



# Informe 2024

Peticiones, quejas, reclamos,  
sugerencias, denuncias y  
felicitaciones



MINISTERIO  
DE  
DESARROLLO URBANO



## INTRODUCCIÓN

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

Al 2050 seremos reconocidos como una entidad confiable, efectiva y oportuna en el desarrollo de los proyectos de infraestructura vial y de espacio público. Gracias a una gestión pública basada en la colaboración interinstitucional, la innovación en los sistemas de construcción y la participación ciudadana, disfrutaremos de una ciudad con una infraestructura para la movilidad, más accesible, moderna y segura.

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, las personas: funcionarias, contratistas y colaboradores 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 ciudadana, atendiendo con calidad, calidez y oportunidad las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

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

En el 2024, la entidad atendió 30.539, lo cual corresponde a la información registrada en el sistema de gestión de PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias) y el sistema de gestión documental de la entidad, de modo que fueron consolidados los datos para el análisis de los resultados del periodo, a través de los siguientes indicadores:

1. Puntos de atención a la ciudadanía
2. Tipo de requerimiento
3. Canales de servicio a la ciudadanía
4. Criterio
5. Subcriterio
6. Georreferenciación por localidad
7. Estado de respuesta a la ciudadanía

## 8. Acciones realizadas por la entidad en materia de servicio a la ciudadanía.

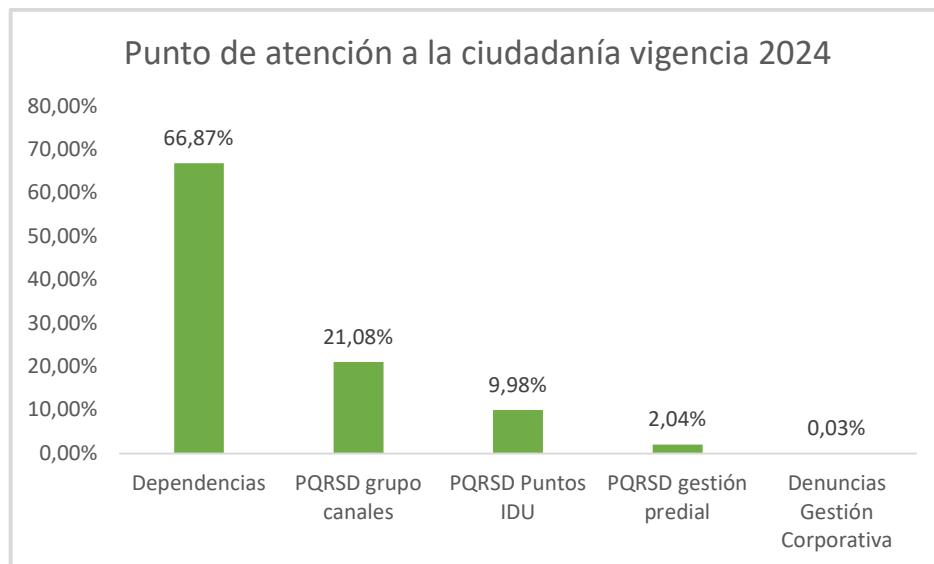
Finalmente, este documento puede ser utilizado como herramienta en la toma de decisiones, elaboración de planes de acción lo que permite la promoción de la integridad y transparencia en materia de servicio a la ciudadanía.

### **PUNTOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

En la ejecución de los proyectos de infraestructura vial y espacio público, el Instituto de Desarrollo Urbano brindó atención a la ciudadanía a través de los canales dispuestos por la entidad tales como: Presencial, virtual, escrito y buzón, telefónico. De igual forma, la respectiva firma contratista de obra o consultoría a cargo de los proyectos dispusieron de los Puntos IDU, brindando respuestas a sus requerimientos escritos y/o verbales.

En consecuencia, se observó alta participación de "*Dependencias IDU*" quienes obtuvieron el 66,87%, es decir, los derechos de petición que requieren respuesta de las áreas; le sigue "*PQRSD Canales*" con el 21,08% quien brindó apoyo a todos los procesos de la entidad al responder a la ciudadanía en primer contacto (ver gráfica 1):

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



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

## TIPO DE REQUERIMIENTO

De acuerdo con la Ley 1755 de 2015 la entidad atendió 30.539 peticiones de la ciudadanía, frente a lo cual, se observó la mayor participación en el tipo de requerimiento: "*De interés particular*" que obtuvo el 43,14%, especialmente por el criterio: "**CONTRIBUCIÓN DE VALORIZACIÓN**".

En cumplimiento a la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional (Ley 1712 de 2014), las dependencias según sus competencias atendieron las solicitudes de información, documento o concepto, sin que a ninguna solicitud se le niegue el derecho a recibir respuesta (ver tabla 1):

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

Punto de atención						
Tipo de requerimiento	Dependencias		PQRSD grupo canales		PQRSD Puntos IDU	
	Peticiones ciudadanía	Porcentaje	Peticiones ciudadanía	Porcentaje	Peticiones ciudadanía	Porcentaje
De interés particular	8883	29,09%	3992	13,07%	299	0,98%
De interés general	5350	17,52%	1677	5,49%	90	0,29%
Reclamo	5059	16,57%	64	0,21%	1430	4,68%
Solicitud de Información y/o Copias	944	3,09%	685	2,24%	1018	3,33%
Consulta	12	0,04%	13	0,04%	175	0,57%
Sugerencia	70	0,23%	8	0,03%	26	0,09%
Queja	70	0,23%		0,00%	8	0,03%
Felicitación	23	0,08%		0,00%	1	0,00%
Soborno		0,00%		0,00%		0,00%
Denuncia	9	0,03%		0,00%		0,00%
(en blanco)	1	0,00%		0,00%		0,00%
<b>Total general</b>	<b>20421</b>	<b>66,87%</b>	<b>6439</b>	<b>21,08%</b>	<b>3047</b>	<b>9,98%</b>

Tipo de requerimiento	PQRSD gestión predial		Denuncias Gestión Corporativa		Total Peticiones ciudadanía	Total Porcentaje
	Peticiones ciudadanía	Porcentaje	Peticiones ciudadanía	Porcentaje		
De interés particular		0,00%		0,00%	13174	43,14%
De interés general		0,00%		0,00%	7117	23,30%
Reclamo	1	0,00%		0,00%	6554	21,46%
Solicitud de Información y/o Copias	305	1,00%		0,00%	2952	9,67%
Consulta	316	1,03%		0,00%	516	1,69%
Sugerencia		0,00%		0,00%	104	0,34%
Queja		0,00%		0,00%	78	0,26%
Felicitación		0,00%		0,00%	24	0,08%
Soborno		0,00%	10	0,03%	10	0,03%
Denuncia		0,00%		0,00%	9	0,03%
(en blanco)		0,00%		0,00%	1	0,00%
<b>Total general</b>	<b>622</b>	<b>2,04%</b>	<b>10</b>	<b>0,03%</b>	<b>30539</b>	<b>100,00%</b>

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

## CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

El Instituto de Desarrollo Urbano contó con los canales de servicio a la ciudadanía: presencial, virtual, telefónico, escrito y los Puntos IDU para la formulación de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias por posibles actos de corrupción, dispuestos para el acceso a la información pública.

A continuación, los canales de servicio del Instituto de Desarrollo Urbano que garantizaron la atención de las peticiones de la ciudadanía, información disponible a través del siguiente link: <https://www.idu.gov.co/page/canales-de-atencion>

### **1. Canal presencial**

- IDU calle 22 # 6 –27 piso 1.
- Puntos IDU gestión social en obra (proyectos de infraestructura vial y de espacio público del IDU).

### **2. Canal virtual** chatbot y WhatsApp Fulvia, formulario web, [atnciudadano@idu.gov.co](mailto:atnciudadano@idu.gov.co), redes sociales y el sistema Distrital Bogotá te escucha.

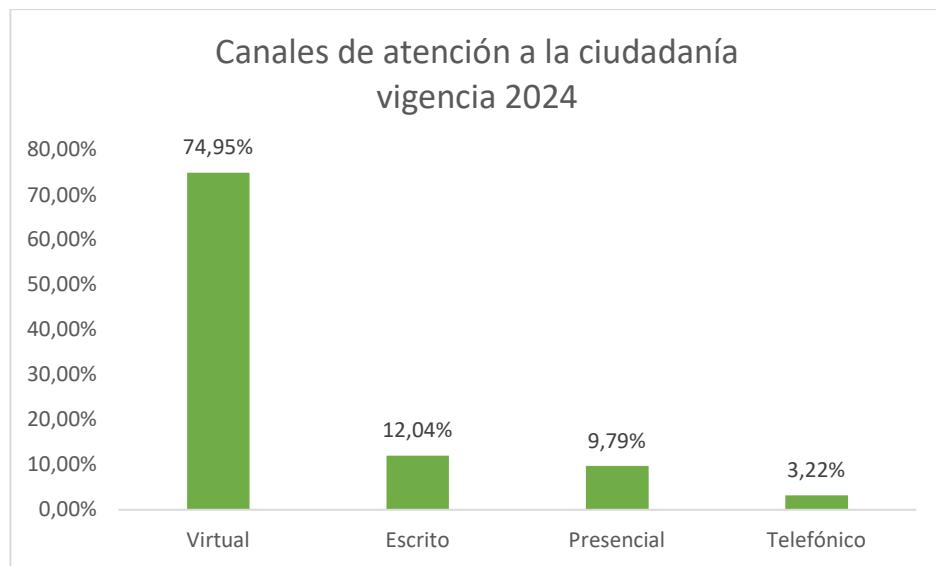
### **3. Canal escrito y buzón** calle 22 # 6 –27 piso 1.

### **4. Canal telefónico** a través de las líneas 6013387555 – 6013412214, la línea gratuita 01 8000 910 312 en Bogotá y las líneas de celular 3005535205 y 3005534816.

Dicho lo anterior, en 2024 el canal de preferencia fue: "virtual" que obtuvo el 74,95%, porque la ciudadanía tiene a su disposición diversas alternativas eficientes para realizar el registro de sus peticiones sin tener que desplazarse a la

entidad, ahorrándose tiempo y dinero, en ese sentido, la entidad trabajó en el fortalecimiento de los canales con diferentes estrategias de servicio a la ciudadanía.

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



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

## CRITERIO

De acuerdo con las necesidades y demandas de la ciudadanía, el Instituto de Desarrollo Urbano contó con una tipología basada en criterios y subcriterios para la generación de información cualitativa y cuantitativa que contribuyeron al cumplimiento de los objetivos misionales, frente a lo cual, se observó que el criterio de mayor consulta de la ciudadanía fue: "*OBRAS DE INFRAESTRUCTURA EN EJECUCIÓN*" que alcanzó el 19,49%, en segundo lugar se ubica: "*CONTRIBUCIÓN DE VALORIZACIÓN*" que obtuvo el 17,77% (ver gráfico 3).

**Gráfica 3:** Peticiones de la ciudadanía discriminadas por criterio.



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

## SUBCRITERIO

En el comportamiento de las peticiones de la ciudadanía relacionadas con el subcriterio, se observó que la tendencia

fue: “*Documentación contractual*” alcanzó el 4,78% (ver gráfica 4):

**Gráfica 4:** Peticiones atendidas por subcriterio.

Criterio	Peticiones ciudadanía	Porcentaje
<b>OBRAS DE INFRAESTRUCTURA EN EJECUCIÓN</b>	<b>5951</b>	<b>19,49%</b>
Documentación Contractual	1460	4,78%
Daños a Bienes por Obra	1114	3,65%
Movilidad por Obras	670	2,19%
No pago a Trabajadores, Subcontratistas o Consultores	627	2,05%
Cronograma de Obra	620	2,03%
Actualización del Sistema de Contratación Obras IDU	541	1,77%
Redes de Servicios Públicos en Obras IDU	223	0,73%
Información Geográfica de la Malla Vial y Espacio Público	172	0,56%
Visita Técnica	171	0,56%
Especificaciones Técnicas e Innovación	131	0,43%
Actas de Vecindad	101	0,33%
Inestabilidad de Obras	61	0,20%
Sistemas de Contención Vehicular	29	0,09%
Precios Unitarios y Costos de Construcción	21	0,07%
Pérdida de Materiales / Daño de Obra	10	0,03%
<b>CONTRIBUCIÓN DE VALORIZACIÓN</b>	<b>5428</b>	<b>17,77%</b>
Certificado para Trámite Notarial - Paz y Salvo de Valorización	3546	11,61%
Levantamiento Medidas Cautelares	625	2,05%
Facilidades de Pago / Cobro Coactivo	296	0,97%
Solicitud de Englobe o Desenglobe	230	0,75%
Actualización de Datos	230	0,75%
Estado de Cuenta	207	0,68%
Devoluciones	178	0,58%
Cuenta de Cobro	93	0,30%
Recursos Contra la Liquidación de Valorización	22	0,07%
Cobro de Remanentes	1	0,00%
<b>MALLA VIAL / MANTENIMIENTO (Conservación Malla Vial IDU)</b>	<b>3802</b>	<b>12,45%</b>
Malla Vial Intermedia	1416	4,64%
Malla Vial Arterial	1390	4,55%

Reporte de Huecos	930	3,05%
Vías Rurales	66	0,22%
<b>ESPACIO PÚBLICO</b>	<b>3299</b>	<b>10,80%</b>
Andenes	1051	3,44%
Intervención de Espacio Público	592	1,94%
Mobiliario Urbano	292	0,96%
Rampas	273	0,89%
Ciclo Ruta	257	0,84%
Licencia de Intervención y Ocupación del Espacio Público	218	0,71%
Puentes Peatonales	187	0,61%
Permiso de Uso Temporal de Antejardines	143	0,47%
Uso de Espacio Público Administrado por el IDU para Aprovechamiento Económico	135	0,44%
Intervención de Urbanizadores y/o Terceros	79	0,26%
Permiso de Uso Temporal de Espacio Público IDU	58	0,19%
Liquidación y Pago Compensatorio de Estacionamientos	7	0,02%
Malla Vial Intermedia	7	0,02%
<b>PREDIOS PARA OBRAS DE INFRAESTRUCTURA</b>	<b>3284</b>	<b>10,75%</b>
Adquisición Predial	1837	6,02%
Afectación Vial	722	2,36%
Administración y Vigilancia de Predios IDU	415	1,36%
Gestión Social en Predios	253	0,83%
Demolición de Predios	57	0,19%
<b>TALENTO HUMANO Y CONTRATACIÓN (Trámites funcionarios y contratistas de apoyo a la gestión IDU)</b>	<b>3120</b>	<b>10,22%</b>
Trámites por Prestación de Servicios	2403	7,87%
Trámites Laborales Personal de Planta, Pasantías o Prácticas	717	2,35%
<b>TRASLADO DE PETICIÓN POR COMPETENCIA (Requerimientos trasladados por no competencia del IDU)</b>	<b>1994</b>	<b>6,53%</b>
Traslado a entidades Distritales	856	2,80%
Traslado a entidades privadas	635	2,08%
Otras Entidades Distritales	436	1,43%
Traslados a entidades nacionales y/o territoriales	66	0,22%
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial-UAERMV	1	0,00%
<b>POLÍTICAS PROGRAMAS O LINEAMIENTOS (Proyectos de Infraestructura IDU)</b>	<b>1505</b>	<b>4,93%</b>
Proyectos de Infraestructura	1240	4,06%
Reserva Vial	261	0,85%
Asociaciones Público Privadas - APP	4	0,01%
<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA (Imagen institucional IDU)</b>	<b>810</b>	<b>2,65%</b>

Información Institucional del IDU	408	1,34%
Gestión del Presupuesto y Contabilidad	254	0,83%
Satisfacción Ciudadana con el Servicio Recibido	67	0,22%
Aplicativos Web IDU	30	0,10%
Gestión de la Tesorería y Recaudo	23	0,08%
Centro de Documentación IDU	11	0,04%
Medios de Comunicación	9	0,03%
Sedes IDU	8	0,03%
<b>CONTROL AMBIENTAL</b>	<b>356</b>	<b>1,17%</b>
Contaminación	148	0,48%
Información Ambiental IDU	141	0,46%
Directorio de Proveedores y Escombreras	66	0,22%
(en blanco)	1	0,00%
<b>GESTIÓN DE COMUNICACIONES, EVENTOS O INVITACIONES (Componente social obras IDU)</b>	<b>321</b>	<b>1,05%</b>
Invitaciones y/o Participación a Reuniones con Comunidad	271	0,89%
Puntos de Atención IDU en Obra	29	0,09%
Relacionamiento Ciudadano	21	0,07%
<b>ASUNTOS JURÍDICOS</b>	<b>205</b>	<b>0,67%</b>
Otros Recursos Jurídicos	92	0,30%
Solicitud Indemnización por Accidente	85	0,28%
Sentencias Judiciales	12	0,04%
Acción de Cumplimiento	7	0,02%
Acción Popular	4	0,01%
Acciones de Nulidad / de Nulidad y Restablecimiento del Derecho	3	0,01%
Acción de Tutela	1	0,00%
Acción de Grupo	1	0,00%
<b>SEGURIDAD LOCAL Y PROBLEMÁTICA ASOCIADA (Seguridad Ciudadana en Obras)</b>	<b>119</b>	<b>0,39%</b>
Señalización Obras IDU	44	0,14%
Vandalismo e Inseguridad por Obra IDU	37	0,12%
Senderos Peatonales Obras IDU	23	0,08%
Daño a Personas y/o Animales por Obras IDU	15	0,05%
<b>TALENTO HUMANO Y CONTRATACIÓN (Procesos de selección IDU)</b>	<b>112</b>	<b>0,37%</b>
Licitaciones, Concursos y Contratación Directa	70	0,23%
Proveedores Área Administrativa	42	0,14%
<b>ASUNTOS DISCIPLINARIOS (Queja contra servidores públicos IDU)</b>	<b>72</b>	<b>0,24%</b>
Sedes IDU y Red CADE	26	0,09%
Puntos IDU - Gestión Social en Obra	26	0,09%

Interventores Contratos IDU	20	0,07%
<b>IMPACTO SOCIOECONÓMICO POR OBRAS</b>	<b>49</b>	<b>0,16%</b>
Baja en Ventas y/o Cierre de Locales por Obras IDU	44	0,14%
Dificultad en el Acceso de la Mercancía y/o Daño de la Misma	5	0,02%
<b>(en blanco)</b>	<b>44</b>	<b>0,14%</b>
<b>ACCESIBILIDAD PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>	<b>12</b>	<b>0,04%</b>
Personas con Discapacidad Obras y Servicios IDU	11	0,04%
Movilidad Peatonal Por Obras IDU	1	0,00%
<b>POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN</b>	<b>12</b>	<b>0,04%</b>
No contestar, contestar de manera poco clara derechos de petición a su cargo	4	0,01%
No realizar un acto propio de sus funciones	2	0,01%
Conflicto de Intereses	2	0,01%
Servidor Público que Obre Manifiestamente por Fuera de la Ley	1	0,00%
Servidor Público que Recibe o Acepta Dinero o Promesa de Remunerarlo por Retardar u Omitir un Acto Propio de sus Funciones, o Ejecutar un Acto Contrario a sus Deberes Oficiales	1	0,00%
Abuso de Autoridad por Omisión de Denuncia por Parte de Servidor del Distrito	1	0,00%
Abuso de Autoridad por Acto Arbitrario e Injusto por Parte de un Servidor	1	0,00%
<b>VEEDURÍAS CIUDADANAS</b>	<b>11</b>	<b>0,04%</b>
Veedurías Ciudadanas - Control Social	11	0,04%
<b>Denuncias sobre actuación IDU</b>	<b>10</b>	<b>0,03%</b>
Tráfico de influencias	10	0,03%
<b>ASUNTOS ADMINISTRATIVOS (Seguridad y Salud en el Trabajo)</b>	<b>10</b>	<b>0,03%</b>
Seguridad y Salud en el Trabajo - SST Obras del IDU	10	0,03%
<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	<b>6</b>	<b>0,02%</b>
Protección de Datos Personales	3	0,01%
Reclamo de Datos - Habeas Data	2	0,01%
Consulta de Datos - Habeas Data	1	0,00%
<b>Por Clasificar</b>	<b>3</b>	<b>0,01%</b>
Por Clasificar	3	0,01%
<b>DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA</b>	<b>2</b>	<b>0,01%</b>
Deseo Aportar una Sugerencia para Mejorar el Servicio que se Presta en la Entidad	2	0,01%
<b>DATOS ABIERTOS</b>	<b>2</b>	<b>0,01%</b>
Nuevos Datos Abiertos	1	0,00%
Actualización de Datos Abiertos	1	0,00%

<b>Total general</b>	<b>30539</b>	<b>100,00%</b>
----------------------	--------------	----------------

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

## GEORREFERENCIACIÓN POR LOCALIDADES

La georreferenciación de las peticiones de la ciudadanía, permite conocer las necesidades y demandas en cada localidad para la construcción de estrategias de servicio a la ciudadanía (ver gráfica 5):

**Gráfica 5:** Peticiones de la ciudadanía discriminadas por localidad del requerimiento.



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

En la vigencia 2024, se observó que la localidad más participativa fue: Suba que obtuvo el 6,62%, especialmente por los trámites del criterio: "*CONTRIBUCIÓN DE VALORIZACIÓN*".

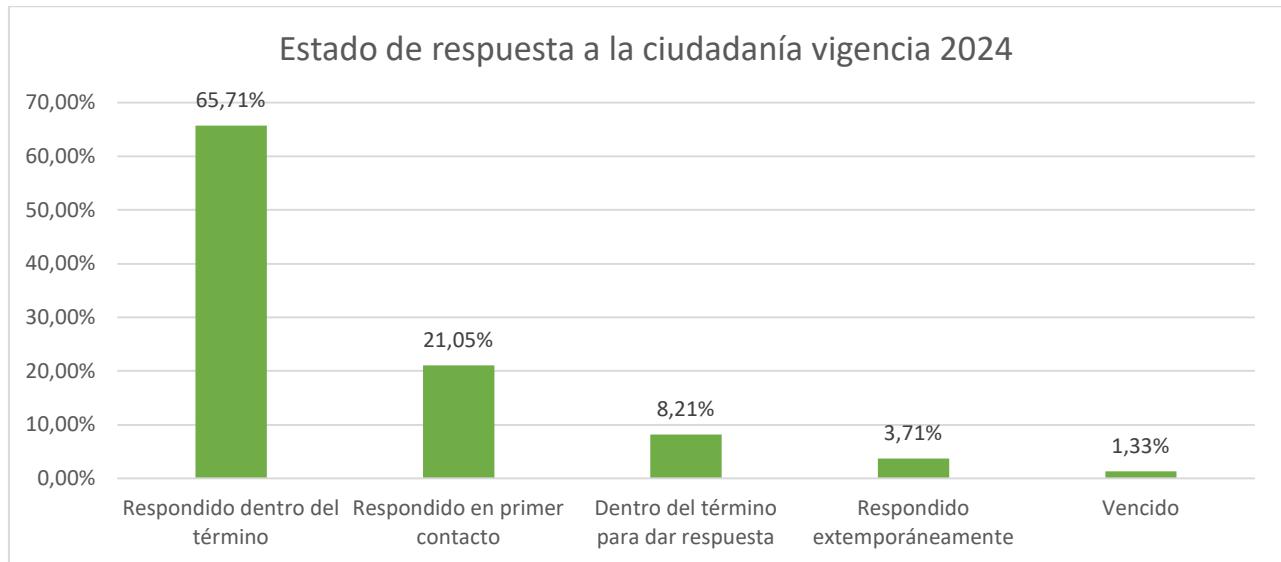
## ESTADO DE LA RESPUESTA A LA CIUDADANIA

De acuerdo con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, se observó buen desempeño en los estados: "*Respondido dentro del término*" y "*Respondido en primer contacto*" con el 86,8%, lo que indica que la ciudadanía recibió respuesta por parte de la entidad en el término de ley.

En cuanto al estado: "*enviado extemporáneamente*" y "*vencido*" obtuvo el 5%, frente a lo cual, la entidad debe trabajar para disminuir este indicador con diferentes acciones de mejora y/o correctivas enfocadas en la importancia de la gestión de respuesta oportuna, manejo de los derechos de petición y estrategias de servicio a la ciudadanía que logre sensibilizar a las personas: funcionarias, contratistas y colaboradores.

Frente al estado: "*Dentro del término para dar respuesta*" con el 8,21%, es importante realizar acciones efectivas para responder oportunamente y de forma sostenible las peticiones (acciones preventivas) en cada periodo (ver gráfica 6):

**Gráfica 6:** Peticiones discriminadas por estado de la respuesta a la ciudadanía.



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

## ACCIONES

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

### Fortalezas de los canales de servicio a la ciudadanía:

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

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

### **Actualización de documentación de servicio a la ciudadanía:**

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

## **Fortalecimiento y apropiación normativa para el recurso humano:**

- Dos sensibilizaciones dirigidas a los servidores públicos que atienden a la ciudadanía sobre protocolos de servicio.
- Se llevó a cabo una actividad lúdica de apropiación normativa dirigida a la gente IDU llamada: “*juego de la pirinola*” para fortalecer los conocimientos sobre derechos de petición, defensor de la ciudadanía, protocolos de servicio y la importancia de los enlaces.
- Se difundieron piezas de comunicación interna con el objetivo de sensibilizar a las dependencias sobre la importancia de la gestión de respuesta oportuna y manejo de los derechos de petición, a través del correo [defensordelciudadano@idu.gov.co](mailto:defensordelciudadano@idu.gov.co).
- Se realizó una campaña "Si a alguien quieras ayudar, el teléfono debes contestar" para fortalecer el servicio del canal telefónico de la entidad.

## **Seguimiento al registro de las peticiones de la ciudadanía:**

- La entidad contó con la integración de los sistemas de gestión de peticiones de la ciudadanía y el sistema de gestión documental con el sistema Distrital Bogotá te escucha, en cumplimiento al Decreto 371 de 2010, en consecuencia de lo anterior, se cuenta con usuarios para el seguimiento de los cierres en cada dependencia y puntos IDU, con el fin de

responder dentro de los términos de ley, así mismo, se hizo seguimiento permanente al funcionamiento de la integración que conllevó a ajustes tecnológicos y se contó con el apoyo permanente de recursos tecnológicos y la Alcaldía Mayor cuando fue necesario.

- Se analizó y ordenó la modificación de aquellos requerimientos de las dependencias para el cambio de la tipología documental cuando no correspondieron a derechos de petición de la ciudadanía.
- Se realizó el seguimiento mensual a la clasificación de las peticiones a través de análisis estadístico y descriptivo de indicadores de servicio que operaron armónicamente con los documentos de servicio a la ciudadanía (manual, instructivo y procedimiento).

### **Seguimiento a la respuesta de la ciudadanía:**

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

### **Traslado de peticiones por competencia:**

- Al recibir peticiones de la ciudadanía que no fueron competencia de la entidad se realizó el traslado correspondiente con participación del 6,53%.

## **Seguimiento a la oportunidad de respuesta a la ciudadanía:**

- Se generaron mensualmente reportes de las peticiones en estado: "vencido", que se enviaron a través del correo del defensor para que las dependencias respondieran lo antes posible a la ciudadanía.
- Se generaron trimestralmente el indicador transversal de oportunidad de respuesta ciudadana, el cual permitió el seguimiento de las dependencias en aras de dar cumplimiento a los términos de ley y fortaleció la relación con la ciudadanía.
- Se enviaron alertas preventivas de vencimiento de los términos de respuesta y diferentes reportes de seguimiento de la gestión de los derechos de petición a través del correo [defensordelciudadano@idu.gov.co](mailto:defensordelciudadano@idu.gov.co), con el objetivo de que las dependencias den respuesta lo antes posible.
- Se realizaron mesas de trabajo con el apoyo de la Subdirección General Jurídica y las dependencias, en torno a la gestión de los derechos de petición en aras de dar respuesta a la ciudadanía.

## **Apropiación e implementación del nuevo modelo distrital:**

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

la ciudadanía.

## **Seguimiento y evaluación:**

- Se contó con el observatorio de percepción de la ciudadanía para conocer la satisfacción con el servicio recibido al momento de interponer alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual, disponible en el siguiente enlace: <https://www.idu.gov.co/page/observatorio-2024>.

## **Evaluación de indicadores externos:**

- Se realizó mensualmente el informe de análisis estadístico de la gestión de las peticiones de origen ciudadano registradas en el sistema distrital Bogotá te escucha y, el cargue en el enlace dispuesto por la Veeduría Distrital, acorde con lo dispuesto en el Decreto Distrital 371 de 2010.
- Se tuvieron en cuenta los lineamientos, informes, estudios, reportes, comunicaciones y recomendaciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital para fortalecer el servicio a la ciudadanía.
- Se hizo seguimiento mensual al informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la gestión de peticiones de la ciudadanía - Bogotá te escucha.
- Frente al “seguimiento para el cumplimiento del criterio de Calidad de las Respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha”

cumplimos cabalmente con la norma en relación con las respuestas a las peticiones “anónimas”, las cuales fueron notificadas directamente al peticionario y publicadas en la cartelera del Instituto de Desarrollo Urbano - IDU y, cargadas en el sistema Bogotá te escucha con cierre definitivo. Con todo lo anterior, y para que las respuestas suban automáticamente a Bogotá te escucha, donde la Secretaría General puede consultar la publicación de la cartelera del IDU a través de un enlace.

