Estas respuestas también serán publicadas en la página web institucional por el mismo término, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

### **35 CONTROL Y SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN**

La Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía tiene dentro de sus funciones: “*efectuar seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos que la ciudadanía formulen al Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, lo mismo que a la oportunidad de las respuestas que brinden las dependencias correspondientes*”.

La Subdirección General Jurídica tiene dentro de sus funciones: “*liderar, orientar y supervisar la estructuración de las respuestas a los requerimientos de los órganos de control y vigilancia y de las autoridades administrativas y judiciales, así como la consolidación y estructuración de las respuestas a los derechos de petición y consulta recibidos en el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU*”.

Lo anterior, no exime de la obligación que tenemos todos los servidores públicos de responder oportunamente las peticiones, además es importante recordar que las dependencias deben realizar el seguimiento a cada petición asignada, hasta la notificación de la respuesta a la ciudadanía.

### **36 DESISTIMIENTO**

- **Desistimiento Táctico de la petición**

Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar

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

**CÓDIGO**  
**MG-SC-17**

**PROCESO**  
**GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA**

**VERSIÓN**  
**7**



una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad 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 ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

• **Desistimiento expreso de la petición**

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 las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

### **37 RESPUESTA A LAS PETICIONES**

El artículo 23 de la Constitución dispone que “*[t]oda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.*” Esta garantía ha sido denominada *derecho fundamental de petición*, con el cual se promueve un canal de diálogo entre los administrados y la administración, “cuya fluidez y eficacia constituye una exigencia impostergable para los ordenamientos organizados bajo la insignia del Estado Democrático de Derecho” [40]. De acuerdo con la jurisprudencia constitucional, esta garantía tiene dos componentes esenciales: (i) la posibilidad de formular peticiones respetuosas ante las autoridades, y como correlativo a ello, (ii) la garantía de que se otorgue respuesta de fondo, eficaz, oportuna y congruente con lo solicitado. Con fundamento en ello, su núcleo esencial se circunscribe a la formulación de la petición, a la pronta resolución, a la existencia de una respuesta de fondo y a la notificación de la decisión al peticionario (Sentencia T-230/20).

### **38 DIRECTRICES PARA RESPONDER LAS PETICIONES**

El derecho de petición está señalado en la Constitución Política como fundamental, el cual garantiza otros derechos constitucionales, por ello es necesario implementar las medidas mínimas para que los servidores públicos den estricto cumplimiento a las respuestas de las peticiones presentadas, en los términos establecidos en la ley. Para ello se hace necesario dar cumplimiento a lo siguiente:

- **Pronta resolución:** consiste en responder la petición en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos legales. Por regla general son 15 días hábiles, no obstante, la Ley 1437 de 2011, establece unas modalidades con términos específicos.
- **Claridad:** la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.
- **Precisión:** la respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que no sean objeto de la petición.

MANUAL DE GESTIÓN MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN			
CÓDIGO MG-SC-17	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 7	

- **Congruencia:** la respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.
- **Consecuencia:** el IDU debe ser proactivo en las respuestas e informar al peticionario, el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente.
- **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.
- **Notificación de la decisión:** poner en conocimiento del peticionario la respuesta o decisión, ya que implica la posibilidad de controvertir la respuesta.

Sobre este último, la notificación de la decisión, la Corte Constitucional a través de su jurisprudencia ha señalado que: “*Es la administración o el particular quien tiene la carga probatoria de demostrar que notificó al solicitante su decisión, pues el conocimiento de ésta hace parte del intangible de ese derecho que no puede ser afectado*” (Sentencia C-007 de 2017).

Los elementos estructurales del derecho fundamental de petición, de acuerdo con la Sentencia C-007/2017, son:

- El derecho a presentar peticiones ante las autoridades por motivos de interés general o particular.
- La posibilidad de que la solicitud sea presentada de forma escrita o verbal.
- El respeto en su formulación.
- La informalidad en la petición.
- La prontitud en la resolución.

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).

### 39 DERECHOS DE PETICIÓN PRESENTADOS EN LOS PUNTOS IDU.

La respectiva firma contratista de obra o consultoría a cargo de la operación de un “Punto IDU” deberá en todo momento garantizar la atención a la ciudadanía, brindando respuestas a sus requerimientos escritos y verbales, dentro del término establecido por la ley y acorde con los dispuesto en este Manual. En todo caso, las solicitudes o requerimientos deberán ser cargados y registrados inmediatamente después de ser decepcionados en el sistema de gestión de PQRSD dispuesto por el IDU.

<b>MANUAL DE GESTIÓN</b> <b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS</b> <b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> <b>MG-SC-17</b>	<b>PROCESO</b> <b>GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA</b> <b>CIUDADANÍA</b>	<b>VERSIÓN</b> <b>7</b>	

En el evento en que no sea posible responder de fondo un derecho de petición, queja, reclamo, solicitud de información y/o documentos, denuncia y felicitación presentado en un “Punto IDU”, la firma contratista de obra o consultoría deberá informar de manera inmediata de esta circunstancia al interesado, documento que deberá ser registrado en el de gestión de PQRSD del Instituto 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.

En los casos de suspensión de la ejecución del contrato, la firma contratista está en la obligación de dar respuesta oportuna a los derechos de petición que se hubieren registrado hasta el día efectivo de la suspensión de la ejecución del contrato y cuya respuesta deberá radicarse en el sistema dispuesto por el IDU.

De otra parte, y frente a la eventualidad de que el contratista no responda la petición ciudadana dentro de los términos de ley, el ordenador del gasto presentará informe con soportes a la Dirección General, a efecto de que se inicie un proceso administrativo sancionatorio por incumplimiento contractual, lo anterior sin perjuicio de que el ordenador del gasto asuma la obligación de dar respuesta a la ciudadanía.

Con el fin de garantizar que la ciudadanía sea notificada oportunamente de la respuesta generada por el respectivo punto IDU, éste deberá contestar en un plazo razonable, con el objeto de que la interventoría pueda revisarla, aprobarla y/o rechazarla en el sistema y, el contratista pueda ajustarla si hay lugar a ello, devolviéndola de inmediato corregida al interventor, quien imparte su aprobación para continuar con el trámite legal de notificación a la ciudadanía, sin que esta gestión exceda el término de ley.

#### **40 RESPUESTAS DEVUeltas POR CORRESPONDENCIA**

En el evento en que las respuestas a derechos de petición sean devueltas por correspondencia, el servidor que la generó debe hacerle seguimiento hasta la notificación de la respuesta a la ciudadanía conforme lo previsto en el manual operativo de gestión documental vigente o el que haga sus veces de la Subdirección Técnica de Recursos Físicos.

#### **41 PRÓRROGA DE TÉRMINOS**

Todas las peticiones deben ser atendidas dentro de 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.

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 a la ciudadanía, 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.

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

**CÓDIGO  
MG-SC-17**

**PROCESO  
GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA**

**VERSIÓN  
7**



## **42 CONSOLIDACIÓN DE RESPUESTA**

En todos los casos, cuando varias dependencias, según sus funciones y competencias, deban proyectar respuestas a peticiones contenidas en un mismo requerimiento, consolidará aquella a la que a través del sistema de gestión documental le sea asignado el radicado por ser esta responsable de atender la mayor parte del contenido de la petición.

Para el efecto, la dependencia consolidadora deberá requerir la información que sirva de soporte para la elaboración de la respuesta definitiva mediante memorando o correo electrónico, indicando el plazo para que las dependencias responsables suministren oportunamente la información.

## **43 INOBSERVANCIA DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER**

Es deber de todo servidor: “*Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten la ciudadanía en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado*”, le está 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*”.

Es importante destacar la responsabilidad que le asiste a las dependencias de dar respuesta y hacer seguimiento dentro de los términos de ley a los derechos de petición que por competencia les han sido asignados. Por su parte, la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía enviará alertas preventivas y/o correctivas a través del correo del defensor de la ciudadanía con el reporte de las peticiones en estado “dentro del término” y/o “vencidas”. Frente a la inobservancia de los términos para resolver los derechos de petición, informará a las dependencias encargadas al interior de la entidad de realizar control a la gestión.

En el caso de los contratistas, podrá el Instituto por intermedio del supervisor, iniciar el proceso de multa y/o de declaratoria de incumplimiento.