

Resolución Número 004940 (Octubre 18 de 2018)

“Por medio de la cual se deroga la Resolución número 49906 de 2015 y se adopta la Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía del IDU”

LA DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU, en usos de sus facultades legales, en especial las contempladas en el Acuerdo 001 de 2009, el artículo 3 del Acuerdo 002 de 2009, modificado parcialmente por el artículo 2 del Acuerdo 002 de 2017, expedidos por el Consejo Directivo del IDU, y

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 (*“Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional...”*) define el principio de coordinación en las acciones administrativas de las entidades públicas, el cual es tenido en cuenta en la política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía.

Que el artículo 32° de la mencionada ley (modificado por el artículo 78° de la Ley 1474 de 2011) 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 (*“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 modificado parcialmente por el Acuerdo 641 de 2016) 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 (*“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”*) 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 gobierno y de la administración pública del orden distrital y local.

Que el artículo 1° de la Resolución 000979 de 2017, que adopta la filosofía organizacional del IDU, establece como Propósito Central (Misión) de la entidad: *“Generar bienestar en los habitantes de la ciudad mejorando la calidad de vida, mediante infraestructura para la movilidad, contribuyendo a la construcción de una ciudad incluyente, sostenible y moderna”*. El mismo artículo define los objetivos estratégicos del IDU, siendo el primero (1°) *“Contribuir en el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la ciudad, respondiendo a las necesidades de la ciudad, mediante la estructuración y desarrollo de proyectos integrales de infraestructura para la movilidad y espacio público”*, y el cuarto (4°) *“Lograr la apropiación, por parte de los ciudadanos de la infraestructura para la movilidad, implementando estrategias de gestión social”*.

Que a través del artículo 2° de la Resolución 003807 de 2017 se adoptó el 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 Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) del Departamento Nacional de Planeación (DNP) expidió el documento CONPES 3819 de 2014, por medio del cual 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 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 (expedida en 2015), 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. Lineamientos que en conjunto, estructuran la planificación de ciudades y asentamientos humanos sostenibles, equitativos, con conectividad y movilidad por medios masivos de transporte, prelación del espacio público, la gobernanza y corresponsabilidad entre actores y la generación de acciones que fomenten la calidad de vida.

Que en mérito de lo expuesto, se hace necesario adoptar una Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía que oriente procesos y acciones de diálogo ciudadano, participación, 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.

En virtud de esta necesidad, el Instituto de Desarrollo Urbano a través del presente acto administrativo propo-

ne reemplazar la Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía adoptada mediante la Resolución 49906 de 2015, expedida por la Dirección General.

Por lo anterior, la Directora General

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Derogar la Resolución número 49906 de 2015 y Adoptar el documento “Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía” código DU-SC-01 Versión 1, cuyo objetivo general es gestionar estrategias de diálogo ciudadano, gobernanza urbana y servicio a la ciudadanía hacia un modelo de innovación social que oriente a los actores involucrados en el desarrollo urbano de Bogotá Ciudad-Región, con el fin de generar apropiación y sostenibilidad de los proyectos de infraestructura para la movilidad y el espacio público, el cual hace parte integral de la presente Resolución.

PARÁGRAFO. El papel, alcance e identificación de los recursos e instrumentos de los diferentes actores involucrados, serán definidos de acuerdo con las competencias y funciones asignadas bajo la coordinación de la Oficina de Atención al Ciudadano – OTC, como área a cargo del proceso estratégico de Gestión Social y Participación Ciudadana del IDU.

ARTÍCULO SEGUNDO: La Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía se materializa a través de la implementación de las guías, manuales y procedimientos que se adopten para el proceso estratégico de gestión social y participación ciudadana del Instituto de Desarrollo Urbano.

ARTÍCULO TERCERO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Registro Distrital y deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial la Resolución 49906 de 2015.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D.C., a los dieciocho (18) días del mes octubre de dos mil dieciocho (2018).

YANETH ROCÍO MANTILLA BARÓN
Directora General

POLÍTICA DE GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Control de Versiones

Versión	Fecha	Descripción Modificación	Folios
01	2018-10-18	Creación de la primera versión del documento política.	28

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	Carlos Fernando Campos Sosa, OAP / Esteban Adolfo Quesada Salazar, OTC / Jhovany Edgardo Díaz Rojas, OTC /
Validado por	Isauro Cabrera Vega, OAP Validado el 2018-10-18
Revisado por	Lucy Molano Rodriguez, OTC Revisado el 2018-10-18
Aprobado por	Lucy Molano Rodriguez, OTC Aprobado el 2018-10-18

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

Tabla de contenido

1. LISTA DE ABREVIATURAS.....	2
2. INTRODUCCIÓN	3
3. MARCO NORMATIVO	4
4. JUSTIFICACIÓN	8
5. MARCO CONCEPTUAL	11
6. DEFINICIONES	13
7. PRINCIPIOS	17
8. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA.....	19
9. MARCO DE ACCIÓN DE LA POLÍTICA	21
10. DOCUMENTOS QUE OPERACIONALIZAN LA POLÍTICA	25
11. BIBLIOGRAFÍA	27

Lista de Abreviaturas

CT&I	Ciencia, Tecnología e Innovación
ESO	Equipo Social en Obra
IDU	Instituto de Desarrollo Urbano
OTC	Oficina de Atención al Ciudadano
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PGSSC	Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía
PQRS	Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones
SIG	Sistema Integrado de Gestión

1. INTRODUCCIÓN

La Nueva Agenda Urbana aprobada en Hábitat III establece como ideal común la planificación y construcción de ciudades para todos, que promuevan la integración y la igualdad en el uso y disfrute de las mismas. Ciudades justas, seguras, sanas, accesibles, asequibles, resilientes y sostenibles, que *“alientan la participación, promueven la colaboración cívica y generan un sentido de pertenencia y propiedad entre todos sus habitantes”*.¹ Este ideal está en concordancia con la Agenda de Desarrollo 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) acordados por Naciones Unidas (2015) para garantizar la sostenibilidad social, económica y ambiental del desarrollo.

Para el Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) la ciudad, entendida como un hábitat construido, debe ser planificada para el disfrute humano y como un espacio para la garantía y realización de los derechos. Para ello, los proyectos de infraestructura urbana para la movilidad y el espacio público generan y promueven la habitabilidad, la calidad de vida y la sostenibilidad de nuestra ciudad. Son una apuesta espacial para transformar los territorios y las condiciones de vida de la ciudadanía, configurando escenarios de equidad e igualdad de oportunidades en la consolidación de la democracia urbana, comprendida como el incremento del espacio público y la infraestructura vial para los habitantes y visitantes de Bogotá, orientado desde la primacía del interés general sobre el particular.

Como parte de ello, la gestión social en el marco de proyectos de infraestructura urbana constituye un elemento central, como una acción integral que potencia la transformación físico espacial desde la promoción y el fortalecimiento de tejidos sociales. La gestión social desde el IDU inició como un mecanismo de identificación y mitigación de impactos socio-culturales de los proyectos de la entidad, y ha avanzado en las últimas dos décadas hacia el desarrollo integral de los territorios donde los proyectos tienen incidencia, con un enfoque interdimensional, interdisciplinario e interinstitucional que configura procesos y prácticas de apropiación de los espacios públicos y de construcción conjunta de ciudad y ciudadanía.

Desde este marco, la Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía del IDU se constituye como el instrumento que dirige la acción pública para responder a realidades sociales relevantes, propias de un discurso actual que ha vinculado la necesidad de dar gobernanza a los procesos de desarrollo urbano, que por medio de un enfoque de innovación social coadyuve a la construcción de ciudades sostenibles y modernas y de la producción de políticas focalizadas en lograr bienestar a los ciudadanos y su inclusión a los procesos de administración y gestión de las ciudades.

En tal sentido, la presente Política juega un rol estratégico para el IDU porque está desarrollada en coherencia con su misión y se convierte en el eje orientador de la planeación estratégica del Instituto para el ámbito social.

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

2. MARCO NORMATIVO

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

Nivel	Norma	Iniciativa	Título
	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

Nivel	Norma	Iniciativa	Título
			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	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

Nivel	Norma	Iniciativa	Título
	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 No. 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"
Institucional (IDU)	Acuerdo 002 de 2009	IDU	Por el cual se establece la Estructura Organizacional del Instituto de Desarrollo Urbano, las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones
	Resolución 979 del 6 de marzo de 2017	IDU	Por la cual se adopta la Filosofía Organizacional del Instituto de Desarrollo Urbano IDU
	Resolución 003807 de 2017	IDU	Por la cual se compilan algunas normas del Sistema Integrado de Gestión-SIG y se dictan otras disposiciones

3. JUSTIFICACIÓN

La Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía (PGSSC) constituye una herramienta del Proceso de Gestión Social y Participación Ciudadana del IDU. Su pertinencia y necesidad se fundamenta misional, organizacional y estratégicamente.

Desde lo misional

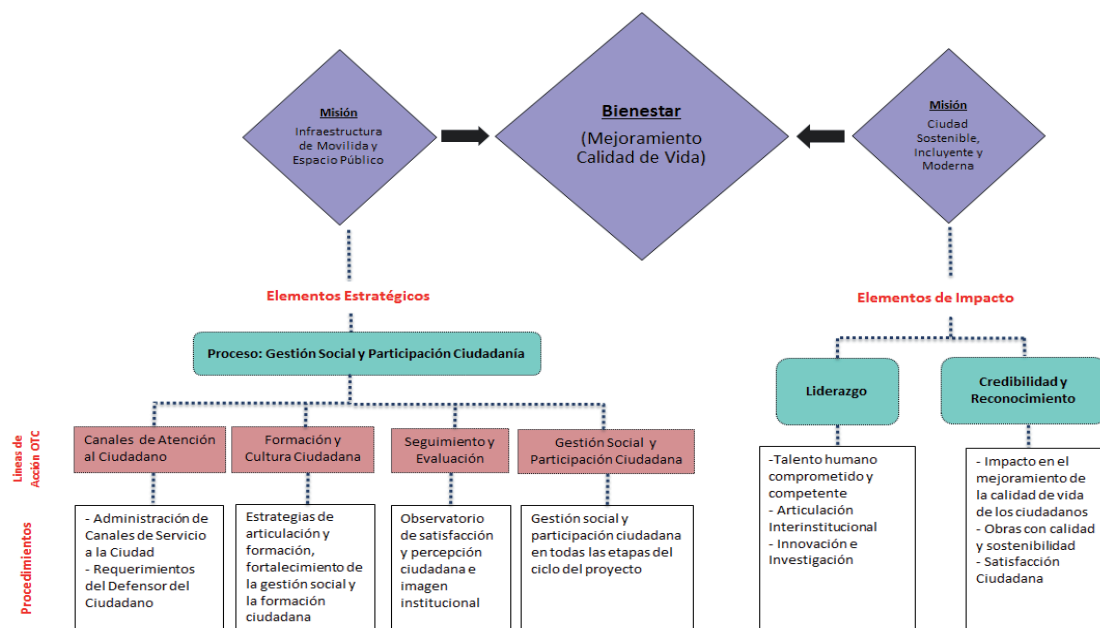
La PGSSC se configura como un instrumento que orienta procesos y acciones vinculadas a la respuesta del IDU frente a los desafíos para la satisfacción de necesidades en infraestructura para la movilidad y el espacio público en Bogotá, considerando la descripción vívida del Plan Estratégico del IDU 20016-2020, que *“busca mantener el enfoque de desarrollar proyectos que estén acordes con las necesidades de los habitantes de todos los sectores de la ciudad (...) Es un compromiso, mantener la gestión cerca de la ciudadanía. Queremos seguir generando apropiación y sentido de pertenencia por su ciudad. Que nuestros ciudadanos disfruten, cuiden y protejan la infraestructura”*. En ese sentido, la PGSSC plantea estrategias y lineamientos sobre diálogo ciudadano, servicio a la ciudadanía, participación y cultura ciudadana, gobernanza urbana etc., orientadas a la formación de ciudadanía corresponsable con el desarrollo y la transformación urbana de nuestra ciudad.

Desde lo organizacional y estratégico

El Sistema Integrado de Gestión del IDU (SIG) es una herramienta para el aseguramiento del logro de los elementos estratégicos definidos en la *Filosofía Organizacional* del IDU, adoptada mediante la Resolución 979 de 2017. El Manual del SIG plantea un *Mapa de Alineación* que proyecta la manera de lograr la visión institucional, para lo cual define unos “elementos de visión” y unas “iniciativas estratégicas”. Como parte de estas últimas, se incluyen *Gestión Social y servicio al ciudadano*, así como *innovación*; otros como *articulación interinstitucional* y *satisfacción ciudadana* se integran también en este mapa.

A su vez, el *Manual de Procesos* del IDU (adoptado mediante Resolución 003807 de 2017), define como Proceso Estratégico de la Entidad el de *Gestión Social y Participación Ciudadana*, liderado por la Oficina de Atención al Ciudadano (OTC). Justamente, la OTC cuenta con una organización orientada al cumplimiento de elementos estratégicos y de impacto de la filosofía organizacional del IDU.

La Gestión Social en la Filosofía Organizacional del IDU



De esta manera, la PGSSC constituye una herramienta clave que orienta procesos y acciones necesarias para el propósito y la visión institucionales. En tal sentido, es necesario:

- Activar una forma de diálogo ciudadano sobre la posibilidad de construir una nueva narrativa alrededor del desarrollo urbano, en el cual las dinámicas de innovación social y de gobernanza urbana permitan ir más allá de la mentalidad de proyecto y construir una verdadera plataforma de gestión urbana, potenciando las capacidades y oportunidades de los ciudadanos como agentes activos la transformación urbana de Bogotá.
- Abordar las políticas con una mirada articuladora entre los principales actores del desarrollo, entendidos como ecosistemas (v.g., los sistemas regionales de innovación y emprendimiento, los sistemas nacionales de educación, ciencia y tecnología, particularmente de las tecnologías de información, los sistemas de desarrollo de la infraestructura vial y del espacio público, etc.), a partir del *desarrollo basado en el conocimiento*².
- Generar valor social compartido y *construir escenarios para el aprendizaje social*,³ no sólo a partir del conocimiento producido en cada ecosistema, sino también -y ante

² Carrillo, Javier (2004) "Desarrollo Basado en el Conocimiento"; en: Transferencia, año 17, No. 65.

³ Dingwerth, K. & Pattberg, P. (2006). "Global Governance as a perspective on World politics". Journal Global Governance, Vol 12, 185 - 203.

todo- del producido gracias a la articulación entre instancias institucionales, organizaciones sociales, culturales y políticas, y la ciudadanía en general.

Estas dimensiones responden a la necesidad de producir transformaciones a nivel de la ciudadanía, que por medio de la innovación social constituye el núcleo de la construcción de ciudades sostenibles y modernas y de la producción de políticas focalizadas en lograr su inclusión a los procesos de administración y gestión de las ciudades.

4. MARCO CONCEPTUAL

Teniendo en cuenta la magnitud y complejidad de los problemas y desafíos que enfrentan las ciudades⁴ en los tiempos de la sociedad de la información y del conocimiento, se ha forjado un consenso generalizado⁵ sobre la necesidad de introducir la *innovación social* como un paradigma que incorpora la dimensión cultural en la comprensión del territorio, superando las aproximaciones *top down* de los proyectos de intervención social y generando procesos de transformación que conecten multitud de acciones públicas y privadas en torno a una visión y objetivos comunes, a partir de un conocimiento profundo de los valores y saberes que las comunidades expresan sobre una problemática o un espacio geográfico determinados.

Existen diferentes acepciones sobre innovación social⁶. Para el propósito de la presente Política, se hace especial énfasis en el “proceso” y se explora la gobernanza, el empoderamiento y las dinámicas de construcción de capacidades a partir de la innovación social (Gerometta, Haussermann & Longo, 2005), comprendida como un arreglo institucional entre actores de diferentes sectores (público, privado, académico), para que, desde el intercambio de saberes con la ciudadanía y el reconocimiento de sus narrativas, sistema de valores y representaciones sociales, se proyecte la consecución de objetivos comunes. Desde tal perspectiva, los ciudadanos pasan de ser receptores de política pública a ser agentes activos de cambio.

Ya no es suficiente tener en cuenta la opinión del ciudadano; es necesario intensificar y facilitar la construcción de sus capacidades y oportunidades para el acceso a plataformas de interrelación con diferentes actores, en el que el diálogo de saberes genere empoderamiento y dinámicas de gobernanza que hagan sostenibles los proyectos de infraestructura desarrollados por el IDU. Para ello, la PGSSC adopta un *Modelo de Innovación Cuádruple Hélice*, en el que los ciudadanos, corporaciones, universidades y autoridades públicas actúan conjuntamente para producir innovaciones que, en el marco del proceso estratégico de

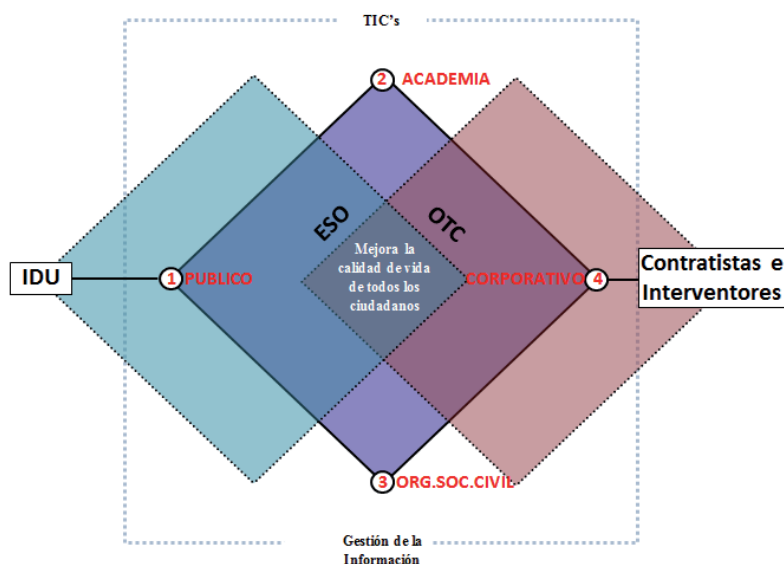
⁴ Y fundamentalmente los que se relacionan con dinámicas complejas de reconfiguración territorial, como la comprensión de relaciones sociales, económicas, políticas y ambientales que se tejen entre los diferentes actores que intervienen en el desarrollo urbano; los complejos procesos de desterritorialización y reterritorialización debidos al desplazamiento interno, el crecimiento informal de las ciudades, el desarrollo de proyectos de infraestructura urbana, etc.; así como la redefinición del rol y potencialidad de los sistemas urbanos en la región, y las nuevas formas de asociatividad territorial derivadas de la Ley Orgánica de Ordenamiento Territorial 1454 de 2011.

⁵ En febrero de 2017 se celebró en Londres un encuentro (“*Contribution of meaningful Social Innovation to reducing poverty and urban exclusion. EU Inclusion Strategies Group Task Force on Social Innovation*”) organizado por la red internacional Social Innovation Exchange, para realizar una evaluación del desarrollo de la innovación social durante la última década y plantear retos para el futuro. Dentro de los elementos positivos, se destacó el hecho de que cada vez más instituciones públicas y privadas incorporan metodologías y procesos de innovación a sus proyectos de transformación social con incidencia territorial, se han planteado inversiones específicas y se han desarrollado multitud de incubadoras para nuevos productos, servicios y procesos.

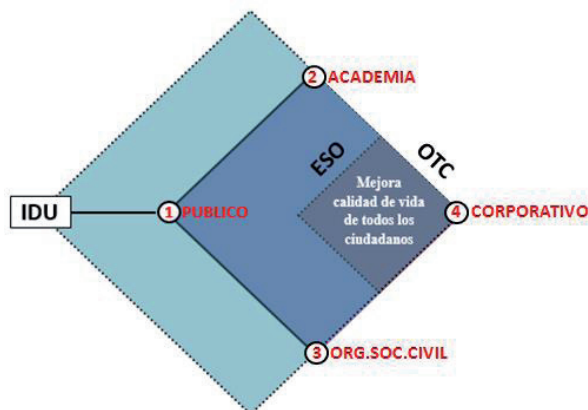
⁶ Algunas ponen el acento en la transformación de la sociedad como un todo (FORA, 2009); otras focalizan un modelo de gerencia organizacional (Porter & Kramer, 2011); los gremios empresariales la definen en términos de cambio de comportamientos y actitudes de los individuos para crear nuevos emprendimientos sociales, de su voluntad para tomar riesgos (Dees & Anderson, 2010); algunos autores definen la innovación social como el desarrollo de nuevos productos, servicios y programas sociales que buscan satisfacer necesidades sociales (Goldsmith, 2010; Bornstein, 2008).

Gestión Social y Participación Ciudadana del IDU, coadyuven al cumplimiento de los elementos de impacto propios de la misión institucional.

Modelo de innovación social para la Política Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía



En el gráfico del modelo, el cuadrante de color azul representa al IDU, que constituye la hélice del sector público (1), a quien corresponde propiciar relaciones eficaces entre las hélices, que permitan el flujo, la reorganización y la expansión del conocimiento en torno al desarrollo urbano en la sociedad del Distrito Capital. El cuadrante rojo refiere a los Contratistas e Interventores de proyectos de infraestructura para la movilidad y el espacio público. En el modelo, ellos representan la hélice del sector corporativo (4), que se encarga principalmente de inyectar capital al sistema, generar competitividad entre los agentes de producción y prestación de servicios, mitigar los impactos socioeconómicos negativos del desarrollo urbano, además de incorporar elementos propios a la responsabilidad social empresarial. El cuadrante del medio, en color purpura, interrelaciona los dos primeros cuadrantes y junto con la academia (2) y las organizaciones de la sociedad civil (3), dinamizan el diálogo de saberes y el intercambio de conocimientos en el modelo.



Dentro del cuadrante que representa al IDU, se encuentra la Oficina de Atención al Ciudadano (OTC), que junto con el Equipo Social en Obra (ESO), las organizaciones de la sociedad civil y la academia, articularán esfuerzos para dinamizar un círculo virtuoso basado en la gestión del conocimiento orientado al desarrollo urbano que mejore la calidad de vida de la ciudadanía.

La interacción entre las cuatro hélices del desarrollo urbano no solo debe buscar la manera de resolver problemas para incrementar la productividad en los proyectos de infraestructura, sino entrar en una lógica de mejoramiento continuo en sus procesos. Aun así, la sola interacción entre las hélices no genera per se innovación. Es imperativo que haya una fuerza impulsora y organizadora que canalice las ideas (el saber) para apoyar una mejor manera de construir (el hacer) infraestructura pública y ciudad.

Finalmente, es importante diferenciar (lo que nunca significa desarticular) la innovación social otros procesos de innovación cuya finalidad es producir conocimiento científico y tecnológico. Si bien toda innovación contiene un grado de desarrollo de conocimiento, no necesariamente debe tener un grado de formalización similar al que requiere la actividad científica, toda vez que quienes pueden innovar no son solamente los productores de ciencia y tecnología. Este reconocimiento de principio es muy importante para hablar de innovación social, y para entender por qué, para la actual PGSSC, el Diálogo Ciudadano es un elemento central: constituye el principal mecanismo para la innovación en los procesos de gestión social y servicio a la ciudadanía del IDU.

5. DEFINICIONES

Ese apartado complementa el anterior marco conceptual, en la medida que desarrolla conceptos claves que permiten entender el enfoque de innovación social y las propuestas estratégicas en materia de gestión social y el servicio a la ciudadanía.

Comunicación Estratégica. Es el mecanismo a través del cual el IDU informa a la ciudadanía acerca de los procesos de diálogo ciudadano, formación, participación y el desarrollo de los proyectos de transformación urbanística de la ciudad; implementando estrategias de comunicación incluyentes e incidentes que lleven a la apropiación y sostenibilidad de las obras de infraestructura.

Cultura ciudadana. En el marco de la presente política implica el desarrollo de procesos de valoración, corresponsabilidad, apropiación y cuidado de los bienes colectivos, el fomento de acciones de cooperación ciudadana que mejoren la confianza entre ciudadanos e instituciones y coadyuven la construcción conjunta del territorio, la producción de actitudes incluyentes y solidarias entre los ciudadanos, la apertura de escenarios de comprensión, reconocimiento y respeto por las diversidades sociales, culturales y ambientales de los seres con quienes se cohabita el territorio, y el mantenimiento permanente de la conciencia sobre la urgente necesidad de proteger y potenciar la vida⁷.

⁷ Para la construcción de esta definición se ha tomado en cuenta un conjunto de lineamientos propuestos por la Dirección de Cultura Ciudadana, de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte de Bogotá D.C.

Derecho a la ciudad. Refiere al derecho que tienen todos los ciudadanos de procurarse su propio desarrollo y el de su entorno, al disfrute y preservación de los recursos naturales, a la participación en la planificación y gestión urbana y a la herencia histórica y cultural. El IDU contribuye a la construcción colectiva de los territorios a partir del desarrollo de infraestructura pública que promueva la construcción de una ciudad y su entorno rural como espacios de ejercicio y cumplimiento de derechos colectivos, como forma de asegurar la distribución y el disfrute equitativo, universal, justo, democrático y sustentable de los recursos, riquezas, servicios, bienes y oportunidades que brindan las ciudades.

Desarrollo Urbano Sostenible. Adicional a la definición dada en el informe Brundlant, en la que el desarrollo es sostenible cuando se satisfacen las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades; el IDU, a través de la gestión social y el servicio a la ciudadanía se alinea a la acepción derivada de la Nueva Agenda Urbana Mundial Hábitat III, que otorga un especial reconocimiento a la cultura como medio de para empoderar y hacer corresponsable a los ciudadanos en la definición, conducción y sostenibilidad de los entornos urbanos, de acuerdo a sus necesidades particulares y en relación al ecosistema que los sustenta. Así mismo, la promoción y aplicación de nuevas modalidades de consumo y producción sostenibles para contrarrestar los efectos del cambio climático y la huella de carbono. Por lo tanto, la inclusión social, el empoderamiento de los ciudadanos y el reconocimiento de su sistema de valores son condición *sine qua non* para la erradicación de la pobreza y la disminución de brechas socio-espaciales.

Diálogo ciudadano. Es una estrategia en la que el IDU entabla puentes con la ciudadanía para la creación participativa, la interrelación de las comunidades con el sector público, el privado y los diferentes actores sociales. Mediante el diálogo, conversación y relacionamiento con la ciudadanía se construyen acuerdos, se generan consensos y se construyen acciones que complementan la transformación física y espacial de los territorios, con cambios sociales y culturales en torno al desarrollo urbano; generando e incentivando ciudadanías corresponsables con lo público para la construcción conjunta del hábitat y el adecuado desarrollo de los proyectos.

Gestión Social. Es el mecanismo que legitima y operativiza las políticas públicas por medio de la participación ciudadana y en el marco de una nueva relación ciudadano-territorio-gobierno. El IDU reconoce a las personas como sujetos de derechos sociales y políticos, que de manera individual o colectiva pueden transforman e incidir en el desarrollo urbano y en función del bien general. Por lo tanto, la gestión social en el IDU busca realizar acciones colectivas con los ciudadanos que contribuyan a potenciar una visión compartida de ciudad y una cultura ciudadana desde la apropiación, uso, goce y disfrute de la infraestructura vial y de espacio público.

Gobernanza Urbana. La gobernanza urbana es un constructo político basado en la concertación y cooperación entre diferentes agentes implicados en el desarrollo urbano y con posibilidad de agregar valor en la acción pública, para lo cual es necesario tener en cuenta la especificidad territorial de los actores, las formas diferenciales de habitar, las condiciones geográficas, los lazos y construcciones identitarias, como elementos de interacción en las diferentes dimensiones espaciales del Distrito Capital.

Innovación Social. Comprendida como un arreglo institucional entre actores de diferentes sectores (público, privado, académico), para que, desde el intercambio de saberes con la ciudadanía y el reconocimiento de sus narrativas, sistema de valores y representaciones sociales, se proyecte la consecución de objetivos comunes. Desde tal perspectiva, los ciudadanos pasan de ser receptores de la acción pública a ser agentes activos de cambio.

Multiescalaridad territorial. En el desarrollo de sus funciones misionales, el IDU aprehenderá el territorio del Distrito Capital más allá de sus fronteras político-administrativas, toda vez que en él se conjugan dinámicas funcionales, sociales-culturales, económicas y poblacionales propias de sistemas departamentales, regionales y nacionales. Por lo que, desde una visión multiescalar, el IDU coadyuvará la creación de sinergias territoriales, actuando como un centro impulsor de desarrollo territorial equilibrado, sostenible e integrado a nivel regional.

Participación Ciudadana. Para el IDU todas las personas y grupos sociales tienen derecho a una participación activa, libre y significativa en el desarrollo de la ciudad. La participación es el correlato de la rendición de cuentas y un proceso social que resulta de la acción intencionada de individuos y grupos en busca de metas específicas, en función de intereses colectivos y particulares, con el fin de mantener, reformar o transformar los sistemas vigentes de organización social y política en torno al desarrollo urbano.

Servicio a la ciudadanía. De acuerdo con lo señalado en el artículo 2 del Decreto 197 de 2014, se define como “...el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado, para satisfacer las necesidades y -especialmente- para garantizar el goce efectivo de los demás derechos, sin discriminación alguna por razones de género, sexo, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.” El IDU basa su servicio a la ciudadanía en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad; y teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Sostenibilidad. La Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía concibe la sostenibilidad como el equilibrio de variables económicas, ambientales, sociales, culturales y políticas en los proyectos de desarrollo urbano y en sus respectivos procesos de participación ciudadana, con el fin de propender por territorios corresponsables con ese desarrollo. En ese sentido, la sostenibilidad contribuye a lograr objetivos en la comunidad, relacionados con la apropiación de los proyectos, el cuidado del entorno, el valor de lo público, el sentido de pertenencia a la ciudad y las transformaciones socio-culturales.

Territorio. Es una construcción social dinámica en la que se tejen relaciones sociales, ambientales, culturales, económicas y políticas entre grupos que ponderan, de un universo de atributos espaciales y geográficos, aquellos que les son favorables a sus intereses y capacidades, figurándose una representación particular de ellos mismos y de su historia. En tal sentido, el territorio es una red de significaciones individuales y colectivas que el IDU busca revitalizar, con ocasión de las obras de desarrollo urbano, a partir de la gestión social y el servicio a la ciudadanía.

Transformación Urbana. Las obras de infraestructura, particularmente las viales y de espacio público, producen importantes transformaciones en los territorios. Estas transformaciones urbanas, que a menudo superan las dimensiones de una localidad, están relacionadas con aspectos físico-espaciales y paisajísticos que se intervienen con la obra, y con dinámicas socio-culturales que se modifican a la par que se interviene el espacio. En muchos casos, ambas clases de transformaciones suceden con un grado de indisociabilidad que hace bastante difícil separar las que son propiamente espaciales de las que son culturales.

6. PRINCIPIOS

Los siguientes principios constituyen referentes para los procesos y acciones que se deriven de la presente Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía.

Atributos del Servicio. El IDU dirige su gestión para prestar un servicio de calidad, trabajando en equipo con el propósito de desarrollar actitudes, habilidades y conductas adecuadas. Por tal razón, el Instituto implementa acciones de formación que desarrollen en todos los servidores del Instituto las siguientes habilidades y aptitudes: amabilidad y cortesía, sensibilidad, comprensión, tolerancia y paciencia, dinamismo, razonamiento y persuasión, capacidad para escuchar, asesorar y orientar, autocontrol y creatividad.

Control social. Para el IDU es de vital importancia fortalecer la implementación de mecanismos de participación y control social que generen un sentido de pertenencia y de sostenibilidad social a los proyectos de desarrollo urbano, y visibilizar los procesos de control y monitoreo de los proyectos de infraestructura, así como la distribución y ejecución de los recursos destinados a estos.

Corresponsabilidad. Refiere a la capacidad de generar escenarios de discusión y concertación donde actores públicos, privados, comunitarios y académicos coadyuven al logro de propósitos comunes y asuman una responsabilidad compartida frente al desarrollo urbano de Bogotá.

Inclusión social. Este principio se fundamenta en la comprensión del otro, la aceptación y promoción de la diversidad fisiológica, de origen y socio-cultural de las personas, la inclusión es una perspectiva de la política que garantiza que, en todos los espacios conjuntos de construcción de ciudad, participación y diálogo ciudadano alrededor de los proyectos de infraestructura vial y espacio público, haya un estado no-excepción para ninguna persona por distingo de género o enfoque sexual, diferencia etaria, étnica o de rol, buscando que todos los ciudadanos puedan cohabitar en un espacio de respeto mutuo y garantizando que, sin excepción, puedan ejercer sus derechos.

Rendición de Cuentas Ejercicio que permite a los ciudadanos hacer seguimiento y monitoreo a la ejecución de proyectos desarrollados por el IDU. El documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Sin embargo, la gestión del IDU se acoge bajo el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, para que en los espacios de participación ciudadana que son desarrollados por la entidad se facilite un ejercicio de control social y evaluación ciudadana, mediante un proceso permanente de rendición de cuentas que está enfocado en la idea de que los ciudadanos puedan estar monitoreando el desarrollo de los proyectos, mediante sus aportes en la etapa de estudios y diseños, asistiendo a las reuniones convocadas o a los comités sectoriales e intersectoriales.

Responsabilidad Social. El IDU se compromete a implementar en cada una de sus acciones la responsabilidad que le compete frente al artículo 2° de la Constitución Nacional respecto a los fines esenciales del Estado, en particular el servicio a la comunidad, la promoción de la

prosperidad general, la garantía de la efectividad de los principios, derechos y deberes y el facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan. En ese marco, el IDU, para la ejecución de las políticas públicas, tiene una relación directa con la empresa privada, gestionando la responsabilidad social de ese sector desde sus escenarios de impacto. Ello exige una coordinación público-privada, con una activa participación ciudadana, para avanzar hacia la sostenibilidad de la sociedad en su conjunto.

Transparencia. Alude al acceso de los ciudadanos a la información pública y de interés general que les permita monitorear la gestión pública y participar en la solución de los desafíos que en materia de desarrollo urbano tiene Bogotá. Por lo tanto, se debe garantizar la disponibilidad y flujo de información oportuna, clara, relevante, de alta calidad y confiable.

7. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA

Objetivo general

Gestionar estrategias de diálogo ciudadano, gobernanza urbana y servicio a la ciudadanía hacia un modelo de innovación social que oriente a los actores involucrados en el desarrollo urbano de Bogotá Ciudad-Región, con el fin de generar apropiación y sostenibilidad de los proyectos de infraestructura para la movilidad y el espacio público.

Objetivos específicos

1. **Garantizar la inclusión como eje conductor de la gestión social:** promover que todas las personas puedan ejercer su derecho a la ciudad y vincularse a los escenarios de participación, diálogo ciudadano y servicio a la ciudadanía que el IDU pone a su disposición.
2. **Consolidar procesos de participación y cultura ciudadana:** generar prácticas organizacionales en las que se valore a los ciudadanos como agentes activos, se los haga corresponsables del desarrollo urbano de Bogotá y se los involucre en la planeación y ejecución de los procesos de gestión social y servicio a la ciudadanía.
3. **Generar una cultura organizacional de servicio a la ciudadanía:** promover una responsabilidad compartida de todos los servidores públicos y representantes del IDU basada en la premisa “Todos somos atención al ciudadano” y acorde con los atributos del servicio.
4. **Fortalecer la convergencia de la gestión social en los proyectos y territorios:** articular los procesos y acciones del componente social en el ciclo de los proyectos de desarrollo urbano con las estrategias de diálogo ciudadano para el desarrollo territorial, la gobernanza urbana y la gestión de impactos.
5. **Promover procesos de simbiosis interinstitucional:** articular la gestión social del IDU con otras entidades de la administración pública para crear sinergias institucionales, evitar desgastes administrativos y viabilizar una gestión social integral.
6. **Consolidar la gestión de la información para el aprendizaje organizacional:** fortalecer el intercambio y la sistematización del conocimiento sobre gestión social y servicio a la ciudadanía, bajo un esquema de producción conjunta de saberes entre los actores constitutivos del desarrollo urbano.
7. **Alistar al IDU en procesos de innovación social:** establecer relaciones cooperativas con actores, articular procesos y vincularse a plataformas y redes de conocimiento, que promuevan la innovación social para generar valor social compartido y capital social en el desarrollo urbano.
8. **Fortalecer la comunicación estratégica:** alinear los avances y resultados de la gestión social y servicio a la ciudadanía con estrategias comunicacionales que lleven a la participación ciudadanía incidente, apropiación y sostenibilidad de los proyectos.

8. MARCO DE ACCIÓN DE LA POLÍTICA

El Marco de Acción de esta Política se define mediante un conjunto de orientaciones de carácter general, las cuales deben ser tenidas en cuenta por todos los actores que intervienen en el desarrollo urbano de Bogotá, especialmente por aquellos que tienen una relación formal con el IDU.

Este Marco debe ser tenido en cuenta al proyectar una acción, un programa o un plan de gestión social en el IDU, en la medida que marca las condiciones en que la Gestión Social guarda coherencia e integridad en el tiempo, en sus medios y en sus fines.

La identificación del Marco de Acción surgió de un ejercicio deductivo en el que se cruzaron objetivos estratégicos de diferentes ejercicios de planeación internos tanto a la OTC como al IDU en general, así como respecto de unas políticas externas que se consideraron ejemplares, dada la vocación de la presente Política en materia de innovación social.

Los 8 objetivos específicos de la política de gestión social y servicio a la ciudadanía



1. Garantizar la inclusión como eje conductor de la gestión social.

- La gestión social y servicio a la ciudadanía promueve el acceso equitativo a las oportunidades y beneficios del desarrollo urbano a través de acciones que capaciten y empoderen a los ciudadanos.
- Los espacios de diálogo ciudadano del IDU facilitan la participación de las personas sin distinción de identidad de género, orientación sexual, origen geográfico, pertenencia étnica, edad; y/o discapacidad.
- Las prácticas y conocimientos ancestrales y/o artesanales que desempeñan un papel importante en la revitalización de los territorios, los espacios culturales y el patrimonio natural y cultural, tangible e intangible de Bogotá son protegidos y valorados por el IDU.

2. Consolidar procesos de participación y cultura ciudadana.

- El capital social y las capacidades de los ciudadanos son fortalecidas y potencializadas, a través de procesos de participación y formación de ciudad y ciudadanía, de manera que aporten a la sostenibilidad, apropiación y gobernanza urbana de los proyectos de desarrollo urbano.
- Las sugerencias de la ciudadanía durante la etapa de Estudios y Diseños, que no afecten las características fundamentales del proyecto de desarrollo urbano, son tenidas en cuenta.
- La gestión comunitaria de financiación para la construcción proyectos de desarrollo urbano es apoyada a través de acciones de gestión social.
- La participación ciudadana es promovida en ambientes y plataformas digitales.

3. Generar una cultura organizacional de servicio a la ciudadanía.

- Los servidores públicos del IDU son cualificados para clasificar y registrar completa y oportunamente las PQRSD que ingresan a la Entidad a través de los diferentes canales que el IDU pone a su disposición, haciendo un trámite eficiente según los términos establecidos por Ley.
- Se hace trazabilidad a las PQRSD que son sensibles para la Institución.
- Los servidores públicos son sensibilizados para comprender que el servicio a la ciudadanía es una responsabilidad de todas las dependencias, funcionarios, contratistas e interventores del IDU.

4. Fortalecer la convergencia de la gestión social en los proyectos y territorios.

- Para cada proyecto de infraestructura es diseñada una estrategia de diálogo ciudadano, en la que se articulan las acciones del componente social definidas en los pliegos contractuales, con otras iniciativas propias de la gestión territorial de la OTC-IDU.
- La información de gestión territorial y aquella producida en el marco de los proyectos, así como los recursos tecnológicos del IDU son usados de manera eficiente y articulada para formular estrategias, generar alertas tempranas y apoyar la toma oportuna de decisiones.
- La gestión social y territorial se desarrollan bajo un enfoque multiescalar que es consecuente con las interacciones funcionales, económicas, políticas, administrativas y ambientales de Bogotá con otras escalas territoriales; e integran las áreas rurales al desarrollo urbano de Bogotá Ciudad Región.

5. Promover procesos de simbiosis interinstitucional.

- En el marco de los proyectos de desarrollo urbano, se crearán equipos de trabajo interinstitucional e intersectorial que gestionen integral y oportunamente la atención a las necesidades particulares de los mismos.
- Los diagnósticos territoriales identifican los programas, proyectos e iniciativas lideradas por otras entidades, que aporten o afecten la gestión social y territorial del IDU. Esta información complementa la que resulte de las caracterizaciones y diagnósticos socio-económicos y culturales del área de influencia de los proyectos que desarrolle el IDU.
- La gestión territorial es fortalecida a través de relaciones estratégicas formales, continuas y de largo plazo con otras entidades que guardan estrecho vínculo con el IDU.

6. Consolidar la gestión de la información para el aprendizaje organizacional.

- Los procesos de diálogo ciudadano, gobernanza urbana y servicio a la ciudadanía son dinamizados a través de sinergias intra-institucionales entre la OTC y las áreas técnicas y asesoras del IDU.
- La gestión de la información y el capital de conocimiento organizacional es fortalecido mediante la producción, administración, análisis e intercambio de datos en materia de gestión social y participación ciudadana.
- El observatorio de gestión social y servicio a la ciudadanía, además de hacer seguimiento y evaluación en asuntos de gestión social, se constituye también en un repositorio de buenas prácticas y experiencias exitosas, que garantiza una memoria institucional sobre los procesos de participación y diálogo ciudadano.

7. Alistar al IDU en procesos de innovación social.

- La cooperación, el intercambio y la gestión del conocimiento entre el IDU, el sector público, la academia, las corporaciones y la comunidad son dinamizadas a partir de acciones y procesos que promueven la gobernanza urbana.
- Las nuevas formas de financiamiento del desarrollo urbano: asociaciones público-privadas, recursos de regalías o cooperación internacional son acompañadas desde la gestión social, con el fin de crear, mantener y compartir el valor (social, cultural, económico) generado por los proyectos de desarrollo urbano.
- Planes y acciones de responsabilidad social empresarial son desarrollados en el marco de los proyectos de infraestructura para la movilidad y el espacio público.

8. Fortalecer la comunicación estratégica.

- Las acciones comunicacionales, en el marco de los proyectos que desarrolla el IDU, son orientadas de manera estratégica para cada uno de los grupos de valor identificados.
- La generación de acciones comunicacionales sobre la gestión social y servicio a la ciudadanía es desarrollada de manera eficaz, eficiente y oportuna, con base en los parámetros definidos por el IDU.
- Toda acción comunicacional debe estar guiada bajo los lineamientos de la estrategia de comunicaciones del IDU y la Alcaldía de Bogotá.

9. DOCUMENTOS QUE OPERACIONALIZAN LA POLÍTICA

A continuación se listan los documentos básicos que, en conjunto con los lineamientos del presente documento, permiten el desarrollo de la Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía del IDU:

- **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 social en cada una de las fases de todo proyecto de urbano.
- **Cartilla de Participación ciudadana y control social para proyectos de desarrollo urbano.** Sintetiza elementos centrales de la Guía orientados a la participación de los ciudadanos en las diferentes etapas de los proyectos desarrollados por el IDU.
- **Manual para la Atención al Ciudadano.** 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 ante el IDU.** Esta cartilla orienta y facilita a la ciudadanía el conocimiento y acceso a trámites servicios de la entidad, así como a sus puntos de atención.
- **Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC:** Es una iniciativa de orden nacional, que plantea una metodología para la implementación de la estrategia de lucha contra la corrupción en el IDU, de acuerdo a lo estipulado por la ley 1474 del 2011. En el PAAC se establecen los mecanismos de prevención y lucha contra la corrupción, y de las acciones que propicien la participación ciudadana en el Instituto de Desarrollo Urbano.
- **Indicadores de gestión social.** Son la expresión cuantitativa y cualitativa del comportamiento o desempeño de la gestión social en el IDU.
- **Plan de Gestión Social y Participación Ciudadana.** Es una herramienta de planificación que estructura de manera coherente actividades del proceso estratégico del mismo nombre a cargo de la OTC.
- **Capítulo/Apéndice social y obligaciones contractuales para proyectos IDU.** Son aquellas obligaciones que tienen por fuente una relación jurídica contractual entre el IDU, por un lado; y contratistas e interventores, por el otro; las cuales surgen con ocasión de los proyectos de infraestructura para la movilidad y el espacio público y que corresponden a una determinada fase del ciclo de vida del proyecto.
- **BACHUE: Sistema de Información Social y Atención a la Ciudadanía.** Es un software de gestión de PQRS que permite hacer seguimiento a los requerimientos ciudadanos, verificando la oportunidad y la calidad de la respuesta brindada por parte del IDU. Sus usuarios son los funcionarios del IDU, Coordinadores Sociales del IDU y los residentes sociales de obra.
- **Documentos que hacen parte del proceso de GSPC.** Los procedimientos y demás documentos del proceso estratégico de Gestión Social y Participación Ciudadana se construirán de conformidad con los lineamientos del Marco de Acción de esta Política.

Y/o los documentos y herramientas que hagan sus veces, así como las demás estrategias, procesos y/o procedimientos que orienten la gestión social y el servicio a la ciudadanía en el Instituto de Desarrollo Urbano.

10. 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.
- 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/>
- 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>
- 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/>
- 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.