
RESOLUCIÓN N° 7875 **(28 de diciembre de 2021)**

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

EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU,

en usos de sus atribuciones legales y estatutarias y en especial las conferidas por el Acuerdo Distrital 19 de 1972 y los Acuerdos 01 de 2009 y 06 de 2021 del Consejo Directivo del IDU, y

CONSIDERANDO:

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

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

Que la Ley 1755 de 2015 por la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), regula las actuaciones administrativas relacionadas con el derecho de petición de interés general y particular, las distintas modalidades de peticiones, así como las reglas generales de presentación, requisitos, términos y forma de resolverlos.

Que de conformidad con el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que de conformidad con lo señalado en el literal b) del artículo 4º de la Ley 87 de 1993, dentro de los elementos para el Sistema de Control Interno, es deber y responsabilidad de los directivos de la entidad, implementar aspectos que permitan la aplicación del control interno, dentro de los cuales se encuentra la definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos.

Que de conformidad con el artículo 2.2.21.5.2 del Decreto Nacional 1083 de 2015 se establece que, para efectos de dar cumplimiento al control interno en las organizaciones públicas, éstas elaborarán, adoptarán y aplicarán manuales a través de los cuales se documentarán y formalizarán los procedimientos a partir de la identificación de los procesos institucionales.

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

Que mediante el Decreto Distrital 197 de 2014 se adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la ciudadanía en el Bogotá D.C.

Que mediante el Decreto Distrital 847 de 2019, modificado por el art. 2º del Decreto Distrital 293 de 2021 se establecen y unifican, para todas las entidades que conforman el Distrito Capital, los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía, racionalización de trámites e implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Que se hace necesario actualizar la versión 5.0 del Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición del Instituto, adoptado mediante Resolución IDU-120 del 15 de enero de 2019, y en consecuencia adoptar una nueva versión del manual, con el propósito de incluir los avances en tecnologías de la información y la comunicación; incluir la obligatoriedad del manejo de peticiones a través de redes sociales; aclarar la temporalidad para la solicitud de modificación del tipo documental; georreferenciación; protocolos de atención a etnias y personas LGBTI; inclusión en los principios de servicio a la ciudadanía, del cero tolerancia al soborno y cero tolerancia a la corrupción.

Que en cumplimiento de lo expuesto anteriormente se hace necesario actualizar, estructurar y organizar el Manual de “DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN”, para establecer directrices, lineamientos y protocolos de atención a la ciudadanía y la gestión de los derechos de petición de origen ciudadano, desde la recepción hasta la notificación de la respuesta a la ciudadanía.

En mérito de lo expuesto el Director General,

RESUELVE:

Artículo 1. Adopción. Adoptar la Versión 6.0 del Manual “DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN”, en el marco de la política pública distrital contenida en el Decreto Distrital 197 de 2014 y sus decretos modificatorios.

Artículo 2. Divulgación. La Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía se encargará de divulgar y/o socializar en todas las áreas de la Entidad el *Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición*. Este Manual será publicado en la página de internet de la entidad y en la intranet.

Artículo 3. Vigencia. El presente Acto Administrativo rige a partir del día de su publicación en el Registro Distrital y deroga la Resolución IDU-120 del 15 de enero de 2019 que adoptó la versión 5.0 del manual “DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN”.

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