



POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	2
2	JUSTIFICACIÓN	3
3	MARCO NORMATIVO	4
4	MARCO CONCEPTUAL	5
5	OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	6
6	DOCUMENTOS QUE OPERACIONALIZAN LA POLÍTICA	7
7	ANEXO 1 – MARCO NORMATIVO DE LA POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	8
8	REFERENCIAS Y BIBLIOGRAFÍA	10
9	CONTROL DE VERSIONES	11

1 INTRODUCCIÓN

Planear, transformar y hacer la ciudad sostenible que soñamos es un reto asumido por el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU a través de la estructuración y ejecución de proyectos de movilidad sostenible, multimodal y espacio público para Bogotá Ciudad-Región. Todos nuestros proyectos se estudian, diseñan, ejecutan y evalúan con una lógica sistémica que permite acompañar las intervenciones físico-espaciales con una nueva gestión urbana, procesos de relacionamiento y servicio a la ciudadanía que apuntan a robustecer la gobernanza y agregar valor social a través de la innovación. En IDU hacemos ciudad colaborativamente, activamos ciudadanías responsables con lo público, fortalecemos tejidos sociales y creamos nuevas formas de vivir la ciudad.

La *Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía* es producto del aprendizaje organizacional y la evolución de la gestión social y cultural de los proyectos de infraestructura en la Entidad. Inició como un mecanismo 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. La gestión socio-cultural integral, juega un papel fundamental en la construcción de confianza y credibilidad en las instituciones, la promoción de la transparencia, el desarrollo sostenible y la equidad urbana, cultural y social.

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, enmarcados en el conjunto de lineamientos internacionales como la Nueva Agenda Urbana aprobada en Hábitat III, la Agenda de Desarrollo 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) acordados por Naciones Unidas (2015). Planteamientos que se resumen en “una invitación a crear un planeta más sostenible, seguro y próspero para la humanidad” y de esta manera construir ciudades justas, seguras, sanas, accesibles, asequibles, resilientes y sostenibles, que “alientan la participación, promueven la colaboración cívica y generan un sentido de pertenencia y apropiación entre todos sus habitantes”.¹

Justo por lo anterior, el presente proceso de actualización de esta política busca responder a la necesidad de plantear lineamientos y directrices institucionales que fortalezcan el marco de interacción necesarias para la gestión socio-cultural liderada por la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía, los procesos colaborativos con actores comunitarios, organizacionales, gremiales, académicos y con otras Entidades de la Administración Distrital. De manera consecuente, busca fortalecer la concepción del gestor urbano como un actor central del relacionamiento y el servicio a la ciudadanía, tanto como su interacción con los actores de las demás áreas del Instituto.

¹ United Nations Task Team (2015), *Urban Governance*, Habitat III Issue Papers No. 6. United Nations Conference on Housing and Sustainable Urban Development. Disponible en: [HTTP://HABITAT3.ORG/WP-CONTENT/UPLOADS/HABITAT-III-ISSUE-PAPER-6_URBAN-GOVERNANCE-2.0.PDF](http://habitat3.org/wp-content/uploads/Habitat-III-Issue-Paper-6-Urban-Governance-2.0.pdf)

2 JUSTIFICACIÓN

Las políticas, manuales, guías y procesos organizacionales y contractuales que orientan la acción de la Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía, tienen como marco el proceso estratégico de Gestión Social y Participación Ciudadana del Instituto de Desarrollo Urbano y se estructuran bajo la comprensión de que los *procesos de construcción de la ciudad son, al mismo tiempo, procesos de construcción de ciudadanías*.

La noción integral del desarrollo urbano supone una *concepción de ciudad* más que de obras individuales y aisladas, e incorpora en paralelo la gestión de dimensiones físicas, sociales, culturales, políticas, económicas y ambientales. Para desarrollar esta apuesta por la integralidad, la Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía requiere gestores urbanos con una visión interdimensional, interdisciplinaria e interinstitucional y equipos de trabajo de alto nivel, quienes lideren:

- El desarrollo de un tejido de diálogos de saberes y espacios de participación incidente, a partir del cual se construyan colaborativamente los proyectos.
- La implementación de procesos formativos donde estamos en disposición de aprender/enseñar sobre la ciudad, sus territorios y nuestra experiencia en ellos.
- La promoción de la cultura ciudadana, la civilidad y la sana convivencia, en un marco de construcción conjunta del hábitat y la habitabilidad
- El reconocimiento de las narrativas, sistemas de valores y representaciones sociales como aspectos centrales del desarrollo urbano.
- Las mediciones de la opinión ciudadana y el uso de esta data como valor agregado en la toma de decisiones sobre los proyectos.
- La apuesta por una forma de comunicación vinculada a la ciudadanía, que fomente la participación y el control social y vincule el desarrollo urbano al desarrollo socio-económico.
- Una actitud de servicio universal en todo nuestro quehacer, sustentada en procedimientos ágiles que permitan tratamientos efectivos y oportunos a los requerimientos de diversos actores.

Lo anterior supone posicionar la concepción de los proyectos urbanos integrales como modelo de gestión de proyectos, y en ello, *revalorizar y reposicionar el trabajo conjunto con la ciudadanía* durante todo el ciclo de proyectos y en tres escalas complementarias. En primer lugar, en la escala institucional, fortaleciendo la interacción con las demás áreas de la Entidad para fomentar procesos de participación y co-diseño desde las etapas tempranas de los proyectos. En segundo lugar, a nivel interinstitucional, para crear y sostener en el tiempo los sinergismos requeridos para el desarrollo urbano integral de la ciudad y garantizar un servicio público interdimensional e integral en cada territorio. Y en tercer lugar, con las comunidades y organizaciones de orden territorial, buscando incorporarles a lo largo de la cadena de valor de los proyectos (y no sólo en la etapa de construcción) e incidir conscientemente en el hábitat y el habitar de la ciudadanía.

La actual *Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía* asume el modelo de gestión de los proyectos urbanos integrales -PUI- que, además de responder a las necesidades de la gestión social tradicional (mitigar los impactos de las obras e informar a la ciudadanía sobre los proyectos), apuesta por una gestión urbana que transforma el proyecto en i) dinamizador de las transformaciones socio-culturales y fortalecedor de los tejidos sociales y comunitarios, ii) catalizador de las capacidades de la ciudadanía para incidir en la construcción del hábitat y mejorar sus condiciones barriales y territoriales, y iii) potencializador de la gobernanza urbana con la promoción de sinergismos intersectoriales, interinstitucionales y multiescalares.

3 MARCO NORMATIVO

Desde las entidades distritales se ha consolidado, a través de distintas administraciones, una política de calidad en la atención al ciudadano, optimizando el acompañamiento social en las diferentes etapas de obra, la mitigación de impactos, la atención a los requerimientos de información y la participación como escenario de concertación y construcción colectiva. La participación se entiende como el escenario para toma de decisiones concertadas con los ciudadanos, buscando que la incidencia del proyecto que desarrolla el IDU reconozca conjuntamente expectativas, características, visiones y memoria. Como derecho consagrado en la Constitución, tiene como propósito que todos los ciudadanos puedan *“participar de las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural”* (Constitución Política de Colombia de 1991).

Entre sus tipologías se destacan la participación política y comunitaria que posibilita que los ciudadanos consulten, se vinculen, acompañen, tomen decisiones, hagan veeduría en los procesos, asuman un papel activo en la sostenibilidad de los proyectos y se empoderen de su territorio. La participación debe ser incidental, es decir, debe permitir que los individuos y colectivos reconozcan que sus ideas son consideradas, que existe consulta a la hora de tomar decisiones, que su aporte se materializan en iniciativas y que su presencia suma e invita a la reflexión para un impacto más positivo.

A través de la Ley 489 de 1998, se orientó la gestión pública hacia el principio de la democracia participativa. La Ley 1757 de 2015 establece los mecanismos, espacios e instancias para garantizar el derecho a la participación democrática. A nivel Distrital, el Acuerdo 257 de 2006, establece la arquitectura institucional de la Administración Distrital, promueve la participación ciudadana en los diversos procesos y etapas de la gestión pública en la ciudad, propiciando el fortalecimiento de los espacios de interlocución y concertación ciudadana e iniciativas públicas.

El Artículo 2º del Decreto Distrital 503 de 2011, *“Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital”*, precisa la trascendencia de reconocer la diversidad en los medios y formas de aportar, el acceso de todas las personas a los escenarios para las ideas y el conocimiento, la calidad de los procesos para que cada vez sean más los actores que se vinculen y sientan que su papel es preponderante.

Otros documentos para destacar en el marco normativo, además de los ya incluidos en el normograma, aparecen en el ANEXO 1.

4 MARCO CONCEPTUAL

El Instituto de Desarrollo Urbano a través de la Resolución 0156 de 2021, adoptó su modelo de Filosofía Organizacional y Código de Buen Gobierno en torno a su propósito central de estructurar y desarrollar proyectos urbanos de infraestructura vial y movilidad multimodal, de forma sostenible, innovadora e incluyente. Determinó *incrementar el relacionamiento con la ciudadanía y diversos actores claves* como un objetivo estratégico a través del fortalecimiento de los procesos de participación y cultura ciudadana, así como un modelo de comunicación transparente.

Justamente, la *Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía* promueve la generación de valor social a través de procesos de gobernanza colaborativa, gobierno abierto, innovación, comunicación, transparencia, sostenibilidad y relacionamiento e incidencia ciudadana en el ciclo de vida de los proyectos de la Entidad.²

Modelo de Relacionamiento y Servicios a la Ciudadanía para generar valor social a la transformación territorial de los proyectos urbanos



Por **relacionamiento ciudadano** se comprenden procesos de diálogo, construcción de confianza y generación de valor para materializar el derecho a la participación ciudadana incidente en todas las etapas del ciclo de proyectos y fortalecer las relaciones IDU-Ciudadanía.

Por **valor social** se entiende el conjunto de impactos colaborativos, participativos y creados conjuntamente a través del relacionamiento con las ciudadanías. Es valor social porque se produce en/para las comunidades.

² Las definiciones consignadas a continuación vienen a sumarse a las que ya existen en el glosario institucional, donde se encuentran algunas otras definiciones complementarias. Para más detalles, ver: [HTTPS://WWW.IDU.GOV.CO/PAGE/TRANSPARENCIA/INFORMACION-DE-INTERES/GLOSARIO](https://www.idu.gov.co/page/transparencia/informacion-de-interes/glosario)

La **gobernanza** es una forma de responsabilidad compartida entre diferentes actores sociales, institucionales, gremiales, academia y privados para la construcción de ciudad y ciudadanías.

Por **cultura ciudadana** comprendemos la interrelación del conjunto de hábitos, creencias, valores y comportamientos para la auto transformación, la transformación de las ciudadanías y la transformación de los territorios.

Por **transformaciones urbanas** entendemos las que son producto de las intervenciones físicas de los proyectos urbanos integrales y de movilidad sostenibles, mientras las **transformaciones territoriales** son aquellas que resultan de la relación de los actores sociales y comunitarios con los proyectos. Finalmente, serán **transformaciones socioculturales** aquellas promovidas por el modelo de cultura ciudadana.

La **innovación pública y social** se ubica en la línea de innovación en procesos, busca generar valor social compartido y en nuestro caso, se basa en ejercicios de co-creación entre diferentes actores públicos y privados, y la generación de acciones colaborativas y colectivas.

La **comunicación para el desarrollo** es el eje articulador entre la participación incidente, el servicio a la ciudadanía y la medición de la percepción. Se desarrolla colaborativamente con los actores, es contextualizada, con énfasis territorial y empática con el sentir de las comunidades

Otros términos y definiciones aplicables al procedimiento pueden ser consultados en el micro sitio Diccionario de términos IDU, en <https://www.idu.gov.co/page/transparencia/informacion-de-interes/glosario>

5 OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Objetivo general

Potenciar transformaciones urbanas, territoriales y socio-culturales a través de los procesos de relacionamiento, servicio a la ciudadanía, gestión socio-cultural, sostenibilidad, para los proyectos IDU y demás iniciativas lideradas por la Entidad.

Objetivos específicos

1. Diseñar, implementar y evaluar espacios de participación y co-creación a lo largo del ciclo de proyectos, estableciendo la trazabilidad e incidencia de la participación para cada espacio y etapa.
2. Fomentar la corresponsabilidad y la apropiación de los proyectos y territorios a partir de la creación de espacios de diálogo ciudadano, intercambio de saberes, construcción colectiva del hábitat y el fortalecimiento del tejido social y comunitario.

3. Orientar, coordinar y ejecutar el componente socio-cultural en el ciclo de proyectos, acompañando la supervisión técnica y las intervenciones de urbanizadores y/o terceros.
4. Diseñar y liderar acciones de gestión interinstitucional y territorial de relacionamiento ciudadano, para anticipar impactos positivos y negativos de los proyectos, establecer un servicio público integral en los territorios y construir imaginarios sociales sobre el desarrollo urbano.
5. Desarrollar e implementar estrategias y acciones de comunicación para el desarrollo, fortaleciendo el acceso a la información para fomentar la participación, apropiación y sostenibilidad de los proyectos.
6. Liderar el fortalecimiento de la cultura organizacional de servicio en la Entidad, con la definición de estrategias y acciones para la atención de los usuarios externos (ciudadanía) e internos (Gente IDU) de forma oportuna, eficaz y eficiente.
7. Producir información cualificada para la toma de decisiones a partir de la analítica de los datos que resultan de la gestión de la Oficina, así como de la información primaria obtenida de la percepción y satisfacción ciudadana.
8. Liderar y ejecutar programas y acciones de formación en desarrollo urbano y cultura ciudadana para construir habilidades y capacidades que faciliten la comprensión de los procesos y proyectos IDU y fomentar la participación cualificada.
9. Diseñar y ejecutar estrategias del modelo de Gobierno Abierto para la ideación, co-creación e innovación con uso de las TIC, involucrando a la ciudadanía de forma incluyente y diferencial en el desarrollo urbano de la ciudad, asegurando la transparencia y democratización de la gestión pública.

6 DOCUMENTOS QUE OPERACIONALIZAN LA POLÍTICA

A continuación, se listan los documentos que, en conjunto con los lineamientos del presente, permiten el desarrollo de la Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía en estrategias, planes y acciones:

- **Guía de Gestión Social para el Desarrollo Urbano Sostenible.** Este documento es 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.
- **Construyendo Ciudad: participación ciudadana y control social para proyectos de desarrollo urbano.** Una cartilla 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.
- **Manual de servicio al ciudadano y gestión de los derechos de petición.** Documento que 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.

- **Cartilla de Trámites y Servicios.** Esta cartilla orienta y facilita a la ciudadanía el conocimiento y acceso a trámites y servicios de la entidad, así como a sus puntos de atención.
- **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.

7 ANEXO 1 – MARCO NORMATIVO DE LA POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Nivel	Norma	Iniciativa	Título
Organismos Multilaterales	Resolución 70/1	ONU	Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible
	Resolución 69/313	ONU	Agenda de Acción de Addis Abeba de la Tercera Conferencia Internacional sobre la Financiación para el Desarrollo
	FCCC/CP/2015/10/Add.1, decisión 1/CP.21	ONU	Acuerdo de París aprobado en virtud de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático
	A/CONF.151/26 (Vol. IV)	ONU	Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo
	EB111/31- 12 de diciembre de 2002	CEPAL	Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible
	A/CONF.166/9, 19 de abril de 1995	ONU	Cumbre Mundial sobre Desarrollo Social
	A/RES/S-21/2 8 de noviembre de 1999	ONU	Programa de Acción de la Conferencia Internacional sobre la Población y el Desarrollo
	A/66/L.56	ONU	Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible, RIO+20: el futuro que queremos
	Conferencia Hábitat III	ONU	La Nueva Agenda Urbana
	Carta de suscripción del 02 de abril de 2017	ONU	Pacto Global de Naciones Unidas
Nacional	Constitución de 1991	Congreso de Colombia	Constitución Política de Colombia
	Ley 338 de 1997	Congreso de Colombia	Ley de Desarrollo Territorial. Por la cual se modifica la Ley 9ª de 1989, y la Ley 3ª de 1991 y se dictan otras disposiciones
	Decreto 879 de 1998	Congreso de Colombia	Por el cual se reglamentan las disposiciones referentes al ordenamiento del territorio municipal y distrital y a los planes de ordenamiento territorial
	Ley 9 de 1989	Congreso de Colombia	Por la cual se dictan normas sobre planes de desarrollo municipal, compraventa y expropiación de bienes y se dictan otras disposiciones
	Ley 99 de 1993	Congreso de Colombia	Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza

			el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones
	Ley 152 de 1994	Congreso de Colombia	Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo
	Ley 136 de 1994	Congreso de Colombia	Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios
	Ley 614 de 2000	Congreso de Colombia	Por medio de la cual se adiciona la Ley 388 de 1997 y se crean los comités de integración territorial para la adopción de los planes de ordenamiento territorial
	Decreto 4002 de 2004	Presidencia de la República	Por el cual se reglamentan los artículos 15 y 28 de la Ley 388 de 1997
	Decreto 3600 de 2007	Presidencia de la República	Por el cual se reglamentan las disposiciones de las Leyes 99 de 1993 y 388 de 1997 relativas a las determinantes de ordenamiento del suelo rural y al desarrollo de actuaciones urbanísticas de parcelación y edificación en este tipo de suelo y se adoptan otras disposiciones
	Ley 1454 de 2011	Congreso de Colombia	Por la cual se dictan normas orgánicas sobre ordenamiento territorial y se modifican otras disposiciones
	Ley 489 de 1998	Congreso de Colombia	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones
	Ley Estatutaria 1757 DE 2015	Congreso de Colombia	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática
	Ley 1682 de 2013	Congreso de Colombia	Por la cual se adoptan medidas y disposiciones para los proyectos de infraestructura de transporte y se conceden facultades extraordinarias
	Ley 1712 de 2014	Congreso de Colombia	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
	Decreto 1499 de 2017	Presidencia de la República	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
	CONPES 3785 de 2013	Consejo Nacional de Política Económica y Social	Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano
	Decreto 1078 de 2015	Presidencia de la República	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
	Ley 1882 de 2018	Congreso de Colombia	Por medio de la cual se adicionan, modifican y dictan disposiciones orientadas a fortalecer la contratación pública en Colombia, la ley de infraestructura y se dictan otras disposiciones
Distrital	Acuerdo Distrital 761 de 2020	Secretaría Distrital de Planeación	Por medio del cual se adopta el Plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del Distrito Capital 2020-2024 “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI”
	Decreto Distrital 190 de 2004	Alcaldía Mayor de Bogotá	Por medio del cual se compilan las disposiciones contenidas en los Decretos Distritales 619 de 2000 y 469 de 2003
	Acuerdo Distrital 257 de 2006	Concejo de Bogotá	Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones

	Decreto Distrital 371 de 2010	Alcaldía Mayor de Bogotá	Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital
	Decreto 503 de 2011	Alcaldía Mayor de Bogotá	Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital
	Decreto 197 de 2014	Alcaldía Mayor de Bogotá	Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
	Circular 131 de 2013	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Lineamientos para la publicación y actualización de información sobre los trámites, servicios, campañas, eventos y puntos de atención en la Guía de Trámites, Servicios y el Mapa Callejero
	Acuerdo 645 de 2016	Concejo de Bogotá	Por el cual se adopta El Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas para Bogotá D.C. 2016 - 2020 "Bogotá Mejor Para Todos"
	Decreto Distrital 169 de julio 12 de 2020. Teletrabajo y trabajo en casa	Alcaldía Mayor de Bogotá	https://www.idu.gov.co/Archivos_Portal/Transparencia/Informacion%20de%20interes/SIGI/2021/SST/Protocolos-bioseguridad-idu/circulares-Bioseguridad/CIRCULAR-49-2020-IDU-Teletrabajo-trabajo-en-casa-Alerta-Naranja.pdf
Institucional (IDU)	Acuerdo 006 de 2021	IDU	Por el cual se adopta la estructura organizacional del Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones
	Resolución 156 del 27 de enero de 2017	IDU	Por medio de la cual se adopta la Filosofía Organizacional y del Código de Buen Gobierno para el Instituto de Desarrollo Urbano - IDU"
	Resolución IDU-6175 de 2021	IDU	Por la cual se actualiza el Sistema de Gestión (MIPG-SIG), las Directrices de los Subsistemas articulados y los Equipos Institucionales, en el marco de la operación del MIPG-IDU y sus dimensiones, y se adopta la versión 6.0 del Manual de Procesos del Instituto

8 REFERENCIAS Y BIBLIOGRAFÍA

- B. Hoogendoorn, E. Pennings, & R. Thurik, What Do We Know About Social Entrepreneurship: An Analysis of Empirical Research, ERIM, Amsterdam, 2010.
- C. Javier, "Desarrollo Basado en el Conocimiento"; en: *Transferencia*, año 17, No. 65, 2004.
- Comunicado de Involucramiento con el Pacto Global de las Naciones Unidas. 2017, Recuperado de: <HTTPS://WWW.IDU.GOV.CO>
- Constitución Política de Colombia. 1991.
- Consejo Distrital de Política Económica y Social del Distrito Capital. CONPES D.C. Política Pública de Cultura Ciudadana 2019-2038 Publicado en el Registro Distrital No. 6704 de fecha 27 de diciembre de 2019
- D. Bornstein, How to change the world: social entrepreneurs and the power of new ideas, Oxford University Press, Oxford, 2004.
- Dingwerth, Klaus & Pattberg, "Global Governance as a perspective on World politics". Journal Global Governance, Vol 12, 185 - 203, 2006.
- F. Moulaert, F. Martinelli, E. Swyngedouw & S. Gonzalez, "Towards Alternative Model(s) of Local Innovation", Urban Studies, vol. 42:11, pp. 1969-1990, 2005
- FORA, The New Nature of Innovation, Copenhagen, 2009. Recuperado de: <HTTP://WWW.NEWNATUREOFINNOVATION.ORG/>

- Habitat III, The United Nations Conference on Housing and Sustainable Urban Development. 2016. Recuperado de: [HTTP://HABITAT3.ORG/](http://HABITAT3.ORG/)
- Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo: "Nuestro futuro común". Asamblea General de la ONU. 1987. Recuperado de: [HTTP://WWW.UN.ORG/ES/COMUN/DOCS/?SYMBOL=A/42/427](http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/42/427)
- Informe de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio ambiente y el Desarrollo, Río de Janeiro, Vol. I, Resoluciones I, 1992.
- Informe de la Conferencia Internacional sobre la Población y el Desarrollo, El Cairo, (publicación de las Naciones Unidas, núm. de venta S.95.XIII.18), cap. I, res. 1, 1994.
- Instituto Distrital de Cultura y Turismo, Documento de trabajo Programa de Cultura Ciudadana: Marco general para la reflexión, 1995.
- J. Gerometta, H. Haussermann & G. Longo, 'Social Innovation and Civil Society in Urban Governance: Strategies for an Inclusive City', Urban Studies, vol. 42:11, pp.2007-2021, 2005.
- J. Gregory & B. B. Anderson, "Framing a Theory of Social Entrepreneurship: Building on Two Schools of Practice and Thought," Research on Social Entrepreneurship: Understanding and Contributing to an Emerging Field, Association for Research on Non-profit, 2010.
- M. Porter & M. Kramer, 'Shared Value: How to reinvent capitalism - and unleash a wave of innovation and growth,' Harvard Business Review, vol. 89: 1/2, p62-77, 2011.
- Montecinos, Egon (2007). "Límites del enfoque de las políticas públicas para definir un "problema público", Cuadernos de Administración, vol. 20 (33): 323-335.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible: 17 objetivos para transformar nuestro mundo. 2015, Recuperado de: [HTTP://WWW.UN.ORG/SUSTAINABLEDEVELOPMENT/ES/OBJETIVOS-DE-DESARROLLO-SOSTENIBLE/](http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/)
- P. Hartigan & J. Elkington, The Power of Unreasonable People: How social entrepreneurs create markets that change the world, Harvard Business School Press, Boston, 2008.
- R. Murray, J. Caulier-Grice & G. Mulgan, The Open Book of Social Innovation, NESTA, London, 2010
- S. Goldsmith, The Power of Social Innovation: How civic entrepreneurs ignite community networks for good, Jossey-Bass, San Francisco, CA, 2010;
- Veeduría Distrital, Democracia participativa y control social a la Gestión Pública – Guía de formación a servidores públicos. Bogotá, 2005.

9 CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Descripción Modificación	Folios
2.0	2021-12-28	Se modifica la política en su nombre, cambia de "Gestión social" a "Relacionamiento", no solamente por el ajuste del fortalecimiento institucional del Acuerdo 006 de 2021, sino por los desafíos que la Entidad debe tener en cuenta en la construcción de proyectos urbanos integrales en la ciudad, por lo cual se orientan los objetivos específicos de la misma para buscar la participación incidente a través de procesos de cocreación, formación y apropiación ciudadana que redunde en el reconocimiento de deberes y derechos de la ciudadanía en el desarrollo urbano de Bogotá así como en el fortalecimiento de los lazos sociales y comunitarios a través de los proyectos urbanos	12
1.0	18-10-2018	Creación de la primera versión del documento política	28



POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: DU-SC-01

VERSIÓN: 2.0

El documento original ha sido aprobado mediante el SID (Sistema Información Documentada del IDU). La autenticidad puede ser verificada a través del código



Participaron en la elaboración ¹	Camilo Esteban Sánchez Quintero, ORSC / Claudia María Maje Gaviria, ORSC / Esteban Adolfo Quesada Salazar, ORSC / Fabian Leonardo Barreto Castillo, ORSC / Ibith Fernanda Cortes Ardila, ORSC / Karen Silvana Berdejo Carrillo, OAP / Luisa Fernanda Aguilar Peña, ORSC / Luis Alberto Bravo Martínez, ORSC / Mauricio Armando Rico Ospina, ORSC / Paola Andrea Bernal Calderón, DTINI / Paula Daniela Rodríguez Diago, ORSC / Roberto Carlos Alemán López, OAP /
Validado por	Sandra Milena Del Pilar Rueda Ochoa, OAP Validado el 2021-12-16
Revisado por	Lucy Molano Rodriguez, ORSC Revisado el 2021-12-17
Aprobado por	Lucy Molano Rodriguez, ORSC Aprobado el 2021-12-28

¹El alcance de participación en la elaboración de este documento corresponde a las funciones del área que representan