



ORSC

**202518500035816**

Información Pública

## **RESOLUCIÓN NÚMERO 3581 DE 2025**

“Por la cual se actualiza la Política de Relacionamento 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 Relacionamento 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”.



ORSC

**202518500035816**

Información Pública

## **RESOLUCIÓN NÚMERO 3581 DE 2025**

**“Por la cual se actualiza la Política de Relacionamento 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 eliminan 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.



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,



ORSC

**202518500035816**

Información Pública

## RESOLUCIÓN NÚMERO 3581 DE 2025

“Por la cual se actualiza la Política de Relacionamento 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 Relacionamento 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 Relacionamento 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:**



ORSC

**202518500035816**

Información Pública

## **RESOLUCIÓN NÚMERO 3581 DE 2025**

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

### **ARTÍCULO 1º. Política de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía.**

Actualícese la Política de Relacionamento 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 Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía.

**ARTÍCULO 2º. Material y herramientas de la Política de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía.** La Política de Relacionamento 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 Relacionamento 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





ORSC

**202518500035816**

Información Pública

## **RESOLUCIÓN NÚMERO 3581 DE 2025**

**“Por la cual se actualiza la Política de Relacionamento 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 Relacionamento y Participación Ciudadana”, una herramienta de planificación anual que estructura de manera coherente actividades de los grupos funcionales de la Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía;
- 2.6.** “Capítulo/Apéndice de Diálogo Ciudadano y Relacionamento 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 Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía se encargará de divulgar y/o socializar en todas las dependencias de la Entidad la Política de Relacionamento 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**



ORSC  
**202518500035816**  
Información Pública

**RESOLUCIÓN NÚMERO 3581 DE 2025**  
“Por la cual se actualiza la Política de Relacionamento 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 Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía  
Aprobó: MARTHA LILIANA GONZÁLEZ MARTÍNEZ-Subdirección General Jurídica  
Elaboró: YESENYA MOJICA BRAVO-Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía



# **POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

## **CONTENIDO**

### **Contenido**

<b>1. Introducción .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Objetivos .....</b>	<b>3</b>
Objetivos Específicos .....	3
<b>3. Alcance .....</b>	<b>3</b>
<b>4. Generalidades .....</b>	<b>3</b>
<b>5. Marco Normativo .....</b>	<b>5</b>
5.1 Normativa Nacional .....	6
5.2 Normativa Distrital .....	7
5.3 Normativa Internacional .....	7
5.4 Aplicación del Marco Normativo en la Política del IDU .....	8
<b>6. Enfoque Diferencial .....</b>	<b>8</b>
Cultura Ciudadana en favor de la inclusión .....	9
Empleabilidad con enfoque diferencial .....	9
Accesibilidad .....	9
<b>7. Marco Conceptual .....</b>	<b>10</b>
<b>8. Impacto esperado .....</b>	<b>15</b>
<b>9. Documentos que operacionalizan la política .....</b>	<b>16</b>
<b>10. Trabajos y documentos citados .....</b>	<b>16</b>
<b>11. Control de Versiones .....</b>	<b>18</b>



## **POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

### **“EL DIÁLOGO CON LA CIUDADANÍA CONSTRUYE INFRAESTRUCTURA CON PROPÓSITO Y VALOR PÚBLICO PARA BOGOTÁ-REGIÓN”**

#### **1 Introducción**

Transformar a Bogotá en una ciudad sostenible, inclusiva y resiliente es un desafío que el Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) ha asumido con compromiso y visión de futuro. La ciudad enfrenta retos crecientes en movilidad, planeación territorial, equidad urbana y adaptación al cambio climático. Para responder a estos desafíos, el IDU desarrolla proyectos de movilidad sostenible, multimodal y de espacio público con un enfoque sistémico e interinstitucional. Esta apuesta que permite integrar intervenciones físicas con modelos innovadores de gestión urbana que fortalecen la gobernanza y el bienestar ciudadano ha sido denominada “Infraestructura con Propósito”.

El concepto de Infraestructura con propósito surge como una estrategia que busca convertir la infraestructura para la movilidad y el espacio público en bienes de valor público para la ciudad-región. Esto implica 1). Implementar una gerencia integral para tomar decisiones en tiempo real sobre las obras, 2). Incorporar esquemas y materiales innovadores en el proceso constructivo y 3). Fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía, fomentando un mayor interés y participación de la comunidad en la planificación

urbana y la apropiación de los proyectos de ciudad.

El relacionamiento con la ciudadanía entonces es un pilar fundamental dentro de este enfoque, ya que garantiza la participación de las comunidades en la planificación, diseño y ejecución de los proyectos urbanos. Desde su creación, el IDU ha comprendido que la infraestructura no puede ser concebida únicamente como un elemento físico, sino como un medio para mejorar la calidad de vida, promover la equidad territorial y consolidar una ciudad-región conectada y accesible.

Por ello, en su rol de líder en la transformación urbana de Bogotá, se compromete a construir proyectos con una infraestructura con propósito, enmarcada en principios de participación, transparencia y corresponsabilidad. Esto implica “escuchar a la ciudadanía”, garantizando una atención oportuna, incluyente y de calidad que fortalezca la confianza en las instituciones. Este documento, se constituye en el lineamiento para garantizar que este enfoque sea una realidad en la gestión de los proyectos de ciudad que son competencia de la entidad.

Es por ello por lo que la Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía del IDU parte de la premisa:

**“El diálogo con la ciudadanía construye infraestructura con propósito y valor público para Bogotá-Región”**



## POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: DU-SC-01

VERSIÓN: 3

### 2. Objetivos

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.

#### Objetivos Específicos

- 2.1. Generar espacios de participación en las diferentes fases del ciclo de la gestión pública, haciendo énfasis en procesos de rendición de cuentas permanentes, horizontales y dialógicos.
- 2.2. Implementar escenarios de diálogo y comunicación permanente con la ciudadanía en la ejecución de las diferentes fases de los proyectos IDU a través del fortalecimiento de los Comités IDU y los espacios de diálogo territorial.
- 2.3. Realizar acciones de formación y cultura ciudadana en los proyectos IDU orientados a la apropiación social de los proyectos IDU y su sostenibilidad.
- 2.4. Garantizar el Servicio a la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención establecidos en la entidad.
- 2.5. Medir de manera permanente la percepción de la ciudadanía en las diferentes fases de los proyectos IDU y el servicio a la ciudadanía que presta la entidad.
- 2.6. Garantizar la articulación con la ciudadanía, las instituciones y el sector privado para el desarrollo del relacionamiento ciudadano en los proyectos IDU.

### 3. Alcance

Esta política genera lineamientos para el relacionamiento con la ciudadanía en Bogotá - Región, constituyéndose en instrumentos para la acción de los servidores públicos (as), contratistas y terceros (empresas contratistas, consultores e interventorías) que desde cualquier forma de vinculación aporten al cumplimiento de la misión de la entidad en: i). El ciclo de la gestión pública desde la planeación hasta el seguimiento y la rendición de cuentas y ii). La ejecución de los proyectos de infraestructura, desde la prefactibilidad hasta la conservación.

### 4. Generalidades

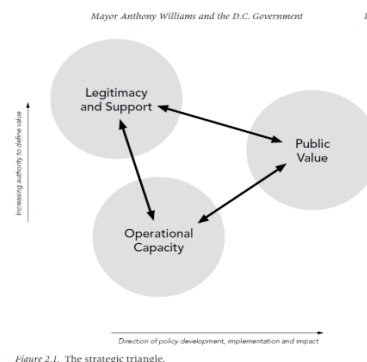
El desarrollo urbano no puede entenderse únicamente desde la construcción de infraestructura física, una ciudad verdaderamente sostenible e incluyente se construye con la participación de la ciudadanía en el ciclo de gestión pública, la apropiación de los bienes y espacios públicos y el fortalecimiento de la

cohesión social y la cultura ciudadana.

En este sentido, el relacionamiento y servicio a la ciudadanía es un pilar fundamental para garantizar que los proyectos urbanos respondan a las necesidades la población y contribuyan al bienestar colectivo. Las políticas, manuales y lineamientos que guían el proceso de relacionamiento y servicio a la ciudadanía están enmarcados en la idea de que construir la ciudad es también construir ciudadanía, promoviendo un modelo de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía que genere inclusión, corresponsabilidad y sostenibilidad en los procesos urbanos, en síntesis, generando valor público con los proyectos IDU.

El enfoque de valor público ha emergido en las últimas décadas dando un lugar central a la ciudadanía y a su participación en la definición de los asuntos públicos. En síntesis, este enfoque plantea el concepto de triángulo estratégico; una representación de las dimensiones de la administración pública que busca a reconstituir el rol ciudadano, en el marco de la relación estado-ciudadanía desde tres perspectivas:

- **Capacity operational:** Bienes públicos (infraestructura vial y espacio público) provistos por el IDU de manera eficiente.
- **Legitimacy and support:** Confianza y satisfacción ciudadana en el IDU en todo el ciclo de proyecto (s).
- **Public Value:** Contribución al bienestar, la movilidad, la seguridad y la sostenibilidad de los proyectos IDU. ¿

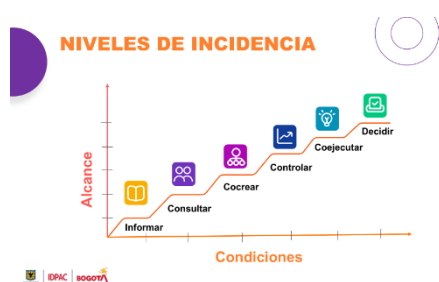


Este enfoque se suma a diferentes apuestas mundiales por generar un desarrollo urbano sostenible, entre ellas:

<p>ODS 11. Ciudades y Comunidades Sostenibles</p>	<p>11.2: “proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad”</p>
<p>Transforming cities with transit</p>	<p>11.3 “aumentar la urbanización inclusiva y sostenible y la capacidad para la planificación y la gestión participativas, integradas y sostenibles de los asentamientos humanos en todos los países</p>
	<p>Transformación de las ciudades mediante el transporte público: integración entre el transporte público y el uso de la tierra en pos de un desarrollo urbano sostenible.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2025.

En coherencia con estas apuestas globales y locales, la Resolución 3197 de 2024 “Por la cual se adopta la Plataforma Estratégica del Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones” define “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” como uno de los objetivos estratégicos del Instituto, dando un lugar central a la ciudadanía y las diferentes formas de interacción con el cumplimiento de la misionalidad de la entidad.



El concepto de la participación que adopta esta política se armoniza con la Política Pública de Participación Incidente 2023-2034 del Distrito Capital, reconociendo tres dimensiones de la participación: Como derecho, donde la ciudadanía tiene el derecho de ser informada y consultada sobre las decisiones que afectan su entorno; como ejercicio cuando más allá de la consulta, se debe garantizar que la participación tenga impacto real en la toma de decisiones y como condición, donde la participación efectiva fortalece la

gobernanza, la transparencia y la corresponsabilidad ciudadana en el desarrollo urbano. Así mismo, comprende que la participación es incidente y cuenta con diferentes niveles, que se integran al ciclo de la gestión pública.

Lo anterior supone *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. 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.

Finalmente, es importante señalar que la “Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía del IDU” responde y se enmarca en el Modelo Distrital de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía de Bogotá y se enmarca en las políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG asociadas al Servicio a la ciudadanía y la Participación ciudadana en la gestión pública.

## 5. Marco Normativo

El desarrollo urbano con enfoque participativo no solo responde a una estrategia institucional del Instituto de Desarrollo Urbano (IDU), sino que está respaldado por un sólido marco normativo que garantiza la participación ciudadana, la transparencia y el acceso a la información. A lo largo de diversas administraciones, las entidades distritales han fortalecido la política de atención a la ciudadanía con la implementación de estrategias que incluyen:

- Acompañamiento social en las distintas fases de los proyectos, asegurando que las comunidades sean informadas y tengan voz en la planificación y ejecución de infraestructuras.
- Mitigación de impactos sociales y ambientales, minimizando afectaciones en el territorio y en las dinámicas comunitarias.
- Atención a solicitudes y requerimientos de información pública, garantizando que los ciudadanos accedan a datos relevantes sobre los proyectos en curso.
- Participación ciudadana efectiva, promoviendo mecanismos para la consulta, deliberación y creación de soluciones urbanas.

Este enfoque se fundamenta en un marco legal robusto que define la participación como un derecho fundamental, así como una herramienta clave para la sostenibilidad y gobernanza de la ciudad.

## 5.1 Normativa Nacional

Constitución Política de Colombia de 1991: La Constitución Política de Colombia establece la participación ciudadana como un derecho esencial y pilar fundamental de la democracia participativa. Según el artículo 103, esta participación debe garantizarse en todos los ámbitos de la vida pública, incluyendo los aspectos económicos, políticos, administrativos y culturales.

Los artículos 1, 2 y 270 de la Constitución refuerzan la idea de que los ciudadanos tienen el derecho y el deber de participar en la toma de decisiones que afectan sus territorios, asegurando mecanismos de **control social** sobre la gestión pública.

Ley 489 de 1998 – Democracia Participativa en la Gestión Pública: Esta ley establece los principios de la gestión pública basada en la democracia participativa, promoviendo el derecho de los ciudadanos a involucrarse en la planeación, desarrollo y evaluación de políticas públicas. Define, además, el fortalecimiento de la descentralización y la participación ciudadana en la toma de decisiones sobre el desarrollo territorial.

Ley 152 de 1994 – Plan de Desarrollo: Esta ley establece los mecanismos para la formulación de los planes de desarrollo en los niveles nacional, departamental, municipal y distrital, exigiendo la incorporación de procesos de participación ciudadana en su diseño y ejecución.

Ley 1757 de 2015 – Mecanismos de Participación Democrática: Es la ley más relevante en cuanto a participación ciudadana, ya que reglamenta y garantiza los mecanismos y espacios para la participación democrática en Colombia. Esta ley establece herramientas concretas como:

- Cabildos abiertos: Espacios donde la ciudadanía puede debatir y proponer soluciones sobre problemáticas urbanas.
- Consultas ciudadanas: Instrumentos para conocer la opinión pública sobre decisiones estratégicas.
- Veedurías ciudadanas: Organismos que permiten a los ciudadanos ejercer control sobre la ejecución de proyectos y el uso de recursos públicos.

Esta ley refuerza la importancia de que la ciudadanía participe activamente en todas las fases del desarrollo de infraestructuras, asegurando que los proyectos urbanos respondan a las necesidades y expectativas de la comunidad.



## POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: DU-SC-01

VERSIÓN: 3

Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública: Esta normativa garantiza el derecho de los ciudadanos a acceder a información clara, completa y actualizada sobre la gestión pública, incluyendo la planeación, ejecución y evaluación de proyectos de infraestructura.

### 5.2 Normativa Distrital

Bogotá cuenta con un marco normativo sólido que refuerza el papel de la ciudadanía en el desarrollo urbano y la gestión de infraestructura.

Acuerdo 257 de 2006 – Organización de la Administración Distrital: Este acuerdo establece la estructura administrativa del Distrito Capital y promueve la participación ciudadana en todas las etapas de la gestión pública. Dentro de este acuerdo, se definen estrategias de articulación interinstitucional y mecanismos para garantizar la inclusión de la ciudadanía en la toma de decisiones.

Decreto Distrital 477 de 2023 – Política Pública de Participación: Este decreto reconoce la importancia de permitir que todas las personas puedan aportar sus ideas, conocimientos y experiencias en los procesos urbanos. Enfatiza la necesidad de que la ciudadanía se involucre en el diseño de proyectos de infraestructura y en la gestión de lo público, promoviendo estrategias de co-creación y gobernanza compartida.

Decreto 190 de 2004 – Plan de Ordenamiento Territorial (POT): Este decreto define el ordenamiento territorial de Bogotá y establece el modelo de ciudad sostenible y equitativa que debe guiar todas las intervenciones urbanas. En él se establecen criterios de accesibilidad, movilidad sostenible, renaturalización de la ciudad y fortalecimiento de la identidad barrial, asegurando que la participación ciudadana sea un eje transversal en la planificación urbana.

Plan de Desarrollo Distrital (ACUERDO 927 DE 202: Secretaría Distrital de Planeación Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas del Distrito Capital 2024-2027 “Bogotá Camina Segura”: El Plan de Desarrollo Distrital vigente establece lineamientos estratégicos para la transformación de Bogotá en una ciudad-región sostenible, resiliente e incluyente. Dentro de sus políticas prioritarias, se encuentra la consolidación de modelos de participación ciudadana incidente en los proyectos de infraestructura.

### 5.3 Normativa Internacional

El IDU alinea su política con estándares y acuerdos internacionales que fomentan el desarrollo de ciudades participativas, equitativas y sostenibles:

Nueva Agenda Urbana – ONU-Hábitat (2016): Este acuerdo internacional establece principios para el desarrollo de ciudades más inclusivas y resilientes, promoviendo la participación de la ciudadanía en la planificación y ejecución de proyectos urbanos. En su artículo 13, la Nueva Agenda Urbana resalta la importancia de garantizar espacios de diálogo y deliberación comunitaria en la gestión de infraestructuras urbanas.

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): Los ODS, en especial el ODS 11 – Ciudades y Comunidades Sostenibles, destacan la necesidad de garantizar que los procesos de urbanización sean participativos, sostenibles y accesibles para toda la población. El IDU incorpora estos principios en su estrategia de relacionamiento con la ciudadanía y la construcción de infraestructura con propósito.



Acuerdo de París (2015): El compromiso global con la acción climática también influye en el desarrollo urbano. Este acuerdo insta a las ciudades a adoptar políticas de infraestructura resiliente, considerando la participación ciudadana en la adaptación al cambio climático y la planificación de entornos urbanos sostenibles.

## 5.4 Aplicación del Marco Normativo en la Política del IDU

A partir de estas regulaciones, el IDU estructura su política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía con los siguientes principios:

1. Transparencia y acceso a la información: Implementación de plataformas y mecanismos digitales para garantizar que la ciudadanía tenga acceso a datos sobre los proyectos urbanos.
2. Participación incidente: Generación de espacios donde la ciudadanía pueda incidir en el diseño y ejecución de proyectos.
3. Control y vigilancia ciudadana: Fortalecimiento de veedurías ciudadanas y estrategias de auditoría social.
4. Corresponsabilidad en la gestión urbana: Promoción de la cultura de la participación y el sentido de pertenencia en la ciudadanía.

Con este marco normativo, el IDU consolida un modelo de gobernanza urbana participativa, asegurando que Bogotá avance hacia una transformación territorial con equidad, innovación y sostenibilidad.

## 6. Enfoque Diferencial



Los Enfoques poblacional, diferencial y de género se incorporan en el desarrollo del ciclo de maduración de proyecto IDU, de acuerdo con su pertinencia con cada etapa, acogiendo los lineamientos establecidos por la Secretaría de Planeación Distrital, incluyendo además los mandatos internacionales, constitucionales, legales y normativos para garantizar la inclusión y reducir las diferentes formas de discriminación en contra de comunidades históricamente excluidas. La definición de estos enfoques y su orientación en clave al plan de participación se describe a continuación:



## POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: DU-SC-01

VERSIÓN: 3

TIPO DE ENFOQUE	DESCRIPCIÓN.
Enfoques poblacional diferencial	Analizan diferencialmente las necesidades y contribuyen en la definición de intervenciones dirigidas a garantizar la igualdad, la equidad y no discriminación, a partir del reconocimiento de la diversidad por edad, en razón de dinámicas demográficas, culturales, políticas, económicas, de género y etnia particulares; vulnerabilidades a causa de condiciones como la discapacidad, situaciones sociales como el desplazamiento y situaciones sociopolíticas como el conflicto armado y de esta manera, reconocer a Bogotá rural y urbana como un territorio diverso “donde habitan múltiples grupos poblacionales y sectores sociales, que son iguales en derechos al resto de los habitantes de la ciudad.
Enfoque de género	Herramienta de análisis para visibilizar y observar las diferencias, asimetrías y desigualdades, producto de las relaciones de género, para promover acciones y orientar recursos económicos para superar esas desigualdades. Permite observar que las situaciones sociales se viven de manera distintas [entre las personas], que a su vez tienen unas implicaciones diferentes cuando se cruza con la edad, la pertenencia étnico-racial, la identidad, la orientación de género y otros atributos.

Fuente: (Secretaría Distrital de Planeación, 2022) Orientaciones para la incorporación de los enfoques poblacional - diferencial y de género en las políticas públicas.

### Cultura Ciudadana en favor de la inclusión.

Este ejercicio implica que todos los proyectos IDU cuentan con acciones afirmativas en materia de política pública, relacionadas con cambios culturales en torno a la prevención de todas las formas discriminación y en particular las violencias basadas en género. Este ejercicio de formación involucra a todas las personas que hacen parte de los proyectos IDU e incluyen a las ciudadanías que habitan en las áreas de influencia.

### Empleabilidad con enfoque diferencial

Los pliegos de condiciones de los proyectos IDU y en particular el apéndice y/o componente de Diálogo ciudadano y comunicación estratégica, incluye disposiciones para la vinculación de personal en materia de género<sup>1</sup> (vinculación de mujeres en los diferentes roles de los proyectos IDU), personas LGTBI, personas étnicamente diferencia y población vulnerable, tanto en el ámbito local como en el ámbito distrital.

### Accesibilidad

El IDU incorpora los lineamientos de la Guía Práctica de Accesibilidad GUIPA, la cual establece los criterios del Diseño Universal y Accesible y su aplicación en las obras públicas del Distrito Capital. En síntesis, el Diseño Universal y Accesible se define como “un paradigma aplicable a productos, entornos, programas y servicios

<sup>1</sup> El IDU desarrolló una CONSULTORÍA PARA EL DESARROLLO DEL ENFOQUE DE GÉNERO Y DIFERENCIAL EN LOS PROCESOS DE FORMACIÓN, PLANEACIÓN PARTICIPATIVA Y DEFINICIÓN DE LINEAMIENTOS TÉCNICOS PARA EL PROCESO DE GESTIÓN SOCIOCULTURAL PARA EL CICLO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA PARA LA MOVILIDAD Y EL ESPACIO PÚBLICO EN EL DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ. Por medio del contrato 004 de 2024. Sus resultados se incluyen en la actualización de esta versión de la Política.

que pueden ser utilizados por todas las personas y le apuesta a la disminución de todas las posibles barreras presentes en el entorno y a las que se deben enfrentar desde la cotidianidad las personas con discapacidad”. En el mismo sentido, se incorporan *ajustes razonables*, entendiéndolos como “entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales”. La etapa fuerte para incluir los lineamientos dispuestos en la Guipa es de “Estudios y Diseños”, sin embargo, en el desarrollo de todo el ciclo de proyectos se incluyen acciones para la inclusión de las personas con discapacidad (GUIPA, 2025).

## 7. Marco Conceptual



La Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía tiene como propósito impulsar la transformación social y territorial a través de proyectos urbanos, generando beneficios para las comunidades, a partir de la colaboración, la participación, la inclusión, la cultura ciudadana y la transparencia, pilares fundamentales para la gestión del modelo gubernamental Gobierno Abierto. Un modelo de gestión basado en su misión de estructurar proyectos de



## POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: DU-SC-01

VERSIÓN: 3

infraestructura de espacio público, infraestructura vial y de movilidad que sean sostenibles, innovadores, intermodales e incluyentes. También se propuso como objetivo clave mejorar la relación con la ciudadanía y otros actores importantes, fortaleciendo la participación y promoviendo una comunicación clara, participativa y transparente donde prime la cooperación.

El relacionamiento con la ciudadanía busca “Fomentar la participación ciudadana en la planificación y supervisión de los proyectos puede fortalecer la confianza pública, ya que los residentes podrán influir directamente en la ejecución de las obras y verificar su calidad”, por lo tanto, una comunicación abierta y proactiva y en doble vía con la ciudadanía y los diferentes actores comunicativos ayuda a restaurar la confianza del IDU, demostrando un compromiso genuino con el desarrollo urbano integral. Cuando se convierte a la ciudadanía en protagonista, se construye una ciudad más inclusiva y equitativa, donde la toma de decisiones entre todos los actores fomenta la cohesión social.

El concepto de desarrollo equitativo hace referencia a una estrategia que implica conjugar, a través de decisiones de autoridad y prácticas colectivas acordes, crecimiento, cambios y reajustes estructurales en la economía, en las relaciones sociales y en el acceso de diferentes sectores de población a recursos, en una perspectiva de mediano y largo plazo. Involucra, por lo tanto, cambios en las relaciones de poder entre actores. (Vilas, 2012)

Esta perspectiva de la participación emplea mecanismos que trascienden y retan el ejercicio público, pasando de una democracia representativa a una democracia participativa que promueve espacios y mecanismos de deliberación y dialogo en la toma de decisiones en asuntos públicos, desde la incidencia de la ciudadanía en la solución de problemas de su interés. (Lissidini, Welp, & Zovatto, 2014; Paganelli, 2022).

Por otra parte, el enfoque de los proyectos que ejecuta el IDU está relacionado con el término Urbanismo Táctico, introduciendo conceptos como movilidad sostenible, movilidad multimodal, innovación, progreso y desarrollo urbano, los cuales hacen referencia a este concepto que enmarca el compromiso del IDU por una “**Infraestructura con Propósito**”.

El concepto de Urbanismo táctico entendido como: “Entre todas las cuestiones a las que un planificador debe atender, la más importante es prestarle atención a la escala pequeña. El urbanismo táctico actúa frecuentemente en esta microescala a través de procesos que reivindican la participación, el uso del espacio público y los procesos de gestión colectiva”. (Gehl 2010, 118).

La movilidad sostenible se concibe como un pilar fundamental para avanzar en la construcción urbana de Bogotá-Región, implementando la estrategia Infraestructura con Propósito y resiliencia al cambio climático. Esta visión ofrece una mirada diferencial de cómo los espacios urbanos pueden ser diseñados y utilizados para mejorar la calidad de vida de toda la ciudadanía, apostándole a futuro a la conservación del medio ambiente, creando una movilidad intermodal. Es decir, integrando las infraestructuras de transporte existentes y fomentando un uso más racional de los recursos urbanos en pro de facilitar el tránsito diario de sus habitantes.

Lo anteriormente mencionado consolida el marco de referencia del IDU en lo que tiene que ver con la construcción de ciudad a partir de los diferentes conceptos claves, que se amplían a continuación.

### 6.1 Conceptos claves:

Los conceptos aquí planteados se han construido a partir de las mesas de trabajo con grupos de valor para la actualización de este documento durante el mes de octubre y noviembre de 2024 con la comunidad y los diferentes

grupos de trabajo de la Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía, del glosario institucional y de la investigación con diferentes autores que plantean estos términos.

- **Desarrollo Urbano:** Proceso de adecuación y ordenamiento, a través de la planeación del medio urbano, en sus aspectos físicos, económicos y sociales; implica además de la expansión física y demográfica, el incremento de las actividades productivas, la elevación de las condiciones socioeconómicas de la población, la conservación y mejoramiento del medio ambiente y el mantenimiento de las ciudades en buenas condiciones de funcionamiento. El desarrollo urbano persigue el equilibrio entre los aspectos físicos, económicos y sociales, siendo diferente del crecimiento parcial de alguno de estos que en ocasiones es interpretado como desarrollo. El desarrollo urbano debe ser concebido en forma integral con el desarrollo regional o territorial, ya que difícilmente se da en forma independiente. (<https://www.idu.gov.co/page/transparencia/informacion-de-interes/glosario>).
- **Valor Público:** Este enfoque apunta a reconfigurar estos aspectos de la Nueva Gestión Pública, dando un lugar central a la ciudadanía en la construcción de lo público. Para ello Michael Moore, plantea el concepto de triángulo estratégico; una representación de las dimensiones de la administración pública que busca a reconstituir el rol ciudadano, en el marco de la relación estado-ciudadanía desde tres perspectivas: 1) La definición del Valor Público (Public Value), entendido como la concepción y construcción armonizada entre múltiples actores de aquello que tiene valor para la ciudadanía; 2) La legitimidad (el reconocimiento y la aceptación derivada del respaldo político y social, necesario para la sostenibilidad de las iniciativas del estado y 3) La capacidad operacional (Operational capacity) entendida como las capacidades operativas y administrativas del aparato estatal para comprender a los actores sociales, incluirlos en las acciones del estado y producir, de esta manera, resultados en términos de Valor Público (Moore, M. H., 1995).
- **Urbanismo táctico:** Es un proceso colaborativo para recuperar el espacio público y maximizar su valor compartido. Se realiza a través de intervenciones ligeras, de bajo costo y rápida implementación para explorar alternativas de mejora de los espacios urbanos. (<https://onu-habitat.org/index.php/urbanismo-tactico-elemento-clave-en-la-recuperacion-post-pandemia>)
- **Movilidad Sostenible:** Es aquella que prioriza, en espacio e infraestructura, a los medios de transporte que utilizan energías renovables y ocupan menos espacio: para mejorar la movilidad, cuidar el medio ambiente y aprovechar al máximo el espacio limitado en la ciudad. En la misión del IDU se encuentra este concepto teniendo en cuenta que la entidad estructura y desarrolla proyectos de infraestructura vial y movilidad multimodal, de forma *sostenible*, incluyente, innovadora y eficiente, para contribuir al desarrollo urbano de Bogotá Región y mejorar la calidad de vida de su gente.
- **Movilidad Multimodal:** Sistema de transporte que combina más de un medio de transporte en una misma ruta. Una movilidad multimodal le apuesta a la creación de espacios para todos los actores de la vía. El espacio público debe estar diseñado de tal forma que facilite el libre desplazamiento e interacción de toda la ciudadanía, con un enfoque diferencial y de accesibilidad. El concepto de movilidad multimodal está ligado al de Smart City, donde la tecnología y los datos que se obtienen son puestos al servicio de la ciudadanía.
- **Infraestructura Vial:** La infraestructura vial para tráfico vehicular es aquella que permite el desplazamiento de vehículos automotores desde un punto a otro. Incluye puentes, túneles y espacio público asociado. Cada uno de estos elementos cumple una función específica y única que lo hace indispensable para el buen manejo de la infraestructura.





## POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: DU-SC-01

VERSIÓN: 3

(<https://www.idu.gov.co/page/transparencia/informacion-de-interes/glosario>) .

- **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. (<https://www.idu.gov.co/page/transparencia/informacion-de-interes/glosario>)
- **Equidad Territorial:** Hace referencia a la dimensión espacial de la justicia social. Designa una configuración geográfica que aseguraría a todos las mismas condiciones de acceso a los servicios públicos, al empleo y a las diversas ventajas de la vida en sociedad. (Bret, 2013). El IDU le apuesta a la equidad territorial cuando estructura proyectos de infraestructura con enfoque diferencial.
- **Conexión Ciudadana:** Establecer una relación participativa donde la ciudadanía se convierte en un actor fundamental que interviene y da a conocer su punto de vista sobre las implicaciones que tiene un proyecto o una obra del IDU. Para lograr una conexión ciudadana es indispensable tener como principio la participación incidente, esta se entenderá como la acción proactiva realizada por sujetos sociales y políticos, que de manera individual o colectiva buscan intervenir en los asuntos de interés público, y que, a partir de la interacción con las entidades estatales, pretenden transformar las realidades consideradas negativas, en el ejercicio conjunto de toma de decisiones entre instituciones y ciudadanía. ([https://www.participacionbogota.gov.co/atencion-al-ciudadano/preguntas-frecuentes?field\\_clasificacion\\_preguntas\\_fr\\_target\\_id=263](https://www.participacionbogota.gov.co/atencion-al-ciudadano/preguntas-frecuentes?field_clasificacion_preguntas_fr_target_id=263))
- **Participación:** Es el derecho y la capacidad que tienen la ciudadanía de involucrarse en la construcción colectiva de los proyectos públicos que desarrolla el Instituto de Desarrollo Urbano.
- **Cultura ciudadana:** Desarrollo de actitudes y comportamientos que nos ayuden a valorar y cuidar lo que es de todos, como los espacios públicos y los recursos comunes. Implica fomentar la cooperación entre la ciudadanía para fortalecer la confianza en las instituciones y trabajar juntos por un mejor entorno. La interrelación del conjunto de hábitos, creencias, valores y comportamientos para la auto transformación, la transformación de las ciudadanías y de los territorios. (<https://www.idu.gov.co/page/transparencia/informacion-de-interes/glosario>).
- **Inclusión :** Una de las metas de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas es potenciar y promover la inclusión social de todas las personas, sin importar su edad, sexo, raza, discapacidad, religión, origen... Además, busca que tengan las mismas oportunidades y recursos para participar en la vida social, cultural, económica y política de una sociedad. Teniendo en cuenta lo anterior, el IDU debe garantizar el derecho a la información veraz y oportuna, además de propiciar espacios de participación ciudadana de los diferentes actores sociales a lo largo de los proyectos de infraestructura urbana. (<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/#:~:text=Para%20alcanzar%20el%20desarrollo%20sostenible,las%20personas%20y%20las%20sociedades>).
- **Accesibilidad:** Condición que permite en cualquier espacio o ambiente exterior o interior, el fácil y seguro desplazamiento, y la comunicación de la población en general y en particular, de las personas con movilidad y/o comunicación condicionada. (Decreto 1660 de 2003, derogado y compilado por el Decreto





## POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: DU-SC-01

VERSIÓN: 3

Nacional 1079 de 2015, por el cual se reglamenta la accesibilidad a los modos de transporte de la población en general y en especial de las personas con discapacidad, art. 4).

- **Ajustes razonables:** se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales (NTC 6047 - Accesibilidad de las personas)
- al medio físico, Icontec, Colombia, 2013).
- **Atención diferenciada:** se refiere a la provisión de servicios que se ajustan a las características, necesidades y contextos específicos de diferentes grupos sociales. Esto implica ofrecer una atención que considera y responde a las circunstancias de cada persona o grupo. La atención diferenciada busca asegurar que cada persona reciba el servicio más adecuado acorde a su situación particular.
- **Interseccionalidad:** Concepto que reconoce que las experiencias de discriminación y exclusión se entrecruzan en función de diversas identidades sociales como el género, la raza, la clase, la orientación sexual, entre otras.
- **Equidad de Género:** Principio que busca la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades entre hombres y mujeres
- **Cohesión social:** La relación que tienen los miembros de una colectividad para trabajar unidos con el objetivo de alcanzar un propósito común; en este caso los proyectos que desarrolla el IDU en sinergia con la ciudadanía fomentan la cohesión social porque concibe a la participación ciudadana como un mecanismo para promover la colaboración, cooperación, reciprocidad, confianza y transparencia.
- **Desarrollo equitativo:** Estrategia que le exige al IDU generar proyectos donde prime la accesibilidad universal en sus etapas de planificación y ejecución, asegurando que el desarrollo urbano promueva una ciudad más inclusiva, segura y funcional para todos sus habitantes
- **Transformación Social:** Es el resultado del impacto positivo que generan los proyectos que ejecuta el IDU y las acciones en materia económica, ambiental y social en los territorios, a partir de la política de responsabilidad social que propicia el desarrollo sostenible (<https://www.idu.gov.co/page/transparencia/informacion-de-interes/sigi/r-social>)
- **Comunicación participativa:** Se trata de un proceso que permite el intercambio de información, percepciones y comentarios para empoderar a las personas. Tal y como lo plantea el Plan de Participación Ciudadana (2024) del IDU en su “diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública, es decir las fases de diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento” incorporando diferentes retos del desarrollo distrital urbano y la efectiva participación de la ciudadanía en sus diferentes niveles, relacionados con el fortalecimiento del diálogo, la implementación de espacios de cocreación en el desarrollo urbano y fortaleciendo la cultura a través de la formación de la ciudadanía. ([https://www.idu.gov.co/Archivos\\_Portal/2024/servicio-a-la-ciudadania/participa/PL-SC-01\\_PLAN\\_DE\\_GESTION\\_SOCIAL\\_Y\\_PARTICIPACION\\_CIUDADANA\\_10.pdf](https://www.idu.gov.co/Archivos_Portal/2024/servicio-a-la-ciudadania/participa/PL-SC-01_PLAN_DE_GESTION_SOCIAL_Y_PARTICIPACION_CIUDADANA_10.pdf))
- **Gobierno abierto:** Modelo de gestión pública que se basa en la transparencia, acceso a la información, la participación y el uso de nuevas tecnologías. El gobierno abierto busca superar el esquema del ciudadano-

cliente como sujeto separado del estado, como definía el gobierno electrónico, y en este nuevo modelo, la ciudadanía se entiende como uno de los pilares fundamentales del funcionamiento del sistema. (Corojan y Campos, 2011).

- **Cooperación:** Articulación entre todos los actores e instituciones para lograr proyectos que contribuyan a generar desarrollo urbano, rural y espacios públicos. La cooperación está relacionada con la coordinación interinstitucional que brinda los lineamientos generales que debe tener en cuenta el IDU, en las diferentes etapas del ciclo de vida de un proyecto. (<https://www.idu.gov.co/page/coordinacion-interinstitucional>)
- **Innovación:** Mecanismo mediante el cual se modernizan los procesos dentro de los proyectos y la atención y servicio a la ciudadanía para responder de forma más eficiente y transparente. La innovación hace parte de los Objetivos de Desarrollo Sostenible que pretende construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación. (<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/infrastructure/>)
- **Progreso:** Es el avance o el impulso que se le da a la ciudad a partir de la ejecución de los diferentes proyectos que benefician a la comunidad. El progreso se evidencia cuando el IDU implementa acciones que ponen en diálogos las dinámicas sociales, políticas y económicas en sus proyectos

## 8. Impacto esperado

Con la implementación de esta política, el Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) proyecta alcanzar transformaciones significativas tanto en su relación con la ciudadanía como en la gestión de los proyectos de infraestructura urbana. En primer lugar, se espera fortalecer la confianza y la legitimidad institucional mediante la consolidación de canales de diálogo más efectivos, lo que contribuirá a mejorar la percepción pública sobre el desempeño y compromiso del IDU en la ejecución de obras que impactan directamente en la vida de los ciudadanos.

Asimismo, se prevé un incremento sustancial en la participación de la ciudadanía durante las fases de planificación, seguimiento y evaluación de los proyectos, garantizando que las intervenciones urbanas respondan de manera efectiva a las necesidades reales y prioritarias de las comunidades. Este proceso participativo no solo enriquecerá la toma de decisiones, sino que también permitirá que las obras públicas reflejen de manera más fiel los intereses colectivos.

En cuanto al servicio a la ciudadanía, la política busca promover una cultura organizacional orientada al servicio, caracterizada por procesos más eficientes, accesibles e incluyentes para todos los grupos poblacionales, en especial aquellos tradicionalmente marginados. La mejora en la calidad de la atención será un elemento clave para fortalecer la relación entre el IDU y los usuarios de la infraestructura urbana.

Por otro lado, se anticipa un aumento en la transparencia institucional y en el acceso público a la información relacionada con los proyectos, lo que permitirá a la ciudadanía ejercer un control social más efectivo, realizar un seguimiento continuo a las obras, y evaluar de manera crítica su impacto y sostenibilidad a largo plazo.

Igualmente, la implementación de esta política contribuirá a la reducción de los conflictos sociales asociados a la ejecución de obras de infraestructura. Esto será posible gracias a la adopción de un enfoque basado en la corresponsabilidad y el diálogo, donde se reconocen y valoran las voces de los distintos actores sociales como

parte integral de la gestión del territorio.

Finalmente, el IDU aspira a consolidar una ciudad más sostenible e inclusiva, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los principios del urbanismo táctico y la infraestructura con propósito. De esta manera, cada proyecto desarrollado no solo atenderá necesidades de movilidad o espacio público, sino que también contribuirá a la construcción de entornos urbanos más resilientes, equitativos y orientados al bienestar de toda la población.

## 9. 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 Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía en estrategias, planes y acciones:

- **Plan de Participación Ciudadana IDU:** El Plan de Participación Ciudadana es un instrumento de planeación y gestión por medio del cual el Instituto de Desarrollo Urbano IDU identifica, promueve y garantiza escenarios y espacios para la participación ciudadana en sus diferentes niveles en el cumplimiento de las acciones y competencias misionales.
- **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.

## 10. Trabajos y documentos citados.

- Habitat III, The United Nations Conference on Housing and Sustainable Urban Development. 2016. 9.
- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS
- Bornstein, D. (2004). How to change the world: Social entrepreneurs and the power of new ideas. Oxford University Press.
- Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo. (1987). Nuestro futuro común. Asamblea General de la ONU. Recuperado de <http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/42/427>
- Constitución Política de Colombia. (1991).
- Consejo Distrital de Política Económica y Social del Distrito Capital. (2019). Política pública de cultura ciudadana 2019-2038. CONPES D.C. Publicado en el Registro Distrital No. 6704. Recuperado de <https://www.culturaciudadana.gov.co>
- Dingwerth, K., & Pattberg, P. (2006). Global governance as a perspective on world politics. Journal of Global Governance, 12, 185–203.
- Falú, A. (2023), La perspectiva de género en las obras de infraestructura urbana y espacios públicos, Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Ministerio de Obras Públicas, [https://lac.unwomen.org/sites/default/files/2024-05/manual\\_4\\_final.pdf](https://lac.unwomen.org/sites/default/files/2024-05/manual_4_final.pdf)
- Gehl, J. (2010). Ciudades para la gente. Infinito.
- Goldsmith, S. (2010). The power of social innovation: How civic entrepreneurs ignite community networks for good. Jossey-Bass.
- Hartigan, P., & Elkington, J. (2008). The power of unreasonable people: How social entrepreneurs create markets that change the world. Harvard Business School Press.
- Hoogendoorn, B., Pennings, E., & Thurik, R. (2010). What do we know about social entrepreneurship: An analysis of empirical research. ERIM. Amsterdam.
- Instituto de Desarrollo Urbano (IDU). (n.d.). Responsabilidad social. Recuperado de <https://www.idu.gov.co/page/transparencia/informacion-de-interes/sigi/r-social>
- Instituto Distrital de Cultura y Turismo. (1995). Documento de trabajo: Programa de cultura ciudadana: Marco general para la reflexión.
- Informe de la Conferencia Internacional sobre la Población y el Desarrollo, El Cairo, 1994. (Publicación de las Naciones Unidas, núm. de venta S.95.XIII.18), cap. I, res. 1.
- Informe de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, Río de Janeiro, 1992. Vol. I, Resoluciones I.
- Moore, M. H. (1995). Creating public value: Strategic management in government. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Murray, R., Caulier-Grice, J., & Mulgan, G. (2010). The open book of social innovation. NESTA.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible: 17 objetivos para transformar nuestro mundo. (2015). Recuperado de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Naciones Unidas. (s. f.). *Ciudades—Desarrollo Sostenible*. Recuperado 22 de septiembre de 2025, de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/cities/>
- Porter, M., & Kramer, M. (2011). Shared value: How to reinvent capitalism—and unleash a wave of innovation and growth. Harvard Business Review, 89(1/2), 62–77.
- Veeduría Distrital. (2005). Democracia participativa y control social a la gestión pública: Guía de formación a servidores públicos. Bogotá.
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (n.d.). Urbanismo táctico: Elemento clave en la recuperación post-pandemia. Recuperado de <https://onu-habitat.org/index.php/urbanismo-tactico-elemento-clave-en-la-recuperacion-post-pandemia>
- Foro: The New Nature of Innovation. (2009). Recuperado de <http://www.newnatureofinnovation.org/>
- Pacto Global de las Naciones Unidas. (2017). Recuperado de <https://www.idu.gov.co>



# POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: DU-SC-01

VERSIÓN: 3

- Movimiento de Innovación Social en Bogotá: Estrategias de Gobernanza Urbana. (2017). Recuperado de <https://urbanisme.amb.cat/es/pdu-metropolitana/reptes-opportunitats/cohesio-social#:~:text=La%20cohesi3n%20social%20se%20puede,admitiendo%20diferentes%20maneras%20de%20vivir>
- Plan de Gestión Social y Participación Ciudadana. (2024). Recuperado de [https://www.idu.gov.co/Archivos\\_Portal/2024/servicio-a-la-ciudadania/participa/PL-SC-01\\_PLAN\\_DE\\_GESTION\\_SOCIAL\\_Y\\_PARTICIPACION\\_CIUADADANA\\_10.pdf](https://www.idu.gov.co/Archivos_Portal/2024/servicio-a-la-ciudadania/participa/PL-SC-01_PLAN_DE_GESTION_SOCIAL_Y_PARTICIPACION_CIUADADANA_10.pdf)
- Glosario de términos de interés, Instituto de Desarrollo Urbano. (n.d.). Recuperado de <https://www.idu.gov.co/page/transparencia/informacion-de-interes/glosario>
- Voces en el Fénix. (n.d.). ¿Qué estado para un desarrollo con equidad? Un comentario desde la teoría política. Recuperado de <https://vocesenelfenix.economicas.uba.ar/que-estado-para-un-desarrollo-con-equidad-un-comentario-desde-la-teoria-politica/#:~:text=Desarrollo%20con%20equidad%20es%2C%20ante,poblaci3n%20a%20recursos%2C%20en%20una>
- Gehl, J. (2010). Ciudades para la gente. Buenos Aires: Infinito.
- Documento en PDF. (n.d.). Recuperado de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/11/5182/9.pdf>

## 11. Control de Versiones

Versión	Fecha	Descripción Modificación	Folios
3	2025-12-22	Se alinea con el Plan de Desarrollo Distrital “Bogotá Camina Segura 2024-2027”, la nueva Plataforma Estratégica del IDU y la estrategia “Infraestructura con Propósito” adoptada por la entidad. Adicionalmente se actualizan las bases conceptuales, metodológicas y estratégicas de la Política.	19
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

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





## POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: DU-SC-01

VERSIÓN: 3

<b>Participaron en la elaboración<sup>1</sup></b>	Ana Paola ArevaloTovar, STAP / Ana Yulisa Ruiz Renteria, ORSC / Caterina Arango Restrepo, ORSC / Claudia Maria Maje Gaviria, ORSC / Edgar Augusto Mantilla Fiallo, STRH / Ivan Jairt Guarín Muñoz, ORSC / Jenny Paola Molina Catellanos, ORSC / John Alexander Quiroga Fuquene, OAP / Luisa Fernanda Aguilar Pena, ORSC / Nicolas Herranz Ramirez, ORSC / Yesenia Mojica Bravo, ORSC /
<b>Validado por</b>	Liliana Pulido Villamil, OAP Validado el 2025-12-19
<b>Revisado por</b>	Paula Andrea Rada Pinzon, ORSC Revisado el 2025-12-22
<b>Aprobado por</b>	Paula Andrea Rada Pinzon, ORSC Aprobado el 2025-12-22

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