



Subsistema de Gestión Antisoborno - IDU
denuncia.soborno@idu.gov.co
Para descargar la versión firmada mecánicamente
puede escanear el código QR



ORSC
202518500035816
Información Pública

RESOLUCIÓN NÚMERO 3581 DE 2025

“Por la cual se actualiza la Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía del IDU”

EL Director General DEL INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU, en ejercicio de sus facultades legales y en especial las conferidas por el Acuerdo 01 de 2009 y el Acuerdo 04 del 2025 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 define “el principio de coordinación” en las acciones administrativas de las entidades públicas, el cual ha sido observado para el desarrollo de la Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.

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

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

Que, el Decreto Distrital 606 de 2023 actualizó el Sistema Distrital de Participación Ciudadana del Distrito Capital y lo definió como un “conjunto de normas, principios, componentes, autoridades, lineamientos, actores e instancias que tienen por propósito el trámite de las demandas ciudadanas dirigidas a garantizar el mayor alcance en el ejercicio del derecho a la participación ciudadana, así como a la implementación de las condiciones y estrategias para el ejercicio efectivo de éste”.

Calle 22 No. 6 - 27
Código Postal 11031
Tel: 3386660
www.idu.gov.co
Info: Línea: 196
FO-DO-10_V18



1



Subsistema de Gestión Antisoborno - IDU
denuncia.soborno@idu.gov.co
Para descargar la versión firmada mecánicamente
puede escanear el código QR



ORSC
202518500035816
Información Pública

RESOLUCIÓN NÚMERO 3581 DE 2025

“Por la cual se actualiza la Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía del IDU”

Que el artículo 3º del citado decreto determinó que el objetivo del Sistema Distrital de Participación Ciudadana es “garantizar una efectiva coordinación y sinergia entre las y los actores y espacios sociales e institucionales de la participación, así como la pertinencia de los instrumentos y condiciones que eliminen obstáculos y faciliten el ejercicio del derecho a la participación ciudadana incidente en los asuntos públicos de la ciudad”.

Que, existen diferentes instrumentos dirigidos a resguardar la participación y el enfoque diferencial de grupos ciudadanos como lo son: Ley 581 de 2000, respecto de la participación de la mujer en los diferentes niveles de decisión en la gestión pública; Acuerdo Distrital 465 de 2011 que fomenta la participación de las organizaciones campesinas; Ley 1885 de 2018, estatuto de ciudadanía juvenil y el Decreto Nacional 2647 de 2022, que indica como función de la Consejería Presidencial para la Juventud - Colombia Joven, garantizar la participación de los y las jóvenes en los asuntos públicos.

Que el Decreto Distrital 477 de 2023 adoptó la Política Pública de Participación Incidente del Distrito Capital 2023-2034 con el fin de “fortalecer el ejercicio del derecho de participación ciudadana en Bogotá en procura de alcanzar incidencia en los asuntos públicos a través del mejoramiento de las condiciones de gobernanza, estructura institucional y las competencias ciudadanas”.

Que el artículo 5º del citado Decreto 477 de 2023 comprende la participación ciudadana en el Distrito Capital a partir de tres (3) dimensiones: i). Como derecho; ii). Como un ejercicio cotidiano, creativo y transformador de sujetos plurales que habitan la ciudad en contextos urbanos y rurales, que identifican y sitúan conflictividades con el fin de propiciar y construir colaborativamente escenarios posibles para la mitigación o transformación de estas y, iii). Como condición para la existencia del Estado Social de Derecho y de una sociedad democrática incluyente, que se expresa en diversas formas basadas en la autonomía, la diversidad, el cuidado, la incidencia de los propósitos y las causas comunes, para la construcción y el disfrute de lo público.

Que el artículo 6º de este Decreto define el alcance de la participación ciudadana en el Distrito Capital en seis (6) niveles progresivos: informar, consultar, cocrear, controlar, co-ejecutar y decidir.

Calle 22 No. 6 - 27
Código Postal 11031
Tel: 3386660
www.idu.gov.co
Info: Línea: 196
FO-DO-10_V18



2





Subsistema de Gestión Antisoborno - IDU
denuncia.soborno@idu.gov.co
Para descargar la versión firmada mecánicamente
puede escanear el código QR



ORSC
202518500035816
Información Pública

RESOLUCIÓN NÚMERO 3581 DE 2025

“Por la cual se actualiza la Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía del IDU”

Que el Instituto se encuentra alineado con el objetivo general de la Política Pública de Cultura Ciudadana 2019-2038, prevista en el Documento CONPES D.C. No.10 del 27 de diciembre de 2019, que reza: *“Propiciar transformaciones culturales voluntarias mediante la generación de condiciones técnicas, institucionales, financieras, normativas y sociales que favorezcan la cooperación corresponsable en la construcción de una ciudad y una ciudadanía que valora y promueve el desarrollo humano y las libertades, la participación, el ejercicio pleno de los derechos, la convivencia pacífica, el respeto de todas las formas de vida, la sostenibilidad de la ciudad y el cuidado de lo público como patrimonio común, **en perspectiva de género, poblacional - diferencial, territorial y ambiental**”.*

Que la Resolución IDU-3197 de 2024 adopta la Plataforma Estratégica del Instituto de Desarrollo Urbano -IDU, y establece como uno de sus objetivos estratégicos (4.3) el de *“Fomentar la participación e incidencia de la ciudadanía en la planeación y ejecución de los proyectos de infraestructura para la movilidad que responden a las necesidades de Bogotá y el área metropolitana”*, dando un lugar central a la ciudadanía y las diferentes formas de interacción con el cumplimiento de la misionalidad de la entidad.

Que a través de Resolución IDU-7874 de 2021 se adoptó la política de relacionamiento y servicio a la ciudadanía del IDU, la cual debe ser actualizada debido a la entrada en vigencia del Plan de Desarrollo Distrital “Bogotá Camina Segura” (Acuerdo Distrital 927 de 2023), la actualizó el Sistema Distrital de Participación Ciudadana del Distrito Capital (Decreto Distrital 606 de 2023), la adopción de la Política Pública de Participación Incidente del Distrito Capital 2023-2034 (Decreto Distrital 477 de 2023), la actualización de la Plataforma Estratégica del IDU (Resolución IDU-3197 de 2024) y la incorporación de nuevos elementos normativos, conceptuales y metodológicos en el relacionamiento y servicio a la ciudadanía del IDU.

Que en cumplimiento de los lineamientos de la Agenda de Desarrollo 2030 de las Naciones Unidas, el país se ha adherido al compromiso de realización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (en especial el objetivo 11 ciudades y comunidades sostenibles), 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,

Calle 22 No. 6 - 27
Código Postal 11031
Tel: 3386660
www.idu.gov.co
Info: Línea: 196
FO-DO-10_V18



3





Subsistema de Gestión Antisoborno - IDU
denuncia.soborno@idu.gov.co
Para descargar la versión firmada mecánicamente
puede escanear el código QR



ORSC
202518500035816
Información Pública

RESOLUCIÓN NÚMERO 3581 DE 2025

“Por la cual se actualiza la Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía del IDU”

compactas y planificadas para el desarrollo urbano sostenible, participativo y con estándares de gobernanza urbana.

Que el Artículo 7º del Acuerdo 04 de 2025 del Consejo Directivo del IDU, establece las funciones de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía, entre ellas se encuentra la de *“a) Liderar y orientar la definición, implementación, seguimiento y evaluación de políticas, estrategias, programas y planes de servicio a la ciudadanía, medición de la percepción, relacionamiento con los actores del desarrollo urbano y mitigación de los impactos socio - culturales para la consolidación de Proyectos Urbanos Integrales”*.

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

Que el proceso de actualización de la Política obedece también a la necesidad de fortalecer la gobernanza urbana con actores privados, públicos y comunales, expandir las relaciones de valor público, inclusión y confianza con la ciudadanía, fortalecer los espacios y los medios para la participación incidente, y promover espacios para el diálogo de saberes.

Que en mérito de lo expuesto, se hace necesario actualizar la “Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía”, que incorpore las nuevas apuestas estratégicas del IDU, que oriente procesos y acciones de relacionamiento y diálogo con la ciudadanía, 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; una política soportada en un marco normativo (internacional, nacional, distrital), atendiendo lineamientos metodológicos basados en el conocimiento y la información y en perspectiva con los desafíos de Bogotá-Región.

Que en mérito de lo expuesto el Director General,

RESUELVE:

Calle 22 No. 6 - 27
Código Postal 11031
Tel: 3386660
www.idu.gov.co
Info: Línea: 196
FO-DO-10_V18



4





ORSC
202518500035816
Información Pública

RESOLUCIÓN NÚMERO 3581 DE 2025

“Por la cual se actualiza la Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía del IDU”

ARTÍCULO 1°. Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.

Actualícese la Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía cuyo eslogan es: *“El diálogo con la ciudadanía construye infraestructura con propósito y valor público para Bogotá-Región”*, y cuyo objetivo general es *“Promover ejercicios de diálogo, servicio y participación ciudadana en las diferentes fases del ciclo de la gestión pública y de la ejecución de los proyectos IDU, garantizando la inclusión, sostenibilidad y transparencia para aumentar la confianza en la gestión pública y la corresponsabilidad en la construcción de ciudad”*, en el marco del documento de política que hace parte integral de la presente Resolución.

PARÁGRAFO. De acuerdo con las competencias y funciones asignadas, el papel, alcance e identificación de los instrumentos de los diferentes grupos de valor serán definidos por parte del área a cargo del proceso estratégico de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.

ARTÍCULO 2°. Material y herramientas de la Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.

La Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía se materializa a través de la implementación de los siguientes documentos y herramientas, los cuales se encuentran a disposición de la ciudadanía en el siguiente link: <https://www.idu.gov.co/page/participa> :

- 2.1. “Guía de Relacionamiento con la ciudadanía para el Desarrollo Urbano Sostenible”, un marco de referencia para funcionarios, contratistas e interventores del IDU, estableciendo lineamientos para la gestión sociocultural en cada una de las fases de los proyectos que ejecuta la entidad;
- 2.2. Cartilla “Participación y cultura ciudadana en los proyectos IDU: participación ciudadana y control social para proyectos de desarrollo urbano”, dirigida a la ciudadanía que sintetiza elementos centrales de la Guía de Gestión Social para el Desarrollo Urbano Sostenible, orientada a la participación de los ciudadanos en las diferentes etapas de los proyectos desarrollados por el IDU;
- 2.3. “Manual de servicio al ciudadano y gestión de los derechos de petición”, el cual establece criterios, directrices, lineamientos y acciones legales y procedimentales para la adecuada atención de la ciudadanía en todas



RESOLUCIÓN NÚMERO 3581 DE 2025

“Por la cual se actualiza la Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía del IDU”

las áreas del IDU, en especial a través de los canales de atención dispuestos por la entidad;

- 2.4. “Cartilla de Trámites y Servicios”, la cual orienta y facilita a la ciudadanía el conocimiento y acceso a trámites servicios de la entidad, así como a sus puntos de atención;
- 2.5. “Plan de Relacionamiento y Participación Ciudadana”, una herramienta de planificación anual que estructura de manera coherente actividades de los grupos funcionales de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía;
- 2.6. “Capítulo/Apéndice de Diálogo Ciudadano y Relacionamiento con la Ciudadanía y obligaciones contractuales para proyectos IDU”, el cual contiene las obligaciones que tienen por fuente una relación jurídica contractual entre el IDU, los contratistas e interventores, con ocasión del desarrollo de los proyectos y que corresponden a una determinada fase del ciclo de vida del proyecto;
- 2.7. Sistema de atención al ciudadano BACHUE, compuesto por el Sistema de Gestión Social–SIGES y el Software de Gestión de PQRS, los cuales son un conjunto de herramientas tecnológicas que permiten hacer seguimiento a cada PQRS, verificando la oportunidad y la calidad de la respuesta brindada al ciudadano.

ARTÍCULO 3º. Divulgación. La Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía se encargará de divulgar y/o socializar en todas las dependencias de la Entidad la Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía, así como su material de apoyo y herramientas. Este acto administrativo, el documento de política, así como el material y herramientas de apoyo previstos en el artículo 2º serán publicados en la página de internet de la entidad.

ARTÍCULO 4º. Vigencia. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Registro Distrital y deroga la Resolución IDU 7874 de 2021.

Dada en Bogotá D.C., en Diciembre 29 de 2025.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



Subsistema de Gestión Antisoborno - IDU
denuncia.soborno@idu.gov.co
Para descargar la versión firmada mecánicamente
puede escanear el código QR



ORSC
202518500035816
Información Pública

RESOLUCIÓN NÚMERO 3581 DE 2025
“Por la cual se actualiza la Política de Relacionamiento y Servicio a la
Ciudadanía del IDU”

PEDRO ORLANDO MOLANO PÉREZ
Director General

Firma mecánica generada el 29-12-2025 02:19:25 PM autorizada mediante Resolución No. 400 de marzo 11 de 2021.

Aprobó: PAULA ANDREA RADA PINZON-Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía
Aprobó: MARTHA LILIANA GONZÁLEZ MARTÍNEZ-Subdirección General Jurídica
Elaboró: YESENYA MOJICA BRAVO-Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía

Calle 22 No. 6 - 27
Código Postal 11031
Tel: 3386660
www.idu.gov.co
Info: Línea: 196
FO-DO-10_V18



7

