

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha	Descripción de la Modificación
1	21/12/2022	Emisión del documento para garantizar desde IDIGER la adecuada atención de las personas usuarias de la Ventanilla Única de la Construcción - VUC.
2	24/07/2023	Revisión del documento para garantizar desde IDIGER la adecuada atención de las personas usuarias de la Ventanilla Única de la Construcción – VUC con el fin de incluir la asesoría sobre conceptos técnicos de licencias urbanísticas en proyectos con amenaza de inundación y lo correspondiente a Lenguaje Claro e Incluyente.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Rafael Arick Prieto Suárez Profesional Especializado 222-23 del área "Conceptos Técnicos de Licencias Urbanísticas"	Pilar del Rocío García García Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático	Pilar del Rocío García García Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático  Nelson Jairo Rincón Martínez Jefe Oficina Asesora de Planeación

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático.

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. OBJETIVO .....	3
3. ALCANCE .....	3
4. RESPONSABLES .....	4
5. DEFINICIONES.....	4
6. CONSIDERACIONES GENERALES.....	5
7. DESARROLLO.....	6
8. DOCUMENTOS ASOCIADOS .....	9

## 1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la responsabilidad asignada en el artículo 22 del Decreto Distrital 555 de 2021<sup>1</sup> (POT) “*Previo al proceso de desarrollo de actuaciones urbanísticas, el interesado deberá adelantar los estudios detallados de riesgo... acorde con los términos de referencia establecidos para cada tipo de amenaza*” y luego deberá presentar dichos estudios ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático (IDIGER) para que esta Entidad emita concepto sobre el cumplimiento de los mencionados términos.

Para el caso de movimientos en masa los términos de referencia están dados por la Resolución IDIGER 111 de 2022<sup>2</sup> o la norma que la modifique, sustituya o aplique. Para inundación, mientras IDIGER promulga sus términos de referencia, según lo dispuesto en el Decreto Distrital 555 de 2021, serán aplicables los requerimientos previstos para estudios detallados, lo cual está descrito en el Decreto Nacional 1807<sup>3</sup> (compilado por el Decreto 1077 de 2015<sup>4</sup>).

Los estudios solicitados buscan identificar, planificar y diseñar las medidas de prevención, mitigación y control, de manera que los riesgos sobre las nuevas construcciones, las existentes y la infraestructura que pudieran verse afectada por las intervenciones propuestas, estén en niveles de seguridad aceptables.

Por lo anterior el IDIGER pertenece a la denominada cadena de urbanismo y construcción en la ciudad, y como tal, a los trámites que se pueden atender en la Ventanilla Única de la Construcción VUC, que, en síntesis, es un canal virtual mediante el cual se pueden realizar solicitudes, seguimiento y respuesta de los trámites asociados al proceso de urbanismo y construcción en Bogotá.

En este contexto, esta guía se proyecta con la finalidad de ser una herramienta de orientación tanto para los colaboradores de la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático como para las personas encargadas o responsables de la atención a la ciudadanía, esto en relación con los Conceptos Técnicos de Licencias Urbanísticas y la Cadena de Urbanismo y Construcción en Bogotá.

## 2. OBJETIVO

La guía para la atención de personas usuarias de la Ventanilla Única de la Construcción - VUC tiene como objeto estandarizar las acciones para desarrollar adecuadamente las reuniones solicitadas por las personas interesadas en recibir asesoría del IDIGER.

## 3. ALCANCE

Inicia desde la solicitud de asesoría con el IDIGER y termina hasta el archivo del acta de soporte respectiva. Estas asesorías del IDIGER buscan:

- Aclarar inquietudes sobre los conceptos técnicos de licencias urbanísticas (esto previo, durante o después de emitido el concepto).

<sup>1</sup> Decreto Distrital 555 de 2021 “*Por el cual se adopta la revisión general del Plan de Ordenamiento Territorial de Bogotá D.C.*” (POT).

<sup>2</sup> Resolución IDIGER 111 de 2022 “*Por la cual se adoptan los Términos de Referencia para la ejecución de estudios detallados de amenaza y riesgo por movimientos en masa para proyectos de urbanización o parcelación en Bogotá D.C. y se dictan otras disposiciones*” (descargable en <https://www.idiger.gov.co/normograma>).

<sup>3</sup> Decreto Nacional 1807 de 2014 “*Por el cual se reglamenta el artículo 189 del Decreto-ley 019 de 2012 en lo relativo a la incorporación de la gestión del riesgo en los planes de ordenamiento territorial y se dictan otras disposiciones.*”

<sup>4</sup> Decreto 1077 de 2015 “*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio.*”

- Resolver dudas sobre la función de la Entidad en la cadena de urbanismo y construcción.
- Explicar la interacción del Instituto con las demás entidades que conforman dicha cadena.

#### 4. RESPONSABLES

Se consideran responsables de los conceptos técnicos de licencias urbanísticas:

- Profesionales a cargo de la elaboración de los conceptos técnicos (generalmente contratistas de la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático - SARECC).
- Profesional Especializado o Profesional Especializada del grupo de Conceptos Técnicos de Licencias Urbanísticas - CT-LU.
- Profesional responsable del grupo de Conceptos para la Planificación Territorial – CPT (dependencia que incluye los conceptos técnicos de licencias urbanísticas, de planes parciales, de actualización de la evaluación de las condiciones de amenaza y riesgo, de legalización de asentamientos humanos de origen informal y conceptos de formalización de barrios legalizados).
- Subdirector o Subdirectora de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático.

En ese sentido estos colaboradores o colaboradoras también se consideran responsables de la atención adecuada de personas usuarias de la Ventanilla Única de la Construcción - VUC.

**Nota:** Los colaboradores o las colaboradoras del área de atención a la ciudadanía del IDIGER, aunque cooperan dando información preliminar sobre esta guía o sobre cómo canalizar las solicitudes de citas a través de la VUC, no son responsables de la atención directa de dichas citas (prioritariamente brindan información, previo al agendamiento de la reunión).

#### 5. DEFINICIONES

**Concepto Técnico (CT).** Documento técnico mediante el cual el IDIGER verifica en los estudios detallados de amenaza y riesgo por movimientos en masa o por inundación, el cumplimiento de los términos de referencia establecidos por la Entidad para cada fenómeno, esto en consideración de lo previsto tanto en el Plan de Ordenamiento Territorial como en el Decreto 1077 de 2015, Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio<sup>5</sup>.

**CORDIS.** Nombre del aplicativo utilizado en la Entidad para administrar las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas.<sup>6</sup> Es el sistema de correspondencia que apoya la recepción, trámite y gestión de los documentos radicados en la Entidad.

**Licencia de Urbanización.** Es la autorización previa para ejecutar en uno o varios predios localizados en suelo urbano, la creación de espacios públicos y privados, así como las vías públicas y la ejecución de obras de infraestructura de servicios públicos domiciliarios que permitan la adecuación, dotación y subdivisión de estos terrenos para la futura construcción de edificaciones con destino a usos urbanos, de conformidad con el Plan de Ordenamiento Territorial, los instrumentos que lo desarrollen y complementen, las leyes y demás reglamentaciones que expida el Gobierno Nacional.<sup>7</sup>

<sup>5</sup> Fuente: IDIGER. CR-PD-05 Procedimiento para el Concepto Técnico de Licencias Urbanísticas, Versión 6 de 21/03/2023.

<sup>6</sup> Fuente: IDIGER. GD-PR-01 Protocolo para la administración funcional del CORDIS, Versión 2 de 26/10/2021.

<sup>7</sup> Decreto 1077 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio."

**Licencia de Parcelación.** Es la autorización previa para ejecutar en uno o varios predios localizados en suelo rural y suburbano, la creación de espacios públicos y privados, y la ejecución de obras para vías públicas que permitan destinar los predios resultantes a los usos permitidos por el Plan de Ordenamiento Territorial, los instrumentos que lo desarrollen y complementen y la normatividad ambiental aplicable a esta clase de suelo.<sup>8</sup>

**Respuesta Oficial (RO).** Es un documento que emite el IDIGER para el trámite de las solicitudes recibidas por parte de entes de control, entidades de carácter público o privado o comunidad.<sup>9</sup> Son todas aquellas respuestas escritas producidas formalmente en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a la Entidad. Se identifican con un consecutivo que inicia en RO.

**Sistema de Información para la Gestión de Riesgos y Cambio Climático – SIRE<sup>10</sup>.** Es un sistema que apoya la administración de la información relacionada con el proceso de gestión de riesgo y atención de emergencias de Bogotá. El SIRE se concibe como un instrumento que permite recopilar, integrar, producir y divulgar información técnica y de coordinación a las entidades del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático SDGR-CC, y facilita la inclusión del riesgo en la cultura a través de la información disponible y los servicios en línea dirigidos a la comunidad. La información digital consignada en el SIRE se presenta en diversidad de formatos (mapas, texto, imágenes, tablas, videos, etc.), permitiendo al usuario el ingreso y manejo sin necesidad de programas o equipos especializados.<sup>11</sup>

**Ventanilla Única de la Construcción – VUC.** Es el canal virtual, mediante el cual se pueden realizar solicitudes, seguimiento y respuesta de los tramites asociados al proceso de urbanismo y construcción en Bogotá respondiendo así al modelo distrital de SuperCADE virtual de trámites y servicios interconectados a través de una sola plataforma<sup>12</sup>.

## 6. CONSIDERACIONES GENERALES

- a) Todas las solicitudes para asesoría con el IDIGER relacionadas con el Concepto Técnico de Licencias Urbanísticas deberán orientarse por el personal del IDIGER para que sean solicitadas a través de la Ventanilla Única de la Construcción – VUC.
- b) La Secretaría Distrital de Hábitat como coordinadora de los trámites de la cadena de urbanismo y construcción en Bogotá, y a su vez, administradora desde 2010 de la Ventanilla Única de la Construcción – VUC, estableció con todas las entidades que la totalidad de los trámites de la cadena debían manejarse prioritariamente por dicho canal. De acuerdo con lo pactado desde 2010 con dicha Secretaría, el agendamiento de citas de asesoría con el IDIGER se debe dar a través de ese canal para los **miércoles en horarios de 8-9 am, 9-10am, 10-11am u 11-12m**, una hora por proyecto o por consulta, para que así el Instituto pueda atender hasta cuatro solicitudes de asesoría VUC a la semana.
- c) Por diversos motivos, se deberá dar prelación al uso de canales y herramientas institucionales, entre ellas, todas las del ambiente Google (Correo electrónico institucional, Google Meet, Google Chat, etc.). En igual sentido se continuará dando prioridad para que la atención de las asesorías se desarrolle de manera virtual. Si la persona interesada requiere atención presencial, deberá enviar un correo a la persona responsable del equipo de Conceptos Técnicos de Licencias Urbanísticas

<sup>8</sup> Ídem.

<sup>9</sup> Fuente: IDIGER. CR-PD-01 Procedimiento de Asistencia Técnica, Versión 5 de 05 de abril de 2021.

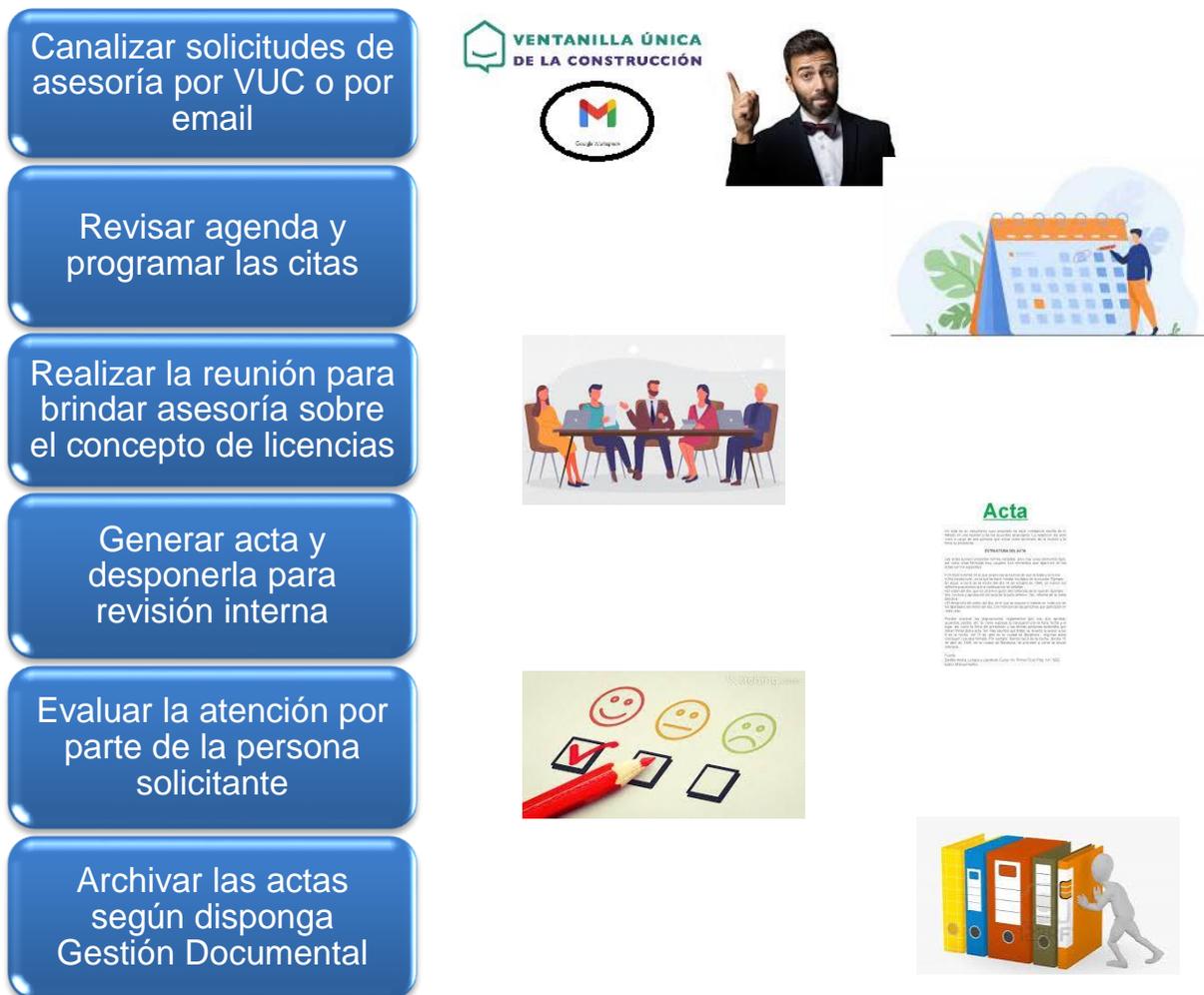
<sup>10</sup> Literal i del Artículo 11 del Acuerdo 546 de 2013 "Por el cual se transforma el Sistema Distrital de Prevención y Atención de Emergencias – SDPAE, en el Sistema Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático – SDGR-CC, se actualizan sus instancias, se crea el Fondo Distrital para la Gestión de Riesgo y Cambio Climático "FONDIGER" y se dictan otras disposiciones."

<sup>11</sup> Fuente: IDIGER. CR-PD-01 Procedimiento de Asistencia Técnica, Versión 5 de 5 de abril de 2021.

<sup>12</sup> Fuente: Tomada de la página <https://vuc.habitatbogota.gov.co/index.php/quienes-somos/que-es-la-vuc>.

- (por el momento [rprieto@idiger.gov.co](mailto:rprieto@idiger.gov.co)).
- d) Las asesorías deben ser atendidas por dos o más colaboradores o colaboradoras del IDIGER, en lo posible, del equipo de Conceptos Técnicos de Licencias Urbanísticas (CT-LU).
  - e) Si el profesional responsable del grupo de Conceptos Técnicos de Licencias Urbanísticas no puede participar en la reunión programada, delegará la coordinación a un servidor de CPT para que disponga o gestione el espacio y los equipos necesarios para el desarrollo de la cita.
  - f) Si la solicitud de cita es para un proyecto que obtuvo recientemente concepto técnico de licencias urbanísticas, se deberá garantizar la asistencia de uno o varios de los profesionales encargados de la revisión de las versiones del estudio detallado, esto debido a que son ellos quienes conocen directamente el estudio y quienes podrían resolver las dudas específicas que se pudieran presentar por parte de los interesados.
  - g) En caso tal de que las personas usuarias solicitantes no sean puntuales y considerando que las citas están previstas por una sola hora, se les dará a los interesados un tiempo máximo de espera de 15 minutos.
  - h) Como soporte de todas las asesorías VUC, se dejará un Acta de Reunión.
  - i) El personal IDIGER deberá evitar compartir sus datos personales (como dirección o celular) con los interesados (esto por temas de transparencia y riesgos de corrupción).

## 7. DESARROLLO



**Figura 1.** Pasos para el desarrollo de la atención de personas usuarias de la VUC. Fuente: Propia.

Para el desarrollo de la atención a la ciudadanía en el marco consultas sobre el concepto de licencias urbanísticas o sobre la función de la entidad en los trámites relacionados con la cadena de urbanismo y construcción en Bogotá, se realizará lo siguiente:

### **Paso 1: Canalizar las solicitudes.**

Desde la creación de la VUC en 2010, se instituyó para este canal que las citas de asesoría con IDIGER se desarrollarían los **miércoles de 8-9 am, 9-10am, 10-11am u 11-12m**, una hora por proyecto o por consulta. Así las cosas, ante peticiones relacionadas que lleguen o pretendan llegar por medio de otros canales al Instituto, se deberá indicar a la persona interesada que es necesario que su solicitud se tramite inicialmente por el aplicativo VUC.

En caso tal de que sea imposible acceder a la dicha plataforma o que la persona usuaria exponga otros motivos de fuerza mayor, se direccionará al ciudadano o ciudadana para que el área de Conceptos Técnicos de Licencias Urbanísticas CT-LU, ofrezca las condiciones para coordinar y desarrollar la cita otro día u hora. En este caso el o la solicitante debe dejar soporte enviando un correo electrónico a [rprieto@idiger.gov.co](mailto:rprieto@idiger.gov.co) donde justifique por qué NO realiza la gestión de la cita por la VUC o por qué no puede en los horarios establecidos (esto como evidencia ante otras entidades).

En todo caso se aclara que el medio institucionalizado para dicho tipo de asesoría con el IDIGER o con cualquier otra entidad de la cadena de urbanismo y construcción, se gestiona a través de la VUC en consideración de los compromisos establecidos con la coordinadora en la capital de la cadena de trámites de urbanismo y construcción (Secretaría Distrital de Hábitat - SDHT).

En conclusión, el **primer paso** es canalizar todas las solicitudes de asesoría sobre el concepto a través de la Ventanilla Única de la Construcción – VUC, ya sea de manera verbal o escrita. Para conocer más sobre la Ventanilla Única de la Construcción VUC se recomienda revisar el enlace <https://www.habitatbogota.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/tramites-administrativos/ventanilla-vuc>

El/la profesional especializado(a) encargado(a) del área funcional de Conceptos Técnicos de Licencias Urbanísticas, que a su vez cuenta con el Rol Administrador para IDIGER en la página VUC, deberá verificar en el aplicativo VUC o en su correo, las solicitudes de reunión previstas para la semana, identificando para ello principalmente:

- Nombre del o de la solicitante.
- Nombre del proyecto.
- Número del Concepto Técnico.
- Dirección del proyecto.
- Número del CHIP.
- Radicado de entrada o de salida (si estos datos aplican).

### **Paso 2: Programar la Cita.**

Una vez verificada la agenda semanal, se tendrán las siguientes posibilidades para el **segundo paso** que es programar la cita:

- a) Si la reunión se solicita por el módulo de página de la VUC, esta será dispuesta por el profesional de licencias en el horario establecido por la página (ya sea para atención virtual, presencial o

- mixta).
- b) Si la solicitud NO pudo canalizarse por la VUC, el profesional o la profesional encargada del área funcional de conceptos técnicos licencias urbanísticas, en primera instancia, dará prioridad al día y los horarios establecidos con SDHT, para coordinar con las personas interesadas la respectiva cita de asesoría (es decir, intentará que la reunión se desarrolle el miércoles en horario de 8-9am o 9-10am o 10-11am o 11-12m, según disponibilidad de las partes).
  - c) Si definitivamente NO es posible desarrollar la reunión el miércoles en esos horarios, se coordinará en otro espacio, eso sí considerando previamente la disponibilidad de los y las profesionales de la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático (SARECC).

En los tres casos mencionados, se certificará el agendamiento remitiendo correo electrónico institucional con la confirmación del día y la hora de la reunión, tanto a las personas interesadas en la cita como a las personas del IDIGER que considere pertinente el/la profesional especializado(a) del área de conceptos técnicos de licencias urbanísticas.

Se recomienda que las personas solicitantes provean un correo Gmail o un e-mail bajo ambiente Google ya que se debe dar prioridad a la atención virtual usando los canales institucionales (para el caso, IDIGER maneja Google Meet y todos sus correos institucionales [xxxx@idiger.gov.co](mailto:xxxx@idiger.gov.co) son del ambiente Google).

### **Paso 3: Realizar la asesoría.**

Para este **tercer paso** los y las profesionales IDIGER encargadas de atender la cita, deberán estar disponibles por lo menos 10 minutos antes de la hora de inicio programada. De igual manera deberán llevar consigo la información referente al proyecto o a la solicitud.

Como se mencionó segmentos atrás, solo se darán 15 minutos de espera a las personas solicitantes.

Durante la reunión deberá existir comunicación de forma empática, clara, cordial, apacible, asertiva, adecuada, respetuosa, y en general, siguiendo los lineamientos del MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA del IDIGER.

En todo caso, durante la reunión se sugiere hacer claridad que lo expresado en estas citas VUC NO tiene el mismo peso jurídico o técnico que manifiesta una respuesta oficial RO pues NO se puede comparar una apreciación en un contexto de una hora de asesoría contra la especificidad que representa una respuesta que por norma inicialmente tiene treinta (30) días hábiles (una hora versus 30 días hábiles). Esta precisión es recomendable hacerla dado que en muchas oportunidades se ha presentado esa coyuntura y mala interpretación del espacio.

### **Paso 4: Generar acta de la reunión.**

El **cuarto paso** consiste en diligenciar el FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN, para lo cual se debe redactar la información más relevante y hacer énfasis en las observaciones que tuvieron mayor grado de aclaración durante la cita. Si se considera necesario, se recogerán las firmas de los participantes de la asesoría en el FORMATO DE CONTROL DE ASISTENCIA (DE-FT-10 Versión 6 o el que esté vigente).

El acta deberá contar con la información de todos los asistentes, tratando de identificar en los y las solicitantes:

- Nombre.
- Entidad o empresa que representa.

- Dirección de notificación.
- Correo electrónico.
- Número de contacto.

El encargado del acta deberá enviarla para la revisión de los demás miembros de la Entidad que participaron en la cita y deberá coordinar la entrega de la versión definitiva al profesional o la profesional especializada CT-LU, quien será la persona encargada de definir si la carga en el aplicativo VUC o si la envía a los correos suministrados por los o las solicitantes.

#### **Paso 5: Enviar formulario para que la persona usuaria evalúe de la atención prestada (opcional).**

Como **quinto paso**, dando alcance a las recomendaciones sobre atención a la ciudadanía, se podrá enviar en el corto plazo un formulario para que la persona solicitante realice la evaluación de la atención prestada por IDIGER.

#### **Paso 6: Archivar las actas.**

Para el **sexto paso** el profesional o la profesional especializada CT-LU deberá guardar en su archivo de gestión los medios físicos de las actas que se desarrollen durante el año. Dicho(a) profesional coordinará con el área de Gestión Documental el manejo de los medios físicos, y en caso tal, su disposición dentro del Centro de Administración Documental – CAD IDIGER (las veces al año que este procedimiento sea requerido por el CAD IDIGER).

Ante cualquier duda sobre esta guía, comunicarse al teléfono 6014292800 Ext. 2869 / 2903.

## **8. DOCUMENTOS ASOCIADOS**

- **FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN:** Código DE-FT-21, Versión 2, Vigente desde 27/09/2021 <https://www.idiger.gov.co/web/quest/direccionamiento>
- **FORMATO DE CONTROL DE ASISTENCIA:** Código DE-FT-10, Versión 6, Vigente desde 27/09/2021 <https://www.idiger.gov.co/web/quest/direccionamiento>
- **MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA:** Código AC-MN-05, Versión 3, Vigente desde 09/12/2020 <https://www.idiger.gov.co/web/quest/ac>