



ORSC
202518500005306
Información Pública

RESOLUCIÓN NÚMERO 530 DE 2025

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

EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU,
en ejercicio de sus facultades legales y en especial las conferidas por el artículo 17 del Acuerdo Distrital 19 de 1972, 29 del Acuerdo 01 de 2009 y 5º del Acuerdo 06 de 2021 modificado por el artículo 4º del Acuerdo 02 de 2022 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 mediante el Decreto Distrital 197 de 2014 se adoptó “la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.; el cual se encuentra modificado por los Decretos Distritales 847 de 2019, 293 de 2021 y 410 de 2024.



ORSC
202518500005306
Información Pública

RESOLUCIÓN NÚMERO 530 DE 2025

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

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 el “Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital” fue expedido mediante Circular 005 del 15 de agosto de 2019 de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y cuya versión 2.0 de 2022, que al a fecha se encuentra vigente, establece parámetros para que las personas que prestan servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades de la administración distrital brinden un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario, equitativo y de calidad a la ciudadanía; inicia con los protocolos de atención dirigidos a los diferentes grupos poblacionales incorporando el enfoque de derechos, de género, poblacional diferencial y la perspectiva de interseccionalidad, y finaliza con la descripción y recomendaciones para los diferentes momentos del ciclo de servicio de los canales de atención presencial, telefónico y virtual.

Que la Circular en mención dispuso la posibilidad de que el “Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital”, fuera adoptado, homologado y/o representara una guía para los servidores públicos de las entidades distritales.

Que el Instituto de Desarrollo Urbano posee desde el año 2012 el Manual de Atención Ciudadano” cuya Versión 1.0 fue adoptada mediante la Resolución IDU-3413 de 2012.

Que mediante Resolución IDU-4940 de 2018 se unificaron los Manuales para Servicio a la Ciudadanía MG-SC-017 Versión 4.0 y el trámite de los derechos de petición MG-SC-01 Versión 6.0; actualizándose mediante la Resolución IDU-120 de 15 de enero de 2019, la Versión 5.0.

Que en vigencia de la ya mencionada Circular 05 de 2019, el Instituto expidió la Resolución IDU-7875 del 28 de diciembre de 2021 adoptando la versión 6.0 del “MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN”, la cual se encuentra vigente.



ORSC
202518500005306
Información Pública

RESOLUCIÓN NÚMERO 530 DE 2025

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

Que es necesario mantener actualizado el “MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN” del IDU a fin de optimizar un adecuado servicio a la ciudadanía, que supone ir más allá de la responsabilidad legal de tener un sistema de gestión para la atención de los requerimientos de la ciudadanía, representa la prestación de un servicio más equitativo, con igual trato para la ciudadanía sin incurrir en distinción alguna para obtener los mismos servicios. Significa prestar un servicio más amable, respetuoso, digno, cálido y humano, ofreciendo más y mejor información sobre la Administración; fortalecer los canales de comunicación y condiciones para que la ciudadanía y servidores se sientan cómodos en el proceso y puedan interactuar sencillamente; de manera que el resultado sea un servicio ágil, eficiente y efectivo.

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 (manuales) 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 se hace necesario actualizar la Versión 6.0 del Manual, y en consecuencia adoptar una nueva versión, con el propósito de actualizar el documento por cambios de la Entidad en el sistema de gestión documental, lineamientos



ORSC
202518500005306
Información Pública

RESOLUCIÓN NÚMERO 530 DE 2025

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

distritales de lenguaje claro e incluyente e inclusión de temas sobre accesibilidad y atención poblacional diferencial, en los procesos de formación, planeación participativa y definición de lineamientos técnicos para el proceso de gestión sociocultural para el ciclo de proyectos de infraestructura para la movilidad y el espacio público en el desarrollo urbano de Bogotá.

Que, en cumplimiento de lo expuesto, mediante la presente Resolución se adopta la nueva versión del “MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN”, que establece las directrices, lineamientos y protocolos de atención a la ciudadanía y la gestión de los derechos de petición de la ciudadanía, desde la recepción de la solicitud hasta la notificación de la respuesta a las personas peticionarias.

En mérito de lo expuesto el Director General,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º. Adopción. Adoptar el “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 modificado por los Decretos Distritales 847 de 2019, 293 de 2021 y 410 de 2024.

PARÁGRAFO. El texto del Manual hace parte integral de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º. Divulgación. La Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía se encargará de divulgar y/o socializar en todas las dependencias del Instituto el “MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN” V.7.0; así como las versiones posteriores; las cuales deben publicarse en oportunidad en la página de internet e intranet de la entidad.



ORSC
202518500005306
Información Pública

RESOLUCIÓN NÚMERO 530 DE 2025

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

ARTÍCULO 3º. Vigencia y derogatoria. El presente Acto Administrativo rige a partir del día de su comunicación en la página de internet e intranet del Instituto; deberá publicarse en el Registro Distrital y deroga la Resolución IDU-7875 del 28 de diciembre de 2021 mediante la cual se adoptó la versión 6.0.

Dada en Bogotá D.C., en Marzo 21 de 2025.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



PEDRO ORLANDO MOLANO PÉREZ
Director General

Firma mecánica generada el 21-03-2025 04:08:12 PM autorizada mediante Resolución No. 400 de marzo 11 de 2021.

Aprobó: LILIANA PULIDO VILLAMIL-Oficina Asesora de Planeación
Aprobó: PAULA ANDREA RADA PINZON-Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía
Aprobó: MARTHA LILIANA GONZÁLEZ MARTÍNEZ-Subdirección General Jurídica
Elaboró: CLAUDIA MARIA MAJE GAVIRIA-Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía