

**Análisis De La Implementación Política Pública Distrital De Servicio A
La Ciudadanía En El Instituto De Desarrollo Urbano “IDU”,
Trámites Relacionados Con La Contribución De Valorización En
La Ciudad De Bogotá D.C**

Ruby Milena Corso Galvis

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD
Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas – ECJP
Maestría en Gobierno, Políticas Públicas y Desarrollo Territorial
Mayo de 2023

**Análisis De La Implementación Política Pública Distrital De Servicio A
La Ciudadanía En El Instituto De Desarrollo Urbano “IDU”,
Trámites Relacionados Con La Contribución De Valorización En
La Ciudad De Bogotá D.C**

Ruby Milena Corso Galvis

Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas, Universidad Nacional Abierta y a Distancia

Directora:

Dr. Sandra Carolina Bautista Bautista

Trabajo de investigación presentado como requisito parcial para obtener el título de

Magister en Gobierno, Políticas Públicas y Desarrollo Territorial

Mayo de 2023

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico en primer lugar a Dios por ser mi guía y mi inspiración, por permitirme alcanzar este nuevo logro en mi carrera profesional, a mis padres que desde donde están se sentirían orgullosos de mis logros, a mi hija por ser mi motor, por su compañía, amor y cariño y a cada una de las personas que aportaron su granito de arena para lograr llegar a feliz término con este nuevo escalón de mi vida profesional.

Agradecimientos

Agradezco primeramente a Dios por acompañarme nuevamente en un nuevo logro de mi carrera profesional, por ser mi guía, mi fortaleza en los momentos difíciles y mi compañía en los momentos de soledad, a mi hija por siempre estar ahí con su amor y compañía, a la Doctora Sandra Carolina Bautista Bautista por su asesoría y paciencia y a cada uno de los docentes por su conocimiento y orientaciones.

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue analizar la transformación del servicio a la ciudadanía en el Instituto de Desarrollo Urbano “IDU”, trámites relacionados con la contribución de valorización en la ciudad de Bogotá D.C posterior a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía el 22 de mayo de 2014 y establecer cómo se han atendido las problemáticas en el marco de los instrumentos que propone el Gobierno Abierto. Dicha investigación es de tipo descriptivo bajo la metodología cualitativa y como método el estudio de caso.

Para lograr lo establecido se realizó una revisión documental que permitió identificar y responder ¿Cuáles son los cambios fundamentales que se han presentado en el servicio que se le brinda a la ciudadanía, específicamente en el Instituto de Desarrollo Urbano “IDU” en los trámites relacionados con la contribución de valorización en la ciudad de Bogotá D C posterior a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía el 22 de mayo de 2014? Y ¿Qué explica que se hayan producido esos cambios? También se realizaron entrevistas a los(as) funcionarias del Instituto de Desarrollo Urbano “IDU”.

Lo anterior servirá como base para realizar este tipo de estudios en otros trámites o en otras entidades distritales donde también se maneje el servicio a la ciudadanía y así poder establecer si la Política Pública está cumpliendo su objetivo.

Palabras Claves: Políticas Públicas, Servicio al Ciudadano; Gobierno Abierto, Colaboración, Participación, Transparencia, Enfoque diferencial.

Abstract

The objective of this research was to analyze the transformation of citizen service in the Urban Development Institute "IDU", procedures related to the valuation contribution in the city of Bogotá D.C. after the implementation of the District Public Policy of Citizen Service on May 22, 2014 and to establish how the problems have been addressed within the framework of the instruments proposed by the Open Government. This research is descriptive under the qualitative methodology and the case study method.

To achieve what was established, a documentary review was conducted to identify and answer What are the fundamental changes that have occurred in the service provided to citizens, specifically in the Urban Development Institute "IDU" in the procedures related to the valuation contribution in the city of Bogota D C after the implementation of the District Public Policy of Citizen Service on May 22, 2014? And what explains these changes? Interviews were also conducted with officials of the Urban Development Institute "IDU".

The above will serve as a basis for conducting this type of study in other procedures or in other district entities where citizen service is also handled and thus be able to establish whether the Public Policy is meeting its objective.

Key words: Public Policies, Citizen Service; Open Government, Collaboration, Participation, Transparency, Differential approach.

Tabla de Contenido

Resumen	5
Abstract	6
Lista de figuras	8
Lista de anexos	9
Introducción	10
Planteamiento Del Problema	11
Justificación	15
Objetivos	16
Objetivo General	16
Objetivos Específicos	16
Marco Teórico	17
Antecedentes	17
Marco Teórico	20
Marco Metodológico	31
Técnicas de Recolección de Información	36
Resultados de la Investigación	39
Conclusiones	65
Recomendaciones	69
Bibliografía	70
Anexos	77

Lista de figuras

Figura 1. Nivel de satisfacción respecto al tiempo de atención del servicio al ciudadano en los trámites relacionados con la contribución de valorización de 2015 a 2021.	49
Figura 2. Calificación del servicio al ciudadano en los trámites relacionados con la contribución de valorización de 2015 a 2021.....	52
Figura 3. Análisis documental RED Atlas.ti	55

Lista de anexos

Entrevista	73
Entrevista 1.....	70
Entrevista 2	77
Fichas de caracterización revisión Documental.....	83

Introducción

La investigación tiene como objetivo principal Analizar los cambios en el servicio a la ciudadanía en el Instituto de Desarrollo Urbano “IDU”, trámites relacionados con la contribución de valorización en la ciudad de Bogotá D.C., posterior a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el marco de los debates sobre Gobierno Abierto. De igual manera se busca establecer cómo y en qué forma han cambiado las relaciones Estado, ciudadanía.

Por medio de una revisión documental y aplicación de entrevistas se buscó Caracterizar el Servicio a la Ciudadanía en el Instituto de Desarrollo Urbano “IDU”, específicamente en los tramites de valorización en el marco de Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. De igual manera identificar los elementos que han permitido el cambio del servicio a la ciudadanía en el Instituto de Desarrollo Urbano “IDU”, trámites relacionados con la contribución de valorización en la ciudad de Bogotá posterior a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía el 22 de mayo de 2014 y Establecer la relevancia del papel de las y los funcionarios del Instituto de Desarrollo Urbano “IDU” frente a los cambios observados en el servicio a la ciudadanía.

Finalmente se elaboraron las conclusiones de la investigación y las recomendaciones posteriores a la misma, lo anterior con el fin de que estas sirvan de insumo para realizarla en otra entidad ya sea pública o privada donde se brinden atención al cliente.

Planteamiento Del Problema

Las políticas públicas se conciben como un desarrollo de planeación donde se define a largo plazo una visión que orienta el cambio frente a situaciones sociales relevantes sin tener en cuenta los periodos de gobierno. Además, también se pueden entender como instrumentos de planeación para lograr objetivos prioritarios, los cuales son resultado de un proceso de concertación intersectorial donde participa: ciudadanía, administración distrital, gremios y sociedad civil entre otros. Ahora bien:

La política pública se puede entender como el fruto de un trabajo colectivo que se desarrolla en lo público y de una serie de transacciones políticas, en donde el gobierno ya no tiene como único objetivo ejecutar lo planeado, sino también garantizar la coordinación y la cooperación de los actores clave. Esto recalca dos elementos fundamentales del concepto: lo político y lo público (Torres- Melo y Santander, 2013, p.56).

Por otro lado, como lo menciona Peterson (2003), citado en Torres-Melo y Santander (2013), se debe tener en cuenta que la política pública “tiene como objetivo satisfacer alguna visión de “bien público”” (p. 55), adicionalmente de acuerdo con Dunn (2008) y Meny y Thoening (1992), citados en Torres-Melo y Santander (2013), “la política pública plantea sus objetivos alrededor de problemas que llegan a ser considerados relevantes para la sociedad” (p. 56); lo que significa que aquellos eventos con mayor relevancia ante lo actores sociales claves son sobre los cuales se toman decisiones y se plantean las políticas públicas (Torres-Melo y Santander, 2013, p. 56).

La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía se alinea al estatuto anticorrupción ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los

mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.” (párr.1) y teniendo en cuenta a la Alcaldía Mayor de Bogotá, (2019, p.8). “toma como referencia los lineamientos de los documentos Consejo Distrital de Política Económica y Social del Distrito Capital 3649 de 2010” “Política Nacional de Servicio al Ciudadano” y documento CONPES (2019) 3785 de 2013 “Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano”, y se incluye al MIPG.

La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía tiene como objetivo principal:

Garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2019, p.21).

Como objetivos específicos del CONPES según la Alcaldía Mayor de Bogotá, (2019) están:

Estandarizar la oferta de servicios y su calidad entre canales, entidades y servidores(as); Mejorar la articulación y coordinación entre las entidades; Aumentar los niveles de interacción entre el ciudadano y la Administración Distrital; Mejorar la cualificación de los servidores (as); Aumentar la oferta de servicios; Utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones y

Mejorar la eficiencia y la eficacia de la regulación distrital. Estos objetivos se estructuran a partir de las líneas estratégicas y transversales de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (p. 21).

La política fue acogida mediante el decreto distrital 197 del 22 de mayo de 2014 el cual fue Publicado en el Registro Distrital No. 5362 de mayo 23 de 2014 (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2014) y posterior a ello mediante decreto 847 de diciembre 30 de 2019 se “establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones” (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2019, p. 1).

Así pues, el objetivo de esta investigación fue establecer en que aspectos ha cambiado la percepción del servicio que se brinda a la ciudadanía en el Instituto de Desarrollo Urbano “IDU”, tramites de valorización en la ciudad de Bogotá D.C, posterior a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y establecer como se han atendido las problemáticas en el marco de los instrumentos que propone el Gobierno Abierto, teniendo en cuenta que la administración pública tiene como razón de ser el ciudadano, pero desafortunadamente a lo largo de la historia se ha tenido una mala imagen de la administración pública y porque no decirlo posterior al llamado carrusel de la contratación conocido como el escándalo más grande de corrupción en la ciudad de Bogotá durante la administración del exalcalde Samuel Moreno donde estuvieron involucrados empresarios, políticos y dirigentes lo que concluyo con un detrimento patrimonial bastante grande al distrito: hecho que afectó nuevamente de gran manera la percepción de la ciudadanía en las entidades distritales y para esta investigación específicamente en el Instituto de Desarrollo Urbano “IDU” .

Por otra parte, es fundamental tener en cuenta que la política pública fue acogida en la alcaldía de Gustavo Petro bajo el lema “Bogotá Humana”, posterior a ello la segunda alcaldía de Enrique Peñalosa Londoño bajo el lema “Bogotá Mejor para todos” y en la actualidad Claudia López, por lo anterior se buscaba analizar si el cambio de alcaldías ha influido o no para poder evidenciar los cambios que se han presentado posterior a la implementación de la política. Además de lo ya realizado se analizaron los cambios que se presentaron en el servicio con ocasión de la pandemia Covid 19 o SARS-CoV2.

De igual manera se buscó establecer cómo la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía se ha adaptado a Gobierno Abierto y Gobierno Abierto Bogotá considerando que según la Directiva No. 0005 de 9 de octubre de 2020 expedida por la Alcaldía Mayor de Bogotá, “Gobierno Abierto de Bogotá es un modelo de gestión pública que facilita una relación democrática y transparente entre la administración distrital y la ciudadanía, haciendo uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación – TIC-” (p.1).

En vista de lo precedente y revisados los antecedentes esta investigación es importante toda vez que si bien se ha analizado la política como tal y el servicio al ciudadano en una determinada entidad no se ha analizado la política pública específicamente en el Instituto de Desarrollo Urbano “IDU”, trámites relacionados con la contribución de valorización, por lo anterior esta investigación es fundamental para establecer como ha influido la implementación de la política pública en el cambio de la percepción de la ciudadanía y tomar los correctivos necesarios a que haya lugar con el fin de lograr que el objetivo principal de la política se cumpla a satisfacción.

Justificación

La presente investigación asumió como objetivo principal analizar en qué aspectos ha cambiado el servicio a la ciudadanía en el Instituto de Desarrollo Urbano “IDU”, trámites relacionados con la contribución de valorización en la ciudad de Bogotá D.C posterior a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y establecer como se han atendido las problemáticas en el marco de los instrumentos que propone el Gobierno Abierto.

Lo precedente considerando que la política pública se hizo con el fin de mejorar las condiciones sociales, personales y la atención al ciudadano siendo el ciudadano la razón de ser de la administración pública y como lo indica el artículo 6 del Decreto Distrital 197 de mayo 22 de 2014:

El servicio a la ciudadanía está orientado en los principios de la ciudadanía razón de ser, respeto, transparencia, participación, equidad, diversidad, identidad, solidaridad, titularidad y efectividad de los derechos, perdurabilidad, corresponsabilidad, territorialidad, atención diferencial preferencial, coordinación, cooperación y articulación, cobertura, accesibilidad, inclusión, innovación, oportunidad, eficiencia, eficacia, efectividad, calidad, confiable, coherencia, claridad y calidez (p. 6-9).

Aspectos en los cuales la percepción de la ciudadanía es negativa, reduciendo la confianza en la administración pública, aumentando el grado de insatisfacción y ampliando la brecha que existe entre la oferta de servicios y las necesidades de la ciudadanía.

La relevancia de esta investigación se encontró en la necesidad de establecer cuáles son los cambios fundamentales del servicio a la ciudadanía en el Instituto de Desarrollo Urbano “IDU”, trámites relacionados con la contribución de valorización en la ciudad de Bogotá D.C posterior a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía el 22 de mayo de 2014 y establecer como se han atendido las problemáticas en el marco de los instrumentos que propone el Gobierno Abierto. Lo anterior servirá como base para realizar este tipo de estudios en otros trámites de la misma entidad o en otras entidades distritales donde también se maneje el servicio a la ciudadanía y así poder establecer si la Política Pública Distrital está cumpliendo su objetivo.

Objetivos

Objetivo General

Analizar los cambios en el servicio a la ciudadanía en el Instituto de Desarrollo Urbano “IDU”, trámites relacionados con la contribución de valorización en la ciudad de Bogotá D.C., posterior a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y en el marco de los debates sobre Gobierno Abierto.

Objetivos Específicos

Caracterizar el Servicio a la Ciudadanía en el Instituto de Desarrollo Urbano “IDU”, específicamente en los tramites de valorización en el marco de Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Identificar los elementos que han permitido el cambio del servicio a la ciudadanía en el Instituto de Desarrollo Urbano “IDU”, trámites relacionados con la contribución

de valorización en la ciudad de Bogotá posterior a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía el 22 de mayo de 2014.

Establecer la relevancia del papel de las y los funcionarios del Instituto de Desarrollo Urbano “IDU” frente a los cambios observados en el servicio a la ciudadanía.

Marco Teórico

Antecedentes

En lo que respecta a los antecedentes de la presente investigación, se encuentra un estudio realizado por Flechas (2021) el cual plantea el “Análisis de la implementación del Decreto Distrital 197 de 2014: La puesta en marcha de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía”, en este estudio el investigador hace un recuento del desarrollo y la historia de la política hasta la actualidad; posterior a ello expone hallazgos con respecto al marco analítico de Sebatier y Mazmaniam, finalizando con la presentación de las conclusiones y los hallazgos respecto a la pregunta objeto de investigación “¿Qué oportunidades y problemas se pueden identificar mediante el análisis de las variables que condicionan la implementación del Decreto 197 de 2014?” (Flechas, 2021, p. 8). La investigación se llevó a cabo mediante un estudio de caso donde se realizó una revisión documental y una entrevista estructurada (Flechas, 2021).

De esta investigación es valioso resaltar que el análisis del autor, se centra en identificar por qué después de tanto tiempo de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, todavía se encuentran falencias reflejadas en los cambios de administración, que se realizan en cada alcaldía y en la continua rotación de las personas encargadas del servicio al ciudadano en cada una de las entidades distritales.

El segundo documento “Bogotá Sin Indiferencia, Bogotá Positiva y Bogotá Humana: Evaluaciones en temas de desempleo, salud y educación (2002-2016)” elaborado por Álvarez (2017), analiza las fortalezas y falencias de las tres alcaldías en lo relacionado con educación, salud y desempleo; lo anterior, con el fin de determinar si los mismos cumplieron con las expectativas y si contribuyeron o no al desarrollo de la ciudad. De igual forma hace una descripción de las políticas públicas al estar directamente relacionadas con los planes de desarrollo (Álvarez, 2017).

Teniendo en cuenta lo mencionado, este documento es considerable pues da cuenta de la definición del concepto de políticas públicas, vistas desde los diferentes autores con nociones totalmente diversas del mismo significado, lo que me permite tener un mayor conocimiento previo para realizar el análisis de la presente investigación.

Un tercer trabajo denominado “Diagnóstico De La Política Pública Distrital De Servicio A La Ciudadanía” elaborado por la Veeduría Distrital (2017), entendida como entidad de control y vigilancia de la administración que busca identificar las oportunidades y fortalezas de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía con el fin de formular mejoras en beneficio del sector objeto de la política. En ese estudio la Veeduría ejecuta un recuento de la nueva gestión pública con un enfoque centrado al ciudadano, mediante el análisis al marco normativo y político donde define los fines, características del servicio al ciudadano en el Distrito, así mismo realiza el mapa institucional de servicio al ciudadano en el Distrito, finalizando con el análisis de los indicadores de resultado en cuanto a percepción, preferencias y calificación del servicio

al ciudadano teniendo como base una encuesta realizada entre el 3 de noviembre y el 13 de diciembre de 2015 (Veeduría Distrital 2017).

Un cuarto estudio dirigido por la Secretaria Distrital de Planeación (SDP, 2016) denominado “Diagnostico De Las Políticas Públicas Sectoriales Del Distrito 2016” donde se hace un recuento de las Políticas Públicas de Bogotá por cada uno de los sectores especializados de la Administración Distrital, por medio de un análisis de su desarrollo y estado actual. El objetivo del estudio era determinar si los problemas identificados en cada Política Pública permitían medir la solución a la problemática, con el fin de realizar una evaluación del impacto esperado y hacer más efectiva la administración distrital. En cuanto al sector gobierno a La Política Pública Distrital De Servicio A La Ciudadanía se hace un análisis actual de la política, los recursos y por ultimo las líneas de acción y los ejes de la misma, donde recomiendan una revisión y ajuste a la estructura de la política (SDP, 2016).

Cabe resaltar que, de las anteriores investigaciones es notable tener en cuenta que son investigaciones realizadas por dos entidades distritales diferentes, las cuales dejan aportes significativos para el análisis de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía desde la Veeduría como centro de estudio el servicio al ciudadano y desde la Secretaria Distrital de Planeación como recomendaciones para la misma, permitiendo el entendimiento de las dinámicas políticas que controlan el sistema.

Y por último un quinto estudio de Guzmán (2016) denominado “El Servicio Al Ciudadano, Un Reto En Las Organizaciones Públicas Del Distrito De Bogotá: Caso Supercade” se identifican los factores positivos y negativos que afectan el servicio al ciudadano en el SuperCade, teniendo como base que el distrito cuenta con una amplia

estructura en este caso RapiCade, Cade y SuperCade, todos ellos destinados a brindar un mejor servicio a la ciudadanía y dependiendo de su capacidad establecida con un fin específico. La pregunta objeto de investigación fue “¿Cuáles son los factores que hacen que sea deficiente la prestación del servicio en los SuperCade?” (Guzmán, 2016, p. 5) El investigador desarrolla un estudio sobre las organizaciones públicas en Colombia, la atención al ciudadano en las entidades públicas en Colombia, la normatividad relacionada con el servicio al ciudadano y por último los servicios prestados en el SuperCade, tanto lo bueno como lo malo (Guzmán, 2016).

De este último estudio, es conveniente mencionar que se trata de un análisis de los factores que afectan el servicio al ciudadano no solo en las entidades públicas sino en todas las entidades que prestan sus servicios específicamente en los SuperCade, puesto que por ser supermercados de servicios participan diferentes entidades tanto de orden distrital como de orden nacional, pero con el mismo objetivo brindar un efectivo servicio a la ciudadanía.

Marco Teórico

Para poder analizar los aspectos que han cambiado en el servicio a la ciudadanía en el Instituto de Desarrollo Urbano “IDU” y entender los precedentes que sientan las bases para el entendimiento de dicho análisis, hay que entender el funcionamiento de la ciudad y sus políticas; entendiendo que la alcaldía de Bogotá cuenta con el Gobierno Abierto de Bogotá “GAB” determinado como “un camino para gobernar unidos en donde se lucha contra la corrupción, las decisiones de la ciudadanía son tenidas en cuenta, los servicios son eficaces y todos aportan para el progreso de la ciudad” (Alcaldía Mayor de Bogotá, s.f), lo precedente teniendo en cuenta los pilares de participación, colaboración,

transparencia. También es cuantioso mencionar que nuestra capital Bogotá hace parte de la organización internacional Open Government Partnership “OGP” donde forman parte 78 países del mundo y 20 gobiernos locales.

De otra parte, como lo refiere Cruz-Rubio (2015) gobierno abierto se define como:

Una filosofía político administrativa, un nuevo paradigma o modelo de interacción sociopolítica que -basado firmemente en los valores y principios de transparencia, de la democracia participativa y empoderamiento ciudadano, de la rendición de cuentas, el open data y del uso de avances tecnológicos, y en la conformación de gobiernos como plataformas que promueven la colaboración e interacción– se constituye como un modo y/o estrategia para el diseño, implementación, control y evaluación de políticas públicas y para procesos de modernización administrativa, y que ubica al ciudadano en el centro de atención y de prioridad, ofreciendo así una alternativa para la gestión de lo público. Como filosofía político administrativa, es pues diferenciable respecto de otras estrategias o filosofías político-administrativas existentes (p. 15).

También cabe resaltar que el gobierno abierto es entendido según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe “CEPAL” (2022) como un:

Conjunto de políticas y estrategias en materia de transparencia, acceso a la información pública, rendición de cuentas e integridad; se trata de abrir nuevos espacios para la participación ciudadana promoviendo un mejoramiento en el uso de los recursos fiscales y de la generación de nuevos modelos de gestión a través

del uso intensivo de las plataformas digitales. Las políticas del gobierno abierto se sustentan en tres principios fundamentales la transparencia, la participación y la colaboración (2022, párr. 1).

Donde los tres suponen representaciones de participación por más que solo una de ellas este indicada y que servirán de análisis para la presente investigación.

La transparencia como la posibilidad que tienen los ciudadanos de acceder a la información pública, como lo cita la “CEPAL” (2022): proporcionar:

Información sobre lo que está haciendo el gobierno, poner a disposición sus fuentes y bases de datos, y publicar los planes de actuación, por los que puede ser considerado responsable frente a la sociedad. Ello fomenta y promueve la rendición de cuentas ante la ciudadanía y un permanente control social (2022, párr. 2).

De acuerdo con Ramírez-Alujas (2013):

La información sobre las decisiones y el quehacer gubernamental deben ser abiertas, completas, oportunas, gratuitas y de fácil acceso para el público. Ello supone que los datos públicos deben cumplir con parámetros y estándares comúnmente reconocidos, tales como estar disponibles en formato brutos, susceptibles de ser procesados, que puedan ser accesibles a través de herramientas tecnológicas y de comunicación, etc. (p. 25).

La colaboración es la corresponsabilidad de comunidad, empresas, asociaciones organizaciones, sector privado entre otros en la gestión de planes, estrategias que desarrolle la autoridad administrativa bien sea a nivel local o nacional. Según la “CEPAL” (2022) “comprometer e implicar a los ciudadanos, y demás agentes sociales, en el esfuerzo por trabajar conjuntamente para resolver los problemas públicos,

aprovechando el potencial y energías disponibles en vastos sectores de la sociedad” (2022, párr. 2). Y de acuerdo con Corojan y Campos (2011):

El gobierno abierto contempla la colaboración activa entre los diferentes niveles gubernamentales y Administraciones, así como entre éstos y los ciudadanos.

Todos ellos pueden utilizar las herramientas de las nuevas tecnologías, los métodos y sistemas que aquéllas les ofrecen para la cooperación y trabajo en el bien común (p. 25).

La participación como lo indican Corojan y Campos (2011):

El gobierno abierto implica a los ciudadanos en los procesos de gestión pública.

Las oportunidades que brindan las nuevas tecnologías han sido ya expuestas ampliamente, y el objetivo ahora sería fomentar la proximidad entre el ciudadano y el Gobierno para mejorar su comunicación para una gobernanza común. El gobierno abierto incluye así la participación ciudadana a través de la comunicación en dos direcciones: desde el Gobierno a los ciudadanos y desde éstos al primero (p. 25).

La participación ciudadana tiene que ver con espacios de encuentro y dialogo en donde la comunidad cuenta con la oportunidad de formar parte en la toma de decisiones e intercambiar sus ideas, discernimientos e inconformidades con las autoridades administrativas. Adicionalmente también está relacionada con la importancia de la ciudadanía en los procesos políticos, toma de decisiones y elaboración de políticas públicas.

Por otra parte, el gobierno abierto se establece en un medio predilecto cuyos principios orientan el diseño, conformación y desarrollo de las políticas públicas.

En otro orden de ideas, es primordial entender que la política pública según Torres-Melo y Santander (2013):

Es el resultado de una acción colectiva que se desarrolla en lo público y de una serie de transacciones políticas, en donde el gobierno ya no tiene como único objetivo ejecutar lo planeado, sino también garantizar la coordinación y la cooperación de los actores clave. Esto recalca dos elementos fundamentales del concepto: lo político como en su dimensión decisional, como aquella realizada por una sociedad, la cual es subsecuentemente implementada por ella y lo público da a entender que aquellas disposiciones que se plasman en política pública, son la expresión de la elección colectiva.

La política pública como construcción social, puede ser definida como una estrategia con la cual el gobierno coordina y articula el comportamiento de los actores a través de un conjunto de sucesivas acciones intencionales, que representan la realización concreta de decisiones en torno a uno o varios objetivos colectivos, considerados necesarios o deseables en la medida en que hacen frente a situaciones socialmente relevantes (p.50).

Así mismo, como lo expresa Dunn (2008); Meny & Thoenig (1992) citados por Torres-Melo y Santander (2013), “la política pública plantea sus objetivos alrededor de problemas que llegan a ser considerados relevantes para la sociedad” (p. 56). Además, como lo indican Torre-Melo y Santander (2013):

La participación ciudadana en las políticas públicas es un derecho y un deber de todos. La estabilidad de la democracia participativa depende tanto de

instituciones que garanticen su libre cumplimiento y ejercicio como de la identidad, conducta y participación de los individuos (p.165).

Una política pública como lo indican Torres-Melo y Santander (2013) se compone de “un nivel estratégico ¿Qué se debe hacer?, un nivel de planeación ¿Cómo se va a hacer?, uno de programación y uno de acciones ¿a través de qué?” (p. 63). Por otra parte, la política pública es un proceso integral, por lo tanto, como lo indican Torres-Melo y Santander (2013) “el ciclo de la política pública está conformado por formación de agenda (Agendamiento); formación de opciones (Formulación); ejecución de acciones (Implementación) y valoración de resultados (Evaluación)” (p. 66).

La formación de la agenda (agendamiento) es un proceso donde algunos problemas llaman la atención como potenciales proyectos de la política pública. Como lo manifiestan Torres-Melo y Santander (2013):

El interés se centra en comprender porque cierto tema se convierte en público y prioritario y por qué se obliga a las autoridades a hacer algo al respecto. Es un ejercicio de decisión dialectico, en el cual se lleva a cabo la selección y la definición de los problemas objeto de la política pública (p. 75).

La agenda formal, agenda de gobierno a agenda de política es un conjunto de contenidos claramente admitidos para consideración seria y activa por parte de los creadores de la política. Esta puede incluir temas nuevos como temas antiguos previamente institucionalizados.

En los procesos de definición de la agenda encontramos tres tipos de actores clave, el primero de ellos según Torres-Melo y Santander (2013) son los “agentes

promotores de asuntos que son aquellos actores sociales que promueven un tema dentro de las distintas agendas, estos se pueden catalogar como ajustadores, explotadores y circunstanciales” (p. 78). Un segundo actor como lo indican Torres-Melo y Santander (2013) son los “empresarios políticos considerados como los actores más visibles dentro de la política pública toda vez que reconocen explícitamente el interés que tiene de promover el asunto o el problema objeto de política pública” (p. 79). Un tercer y último actor de acuerdo a Torres-Melo y Santander (2013) son los “controladores de agenda que son aquellos funcionarios que definen la agenda del gobierno” (p. 79).

Como lo mencionan Torres-Melo y Santander (2013) existen:

Mecanismos de inserción de asuntos públicos en la agenda de gobierno como son la movilización promovida por grupos organizados periféricos, sociedad civil , ONG´ s, aglomeradoras y movimientos sociales; oferta Pública por organizaciones políticas, partidos políticos y candidatos; mediatización por medios de comunicación y columnistas; anticipación o movilización por el centro por autoridades públicas y hacedores de la política y acción corporativista silenciosa por grupos organizados privilegiados y gremios (p. 81).

La formación de opciones (Formulación), es el momento en el cual las acciones de la política se diseñan y estructuran. Como lo indican Torres-Melo y Santander (2013):

El proceso puede entenderse como una sucesión de intercambios entre actores políticos que interactúan en escenarios formales e informales; engloba todo el proceso de discusión, aprobación y diseño de la implementación de las políticas

públicas. Es la conclusión del análisis sobre el problema y las opciones de política disponibles y aceptables (p. 93).

Encontramos los principales momentos en la formulación de las políticas públicas, el primero de ellos como lo expresan Torres-Melo y Santander (2013):

Es la estructuración del problema es decir naturaleza, causas, duración, dinámica, actores, consecuencias, alcance y severidad. La estructuración se compone de identificación del problema, identificación de componentes, construcción de relaciones causales y formación de enunciados de causalidad e identificación de nudos críticos o red causal crítica (p. 97).

Un segundo momento según Torres-Melo y Santander (2013) es:

La construcción de una opción de política donde se realiza la elaboración de la estrategia de acción que permita el cumplimiento de los fines de la política pública y se identifiquen los agentes implementadores e instrumentos de política pública que se requieran para llevar a cabo la estrategia (p. 94).

Por último un tercer momento es como lo indican Torres-Melo y Santander (2013):

El análisis de factibilidad, es decir establecer si se cuenta con la capacidad de gobierno suficiente para llevar a cabo la opción de política pública e identificar si la opción de política pública se puede implementar en el arreglo institucional y con la capacidad organizacional existente (p. 94).

La ejecución de acciones (Implementación) como lo describen Mazmanian y Sabatier (1983), citado por Torres-Melo y Santander (2013):

Consiste en llevar a cabo una decisión de política básica usualmente incorporada en un estatuto que puede también tomar la forma de una importante orden ejecutiva o decisión de la justicia, idealmente la decisión identifica el problema a resolver y estipula los objetivos a ser perseguidos (p. 117).

En la implementación desde el enfoque organizacional se pueden ver cuatro modelos según Elmore (citado en Revuelta, 2007), citado por Torres-Melo y Santander (2013):

Como administración de actividades y recursos, donde los problemas asociados a esa administración son producto de las deficiencias en planeación, especificación y control; como un proceso, que refiere a la rutina de la actividad de los burócratas, la cual es observada con el objeto de intentar adaptarlos a los objetivos de la política; como desarrollo organizacional, donde se determina cómo la falta de consenso y obligación entre los responsables de la implementación es una de las razones fundamentales para su fracaso y como conflicto y negociación, que manifiesta un proceso permanente entre los actores sociales y políticos donde la expectativa de beneficios se maximiza mientras los actores permanezcan en la arena de negociación (p. 118).

Como lo mencionan Torres-Melo y Santander (2013) la implementación se refiere:

A la forma como la política pública es producida para generar impactos reales en la sociedad; por lo tanto, está relacionada con la gobernanza de los asuntos públicos. La coordinación de actividades, articulación de actores y promoción de

interacciones son el objetivo de esta fase para contribuir al éxito de la política (p. 121).

Por último, la valoración de resultados (Evaluación) de acuerdo a (Dunn, 2008) citado por Torres-Melo y Santander (2013):

Se entiende como un procedimiento analítico encargado de proveer información sobre el desempeño de la política, sirviendo de base para la planificación de la intervención pública a lo largo del tiempo, al proporcionar una valoración sistemática y objetiva de su diseño, gestión y resultados (anticipados y no anticipados) alcanzados, con respecto a su deseabilidad, utilidad o valor social (p. 139).

Retomando la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía es pertinente tener en cuenta el artículo 5 del Decreto Distrital 197 de mayo 22 de 2014 expedido por la Alcaldía de Bogotá el servicio a la ciudadanía:

Es 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 (párr. 24).

Cabe resaltar que, el servicio al ciudadano en la ciudad de Bogotá esta soportado según el artículo 6 del Decreto Distrital 197 de mayo 22 de 2014 expedido por la Alcaldía de Bogotá en los principios de: “Respeto, transparencia, participación, equidad, diversidad, solidaridad, titularidad y efectividad de los derechos, perdurabilidad, corresponsabilidad, territorialidad, atención diferencial preferencial, coordinación,

cooperación y articulación, accesibilidad, inclusión, innovación y oportunidad” (Alcaldía de Bogotá, 2014); además es significativo tener en cuenta las características al servicio ciudadano como lo establece el artículo 10 del Decreto Distrital 197 de mayo 22 de 2014 expedido por la Alcaldía de Bogotá:

Serán características del Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital, los que reflejen las expectativas de ciudadanos y ciudadanas en la prestación del servicio en el marco del Estado Social de Derecho así: cálido y amable, rápido, respetuoso, digno y humano, efectivo y confiable (párr. 71).

Para finalizar es interesante mencionar que se encontró una relación directa entre el Gobierno Abierto, Gobierno Abierto de Bogotá y el servicio al ciudadano siendo este la razón de ser del distrito, dado que según la Directiva No. 0005 de 9 de octubre de 2020 expedida por la Alcaldía Mayor de Bogotá se implementaron las directrices sobre Gobierno Abierto de Bogotá donde “ los pilares de transparencia, colaboración, participación y servicio a la ciudadanía son la base del modelo de Gobierno Abierto”(p. 1). Por otra parte, los principios del Gobierno Abierto de Bogotá como son: “Gobierno transparente, función pública orientada a la ciudadanía, participación incidente y directa, diálogos para la paz y la reconciliación y lucha contra la corrupción” (p. 2).

Dentro de los aportes que se tienen de gobierno abierto se pudo establecer que al haber una apertura de información y de datos de cada una de las actividades que realiza el gobierno representa un requerimiento necesario en el ejercicio de una actividad transparente como principio para mejora del sistema democrático. Similarmente el gobierno abierto brinda la oportunidad de aprovechar los beneficios de la era digital. Para este caso en específico la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía se

analizó tomando como base los tres principios de gobierno abierto antes mencionados, lo que permitió establecer que se encontró un marco teórico suficiente para analizar en qué aspectos ha cambiado el servicio a la ciudadanía en el Instituto de Desarrollo Urbano “IDU”, trámites relacionados con la contribución de valorización en la ciudad de Bogotá D.C posterior a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y se estableció cómo se han atendido las problemáticas en el marco de los instrumentos que propone el Gobierno Abierto.

Marco Metodológico

Considerando que el ciclo de la política pública está conformado por la valoración de resultados (Evaluación) y esta forma parte integral del proceso de análisis de políticas públicas y según el Ministerio de Política Territorial y Administración Pública Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas (2010):

La evaluación de políticas públicas se concibe, así, como un proceso institucional, que es conveniente adoptar en todas las fases del ciclo de intervención pública, aplicando métodos sistemáticos y rigurosos de recogida y análisis de información, con el énfasis puesto en la comprensión integral de los impactos, resultados, procesos y teorías de las intervenciones públicas en relación con los objetivos trazados a fin de servir, tanto al aprendizaje y a la mejora gerencial de los servicios públicos, como a la estrategia sobre decisiones futuras, fundamentándose este proceso sobre el juicio de valor de la acción pública evaluada y basándose en criterios establecidos por los principales actores implicados, con la finalidad última de servir a la ciudadanía (p. 76).

Encontramos varios tipos de evaluación entre ellos evaluación ex ante, a priori o de factibilidad según Torres-Melo y Santander (2013) “consiste en realizar un análisis de una política pública antes de su implementación, con el fin de determinar los posibles efectos de su puesta en marcha” (p. 144). Evaluación concomitante de acuerdo con Roth (2004), citado por Torres-Melo y Santander (2013):

Su objetivo principal es controlar el buen desarrollo de los procesos previstos y detectar problemas para realizar los ajustes que sean necesarios en el tiempo preciso. Estas evaluaciones pueden ser de carácter continuo o periódico y pueden estar articuladas con los procesos de seguimiento y monitoreo (p. 145).

Evaluación ex post o retrospectiva como lo indican Torres-Melo y Santander (2013) “busca analizar los efectos de una política una vez se ha completado su implementación. La finalidad de este tipo de evaluación es obtener información, conocimientos y aprendizajes para decisiones futuras” (p. 146). Como lo manifiesta el Ministerio de Política Territorial y Administración Pública Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas (2010):

Se realiza una vez finalizada la intervención. Permite enjuiciar su éxito, el acierto de la estrategia diseñada en el mismo, su grado de flexibilidad y capacidad de adaptación a una realidad siempre cambiante, su eficacia y eficiencia y la adecuación de los mecanismos de gestión y seguimiento previstos (p.89).

Según el Ministerio de Política Territorial y Administración Pública Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas (2010) se encuentran “tres evaluaciones ex post por excelencia: La evaluación de Resultados o de Eficacia, la Evaluación de Impacto y la Evaluación de Eficiencia” (p.94).

En vista de cómo lo da a conocer Ramos, Sosa y Acosta (2011), citado por Torres-Melo y Santander (2013):

Hoy en día, la evaluación está resultando un instrumento de enorme utilidad por la posibilidad que ofrece de producir datos e información que permiten que decisores de alto nivel, gestores de servicios, legisladores y beneficiarios de programas públicos ajusten sus expectativas y opiniones sobre lo que ofrecen las actividades planificadas, financiadas y operadas con recursos públicos, en un sentido amplio (p. 142).

La presente investigación es de tipo descriptiva bajo la metodología cualitativa y como método el estudio de caso enmarcado dentro de la Línea de Investigación 2; estudios políticos, gobierno y relaciones internacionales, sub-línea gestión de políticas públicas definidas en el Acuerdo 1 del 19 de enero de 2001 (Universidad Nacional Abierta y a Distancia (Unad), 2021).

Lo precedente puesto que las investigaciones descriptivas detallan algunas características esenciales de conjuntos semejantes de fenómenos, Según Sabino (1992) “utilizan criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de este modo información sistemática y comparable con otras fuentes” (p. 47). De acuerdo con Dunkhe (1986), citado por Camacho (2008), “investigación descriptiva quiere decir interpretar algo que se encuentra representado a través de datos, específicos sobre las propiedades de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno sometido a análisis” (p. 71).

Los estudios descriptivos se centran en medir por lo tanto el investigador debe definir quienes va a involucrar en esa medición y que va a medir. No están limitados a un método específico de toma de datos, se pueden utilizar entrevistas, encuestas escritas, observaciones directas y sistemáticas, aplicar cuestionarios, uso de pautas descriptivas o predicciones incipientes. Esta investigación emplea el método científico y puede realizarse mediante las siguientes estrategias como lo refiere Camacho (2008), “métodos de conjuntos; investigaciones sociales de conjunto; análisis de actividades o procesos; estudio de tiempo y movimiento; análisis de documentos y estudio longitudinal” (p. 74).

Adicionalmente el enfoque cualitativo es más explorativo, se basa en la recopilación de datos verbales, de conductas u observaciones que se pueden interpretar de manera subjetiva, la finalidad es identificar en qué medida afecta el problema y de qué tamaño es la investigación. Sus características como lo menciona Hernández y Mendoza (2018) son: “planteamientos abiertos que están orientados a comprender el fenómeno, además cuenta con diseños emergentes e instrumentos que se afinan paulatinamente, permitiendo que se puedan realizar análisis temáticos sobre una base de datos” (p. 3).

Desde otra perspectiva, estos son estudios que van dirigidos al quehacer diario de las personas, sin dejar de lado el enfoque de identificar lo que el individuo piensa, dice, siente o hace, su cultura, su vínculo con el medio. La función es detallar una nueva teoría a partir de la recolección de datos; es una investigación interpretativa en donde los sujetos participan activamente durante todo el proceso con el fin de participar en el cambio de la realidad (Lerma 2009). Y como lo expresa Hernández y Mendoza (2018),

es “un proceso no lineal, recurrente, interactivo y emergente, dirigido a varias realidades subjetivas e inductivo. Dentro de sus fortalezas encontramos una abundancia y profundidad de resultados; una gran interpretación, flexibilidad y naturalidad de observaciones” (p. 3).

La investigación cualitativa según Monje (2011) “consta de una fase preparatoria, fase de trabajo de campo, fase analítica y fase informativa” (p. 34). Las técnicas e instrumentos para la recolección de datos cualitativos de acuerdo a Monje (2011) son: “la entrevista tanto no estructurada, dirigida, en profundidad”, además de realizar “discusiones con grupos focales; observación simple, no regulada y participante cuyo objetivo es comprender el comportamiento y las experiencias de las personas como ocurren en su medio natural; historias de vida diarias; análisis de contenido y el método etnográfico” (p. 158). Sin embargo, como lo describe Monje (2011) “su propósito es obtener la comprensión práctica de los objetos de estudio propios de las ciencias sociales, permitiéndole flexibilidad al investigador para explorar y descubrir, enfatizando la descripción y la inducción en el análisis de los datos” (p. 158).

Como lo señala Monje (2011) encontramos varios tipos de investigación cualitativa: “la teoría fundamentada; la etnografía; la fenomenología; el método biográfico y la historia de vida; el análisis de contenido y el discurso; el estudio de casos; y la investigación acción participativa” (p. 120).

Y el estudio de caso según Monje 2011 es “el examen intensivo y en profundidad de diversos aspectos de un mismo fenómeno o entidad social. Es un examen sistemático de un fenómeno específico, como un programa, un evento, una persona, un proceso una institución o un grupo social” (p. 117).

Basado en lo previo el enfoque metodológico de esta investigación es cualitativo toda vez que este permite entender la percepción de los participantes sobre el objeto de estudio y el método utilizado es el estudio de caso que como lo indica Monje (2011) “es un examen intensivo y en profundidad de diversos aspectos de un mismo fenómeno o entidad social. Su propósito fundamental es comprender la particularidad del caso” (p. 117). La unidad de análisis es la implementación Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el Instituto de Desarrollo Urbano “IDU”, trámites relacionados con la contribución de valorización en la Ciudad de Bogotá D.C.

En esta investigación se realizó una evaluación ex post de Resultados o de Eficacia toda vez que esta nos permitió realizar un análisis y valoración de los resultados obtenidos, medir el impacto alcanzado y al mismo tiempo estudiar la experiencia vivida para posteriormente aplicar en otros casos; del mismo modo nos permitió hacer una adecuada rendición de cuentas. Considerando lo mencionado, al realizar esta evaluación se buscó identificar si posterior a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano en el Instituto de Desarrollo Urbano, específicamente en los trámites relacionados con la contribución de valorización han existido cambios en el servicio que se le brinda a la ciudadanía y si los mismos han estado enmarcados dentro de los principios de gobierno abierto, colaboración, transparencia y participación.

Técnicas de Recolección de Información

Las técnicas de recolección de información que se utilizaron en la presente investigación fueron: Revisión documental y entrevista.

La revisión documental es básicamente la información que se obtiene de los documentos que se encuentran disponibles bien sea físicos o electrónicos que pueden servir de referencia o información sobre un proceso en especial sin alterar su naturaleza.

Según Hurtado (2010) “la revisión documental es un proceso mediante el cual el investigador recopila, revisa, analiza, selecciona y extrae información de diversas fuentes, acerca de un tema en particular, con el propósito de llegar al conocimiento y comprensión del mismo” (p. 198).

También es primordial indicar que como lo menciona Monje (2011) “es una técnica “indirecta” que consiste en el análisis de la realidad social a través de la observación y el análisis de los documentos que se crean o producen en ella” (p. 157).

Además, se utilizó la entrevista dado que bajo la metodología cualitativa esta se puede ser de manera flexible y abierta lo que permite al investigador obtener una mayor cantidad de información sobre el tema de estudio.

De acuerdo a Hernández et al. (2014) la entrevista “se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre un apersona y otra, a través de preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema” (p. 403). Estas se dividen en “estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas o abiertas” (p. 403).

Es fundamental mencionar que para la presente investigación se realizaron dos entrevistas, semiestructuradas a los funcionarios y funcionarias del Instituto de Desarrollo Urbano “IDU” toda vez que, aunque estas se realizan sobre unas preguntas

previamente formuladas, también dan la libertad a el investigador de formular nuevas preguntas que contribuyan al análisis del objeto de estudio.

Para realizar la evaluación ex post de resultados se realizó una revisión documental en primera medida a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía; a el Manual del Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, versión 2 expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá en el 2022; a el manual de procesos del Instituto de Desarrollo Urbano “IDU” la Resolución 7825 de 2021 “Por medio de la cual se adopta el Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición”, versión 6.0; a la cartilla de trámites y servicios, versión 6.0; a el Manual Operativo Gestión de la Contribución de Valorización, versión 3, específicamente el numeral 5.10 Atención al Ciudadano Valorización y numeral 5.10.1 Tramites y/o Servicios expedidos por el Instituto; a la Directiva No. 0005 de 9 de octubre de 2020 expedida por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, donde se dan las directrices sobre Gobierno Abierto de Bogotá y por ultimo a la página web del Instituto de Desarrollo Urbano específicamente en los trámites relacionados con la contribución de valorización y para este caso en especial el Observatorio de Percepción Ciudadana el cual cuenta con reportes trimestrales que miden la satisfacción de la atención recibida por parte de la entidad en cada uno de los diferentes puntos de atención con los que la misma cuenta: presencial, telefónica y virtual.

Es considerable indicar que en cada uno de los documentos que hicieron parte de este corpus documental se buscó encontrar cada una de las categorías necesarias en el objeto de la investigación, es decir: el servicio a la ciudadanía, gobierno abierto y los principios del mismo, participación, transparencia y colaboración.

Resultados de la Investigación

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la investigación, discriminando cada uno de los objetivos específicos a saber:

Caracterizar el Servicio a la Ciudadanía en el Instituto de Desarrollo Urbano “IDU”, específicamente en los tramites de valorización en el marco de Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

La relación entre la Ciudadanía y el Estado es importante para garantizar tanto los deberes como los derechos de los ciudadanos; de igual manera el Estado cuenta con la capacidad de garantizar y reconocer esos derechos. Ahora bien, el Departamento administrativo de la Función Pública (DAFP) como lo indica la página web de la entidad es “la entidad técnica, estratégica y transversal del Gobierno Nacional que contribuye al bienestar de los colombianos mediante el mejoramiento continuo de la gestión de los servidores públicos y las instituciones en todo el territorio nacional” (Función pública, s.f, párr. 1).

En ese sentido es importante mencionar que todas las entidades públicas existen con el fin de servir a los ciudadanos y el DAFP fortalece los procesos y la gestión ventanilla hacia adentro con el fin de fortalecer la confianza del Estado con los ciudadanos. El Estado al ser una institución de poder tiene la capacidad de garantizar y reconocer los deberes y derechos de los ciudadanos; de igual manera controla y constituye prácticas sociales. Ahora bien, la ciudadanía es parte vital de la organización del Estado toda vez que desde la perspectiva del Estado social de derecho las personas que lo conforman son participes en la decisión elaboración y ejecución de los diferentes asuntos públicos que afectan o conciernen a los ciudadanos.

Ahora bien, la ciudadanía abarca el reconocimiento jurídico y político de los derechos políticos, sociales, civiles y humanos, es así como los deberes y los derechos de los ciudadanos se especifican en función del poder público es decir del Estado. Por lo anterior se puede establecer que no existen ciudadanos sin Estado, ni Estado sin ciudadanos.

Es fundamental entender que el servicio al ciudadano es la razón de ser de la administración pública y como lo menciona el artículo 5 del Decreto Distrital 197 de mayo 22 de 2014 expedido por la Alcaldía de Bogotá el servicio a la ciudadanía:

Es 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. (p. 4)

Al Instituto de Desarrollo Urbano “IDU” atención al contribuyente los ciudadanos acuden con el fin de solicitar un Certificado de Estado de Cuenta Para Tramite Notarial [CECTN], un estado de cuenta informativo, un duplicado de cuenta de cobro entre otros. Sin embargo, hay que tener en cuenta que la contribución de valorización de acuerdo al Acuerdo 7 de 1987:

Es un gravamen real sobre las propiedades inmuebles, sujeta a registro destinado a la construcción de una obra, plan o conjunto de obras de interés público que se impone a los propietarios o poseedores de aquellos bienes inmuebles que se benefician con la ejecución de las obras. (párr. 1)

De hecho, el CECTN es un documento oficial que el ciudadano requiere para adelantar tramites notariales (venta, hipoteca, dación en pago, cesión, sucesión entre otros) en la jurisdicción de Bogotá D.C y procede cuando el inmueble se encuentra al día en el pago por todas las asignaciones de contribución de valorización. Este documento a su vez es conocido como paz y salvo de valorización; no tiene ningún costo y tiene una vigencia de noventa días calendario.

El ciudadano también puede solicitar un estado de cuenta informativo donde se le indica cómo se encuentra su inmueble respecto a cada una de las contribuciones de valorización que han sido asignadas al inmueble objeto de solicitud. De la misma manera puede solicitar un duplicado de cuenta de cobro que es un documento copia del original mediante el cual se exige el pago de una deuda o valor asignado según el cobro de la valorización y a su vez, cuando el contribuyente quiere hacer un abono a la obligación o por cualquier otro motivo que el interesado lo solicite.

Igualmente, el Instituto de Desarrollo Urbano “IDU” específicamente en lo que tiene que ver con los tramites de valorización cuenta con los siguientes puntos de atención presencial: La sede Principal Calle 22 6 27 con atención de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm. SuperCade CAD, SuperCade Américas, SuperCade Suba y Supercade Bosa con un horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 4:30 pm. Cade Fontibón, Cade Toberin y Cade Santa Helenita con atención de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 y de 1:00 a 4:00 pm (IDU, 2022). En la sede principal se cuenta con módulos de atención preferencial es decir atención prioritaria adultos mayores, mujeres embarazadas, mujeres con niños de brazos, personas con discapacidad auditiva, visual o física, estos módulos son del 1 al 4, donde en el módulo 1

se cuenta con la plataforma “Servir” que es el servicio de interpretación visual en lenguaje de señas colombiano para población con discapacidad auditiva.

Un hallazgo interesante que se encontró en el desarrollo de esta investigación fue el cambio de atención preferencial a enfoque diferencial lo anterior teniendo en cuenta que en el momento que se adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en mayo de 2014 se hablaba solamente de atención preferencial, es decir, adultos mayores, mujeres embarazadas o con niños en brazos y personas discapacitadas. A medida que se avanzó en la revisión documental se pudo establecer que ha existido un cambio, como lo refiere el artículo 3 numeral 3.3 del decreto 293 de 2021: “Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones” (párr. 1).

Enfoque diferencial:

Es la inclusión en las políticas públicas de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas. (p.4)

Y el artículo 11:

Las entidades distritales deberán formular anualmente, dentro su estrategia de servicio a la ciudadanía del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, acciones encaminadas a promover la inclusión de personas con discapacidad, población étnica, mujeres, víctimas del conflicto armado y población LGBTI,

entre otras; en la información, el acceso, accesibilidad y prestación del servicio a la ciudadanía. (p.5)

De igual manera como lo indica la Secretaria de Integración Social (s.f): “El enfoque diferencial identifica las diversas concepciones, sentidos y lógicas de vida y pensamiento colectivo y personal que comparten las personas con el fin de potenciar las acciones diferenciales, que materialicen el goce efectivo de sus derechos”. (párr.1), en la misma línea, este “permite comprender y visibilizar las dinámicas de discriminación y exclusión social en la ciudad, de tal forma que desde ahí se establezcan acciones para la transformación desde la equidad y el desarrollo humano”. (párr. 2)

Así mismo, según la secretaria de integración social (s.f):

Este enfoque es la respuesta a un principio de justicia y equidad, frente a diferencias que deben ser examinadas. Reconoce la existencia de grupos poblacionales que, por sus condiciones y características étnicas, trascurrir vital, género, orientaciones sexuales e identidades de género, discapacidad o por ser víctimas del conflicto armado, son más vulnerables y requieren un abordaje ajustado a sus necesidades y particularidades, para disminuir situaciones de inequidad que dificultan el goce efectivo de sus derechos fundamentales, buscando lograr la equidad en el derecho a la diferencia. (párr. 4)

De lo anterior se puede establecer que el enfoque diferencial es conocido como un modelo de desarrollo adoptado por instituciones públicas y privadas, por medio de políticas públicas, programas, proyectos y planes donde se debe tener en cuenta la diversidad de identidades asociadas al género donde se contempla la perspectiva de género como una categoría fundamental en el campo del desarrollo social y la

construcción de una sociedad más justa, la raza, la etnia, entre otros. Por otro lado, uno de los objetivos del enfoque diferencial es lograr disminuir las inequidades y el goce efectivo de derechos por parte de todos los ciudadanos independientemente de su grupo socioeconómico, buscando el reconocimiento de los mismos toda vez que estos grupos por sus características especiales requieren atención especial por parte del Estado para estar en igualdad de condiciones.

El enfoque diferencial permite ver que existe una transformación en la relación Estado ciudadano toda vez que la relaciones entre estos constituyen uno de los pilares fundamentales para el funcionamiento de diferentes aspectos de la vida, de igual manera centra la atención en la diversidad de las personas que habitan Bogotá, reconociendo que los colectivos y las personas tienen necesidades y características particulares y al mismo tiempo requieren respuestas diferenciales por parte del Estado.

Del mismo modo y en vista del compromiso de la alcaldesa Claudia López de hacer realidad un gobierno abierto por Bogotá, en la actualidad nuestra capital cuenta con el Gobierno Abierto de Bogotá “GAB” determinado como un camino para gobernar unidos en donde se lucha contra la corrupción, las decisiones de la ciudadanía son tenidas en cuenta, los servicios son eficaces y todos aportan para el progreso de la ciudad. Teniendo en cuenta los pilares de participación, colaboración, transparencia y servicios. Por tal motivo mediante la directiva 5 de 2020 se impartieron a cada una de las entidades las “directrices sobre gobierno abierto de Bogotá”. Y como lo indica esta directiva “La información y actividades desarrolladas deben incorporar un lenguaje claro e incluyente, de acuerdo con los enfoques diferencial, poblacional, de género y territorial” (p. 12).

Un siguiente hallazgo que se encontró en la investigación fue la incorporación de las tecnologías de la información, lo anterior teniendo en cuenta que gobierno abierto se potencia con la utilización de las TIC. De igual manera las TIC para gobierno abierto buscan contribuir un Estado más colaborativo y transparente donde los ciudadanos participan activamente en la toma de decisiones por medio de las TIC y como lo menciona el Decreto 847 de 2019 en su capítulo VI, artículo 24:

Servicios ciudadanos digitales. Todas las entidades de la Administración Distrital deberán ofrecer sus trámites y servicios a través del canal virtual asegurando el cumplimiento de los principios de accesibilidad inclusiva, escalabilidad, gratuidad, libertad de entrada al mercado, libre elección y portabilidad, privacidad por diseño y por defecto, seguridad, privacidad y circulación restringida de la información, y usabilidad.

Parágrafo. Las entidades podrán ofrecer trámites y servicios virtuales de manera gradual hasta alcanzar el 100% de su oferta el 31 de diciembre de 2022.

(p. 9)

Por lo tanto en la página web del Instituto, el link transparencia, trámites y servicios, portal servicios en línea de valorización: <https://www.idu.gov.co/page/transparencia/tramites-y-servicios/servicios-en-linea-de-valorizacion>, se puede realizar el pago de la contribución, generar el CECTN, consultar el estado de cuenta, solicitar duplicado de cuenta de cobro, validación de paz y salvos e ingresar al asistente virtual Fulvia “Chatbot” .

Por otro lado el Chat de Valorización, más conocido como la herramienta virtual para la atención de requerimientos de valorización, en el siguiente link

<https://www.idu.gov.co/page/chat-valorizacion>. En este link el ciudadano puede al igual que de manera presencial solicitar su CECTN, un estado de cuenta informativo, un duplicado de cuenta de cobro y en general cualquier información relacionada con la contribución de valorización. Este servicio está disponible de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm (IDU, 2022).

De igual manera la asistente virtual Chatbot Fulvia el cual resuelve las preguntas frecuentes de la ciudadanía los siete días de la semana, las 24 horas del día. Allí también se puede tramitar el CECT, estado de cuenta informativo, duplicado de cuenta de cobro. En caso de que la solicitud no pueda ser atendida de manera inmediata por la asistente virtual la misma es direccionada al área especializada y es atendida en días hábiles de 7:00 am a 4:30 pm.

De lo anterior se pudo establecer que se está cumpliendo una de las premisas de gobierno abierto que Según Corojan y Campos (2011): “supone aprovechar las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, para lograr mayor eficacia y eficiencia en la gestión pública” (pg. 7). Así mismo se logra una relación de doble vía entre el Estado y la ciudadanía, facilitada por la disponibilidad y aplicación de las tecnologías de la información y las comunicaciones las cuales facilitan múltiples interacciones sociales entre actores tanto sociales como estatales, lo que se traduce en vínculos más colaborativos, transparentes y participativos. De igual manera es importante mencionar que cuando se hace uso de las tecnologías de la información y de la comunicación se pueden resolver las problemáticas Públicas vistas desde una perspectiva que está centrada en los ciudadanos y las TIC se enfocan en darle un uso estratégico haciendo la gestión administrativa sea más eficaz.

Retomando las entrevistas realizadas en la presente investigación es importante mencionar que a la pregunta ¿Conoce si se ha implementado el uso de las tecnologías para mejorar el servicio que se presta a la ciudadanía específicamente en los trámites relacionados con la contribución de valorización? El Funcionario Cesar Leonel Coy respondió “SI. El IDU gracias a iniciativa, pericia y vocación de sus funcionarios, comenzó a aprender a utilizar aplicaciones informáticas (Google meet, Google drive, etc.), y a actualizar equipos y software. Inclusive el personal con contrato de prestación de servicios tuvo que actualizar y adecuar por su propia cuenta, los equipos tecnológicos propios, para ir a la par con la demanda de atención virtual por parte de la ciudadanía, a través del modelo distinguido por el IDU: Trabajo en Casa” (C.L. Coy, comunicación personal, 16 de octubre de 2022). Y la funcionaria Dora Isabel Carrillo “Sí, el Instituto ha dispuesto presupuestos importantes para el mejoramiento de los servicios tecnológicos para la prestación de los servicios virtuales a la ciudadanía como expedición de Certificados de Estado de cuenta para tramite notarial, duplicados de cuentas de cobro, entre otros”. (D.I. Carrillo, comunicación personal, 4 de noviembre de 2022)

De lo anterior es importante mencionar que, en el Instituto, aunque ya se venían utilizando las tecnologías de la información, la pandemia Covid 19 lo vio obligado a acelerar la implementación de las mismas, lo anterior con el objetivo de no dejar de prestar el servicio al ciudadano y por otro lado permitir que los ciudadanos realizaran todos sus trámites desde la comodidad de sus casas sin necesidad de exponerse, lo que se vio reflejado en la mejora de los servicios y por ende de la percepción de los ciudadanos con relación a la calidad de los servicios prestados.

Por otro lado, el Instituto también cuenta con atención telefónica donde se atienden los requerimientos de los ciudadanos relacionados con valorización en las siguientes líneas de atención: 3506647394, 3505568899, 601-3387555, 601-3445000, 601-3386660 Ext 1115 Y 1117 (IDU, 2022).

Además el Instituto tiene convenio con la Ventanilla Única de Registro “VUR” donde a través de una mesa de ayuda para las notarías más conocida como ventanilla preferencial virtual para la atención de requerimientos de las notarías del país, las notarías realizan la solicitud del CECTN, mediante solicitud al correo electrónico solicitud.notaria@idu.gov.co; el cual es contestado por personal calificado en el menor tiempo posible con un horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm. Con esto se da certeza de que se está cumpliendo con uno de los principios de gobierno la colaboración que como lo indican Corojan y Campos (2011):

Contempla la colaboración activa entre los diferentes niveles gubernamentales y Administraciones, así como entre éstos y los ciudadanos. Todos ellos pueden utilizar las herramientas de las nuevas tecnologías, los métodos y sistemas que aquéllas les ofrecen para la cooperación y trabajo en el bien común. (p. 25)

De igual manera con una de las líneas estratégicas de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía como lo menciona el Documento Conpes (2019):

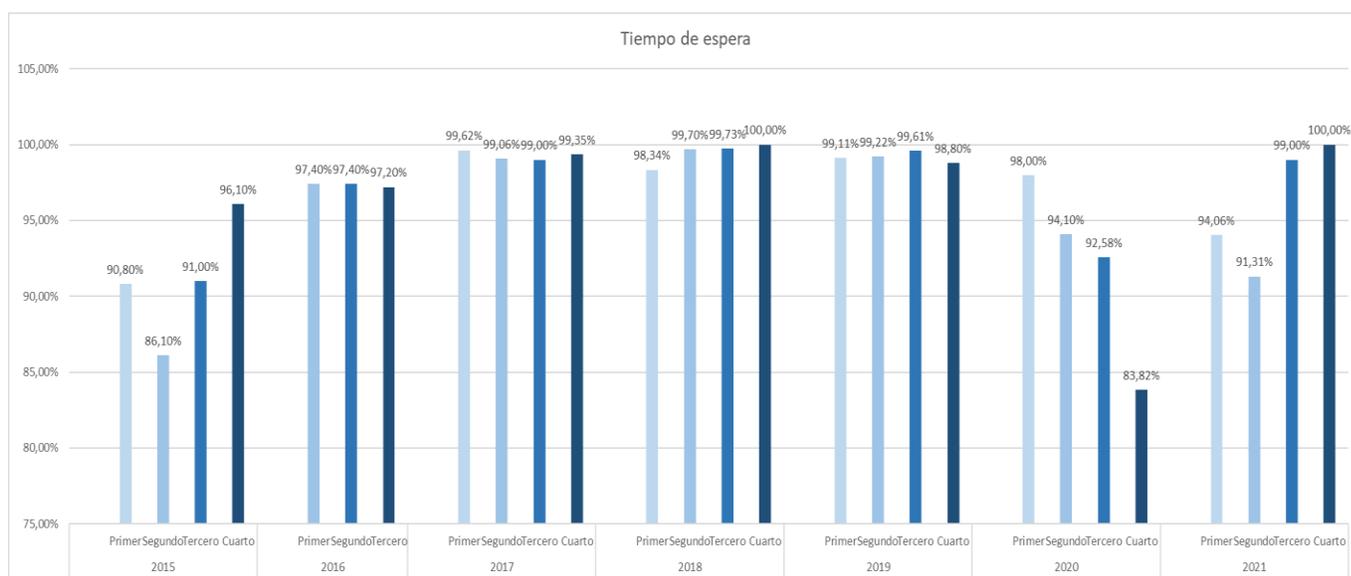
Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía: La prestación de servicio a la ciudadanía en condiciones de efectividad, oportunidad e integralidad es un ejercicio que requiere de una coordinación y articulación adecuada entre los distintos actores involucrados en cada nivel y etapa del ciclo del servicio. Este lineamiento se implementa a través

de múltiples objetivos que impactan los procesos de servicio en todas sus etapas; el objetivo de mejorar la articulación y coordinación de las entidades pretende optimizar los espacios y la institucionalidad de articulación existente en temas de atención a la ciudadanía, para asegurar una organización intersectorial adecuada desde las etapas de planeación y toma de decisiones estratégica. (p. 6)

Es considerable mencionar que cada uno de los tramites anteriores es gratuito, no requiere intermediarios y que tanto en los canales presenciales como en los virtuales el tiempo de atención es rápido, como se puede evidenciar en la siguiente figura para el periodo que fue objeto de análisis en esta investigación es decir desde el año 2015 al 2021, tomando los datos de las encuestas realizadas en cada uno de los puntos de atención que se encuentran disponibles en el observatorio de percepción ciudadana del Instituto.

Figura 1

Nivel de satisfacción respecto al tiempo de atención del servicio al ciudadano en los trámites relacionados con la contribución de valorización de 2015 a 2021.



Nota: La figura de autoría propia representa la información trimestral según el observatorio de percepción ciudadana encontrado en la página del Instituto de Desarrollo Urbano (IDU,2022).

De la anterior gráfica es valioso aclarar que desde el primer trimestre del 2015 al primer trimestre del 2020 corresponde a atención presencial, a partir del segundo trimestre del 2020 y hasta el segundo trimestre del 2021 a atención virtual y a partir del tercer trimestre del 2021 a atención presencial y atención virtual.

También es importante resaltar que los cuatro trimestres del 2015 corresponden a la alcaldía de Gustavo Petro y aunque obtuvo una calificación bastante baja en el segundo trimestre del 86.10 %, en el cuarto trimestre alcanzo el 96.10%. En lo que respecta al periodo 2016-2019 en el gobierno Enrique Peñalosa se pudo establecer que la calificación más baja se obtuvo en el tercer trimestre del 2016 con un 97.20% pero se logró en el cuarto trimestre del 2018 una calificación del 100%. En cuanto a la alcaldía de Claudia López se inició con una calificación de 98% en el primer trimestre del 2020 está bajo con la llegada de la pandemia COVID 19, toda vez que la mayoría de las personas se les dificultaba el acceso a las herramientas tecnológicas, lo que impedía que el servicio fuera rápido, llegando a tener la calificación más baja en el cuarto trimestre del mismo periodo de 83.82%, calificación que se fue mejorando llegando al cuarto trimestre del 2021 al 100%.

De lo anterior se puede establecer que el servicio que se presta a la ciudadanía en el Instituto específicamente en los trámites relacionados con contribución de valorización es un servicio cálido, amable, respetuoso, digno, humano, confiable cumpliendo así con el artículo 10 del decreto 197 de 2014 Por medio del cual se adopta

la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”
“Serán características del Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital, los que reflejen las expectativas de ciudadanos y ciudadanas en la prestación del servicio en el marco del Estado Social de Derecho”. (pg. 10). En la misma medida el Instituto cuenta con unos protocolos de servicio definidos en el Manual de servicio al ciudadano y gestión de los derechos de petición versión 6.0. para cada uno de sus canales y puntos de atención.

Por último y de acuerdo a las opiniones de los dos funcionarios entrevistados es pertinente indicar el funcionario Cesar Leonel Coy a la pregunta ¿Existe calidad en la información que se le suministra a la ciudadanía? Respondido: SI. El cargue de las bases de datos de Valorización siempre ha contado con controles de calidad y soporte en los censos iniciales de asignación de valorización, con cruce de información emanada de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital UAECD, y de la Superintendencia de Notariado y Registro, garantizando la veracidad de dicha información. (C.L. Coy, comunicación personal, 16 de octubre de 2022)

De igual manera la Funcionaria Dora Isabel Carrillo manifestó: “Sí. La información que se suministra a la ciudadanía es tomada de las bases de datos del Instituto y por medio de convenios interinstitucionales de las bases de datos de Catastro Distrital – S.I.I.C. y de la Ventanilla Única de Registro -VUR de la Superintendencia de Notariado y Registro”. (D.I. Carrillo, comunicación personal, 4 de noviembre de 2022)

Es pertinente mencionar que la ciudadanía cuenta con la certeza de la información que se le suministra en el Instituto, toda vez que el ciudadano en el momento de requerir un servicio y al finalizar el mismo puede verificar por sí mismo

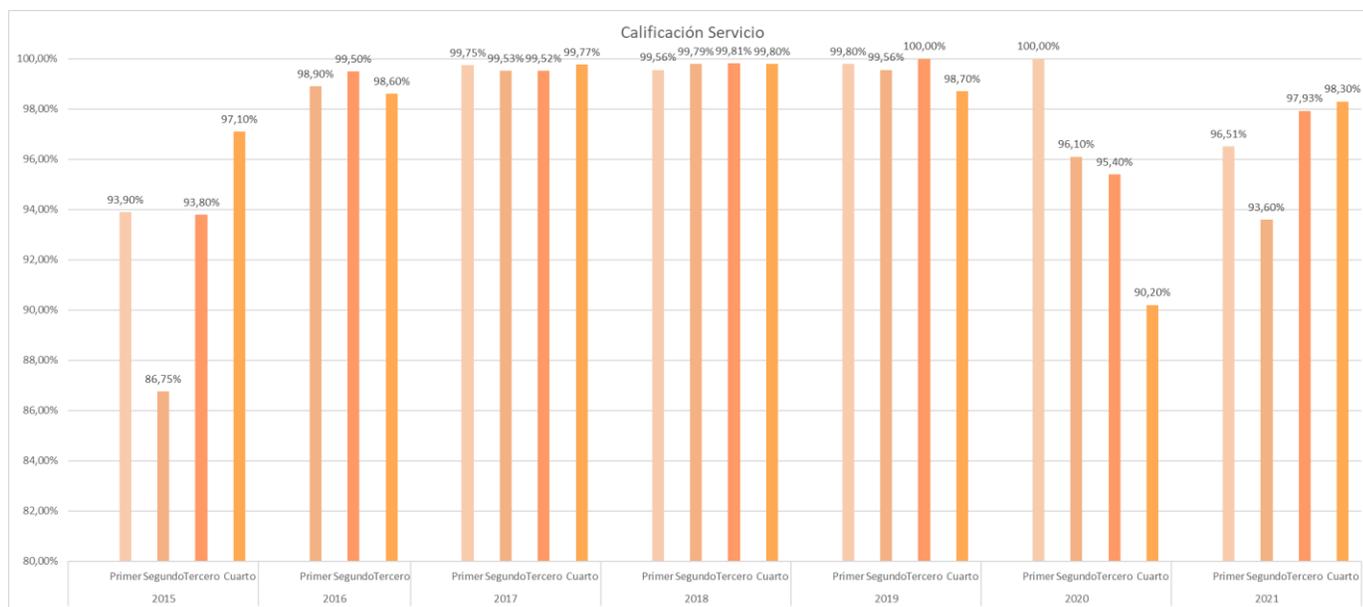
que el servicio que solicito si corresponde y los datos entregados pueden ser verificados en cualquiera de los canales de atención.

Identificar los elementos que han permitido el cambio del servicio a la ciudadanía en el Instituto de Desarrollo Urbano “IDU”, trámites relacionados con la contribución de valorización en la ciudad de Bogotá posterior a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía el 22 de mayo de 2014.

En primer lugar, según el observatorio de percepción ciudadana del Instituto de Desarrollo Urbano “IDU” y revisando cada una de las encuestas realizadas en cuanto a la calificación del servicio al ciudadano, a continuación se evidencia una figura donde se logra ver cómo ha cambiado la percepción del servicio que se ofrece a la ciudadanía en el Instituto de Desarrollo Urbano “IDU”, tramites de valorización en la ciudad de Bogotá D.C, posterior a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que fue el punto de partida para la presente investigación, toda vez que en ella se muestra cómo ha sido la calificación del servicio al ciudadano en trimestres desde el año 2015 hasta el 2021, haciendo claridad que también se pudieron identificar los cambios de este servicio antes de la pandemia Covid 19 o SARS-CoV2 , durante la misma y en la actualidad :

Figura 2

Calificación del servicio al ciudadano en los trámites relacionados con la contribución de valorización de 2015 a 2021.



Nota: La figura de autoría propia representa la información trimestral según el observatorio de percepción ciudadana encontrado en la página del Instituto de Desarrollo Urbano (IDU,2022).

Es vital resaltar que los cuatro trimestres del 2015 corresponden al gobierno de Gustavo Petro bajo el lema “Bogotá Humana” toda vez que la política fue adoptada en ese gobierno y aunque la calificación más baja fue del 86.75 % en el segundo trimestre, en el cuarto trimestre esta alcanzó el 97.10%. En lo que respecta al periodo 2016-2019 en el gobierno Enrique Peñalosa bajo el lema “Bogotá mejor para todos” se pudo establecer que la calificación estuvo por encima del 99 % llegando en el tercer trimestre del 2019 al 100%.

De lo precedente se puede establecer que, aunque se venía con una percepción bastante buena en el primer semestre del 2020 del 100%, y ya en la alcaldía de Claudia López, con la pandemia Covid 19 o SARS-CoV2 esta percepción bajó bastante llegando a

estar en un 90.20% en el cuarto semestre del 2020, teniendo en cuenta que hasta ese momento los servicios más frecuentados por los ciudadanos eran de manera presencial.

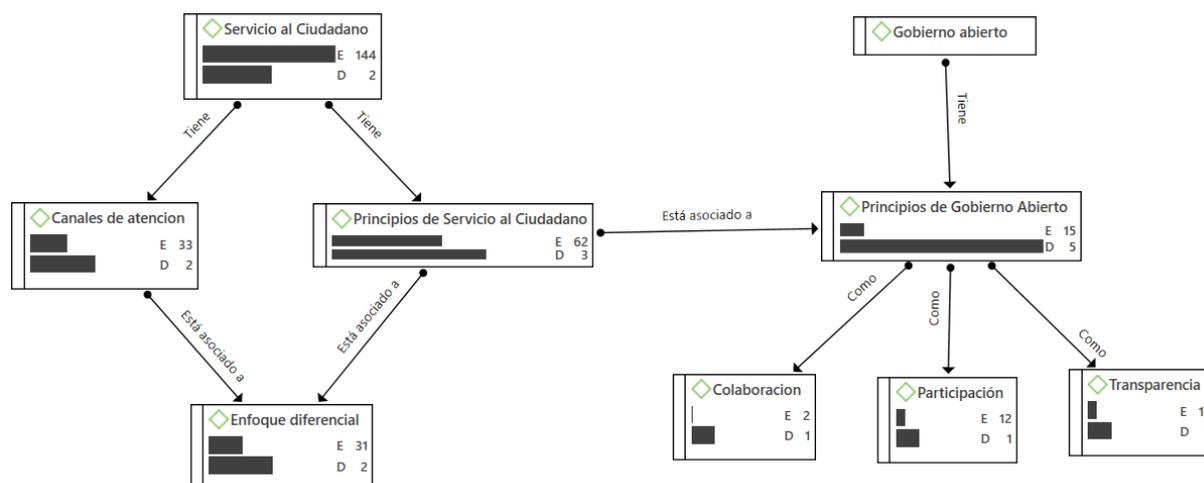
Con la pandemia y el aislamiento el Instituto se vio obligado a robustecer al uso herramientas tecnológicas que permitieran a sus funcionarios y funcionarias trabajar desde su casa, es decir a poner en funcionamiento los planteamientos de gobierno abierto pensando en la ciudadanía, por lo cual desde el primer día de confinamiento se garantizó el servicio mejorando y fortaleciendo un servicio que, aunque ya se contaba con él, no era muy frecuentado por los ciudadanos, el chat de valorización más conocido como la herramienta virtual para la atención de requerimientos de valorización, convirtiéndose en la actualidad en el servicio más utilizado por los mismos y logrando nuevamente en el primer trimestre del 2021 una satisfacción del 96.51% y en el cuarto del 98.30%.

Retomando el corpus documental donde se analizó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía; a el Manual del Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, versión 2 expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá en el 2022; a el manual de procesos del Instituto de Desarrollo Urbano “IDU” la Resolución 7825 de 2021 “Por medio de la cual se adopta el Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición”, versión 6.0; a la cartilla de trámites y servicios, versión 6.0; a el Manual Operativo Gestión de la Contribución de Valorización, versión 3, específicamente el numeral 5.10 Atención al Ciudadano Valorización y numeral 5.10.1 Tramites y/o Servicios expedidos por el Instituto; a la Directiva No. 0005 de 9 de octubre de 2020 expedida por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, donde se dan las directrices sobre

Gobierno Abierto de Bogotá. Para el análisis de este corpus documental se utilizó el software Atlas.ti como se evidencia a continuación:

Figura 3

Análisis documental RED Atlas.ti



Nota: Figura realizada por el software Atlas.ti de acuerdo a la información documental utilizada en la investigación.

En este análisis documental se buscó encontrar cada una de las categorías necesarias en el objeto de la investigación, es decir: el servicio a la ciudadanía, gobierno abierto y los principios del mismo, participación, transparencia y colaboración. Como se puede ver en la figura se relacionó el servicio al ciudadano, mostrando que este cuenta con canales de atención y unos principios que lo rigen; de igual manera tanto los principios como los canales asociados a un enfoque diferencial.

Por otra parte, el gobierno abierto también cuenta con unos principios como se han mencionado anteriormente: Colaboración, participación y transparencia. Mostrando que existe relación directa entre el servicio al ciudadano y el gobierno abierto los dos asociados a sus principios. En la misma medida y como se evidencia en la figura,

el servicio al ciudadano cuenta con 144 enraizamientos (E), lo que significa que el mismo fue vinculado a 144 citas y la densidad (D) es dos, es decir se ha vinculado a dos códigos. De igual forma pasa con cada uno de las categorías relacionadas donde se identificó que existe mayor enraizamiento y densidad en el servicio al ciudadano que en gobierno abierto lo que nos demuestra que, aunque desde hace poco se empezó a hablar de gobierno abierto, específicamente en Bogotá hasta en la actual administración de Claudia López se creó Gobierno Abierto Bogotá siendo hasta el 9 de octubre de 2020 cuando se dieron las directrices sobre el mismo para la capital. Lo que demuestra que efectivamente han existido elementos que han permitido el cambio en el servicio al ciudadano en el Instituto de Desarrollo Urbano, específicamente en los servicios de valorización.

En la misma línea se encontró que, aunque el Instituto se rige por el manual de servicio a la ciudadanía expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá, también cuenta con un manual propio cumpliendo así con el párrafo 1, artículo 12 del decreto 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones” (párr.1). que indica:

Cada entidad distrital deberá adoptar los lineamientos del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., o deberá contar con un manual de servicio en el que se definan los lineamientos para la atención a la ciudadanía homologado con el anterior. (p. 6)

Este manual que para el Instituto se denomina Manual de servicio al ciudadano y gestión de los derechos de petición versión 6.0. fue adoptado mediante resolución 7875 de 2021, el 28 de diciembre de 2021.

No obstante, el Instituto en lo referente a los trámites relacionados con valorización en su mapa de procesos cuenta con el Manual operativo gestión de la contribución de la valorización versión 3, numeral 5.10 atención al ciudadano valorización y la cartilla de trámites y servicios versión 6.0. donde se encuentra información de vital importancia en el primero para los funcionarios y en la segunda tanto para funcionarios como para la ciudadanía en general.

Ahora bien, en cuanto a las entrevistas realizadas es importante mencionar que el funcionario Cesar Leonel Coy a la pregunta ¿Considera usted que han existido cambios significativos en el servicio que se le presta a la ciudadanía en cada una de las administraciones distritales desde ese momento? Respondió “Sí. Se han dado cambios significativos y perceptibles, únicamente como consecuencia a lo acontecido por la emergencia nacional, a causa del COVID-19 a partir del mes de marzo de 2020; estos cambios tienen que ver con la consolidación del chat de valorización y la creación de 2 canales nuevos de atención: drive de Google para atender cuentas de cobro y drive de Google para atender solicitudes de estados de cuenta por concepto de Valorización, por intermedio de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía ORSC. También se abrieron nuevas líneas de atención telefónica, para atender dichas solicitudes de estados de cuenta, o información relacionada de Valorización”. (C.L. Coy, comunicación personal, 16 de octubre de 2022) Y la funcionaria Dora Isabel Carrillo manifestó “Sí. Se mejoraron los servicios de atención a la ciudadanía, se abrieron más puntos de atención

en diferentes zonas de la ciudad, se presta atención virtual, al igual que la atención especial para personas con alguna discapacidad o movilidad reducida”. (D.I. Carrillo, comunicación personal, 4 de noviembre de 2022)

Teniendo en cuenta lo anterior se puede establecer que la pandemia fue el motor fundamental del cambio en el servicio a la ciudadanía, donde el Estado se vio obligado a dar un cambio significativo en el servicio que se presta haciendo uso de las tecnologías de la información y como lo indica el documento Conpes (2019):

El uso intensivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones es un elemento necesario para la modernización, de conformidad con lo establecido en MIPG en materia de gobierno digital y la mejora continua de los servicios ofrecidos por la Administración Distrital, en una coyuntura donde existe un avance cada vez más acelerado de las plataformas digitales y de la conectividad de la ciudadanía con las mismas. (p. 7)

Lo anterior evidencia que efectivamente si han existido elementos que han permitido el cambio en el servicio a la ciudadanía en el Instituto de Desarrollo Urbano “IDU”, específicamente en los servicios de valorización posterior a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía lo que contribuye a que exista una mejor relación Estado ciudadanía donde cada día se busca que los ciudadanos salgan satisfechos por los servicios prestados por el Estado y cambien la percepción que tienen frente a la atención que se le brinda por el mismo.

Establecer la relevancia del papel de las y los funcionarios del Instituto de Desarrollo Urbano “IDU” frente a los cambios observados en el servicio a la ciudadanía.

Es conveniente tener en cuenta que uno de los fines del Estado es servir a la comunidad y dentro de los múltiples escenarios de relacionamiento con los ciudadanos el primero ocurre cuando estos acceden a la información pública realizando consultas en sitios web, al hacer solicitudes de información y al usar los diferentes medios de consulta. El segundo cuando el mismo adelanta tramites y otros procedimientos administrativos es decir accede a servicios públicos; paga impuestos y accede a bienes o servicios del Estado. Un tercer escenario cuando hace control y exige cuentas y un cuarto escenario participa y colabora.

Aun así, en cuanto a la política pública es primordial mencionar que los servidores que se encuentran en contacto directo con los ciudadanos, como los que atienden requerimientos de manera virtual, deben cumplir con cada uno de los principios del servicio los cuales están consignados en el manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital, expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá; el manual de servicio al ciudadano y gestión de los derechos de petición expedido por el “IDU” y por su puesto en la Política Pública como son: La ciudadanía como razón de ser, respeto, transparencia, participación, equidad, diversidad, identidad, solidaridad, titularidad y efectividad de los derechos, perdurabilidad, corresponsabilidad, territorialidad, atención diferencial preferencial, coordinación, cooperación y articulación, cobertura, accesibilidad, inclusión, innovación, oportunidad, eficiencia, eficacia, efectividad, cálida, confiable, coherente, clara y calidez. Lo anterior cumpliendo con lo mencionado en el artículo 10 del Decreto Distrital 197 de mayo 22 de 2014 expedido por la Alcaldía de Bogotá:

Serán características del Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital, los que reflejen las expectativas de ciudadanos y ciudadanas en la prestación del servicio en el marco del Estado Social de Derecho así: cálido y amable, rápido, respetuoso, digno y humano, efectivo y confiable (párr. 71).

De igual manera deben conocer claramente cada uno de los protocolos de atención y en la actualidad teniendo en cuenta enfoques diferenciales es decir población vulnerable o de protección constitucional entre otros, y teniendo como referencia en manual de servicio a la ciudadanía y gestión de los derechos de petición documento que hizo parte de la revisión documental de esta investigación en su numeral seis principios y servicio a la ciudadanía menciona (resolución 7875 de 2021):

Atención Diferencial Preferencial: en todos los puntos de atención a la ciudadanía del IDU o puntos IDU (particulares que cumplan funciones administrativas), para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley. (p. 6)

Así mismo el mismo manual se encuentran los protocolos de atención en servicio preferencial, protocolos de atención a personas con discapacidad, protocolo de atención a personas con capacidad auditiva, protocolos de atención a personas con discapacidad visual, protocolo de atención a personas con discapacidad sordo-ciega, protocolos de atención a personas con discapacidad física, protocolos de atención a personas LGBTI y protocolos de atención a etnias.

Es importante hacer claridad que en el “IDU”, específicamente en los trámites relacionados con valorización se realiza una rotación semanal de todos y cada uno de los

servidores por los diferentes puntos de atención, garantizando que exista transparencia y calidad en la información que se le suministra. De igual manera debe existir comunicación asertiva y lenguaje claro con el fin de optimizar la comunicación entre servidores, ciudadanos y gobierno; es decir el ciudadano debe conocer de manera clara, completa precisa y actualizada la información sobre el tiempo, modo y lugar en el que se atenderá su requerimiento.

Cabe resaltar, que el talento humano que presta los servicios a la ciudadanía desde el primer momento, es decir cuando están en contacto directo con los ciudadanos como cuando no tienen contacto directo con ellos, son la cara del Instituto, por lo cual los mismos deben estar capacitados en todo lo que tiene que ver no solo con sus funciones si no con todos los lineamientos que para la entidad son emitidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá; buscando que a través de las habilidades adquiridas contribuyan al desarrollo tanto personal como laboral y así mismo seguir el enfoque de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en relación con garantizar la excelencia en la prestación de servicio en todos los momentos de interacción del ciudadano con el Estado. Demostrando así que efectivamente el papel de los funcionarios y funcionarias son importantes al hablar de servicio a la ciudadanía y como lo indico el funcionario Cesar Leonel Coy a la pregunta ¿Ha recibido capacitación por parte del Instituto sobre la Política Pública? Contesto “Sí. Cada vez que comienzo un nuevo contrato de prestación de servicios, se practica la lectura y retroalimentación de los manuales sobre atención a la ciudadanía, emanados del IDU, y de la Alcaldía Mayor de Bogotá. También estoy realizando los cursos de cualificación sobre políticas públicas

y servicio a la ciudadanía, que dicta la Alcaldía Mayor periódicamente”. (C.L. Coy, comunicación personal, 16 de octubre de 2022)

De otra parte, como lo menciona el Documento Conpes D.C “Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía”. “La Administración Distrital debe desarrollar e implementar estrategias de cualificación permanentes para formar a sus servidores y servidoras públicos, de forma que se atiendan las solicitudes de la ciudadanía a través de respuestas más oportunas, integrales y de calidad” (pg. 6). Encontrando en esta línea estratégica una falencia toda vez que de los treinta y cuatro (34) funcionarios del Instituto que atienden a la ciudadanía, específicamente en los trámites relacionados con la contribución valorización el 91.18 % de ellas son personas vinculadas bajo contratos de prestación de servicio.

Ahora bien, los sistemas de capacitación y de estímulos están reglamentados por el Departamento Administrativo de la Función Pública “DAFP” y por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital “DASCD” y estos cobijan a los empleados públicos. Si bien los contratistas son servidores públicos, no se consideran empleados públicos, toda vez que su vinculación es a través de contratos de prestación de servicios, es decir no tienen una vinculación indefinida. Lo anterior considerando que el decreto 1567 de agosto 5 de 1998 “Por el cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado”.

En este contexto, los contratistas de prestación de servicios no pueden acceder a los programas institucionales de capacitación que ofrece la entidad y que en la actualidad se realizan con un convenio inter administrativo con la Universidad Nacional de Colombia “UNAL”. La capacitación que reciben ellos son cursos cortos que realiza la

entidad y algunos que ofrece la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de la secretaria general en los cuales se les permite participar.

Como se indicó anteriormente esta es una falencia que se encontró a lo largo de esta investigación, toda vez que se demuestra que al tener el 91.18% de personas encargadas de servicio a la ciudadanía contratadas mediante la modalidad de contrato de prestación de servicios, existe una rotación de personal cada vez que se termina un contrato lo que implica una nueva capacitación, lo que, aunque se trate de evitar, la ciudadanía evidencia esos cambios.

Por otro lado, retomando a las entrevistas es importante mencionar que a la pregunta ¿Considera que la percepción de la ciudadanía ha cambiado posterior a la implementación de la Política Pública? El funcionario Cesar Leonel Coy respondió: “SI. Hace muchos años los trámites de Valorización no tenían la cantidad de canales de atención de hoy en día. Lo anterior sumado a una vocación propia de servicio, inherente en la mayoría de los funcionarios de esta área, obviamente han hecho cambiar de manera positiva, la percepción de la ciudadanía”. (C.L. Coy, comunicación personal, 16 de octubre de 2022) Y la funcionaria Dora Isabel Carrillo menciona: “Sí. Sobre todo, durante el tiempo de Pandemia, ya que el servicio de atención a la ciudadanía no paró, simplemente el Instituto ajustó los temas de tecnología y conectividad a todos los servidores y funcionarios en sus respectivos domicilios para así poder prestar la atención virtual y telefónica a los ciudadanos”. (D.I. Carrillo, comunicación personal, 4 de noviembre de 2022)

Teniendo en cuenta lo anterior se pudo establecer que efectivamente el papel de los funcionarios y funcionarias es importante al hablar de servicio a la ciudadanía, toda

vez que estos son la cara de la entidad y del servicio que reciba la ciudadanía por parte de ellos dependerá en gran manera la imagen que la ciudadanía se lleve de la entidad ya sea de manera presencial como virtual.

Conclusiones

De la presente investigación se pudo concluir que posterior a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano el 22 de mayo de 2014 a la actualidad, en el Instituto de Desarrollo Urbano “IDU”, específicamente en los trámites relacionados con la contribución de valorización ha existido una transformación en el servicio que se presta a la ciudadanía; por un lado se han ampliado los puntos de atención presencial es decir en la actualidad se cuenta con atención en los Centros de Atención Distrital Especializados “ CADES”; en los Sistemas Integrados de Servicios “SUPERCADES”; adicionalmente y a raíz de la pandemia Covid 19 o SARS-CoV2, con el apoyo de las tecnologías de la información se implementó el asistente virtual Chatbot Fulvia, se fortaleció el chat de valorización convirtiéndose en la actualidad en el canal con más solicitudes atendidas a diario.

El servicio al ciudadano ha mejorado con el objetivo de lograr que todas las personas que acuden a través de los diferentes canales de atención que existen se sientan satisfechos no solo con la atención recibida sino también con la solución a su requerimiento; lo anterior, cumpliendo con uno de los principales beneficios del gobierno abierto: el aumento de la confianza en el Estado.

Por otro lado, y acogiéndose a las diferentes transformaciones que se han dado y a las nuevas realidades, se brinda un servicio con un enfoque poblacional diferencial entendiendo que la ciudad de Bogotá es una ciudad diversa donde habitan diferentes grupos sociales y poblacionales que tienen los mismos derechos que los demás habitantes de la ciudad. Existen protocolos de atención para cada uno de ellos es decir para las personas mayores; para las personas en condición de discapacidad bien sea

física, auditiva, visual, intelectual, psicosocial y múltiple; para las personas de la comunidad étnica; para las personas víctimas del conflicto armado; para las personas pertenecientes a los sectores sociales LGBTI. De la misma manera se realiza una atención con enfoque de género y para cada canal de atención es decir para el canal presencial, el canal telefónico y el canal virtual existe un protocolo de atención. Todo lo anterior con el fin de garantizar la accesibilidad de toda la ciudadanía a la información y a los diferentes canales dispuestos para la atención.

La entidad también avanzo en la práctica de gobierno abierto impulsado de manera definitiva por la pandemia y teniendo en cuenta que este permite al Estado aproximarse de forma más efectiva a los ciudadanos y a estos últimos les da la oportunidad en la ejecución de las políticas públicas, de igual manera la entidad está cumpliendo las directrices emitidas por la Alcaldía Mayor de Bogotá, entendiendo este como una forma de recuperar la credibilidad, legitimidad y confianza de las acciones gubernamentales; como primera medida, ha utilizado las tecnologías de la información con el fin de mejorar cada día en los servicios que presta. Por otro lado, y en vista de los principios de gobierno abierto se pudo establecer que la entidad cuenta con el principio de colaboración, toda vez que ha logrado realizar convenios con otras entidades es decir con la Superintendencia de Notariado y Registro “SNR” y con la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital “UAECD” lo que permite mejorar en gran manera la atención toda vez que esto evita en los ciudadanos desplazamientos innecesarios para poder solucionar su petición.

En cuanto a transparencia también se encontraron avances, la entidad cuenta con el link de transparencia donde encontramos portal de servicios en línea de valorización y

el asistente virtual Chatbot Fulvia. Por otra parte, cuenta con un mecanismo para la atención a la ciudadanía llamado observatorio de percepción ciudadana cuyo objetivo es mantener informada a la ciudadanía sobre las diferentes opiniones, percepciones, impactos que generan los servicios ofrecidos por la entidad y para este caso los servicios de valorización. De igual manera la información que se le brinda a los ciudadanos en los diferentes canales de atención es veraz, oportuna y con calidad.

Ahora bien, en lo que respecta a participación en vista de que esta se refiere a la participación ciudadana a través de la comunicación tanto del gobierno a los ciudadanos como de los ciudadanos al gobierno se pudo establecer que la ciudadanía que acude a solicitar los servicios de valorización en los diferentes puntos se les solicita llenar la encuesta que se Pública trimestralmente en el observatorio de percepción ciudadana, donde puede dejar sus observaciones positivas con respecto al trámite y sugerencias con respecto a la gestión del Instituto. En conclusión, gobierno abierto promueve que los principios de participación, colaboración y transparencia con el fin de crear una nueva forma de administrar, gobernar, administrar y relacionarse con la ciudadanía.

Es importante mencionar que esta investigación muestra que la relación Estado ciudadanía ha cambiado como primera medida con la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y con mayor fuerza con la llegada de la pandemia Covid 19, la cual acelero procesos que el Estado tenía en deuda con la ciudadanía y que por supuesto mejoro esta relación en beneficio de los ciudadanos como razón de ser del Estado. De igual manera el papel de los funcionarios y funcionarias es importante al hablar de servicio a la ciudadanía toda vez que de ellos depende en gran

manera la calidad de información que se brinde y la impresión que se lleve la ciudadanía que acude a solicitar los servicios de la entidad que representan.

Finalmente se logró caracterizar el Servicio a la Ciudadanía en el Instituto de Desarrollo Urbano “IDU”, específicamente en los tramites de valorización posterior a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía 22 de mayo de 2014. De igual forma se identificaron los elementos que han permitido el cambio del servicio a la ciudadanía en el Instituto de Desarrollo Urbano “IDU”, trámites relacionados con la contribución de valorización en la ciudad de Bogotá posterior a la implementación de la Política y se estableció que papel de los funcionarios y funcionarias del Instituto de Desarrollo Urbano “IDU” es importante al momento de hablar de servicio a la ciudadanía.

Recomendaciones

Una de las recomendaciones que daría es buscar estrategias que permitan brindar espacios de capacitación tanto a contratistas como a funcionarios, donde puedan asistir simultáneamente toda vez que, aunque tienen un modelo de vinculación diferente en el momento de la verdad “ atención al ciudadano “ realizan las mismas funciones por tal motivo deben estar actualizados en las nuevas políticas , manuales, procedimientos entre otros toda vez que para los funcionarios al interior de la entidad los planes de capacitación se formulan de acuerdo a las necesidades de capacitación y a sus responsabilidades mientras que a las capacitaciones que ofrece la Alcaldía, a la que pueden asistir los contratistas son más a nivel macro y no micro.

Otra recomendación más como de percepción ciudadana que cualquier otra cosa es separar el módulo de entrega de turnos del módulo de atención telefónica, toda vez que en la actualidad se encuentran seguidos, de frente a la ciudadanía y da la impresión de que el funcionario que está en el teléfono, es descortés frente al que está llegando a solicitar el servicio sin tener en cuenta que también está atendiendo un requerimiento.

La última recomendación será que se implemente la plataforma “Servir”, servicio de interpretación visual en lenguaje de señas colombiano para la población con discapacidad auditiva en los diferentes puntos de atención con que cuenta en Instituto teniendo en cuenta que a la fecha solo se encuentra en la ventanilla 1 de la calle 22 6 27, oficina principal.

Bibliografía

Acuerdo 7 de 1987. (1987, 29 de mayo). Consejo de Bogotá.

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=900>

Alcaldía Mayor de Bogotá. (2019, 30 de diciembre). *Consejo Distrital de Política Económica y Social del Distrito Capital [CONPES]. Secretaria Jurídica de Bogotá.*

https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/conpes_03_servicio_a_la_ciudadania.pdf

Alcaldía Mayor de Bogotá. (2020). Directiva N° 5 2020.

<http://www.gobiernobogota.gov.co/rendicion-de-cuentas/sites/default/files/documentos/Directiva%20005%20de%202020.pdf>

Alcaldía Mayor de Bogotá. (2022). *Manuel del Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 2.* Secretaría Distrital de Desarrollo Económico de Bogotá D.C.

http://www.desarrolloeconomico.gov.co/sites/default/files/planeacion/29.03.2022_manual_servicio_a_la_ciudadania_v2_1_0.pdf

Alcaldía Mayor de Bogotá (2022, 10 de junio). *¿Qué es GAB?*

<https://gobiernoabierto bogota.gov.co/gab>

Álvarez, J. (2017). *Bogotá sin indiferencia, Bogotá positiva y Bogotá humana:*

Evaluación en temas de desempleo, salud y educación (2002-2016) [Tesis de maestría, Universidad Católica de Colombia]. Archivo digital.

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/15113/1/TESIS%20JESUS%20DAVID%20ALVAREZ%20->

%20BOGOTA%20SIN%20INDIFERENCIA%2C%20BOGOTA%20POSITIVA%20Y%20BOGOTA%20HUMANA-%20EVALUACION%20EN%20%20T~1.pdf

Camacho, B. (2008). *Metodología*. Y, Romero. (Ed.), Metodología de la investigación científica: Un camino fácil de recorrer para todos (pp. 59-94).

Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2022). *Acerca de Gobierno Abierto*. <https://www.cepal.org/es/temas/gobierno-abierto/acerca-gobierno-abierto>

Coroñan, A. y Campos, E. (2011). *Gobierno Abierto: alcances e implicaciones*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=572551>

Cruz-Rubio, C. (2015). ¿Qué es (y que no es) gobierno abierto? Una discusión conceptual. *Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad*, 8. <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/2475/1359>

Decreto 197 de 2014 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. (2014). *Registro Distrital No. 5362 del 23 de mayo de 2014*.

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=57396&dt=S>

Decreto 847 de 2019. Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. (2019). *Registro Distrital No. 6706 del 31 de diciembre de 2019*.

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=88588>

Decreto 293 de 2021 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. (2021). *Registro Distrital No. 7207 del 13 de agosto de 2021*.

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=115821>

Decreto Ley 1567 de 1998. (1998, 5 de agosto). Presidente de la República de Colombia.

<https://www.funcionPública.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1246>

Directiva No 005 de 2020. (2020, 9 de octubre). Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. *Número*

2-2020-30882. https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-394577_recurso_2.pdf

Flechas, D, (2021). *Análisis de la implementación del decreto distrital 197 de 2014: la Puesta en marcha de la política pública distrital de servicio a la Ciudadanía de Bogotá* [Tesis de pregrado, Pontificia universidad Javeriana]. Archivo digital.

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/57790/Trabajo%20de%20Grado%20Daniel%20Andr%c3%a9s%20Flechas%201.014.275.494.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Función pública. (s.f). *La entidad Información General*.

<https://www.funcionPública.gov.co/quienes-somos/funciones-generales>

Guzmán, A. (2016). *El servicio al ciudadano, un reto en las organizaciones públicas del distrito de Bogotá: caso Supercade* [Tesis de Especialización, Universidad Militar Nueva Granada]. Archivo digital.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14425/GUZMAN%20ARENAS%20ALEJANDRA%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*.

México: McGraw-Hill

Hernández. R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Google académico.

https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=5A2QDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=METODOLOG%C3%8DA+DE+LA+INVESTIGACI%C3%93N:+LAS+RUTAS+CUANTITATIVA,+CUALITATIVA+Y+MIXTA&ots=TjWlYXokG_&sig=VwerA-SKbPFBKbwMEcig8qoSqV-k#v=onepage&q=METODOLOG%C3%8DA%20DE%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%3A%20LAS%20RUTAS%20CUANTITATIVA%2C%20CUALITATIVA%20Y%20MIXTA&f=false

Hurtado, J. (2010). *Metodología de la investigación*. dariososafoula.

<https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/hurtado-de-barrera-metodologicc81a-de-la-investigacioc81n-guicc81a-para-la-comprensiooc81n-holicc81stica-de-la-ciencia.pdf>

Instituto de Desarrollo Humano [IDU]. (2020, 14 de octubre). *Manual operativo Gestión de la contribución de Valorización*. IDU.

https://openerp.idu.gov.co/web?#id=397&view_type=form&model=documentos_sig.documento&action=822

Instituto de Desarrollo Humano [IDU]. (2021, 6 de diciembre). *Cartillas de trámites y servicios*. IDU.

https://openerp.idu.gov.co/web?#id=737&view_type=form&model=documentos_sig.documento&action=822

Instituto de Desarrollo Humano [IDU]. (2021, 24 de noviembre). *Generación de Paz y Salvo Masivos e Individual*. IDU.

https://openerp.idu.gov.co/web?#id=413&view_type=form&model=documentos_sig.documento&menu_id=847&action=822

Instituto de Desarrollo Humano [IDU]. (2021, 16 de diciembre). *Manual de servicio al ciudadano y gestión de los derechos de petición*. IDU.

https://openerp.idu.gov.co/web?#id=727&view_type=form&model=documentos_sig.documento&menu_id=847&action=822

Instituto de Desarrollo Humano [IDU]. (2021, 16 de diciembre). *Manual de servicio al ciudadano y gestión de los derechos de petición*. IDU.

https://openerp.idu.gov.co/web?#id=727&view_type=form&model=documentos_sig.documento&menu_id=847&action=822

Instituto de Desarrollo Humano [IDU]. Observatorio de Percepción Ciudadana.

Consultado el 6 de mayo de 2022. <https://www.idu.gov.co/page/observatorio-de-percepcion-ciudadana-1>

Instituto de Desarrollo Humano [IDU]. (2022). *Canales de servicio a la ciudadanía*.

IDU. <https://www.idu.gov.co/page/canales-de-atencion>

Lerma, H. (2009). *Metodología de la investigación*. Ecoe.

https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/metodologia_de_la_investigacion_propuesta_anteproyecto_y_proyecto.pdf

Ley 1474 de 2011. (2011). *Diario oficial no. 48.128 de 12 de julio de 2011*.

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1474_2011.html

Ministerio de Política Territorial y Administración Pública Agencia Estatal de

Evaluación de las Políticas Públicas (2010). *Fundamentos de evaluación de políticas públicas*. administracion.gob.es.

http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/evaluaciones/Fundamentos_de_evaluacion.pdf

Monje, C. (2011). *Técnicas e instrumentos para la recolección de información*, Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa guía didáctica.
<https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Ramírez- Alujas, A. (2013). *El gobierno abierto y los desafíos tecnológicos en Latinoamérica*. Gobierno abierto.
<https://gobiernoabierto.org.mx/documentos/libros/9.pdf>

Sabino, C (1992). El proceso de investigación. Caracas Venezuela.
PANAPO. https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion_carlos-sabino.pdf

Secretaria de Integración Social [SDIS]. (2021). *Enfoque Diferencial*.
<https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/politicas-Públicas/la-sdis-aporta-a-la-implementacion/politica-Pública-enfoque-diferencial>

Secretaria Distrital de Planeación [SDP]. (2016). *Diagnóstico de las políticas públicas sectoriales del distrito 2016*.
http://www.sdp.gov.co/sites/default/files/diagnostico_ppsectoriales_del_distrito_-_2016.pdf

Torres- Melo, J & Santander, J. (2013). *Introducción a las políticas públicas*. Función pública.

https://www.funcionPública.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng=/imgproductos/1450056996_ce38e6d218235ac89d6c8a14907a5a9c.pdf

Universidad Nacional Abierta y a Distancia. (2021, 19 de enero). *Acuerdo número 001 del 19 de enero de 2021*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).

https://sgeneral.unad.edu.co/images/documentos/consejoAcademico/acuerdos/2021/COAC_ACUE_001_20210119.pdf

Veeduría Distrital (2017, noviembre). *Diagnóstico de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía – ppdsc*. Archivo digital.

<http://veeduriadistrital.gov.co/sites/default/files/files/Publicaciones%202017/Diagnostico%20de%20la%20politica%20Pública%20distrital%20de%20servicio%20a%20la%20ciudadania%20-%20PPDSC.pdf>

Anexos

1. Entrevista

Tipo de entrevista: Semiestructurada

Aclaración: Es importante indicar que esta entrevista será usada únicamente con fines académicos y se efectúa en marco del proyecto de investigación: “Análisis de la implementación Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el Instituto de Desarrollo Urbano “IDU”, trámites relacionados con la contribución de valorización en la Ciudad de Bogotá D.C”. De igual manera la información que se brinde será mantenida de manera confidencial.

Entrevistador: Ruby Milena Corso Galvis, Universidad Nacional Abierta y a Distancia “UNAD”, Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas, Maestría en Gobierno, Políticas Públicas y Desarrollo Territorial.

Entrevistado:

Años en la entidad:

Preguntas:

1. ¿Conoce la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía?
2. ¿Considera que los objetivos de la Política Pública son suficientes para satisfacer las necesidades del ciudadano?
3. ¿Tiene conocimiento de que esta Política se haya implementado en el Instituto de Desarrollo Urbano “IDU”, específicamente en los trámites relacionados con la contribución de valorización?
4. ¿A recibido capacitación por parte del Instituto sobre la Política Pública?

5. La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía fue acogida mediante el decreto distrital 197 del 22 de mayo de 2014. ¿Considera usted que han existido cambios significativos en el servicio que se le presta a la ciudadanía en cada una de las administraciones distritales desde ese momento?
6. ¿Sabe qué acciones se han adelantado con el fin de mejorar el servicio al cliente específicamente en los trámites relacionados con la contribución de valorización?
7. ¿Considera que esas acciones son suficientes para mejorar la percepción del servicio al ciudadano?
8. ¿Sabe usted cómo se ha medido la percepción de la ciudadanía posterior a la implementación de la Política Pública?
9. ¿Considera que la percepción de la ciudadanía ha cambiado posterior a la implementación de la Política Pública?
10. ¿Sabe que es Gobierno Abierto?
11. Uno de los principios de Gobierno Abierto es la participación. ¿Considera que ha existido participación por parte de los funcionarios del Instituto en la implementación de la Política Pública?
12. ¿Cree usted que ha existido participación de la ciudadanía en la implementación de la política pública específicamente en los trámites relacionados con la contribución de valorización?
13. ¿Existe calidad en la información que se le suministra a la ciudadanía?
14. ¿Considera usted que la transparencia es efectiva en la entidad?
15. ¿Conoce el Observatorio de Percepción Ciudadana del Instituto?
16. ¿Sabe cuál es el objetivo del Observatorio de Percepción Ciudadana?

17. El Gobierno Abierto contempla la colaboración activa entre los diferentes niveles gubernamentales y administraciones, así como entre estos y los ciudadanos ¿Se generan espacios de colaboración en los diferentes procesos del Instituto específicamente en los trámites relacionados con la contribución de valorización?
18. ¿Conoce si se ha implementado el uso de las tecnologías para mejorar el servicio que se presta a la ciudadanía específicamente en los trámites relacionados con la contribución de valorización?
19. ¿Sabe usted si posterior a la pandemia Covid 19, se han implementado nuevas estrategias con el fin de mejorar la atención al ciudadano y la percepción que el mismo tiene de la entidad?
20. ¿Considera que las estrategias implementadas han sido suficientes para lograr mejorar la percepción que la ciudadanía tiene sobre el Instituto específicamente en los trámites relacionados con la contribución de valorización?

¡Muchísimas gracias por su participación !

Entrevista 1

Entrevistado: César Leonel Coy González

Años en la entidad: 14

Preguntas:

1. ¿Conoce la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía?

SI. Es todo el discurso que incluye un análisis de la problemática o falencias del servicio público de atención a la ciudadanía, que comenzó a elaborarse desde el año 2010, y que plantea también una estrategia para mejorar, con una meta de cumplimiento para el año 2028.

2. ¿Considera que los objetivos de la Política Pública son suficientes para satisfacer las necesidades del ciudadano?

NO. Porque dichos objetivos son imposibles de cumplir, hasta que primero se les otorgue a todos los servidores públicos, un trato digno, esto es respetando y haciendo cumplir sus derechos laborales (vacaciones, prestaciones sociales, contrato laboral, un buen sueldo, etc.), y se implemente una intensidad horaria laboral que no supere las 6 horas, garantizando a los servidores públicos (sobre todo en atención a la ciudadanía), un espacio diario para la salud, esparcimiento, familia y amigos.

3. ¿Tiene conocimiento de que esta Política se haya implementado en el Instituto de Desarrollo Urbano “IDU”, específicamente en los trámites relacionados con la contribución de valorización?

NO. “Obras son amores y no buenas razones” Es obvio que la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC, ya tiene que estar implementándose

con todos sus procesos de adecuación y de transición en todas las entidades distritales, incluyendo El Instituto de Desarrollo Urbano IDU. Mi respuesta es negativa, de acuerdo con la justificación de la pregunta N°2 de esta entrevista.

4. ¿A recibido capacitación por parte del Instituto sobre la Política Pública?

SI. Cada vez que comienzo un nuevo contrato de prestación de servicios, se practica la lectura y retroalimentación de los manuales sobre atención a la ciudadanía, emanados del IDU, y de la Alcaldía Mayor de Bogotá. También estoy realizando los cursos de cualificación sobre políticas públicas y servicio a la ciudadanía, que dicta la Alcaldía Mayor periódicamente.

5. La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía fue acogida mediante el decreto distrital 197 del 22 de mayo de 2014. ¿Considera usted que han existido cambios significativos en el servicio que se le presta a la ciudadanía en cada una de las administraciones distritales desde ese momento?

SI. Se han dado cambios significativos y perceptibles, únicamente como consecuencia a lo acontecido por la emergencia nacional, a causa del COVID-19 a partir del mes de marzo de 2020; estos cambios tienen que ver con la consolidación del chat de valorización y la creación de 2 canales nuevos de atención: drive de Google para atender cuentas de cobro y drive de Google para atender solicitudes de estados de cuenta por concepto de Valorización, por intermedio de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía ORSC. También se abrieron nuevas líneas de atención telefónica, para atender dichas solicitudes de estados de cuenta, o información relacionada de Valorización.

6. ¿Sabe qué acciones se han adelantado con el fin de mejorar el servicio al cliente específicamente en los trámites relacionados con la contribución de valorización?

SI. Las descritas en la pregunta N°5 de esta entrevista.

7. ¿Considera que esas acciones son suficientes para mejorar la percepción del servicio al ciudadano?

NO. La razón es hacer nuevamente énfasis en la justificación de la pregunta N°2 y añadir además otro componente relacionado con el respeto integral al funcionario. Muchas veces las directivas por mostrar resultados de manera rápida o desconociendo un actuar que perjudica la salud física y mental del funcionario, optan por sumar más carga laboral. Por ejemplo, delegan funciones de atención telefónica sin tener un “Call Center” exclusivo para ello; es un hecho cierto y comprobable que el módulo de recepción del punto de Atención al Contribuyente – Valorización del IDU, no debería atender llamadas de los ciudadanos, ya que tiene una función netamente presencial de anfitrión y direccionamiento a los diferentes servicios. Este tipo de improvisación en el servicio como ejemplo, perjudica la percepción del servicio a la ciudadanía.

8. ¿Sabe usted cómo se ha medido la percepción de la ciudadanía posterior a la implementación de la Política Pública?

NO. Realmente no conozco oficialmente un método diferente de medición al que ha practicado el IDU durante años, el cual es una encuesta presencial que se le hace a los ciudadanos después de recibir su servicio en el punto de atención. Quizá y gracias a la emergencia sanitaria por el COVID-19, se implementó una encuesta virtual de satisfacción, finalizando cada sesión de atención en el Chat de Valorización.

9. ¿Considera que la percepción de la ciudadanía ha cambiado posterior a la implementación de la Política Pública?

SI. Hace muchos años los trámites de Valorización no tenían la cantidad de canales de atención de hoy en día. Lo anterior sumado a una vocación propia de servicio, inherente en la mayoría de los funcionarios de esta área, obviamente han hecho cambiar de manera positiva, la percepción de la ciudadanía.

10. ¿Sabe que es Gobierno Abierto?

SI. Es un gobierno transparente a los ciudadanos que además permite y promulga la interacción y participación de los mismos, en todo proceso, bien sea con oportunidad de cada servicio prestado por las entidades gubernamentales, o en la formulación de nuevas políticas públicas para mejorarlo.

11. Uno de los principios de Gobierno Abierto es la participación. ¿Considera que ha existido participación por parte de los funcionarios del Instituto en la implementación de la Política Pública?

NO. Al no cumplir el IDU con la justificación del numeral N°2 de esta entrevista, invalida la participación formal de los verdaderos partícipes de la atención a la ciudadanía, que son en su gran mayoría funcionarios por contrato de prestación de servicios, dejando un gran vacío en el insumo de información, de acuerdo con una verdadera experiencia in situ, que permita fortalecer de verdad la esencia del Gobierno Abierto.

12. ¿Cree usted que ha existido participación de la ciudadanía en la implementación de la política pública específicamente en los trámites relacionados con la contribución de valorización?

NO. No tengo conocimiento de algún documento o acta por parte de la dependencia de Valorización del IDU, donde se dé constancia de la aportación de la ciudadanía a una política pública enfocada en los trámites relacionados con la

contribución de valorización. Es de anotar que, para esta pregunta, no aplica la alusión de participación ciudadana establecida en el Acuerdo 7 de 1987 “Estatuto de Valorización”.

13. ¿Existe calidad en la información que se le suministra a la ciudadanía?

SI. El cargue de las bases de datos de Valorización siempre ha contado con controles de calidad y soporte en los censos iniciales de asignación de valorización, con cruce de información emanada de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital UAECD, y de la Superintendencia de Notariado y Registro, garantizando la veracidad de dicha información.

14. ¿Considera usted que la transparencia es efectiva en la entidad?

NO. No se puede hablar de transparencia hasta que el IDU, o por lo menos su dependencia de Valorización, subsane lo indicado en la justificación de la pregunta N°2 de esta entrevista.

15. ¿Conoce el Observatorio de Percepción Ciudadana del Instituto?

NO. Yo sé que la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía ORSC, administra los indicadores relacionados con la atención a la ciudadanía, pero no sé si existe en el IDU una dependencia enfocada exclusivamente como “Observatorio de Percepción Ciudadana”.

16. ¿Sabe cuál es el objetivo del Observatorio de Percepción Ciudadana?

SI. Por lógica, es determinar la opinión y el sentir de la ciudadanía con respecto a la labor del IDU en cada una de sus dependencias, para determinar periódicamente si se justifica la existencia del Instituto de Desarrollo Urbano, o conocer sus puntos débiles con miras a la mejora continua.

17. El Gobierno Abierto contempla la colaboración activa entre los diferentes niveles gubernamentales y administraciones, así como entre estos y los ciudadanos ¿Se generan espacios de colaboración en los diferentes procesos del Instituto específicamente en los trámites relacionados con la contribución de valorización?

NO. Más que generar espacios de colaboración, enfocados a una planeación inteligente que genere bienestar, de manera cíclica se generan espacios de contingencia para atender situaciones que amenacen la continuidad del servicio en los trámites de valorización. Problemáticas que surgen por no subsanar la importante justificación de la pregunta N°2 de esta entrevista.

18. ¿Conoce si se ha implementado el uso de las tecnologías para mejorar el servicio que se presta a la ciudadanía específicamente en los trámites relacionados con la contribución de valorización?

SI. El IDU gracias a iniciativa, pericia y vocación de sus funcionarios, comenzó a aprender a utilizar aplicaciones informáticas (Google meet, Google drive, etc.), y a actualizar equipos y software. Inclusive el personal con contrato de prestación de servicios tuvo que actualizar y adecuar por su propia cuenta, los equipos tecnológicos propios, para ir a la par con la demanda de atención virtual por parte de la ciudadanía, a través del modelo distinguido por el IDU: “Trabajo en Casa”.

19. ¿Sabe usted si posterior a la pandemia Covid 19, se han implementado nuevas estrategias con el fin de mejorar la atención al ciudadano y la percepción que el mismo tiene de la entidad?

SI. Las nombradas en la justificación de la pregunta N°5.

20. ¿Considera que las estrategias implementadas han sido suficientes para lograr mejorar la percepción que la ciudadanía tiene sobre el Instituto específicamente en los trámites relacionados con la contribución de valorización?

NO. Ver la justificación de la pregunta N°7 de esta entrevista.

¡Muchísimas gracias por su participación!

Entrevista 2

Entrevistado: Dora Isabel Carrillo Barbosa.

Años en la entidad: 19 años.

Preguntas:

1. ¿Conoce la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía?

Sí. En el Instituto de Desarrollo Urbano existe el Manual: “Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía”.

2. ¿Considera que los objetivos de la Política Pública son suficientes para satisfacer las necesidades del ciudadano?

Sí. El Instituto tiene mecanismos de información e identificación y mitigación de impactos sociales de los proyectos, y ha avanzado en las últimas dos décadas hacia el desarrollo integral de los territorios y del hábitat a través de un enfoque interdimensional, interdisciplinario e interinstitucional que configura procesos y prácticas de apropiación de los espacios públicos, de los proyectos urbanos y de construcción conjunta de la ciudad. Así mismo construye confianza y credibilidad en las instituciones, la promoción de la transparencia, el desarrollo sostenible y la equidad urbana, cultural y social.

3. ¿Tiene conocimiento de que esta Política se haya implementado en el Instituto de Desarrollo Urbano “IDU”, específicamente en los trámites relacionados con la contribución de valorización?

Se ha implementado esta política para los tramites de valorización enfocados en la atención y servicio al ciudadano, esta Política se constituye en un instrumento orientador que dirige el accionar público de la transformación urbana hacia el

“hacer ciudad de la mano de los ciudadanos” y el desarrollo de la ruta hacia la ciudad sostenible.

Sin embargo, una Política Pública de Valorización como tal no hay.

4. ¿A recibido capacitación por parte del Instituto sobre la Política Pública?

No. Al no existir una Política Pública de Valorización no se han recibido capacitaciones de la misma.

5. La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía fue acogida mediante el decreto distrital 197 del 22 de mayo de 2014. ¿Considera usted que han existido cambios significativos en el servicio que se le presta a la ciudadanía en cada una de las administraciones distritales desde ese momento?

Sí. Se mejoraron los servicios de atención a la ciudadanía, se abrieron más puntos de atención en diferentes zonas de la ciudad, se presta atención virtual, al igual que la atención especial para personas con alguna discapacidad o movilidad reducida.

6. ¿Sabe qué acciones se han adelantado con el fin de mejorar el servicio al cliente específicamente en los trámites relacionados con la contribución de valorización?

Sí. Se abrieron puntos de atención en diferentes zonas de la ciudad, se presta atención virtual, telefónica, al igual que la atención especial para personas con alguna discapacidad o movilidad reducida. Igualmente se han realizado convenios con la Alcaldía Mayor de Bogotá para la realización de cursos de Gobernanza Pública: pilares de Transparencia, Participación y colaboración, y curso de Gobernanza Pública, Buenas Prácticas y Gestión Colaborativa.

7. ¿Considera que esas acciones son suficientes para mejorar la percepción del servicio al ciudadano?

Sí, aunque se siguen implementando más acciones de atención para el bienestar de la ciudadanía.

8. ¿Sabe usted cómo se ha medido la percepción de la ciudadanía posterior a la implementación de la Política Pública?

Sí. Se realizan periódicamente encuestas ciudadanas a las personas que utilizan nuestros diferentes canales de atención: presencial, virtual y telefónico.

9. ¿Considera que la percepción de la ciudadanía ha cambiado posterior a la implementación de la Política Pública?

Sí. Sobre todo, durante el tiempo de Pandemia, ya que el servicio de atención a la ciudadanía no paró, simplemente el Instituto ajustó los temas de tecnología y conectividad a todos los servidores y funcionarios en sus respectivos domicilios para así poder prestar la atención virtual y telefónica a los ciudadanos.

10. ¿Sabe que es Gobierno Abierto?

Sí. Es una política de gestión que establece que los ciudadanos tengan acceso a los documentos y procedimientos del gobierno con el fin de permitir la vigilancia pública efectiva.

11. Uno de los principios de Gobierno Abierto es la participación. ¿Considera que ha existido participación por parte de los funcionarios del Instituto en la implementación de la Política Pública?

Sí. Desde la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía se realizan continuamente mesas de trabajo para socializar a la comunidad directamente implicada, los diferentes proyectos y obras que se van a realizar o se están ejecutando por parte del Instituto; en dichas mesas de trabajo los ciudadanos exponen sus ideas y dejan sus peticiones.

12. ¿Cree usted que ha existido participación de la ciudadanía en la implementación de la política pública específicamente en los trámites relacionados con la contribución de valorización?

No. Hasta donde tengo entendido la ciudadanía no participa en la asignación de los cobros de valorización, ni tampoco existe una política pública para temas de contribución de valorización.

13. ¿Existe calidad en la información que se le suministra a la ciudadanía?

Sí. La información que se suministra a la ciudadanía es tomada de las bases de datos del Instituto y por medio de convenios interinstitucionales de las bases de datos de Catastro Distrital – S.I.I.C. y de la Ventanilla Única de Registro -VUR de la Superintendencia de Notariado y Registro.

14. ¿Considera usted que la transparencia es efectiva en la entidad?

Sí. El Instituto continuamente está informando a la comunidad por medio de sus páginas sociales los estados actuales de las obras, de los contratos y de los temas de interés como espacio público, cicloramas y vías a cargo del mismo.

15. ¿Conoce el Observatorio de Percepción Ciudadana del Instituto?

Sí. Este Observatorio está liderado por la Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía y tiene como objetivo mantener informados a los ciudadanos respecto a todos los tramites que se realizan en el Instituto.

16. ¿Sabe cuál es el objetivo del Observatorio de Percepción Ciudadana?

Sí. El objetivo del Observatorio es mantener al ciudadano informado sobre las opiniones, expectativas, percepciones, e impactos que generan en la ciudadanía los servicios ofrecidos por la entidad, así como los proyectos que se realizan.

17. El Gobierno Abierto contempla la colaboración activa entre los diferentes niveles gubernamentales y administraciones, así como entre estos y los ciudadanos ¿Se generan espacios de colaboración en los diferentes procesos del Instituto específicamente en los trámites relacionados con la contribución de valorización? No, en el tema específico de asignación de valorización los ciudadanos no participan.

18. ¿Conoce si se ha implementado el uso de las tecnologías para mejorar el servicio que se presta a la ciudadanía específicamente en los trámites relacionados con la contribución de valorización?

Sí, el Instituto ha dispuesto presupuestos importantes para el mejoramiento de los servicios tecnológicos para la prestación de los servicios virtuales a la ciudadanía como expedición de Certificados de Estado de cuenta para tramite notarial, duplicados de cuentas de cobro, entre otros.

19. ¿Sabe usted si posterior a la pandemia Covid 19, se han implementado nuevas estrategias con el fin de mejorar la atención al ciudadano y la percepción que el mismo tiene de la entidad?

Sí, en la oficina de Atención al Contribuyente algunos funcionarios han tomado cursos de lenguaje de señas para poder atender a la población discapacitada que requiera ese servicio.

20. ¿Considera que las estrategias implementadas han sido suficientes para lograr mejorar la percepción que la ciudadanía tiene sobre el Instituto específicamente en los trámites relacionados con la contribución de valorización?

Sí, en este momento el Instituto cuenta con varias alternativas de atención a la ciudadanía para la prestación del servicio, tales como atención virtual por el

portal valorización en la página del IDU, asistente virtual Fulvia, correo institucional de correspondencia, atención presencial en varias sedes y servicio telefónico.

¡Muchísimas gracias por su participación!

2. Fichas de caracterización revisión Documental

Documento	Elaborado por:	Fecha de Publicación	Dirigido a:	Contenido
Decreto 197 de 2014	Alcaldía Mayor de Bogotá.	Mayo 22 de 2014	Entidades públicas distritales	En este documento se adopta la política pública distrital de servicio a la ciudadanía
Documento Conpes D.C “Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía”.	Alcaldía Mayor de Bogotá.	Septiembre 26 de 2019	Entidades públicas distritales.	En este documento de política pública se lograron evidenciar las líneas estrategias, las líneas transversales, la problemática que atiende la política, los antecedentes, el proceso de participación, el objetivo general de la política, los objetivos específicos, la estructura y el seguimiento y evaluación.
Decreto 847 de 2019	Alcaldía Mayor de Bogotá.	Diciembre 30 de 2019	Entidades públicas distritales.	En este documento se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones
Decreto 293 de 2021	Alcaldía Mayor de Bogotá.	Agosto 11 de 2021	Entidades públicas distritales.	En este documento se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones
Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 2.	Alcaldía Mayor de Bogotá.	2022	Personas que prestan el servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades de la administración distrital.	Se encontraron aspectos generales, aspectos relevantes para la atención a la ciudadanía, perspectivas y enfoques relevantes para el servicio a la ciudadanía y

				protocolos de atención por canal de atención,
Manual de servicio al ciudadano y gestión de los derechos de petición versión 6.0.	Funcionarios del Instituto de Desarrollo Urbano "IDU".	Diciembre 25 de 2021	Funcionarios del Instituto de Desarrollo Urbano "IDU".	Objetivos, alcance, marco normativo, términos y definiciones, servicio a la ciudadanía, principios del servicio a la ciudadanía, valores organizacionales, característica del servicio a la ciudadanía, protocolos de servicio y canales de atención a la ciudadanía.
Cartilla de trámites y servicios versión 6.0.	Funcionarios del Instituto de Desarrollo Urbano.	Diciembre 6 de 2021	Personas interesadas en alguna de las actividades que realiza en Instituto de Desarrollo Urbano "IDU".	Derechos y deberes de los ciudadanos, la organización, propósitos misionales, canales de atención y tramites.
Manual operativo gestión de la contribución de la valorización versión 3, numeral 5.10 atención al ciudadano valorización.	Funcionarios del Instituto de Desarrollo Urbano "IDU".	Octubre 14 de 2020	Funcionarios del Instituto de Desarrollo Urbano "IDU".	Atención al ciudadano valorización, tramites y/o servicios, certificado de estado de cuenta para tramite notarial, otros certificados, estado de cuenta informativo, duplicado de cuenta de cobro, abonos, subrogación de la deuda, deposito en garantía, facilidades de pago, devoluciones de excedentes y canales de atención.
Directiva 5	Alcaldesa Mayor de Bogotá D.C	Octubre 9 de 2020	Secretarios(as) de despacho, directores (as) de departamentos administrativos e institutos, gerentes(as), presidentes(as) y directores(as) de establecimientos públicos, unidades administrativas especiales alcaldes(as) locales	Directrices sobre Gobierno Abierto de Bogotá.

			y rector del ente universitario autónomo.	
Observatorio de Percepción Ciudadana.	Funcionarios del Instituto de Desarrollo Urbano "IDU".		Ciudadanos interesados en conocer las opiniones, expectativas, percepciones e impactos de la ciudadanía en cada uno de los servicios prestados por la entidad.	Encuestas trimestrales de la percepción del ciudadano desde el año 2015, en los trámites relacionados con la contribución de valorización del Instituto de Desarrollo Urbano "IDU".