

CONSIDERANDO:

Que el artículo 2° de la Constitución Política, establece entre los fines esenciales del Estado el de garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.

Que el artículo 6° de la Ley 489 de 1998 define “el principio de coordinación” en las acciones administrativas de las entidades públicas, el cual ha sido observado en el desarrollo de la Política de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía.

Que el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 que modifica el artículo 32 de la Ley 489 de 1998, sobre “Democratización de la Administración Pública” establece que “todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública; para lo cual podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública...”.

Que el artículo 42 del Acuerdo Distrital 257 de 2006 sobre “Participación ciudadana y control social”, convoca a la Administración Distrital a promover la participación ciudadana en cada una de las etapas de la gestión pública, a fortalecer los espacios de interlocución e impulsar procesos de concertación entre los intereses de la ciudadanía y las iniciativas distritales.

Que el artículo 4° del Decreto Distrital 371 de 2010 dispone que las entidades del distrito deben: “Garantizar, facilitar y promover la participación de los ciudadanos y las organizaciones sociales en la gestión administrativa y contractual, para que realicen control social en relación con éstos (...)”.

Que en virtud de lo dispuesto en los artículo 1° y 4° del Decreto Distrital 503 de 2011, la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital tiene como objetivo “Promover, concertar y fortalecer los procesos de construcción democrática de lo público, creando las condiciones que permitan reconocer y garantizar el derecho a la participación incidente de la ciudadanía y sus organizaciones en los procesos de formulación, decisión, ejecución, seguimiento, evaluación y control social de las políticas públicas, Plan Distrital de Desarrollo, Planes Locales de Desarrollo y Plan de Ordenamiento Territorial”, lo cual es de obligatorio cumplimiento para los servidores públicos, entidades, dependencias e instancias de

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU

RESOLUCIÓN N° 7874 (28 de diciembre de 2021)

“Por la cual se adopta la Política de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía del IDU”

EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU,

en ejercicio de sus facultades legales y en especial las conferidas por el Acuerdo 001 de 2009 y el Acuerdo 006 del 2021, expedidos por el Consejo Directivo del IDU, y

gobierno y de la administración pública del orden distrital y local.

Que el Instituto se encuentra alineado con el objetivo de la Política Pública de Cultura Ciudadana (Documento CONPES D.C. 10 de 2019 SDP), el cual busca propiciar transformaciones culturales “que favorezcan la cooperación corresponsable en la construcción de una ciudad y una ciudadanía que valora y promueve el desarrollo humano y las libertades, la participación, el ejercicio pleno de los derechos, la convivencia pacífica, el respeto de todas las formas de vida, la sostenibilidad de la ciudad y el cuidado de lo público como patrimonio común, en perspectiva de género, poblacional - diferencial, territorial y ambiental”.

Que la Resolución 156 de 2021 adopta la filosofía organizacional del IDU, en su artículo 2º establece como Propósito Central (Misión) de la entidad: “Estructuramos y desarrollamos proyectos de infraestructura vial y movilidad multimodal, de forma sostenible, incluyente, innovadora y eficiente, para contribuir al desarrollo urbano de Bogotá Región y mejorar la calidad de vida de su gente”. En su artículo 5º define dentro de los objetivos estratégicos, el de “Mejorar el relacionamiento de la entidad con la ciudadanía y otros actores claves”, siendo los Proyectos Estratégicos: el “5.1. Mejoramiento del relacionamiento de la entidad, fortaleciendo los procesos de participación y cultura ciudadana” y el “5.2. Fortalecimiento del posicionamiento de la entidad mediante una comunicación transparente, que visibilice el quehacer de la entidad y sus logros”.

Que a través del artículo 39 de la Resolución IDU-6175 de 2021 se adoptó la versión 6.0 del Manual de Procesos del Instituto de Desarrollo Urbano -IDU, el cual establece la Gestión Social y Participación Ciudadana como proceso estratégico encargado de “Asesorar, diseñar, implementar y evaluar la gestión social y el servicio a la ciudadanía; en el marco de la participación ciudadana, cultura ciudadana, derecho a la ciudad, responsabilidad social, control social, transparencia y sostenibilidad aplicables a los procesos de la entidad, conforme a la normatividad vigente y a los pilares y ejes transversales del Plan de Desarrollo con el fin de vincular a la ciudadanía en el Desarrollo Urbano de Bogotá.”.

Que el documento “Lineamientos Metodológicos para la Planeación Participativa en los Proyectos Urbanos Integrales” de 2012, de la Secretaría Distrital de Planeación, define los Programas Urbanos Integrales como “Proyectos estructurantes de desarrollo urbano, por lo que requieren ser formulados e implementados en un contexto que contemple entre otros, aspectos urbanísticos, sociales y de participación, ambientales, de competitividad y productividad.”

Que mediante el documento CONPES 3819 de 2014 del Departamento Nacional de Planeación -DNP- se establece los lineamientos de la Política Nacional para Consolidar el Sistema de Ciudades en Colombia, definiendo acciones que promueven la calidad de vida y la equidad urbana a través de una visión de crecimiento verde y sostenible, incrementado la conectividad física y digital de las ciudades para fomentar su desarrollo productivo.

Que en cumplimiento de los lineamientos de la Agenda Internacional de Desarrollo 2030, el país se ha adherido al compromiso de realización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la Nueva Agenda Urbana aprobada en Quito –Hábitat III, los compromisos de la Conferencia de las Partes de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático – París COP 21, el Marco Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres – Sendai 2030, compromisos que apuntan a promover ciudades más equitativas, incluyentes, compactas y planificadas para el desarrollo urbano sostenible, participativo y con estándares de gobernanza urbana. En particular se resalta de esta agenda internacional el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número 11, que promueve ciudades y asentamientos urbanos inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

Que los lineamientos en conjunto estructuran la planificación de ciudades y asentamientos humanos sostenibles, equitativos, con conectividad y movilidad por medios masivos de transporte, con prelación del espacio público, la gobernanza y corresponsabilidad entre actores y la generación de acciones que fomenten la calidad de vida.

Que el Artículo 2º del Acuerdo 06 de 2021 del Consejo Directivo del IDU, establece que “La Oficina de Atención al Ciudadano ahora se denominará Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía”, lo cual implica también un viraje importante de la perspectiva tradicional de gestión social hacia la necesidad de desarrollar una gestión urbana integral para los proyectos, resaltando la trayectoria, alcances y resultados de la implementación de procesos de innovación social desarrollados con éxito por la entidad, a través de dicha Oficina.

Que esto permite consolidar ejes estratégicos para la gestión de la Entidad y de los Proyectos Urbanos Integrales en la ciudad, tales como la cultura ciudadana, la comunicación para el desarrollo, co-creación y participación incidente, medición de la percepción, satisfacción ciudadana y mitigación de los impactos socio – culturales.

Que el proceso de actualización de la Política obedece también a la necesidad de fortalecer la gobernanza

urbana con actores privados, públicos y comunales, expandir las relaciones de valor, inclusión y confianza con la ciudadanía, fortalecer los espacios y los medios para la participación incidente, y promover espacios para el diálogo de saberes.

Que el Instituto mediante la Resolución IDU-4940 de 2018 había establecido la Política de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía, la cual requiere ser modificada, actualizando su objetivo general y específicos, marco normativo, considerandos conceptuales, así como el Marco de Acción para su implementación.

Que en mérito de lo expuesto, se hace necesario adoptar una “*Política de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía*” que oriente procesos y acciones de diálogo ciudadano, participación y co-creación, apropiación, control social, transparencia, responsabilidad social y cultura ciudadana, como elementos fundamentales en el marco de los proyectos que desarrolla la entidad en las diferentes localidades del Distrito. Una política fundamentada en un marco normativo (nacional, distrital e institucional), así como un marco conceptual y de acción en concordancia a los desafíos de ciudades globales en una sociedad del conocimiento y la información.

Que en mérito de lo expuesto el Director General,

RESUELVE:

Artículo 1. *Adopción de la Política de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía.* Adóptese la Política de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía, cuyo objetivo general es potenciar transformaciones urbanas, territoriales y sociales a través de los procesos de relacionamiento, servicio a la ciudadanía, gestión socio-cultural y sostenibilidad, para los proyectos IDU y demás iniciativas lideradas por la entidad. Los objetivos específicos, principios, marco normativo y conceptual, se desarrollan en el documento “Política de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía”, el cual hace parte integral de la presente Resolución.

Parágrafo. De acuerdo con las competencias y funciones asignadas, el papel, alcance e identificación de los recursos e instrumentos de los diferentes actores involucrados, serán definidos por parte del área a cargo del proceso estratégico de Gestión Social y Participación Ciudadana del IDU.

Artículo 2. *Documentos y herramientas de la Política de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía.* La Política de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía se materializa a través de la implementación de los siguientes documentos y herramientas:

- 2.1. “Guía de Gestión Social para el Desarrollo Urbano Sostenible”, un marco de referencia para funcionarios, contratistas e interventores del IDU, estableciendo lineamientos para la gestión socio-cultural en cada una de las fases de los proyectos que ejecuta la entidad;
- 2.2. Cartilla “Construyendo Ciudad: participación ciudadana y control social para proyectos de desarrollo urbano”, dirigida a la ciudadanía que sintetiza elementos centrales de la Guía de Gestión Social para el Desarrollo Urbano Sostenible, orientada a la participación de los ciudadanos en las diferentes etapas de los proyectos desarrollados por el IDU;
- 2.3. “Manual de servicio al ciudadano y gestión de los derechos de petición”, el cual establece criterios, directrices, lineamientos y acciones legales y procedimentales para la adecuada atención de la ciudadanía en todas las áreas del IDU, en especial a través de los canales de atención dispuestos por la entidad;
- 2.4. “Cartilla de Trámites y Servicios”, la cual orienta y facilita a la ciudadanía el conocimiento y acceso a trámites servicios de la entidad, así como a sus puntos de atención;
- 2.5. “Plan de Gestión Social y Participación Ciudadana”, una herramienta de planificación anual que estructura de manera coherente actividades de los cuatro grupos funcionales de la Oficina de Relacionamento y Servicio al Ciudadano;
- 2.6. “Capítulo/Apéndice social y obligaciones contractuales para proyectos IDU”, el cual contiene las obligaciones que tienen por fuente una relación jurídica contractual entre el IDU, los contratistas e interventores, con ocasión del desarrollo de los proyectos y que corresponden a una determinada fase del ciclo de vida del proyecto;
- 2.7. Sistema de atención al ciudadano BACHUE, compuesto por el Sistema de Gestión Social–SIGES y el Software de Gestión de PQRS, los cuales son un conjunto de herramientas tecnológicas que permiten hacer seguimiento a cada PQRS, verificando la oportunidad y la calidad de la respuesta brindada al ciudadano.

Artículo 3. Divulgación. La Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía se encargará de divulgar y/o socializar en todas las áreas de la Entidad la Política de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía, y su material de apoyo y herramientas. Esta Política y su material y herramientas de apoyo serán publicados en la página de internet de la entidad.

Artículo 4. Vigencia. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Registro Distrital y deroga la Resolución IDU-4940 de 2018.

Dada en Bogotá, D.C., a los veintiocho (28) días del mes de diciembre de dos mil veintiuno (2021).

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

DIEGO SÁNCHEZ FONSECA
Director General
