

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

GUÍA

RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ

Control de Versiones

Versión	Fecha	Descripción Modificación	Folios
4.0	2022-03-29	Se actualiza el nombre de la Guía “Gestión social para el desarrollo urbano sustentable” por “Relacionamiento Ciudadano en el Desarrollo Urbano Sostenible de Bogotá”. Se actualiza el nombre del proceso “Gestión social y servicio a la ciudadanía” por “Relacionamiento y servicio a la ciudadanía”.	89
3.0	2018-12-28	Se actualiza con la visión estratégica del actual Plan de Desarrollo “Bogotá Mejor para Todos” y los lineamientos relacionados con los pilares Democracia Urbana y construcción de comunidad y cultura ciudadana. Vincula los dos grandes componentes transversales de la Política de Gestión Social y Servicio a la ciudadanía (Resolución 4940 de 2018): Gobernanza urbana e innovación social y los parámetros establecidos en los nuevos pliegos del componente social que tienen tres líneas estratégicas (i. diálogo ciudadano, ii. Comunicación estratégica y iii. medición de la percepción ciudadana y monitoreo de impacto).	209
2.0	27/10/2015	Se cambia la denominación por “Guía de Gestión Social para el Desarrollo Urbano Sostenible” y se ajusta la versión de acuerdo con la versión impresa y diseñada, en cuanto a cambios de forma, corrección de estilo y numeración de tabla de contenido.	251
1.0	11/03/2015	Versión inicial del documento	238

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



GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

Participaron en la elaboración¹	Camilo Esteban Sanchez Quintero, ORSC / Claudia Maria Maje Gaviria, ORSC / Esteban Adolfo Quesada Salazar, ORSC / Fabian Leonardo Barreto Castillo, ORSC / Hector Andres Perdomo Villamil, OAP / Hernando Hernandez Marino, ORSC / Juan Sebastian Lopez Bello, OGA / Lucy Molano Rodriguez, ORSC / Luisa Fernanda Aguilar Peña, ORSC / Luis Alberto Bravo Martinez, ORSC / Mauricio Armando Rico Ospina, ORSC / Paola Ximena Beltran Mendoza, ORSC / Paula Daniela Rodriguez Diago, ORSC /
Validado por	Sandra Milena Del Pilar Rueda Ochoa, OAP Validado el 2022-03-28
Revisado por	Lucy Molano Rodriguez, ORSC Revisado el 2022-03-29
Aprobado por	Lucy Molano Rodriguez, ORSC Aprobado el 2022-03-29

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

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

CONTENIDO

1	GÉNESIS DEL RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL IDU.....	6
2	POTENCIAR EL DESARROLLO URBANO INTEGRAL Y SOSTENIBLE.....	7
2.1	¿QUÉ ES LA GUÍA?.....	7
2.2	¿PARA QUÉ SIRVE?	8
2.3	¿CÓMO SE USA?	8
3	EL MODELO DE RELACIONAMIENTO Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA.....	9
3.1	LAS CIUDADES EN EL MARCO DE LA PANDEMIA	10
4	LA APUESTA INSTITUCIONAL EL GOBIERNO ABIERTO	11
5	ALGUNOS REFERENTES DE LA GUÍA.....	11
5.1	LINEAMIENTOS INTERNACIONALES Y ORGANISMOS MULTILATERALES.....	11
5.2	LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.....	12
5.3	KFW DEVELOPMENT BANK.....	13
5.4	EL ACTUAL PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	13
6	EL CICLO DE PROYECTOS IDU	13
6.1	IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LAS ÁREAS DE INFLUENCIA	15
7	CO-CREACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LOS PROYECTOS.....	15
7.1	TRANSFORMACIÓN DISCURSIVA	15
7.2	OBJETIVOS DE LA CO-CREACIÓN POR ETAPA DEL CICLO DE PROYECTOS.....	16
8	PILARES, LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y PROGRAMAS	17
8.1	DIÁLOGO CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN:	18
8.2	COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA.....	18
8.3	MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN CIUDADANA Y MONITOREO DE IMPACTO:.....	20
9	PERFILES DE LOS EQUIPOS SOCIALES DE LOS PROYECTOS.....	20
10	ETAPA DE PREFACTIBILIDAD	21
10.1	OBJETIVO GENERAL.....	21
10.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21
10.3	ALCANCES DEL RELACIONAMIENTO Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	22
10.3.1	PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA PARA ESPACIO PÚBLICO	22
10.4	ESTUDIO SOCIAL.....	23
10.4.1	IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN PRELIMINAR DE LAS ÁREAS DE INFLUENCIA.	23
10.4.2	IDENTIFICACIÓN PRELIMINAR DE LOS IMPACTOS SOCIALES, ECONÓMICOS Y CULTURALES EN LA POBLACIÓN DEL ÁREA DE INFLUENCIA DIRECTA	24
10.4.3	ESTIMACIÓN DE CANTIDADES O ÍNDICES, QUE PERMITAN ESTABLECER UN COSTO PRELIMINAR DEL COMPONENTE.....	25
10.4.4	IDENTIFICACIÓN DE CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA CALIFICACIÓN DE ALTERNATIVAS	25
10.5	PROCESO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA ALREDEDOR DE LAS ALTERNATIVAS.....	26
10.6	PROCESO DE COMUNICACIÓN COMUNITARIA Y PARTICIPATIVA	26
10.7	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES A TENER EN CUENTA EN LA FACTIBILIDAD	27
11	ETAPA DE FACTIBILIDAD	27
11.1	OBJETIVO GENERAL.....	27
11.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	28
11.3	ALCANCES DEL RELACIONAMIENTO Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	28

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

11.4	PRODUCTOS SOCIALES POR ENTREGAR.....	28
11.4.1	ANTECEDENTES.....	29
11.4.2	ESTUDIO SOCIAL.....	29
11.4.3	CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INFLUENCIA INDIRECTA Y DE INTERVENCIÓN DEL PROYECTO (ACTUALIZACIÓN DE PREFACTIBILIDAD)	29
11.5	PROCESO DE COMUNICACIÓN COMUNITARIA Y PARTICIPATIVA	31
11.6	PROCESO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS A MEJORAR EN LA ALTERNATIVA SELECCIONADA.....	32
11.6.1	IDENTIFICACIÓN DE SEGMENTOS POBLACIONALES QUE REQUIEREN TRATAMIENTO DIFERENCIADO.....	32
11.7	MATRIZ DE RIESGOS PREVISIBLES Y SUS INDICADORES SOCIALES	32
11.8	IDENTIFICACIÓN DE LOS IMPACTOS SOCIALES, ECONÓMICOS Y CULTURALES EN LA POBLACIÓN DEL ÁREA DE INFLUENCIA DIRECTA	34
11.9	MATRIZ MULTICRITERIO PARA LA EVALUACIÓN Y CONCEPTO DE FACTIBILIDAD SOCIAL	35
11.10	ESTIMACIÓN DE CANTIDADES O ÍNDICES PARA ESTABLECER UN COSTO PRELIMINAR DEL COMPONENTE	35
11.11	EVALUACIÓN SOCIAL	36
11.12	CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS A TENER EN CUENTA EN ESTUDIOS Y DISEÑOS.....	36
11.13	ASPECTOS PARA TENER EN CUENTA CUANDO LA ETAPA DE FACTIBILIDAD ES DESARROLLADA POR UN CONSULTOR.....	36
11.13.1	METODOLOGÍA Y CRONOGRAMA ETAPA DE FACTIBILIDAD	36
11.13.2	PLIEGOS DE CONDICIONES, PRESUPUESTO, LISTAS DE CHEQUEO E INDICADORES PARA LA ETAPA DE ESTUDIOS Y DISEÑO.....	37
11.13.3	INFORME DE GESTIÓN SOCIOCULTURAL, DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	37
11.14	INTERVENTORÍA.....	37
11.14.1	PLAN DE ACCIÓN DE LA INTERVENTORÍA.....	37
11.14.2	EVALUACIÓN POR PARTE DE LA INTERVENTORÍA DE LA GESTIÓN SOCIOCULTURAL ADELANTADA POR EL CONSULTOR.....	38
12	ETAPA DE ESTUDIOS Y DISEÑOS.....	39
12.1	OBJETIVO GENERAL.....	39
12.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	39
12.3	ALCANCE.....	39
12.4	PRODUCTOS SOCIALES PARA ENTREGAR.....	40
12.5	PROPUESTA METODOLÓGICA Y CRONOGRAMAS.....	40
12.6	CARACTERIZACIÓN Y DIAGNÓSTICO TERRITORIAL, SOCIAL, ECONÓMICO Y CULTURAL DEL ÁREA DE INFLUENCIA DIRECTA E INDIRECTA.....	41
12.7	DIRECTORIO INSTITUCIONAL Y DE ACTORES SOCIALES.....	44
12.8	IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS IMPACTOS.....	44
12.9	ACTIVIDADES DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA.....	46
12.9.1	LÍNEA ESTRATÉGICA DE DIÁLOGO CIUDADANO.....	46
12.9.2	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	49
12.10	ENTREGA DE PRODUCTOS Y EVIDENCIAS DE ACTIVIDADES.....	51
12.11	INTERVENTORÍA.....	51
13	ETAPA DE PRECONSTRUCCIÓN, CONSTRUCCIÓN Y RECIBO.....	53
13.1	OBJETIVO GENERAL.....	53
13.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	53
13.3	ETAPA DE PRECONSTRUCCIÓN.....	54
13.4	PLAN DE DIÁLOGO CIUDADANO, COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS, MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN Y MONITOREO DE IMPACTO.....	55

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

13.5	ETAPA DE CONSTRUCCIÓN.....	55
13.5.1	LÍNEA ESTRATÉGICA DEL DIÁLOGO CIUDADANO.....	55
13.6	LÍNEA DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	64
13.7	LÍNEA ESTRATÉGICA DE MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN CIUDADANA Y MONITOREO DE IMPACTO	65
13.8	REPORTES, SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	67
13.9	INTERVENTORÍA.....	68
14	ETAPA DE CONSERVACIÓN	69
14.1	OBJETIVO GENERAL.....	69
14.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	69
14.3	ALCANCE.....	69
14.4	PLAN DE DIÁLOGO CIUDADANO, COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS, MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN Y MONITOREO DE IMPACTO.....	70
14.5	LÍNEA ESTRATÉGICA DE DIÁLOGO CIUDADANO.....	71
14.5.1	PROGRAMA DE SOSTENIBILIDAD	71
14.5.2	PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA.....	73
14.5.3	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN CIUDADANA.....	75
14.5.4	PROGRAMA DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL.....	75
14.5.5	PROGRAMA MANEJO DE IMPACTOS EN EL SECTOR COMERCIAL.....	77
14.5.6	PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL A ACTIVIDADES TÉCNICAS DE OBRA.....	78
14.6	LÍNEA DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	83
14.7	INFORMES DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA.....	83
14.8	PLAN DE ACCIÓN SOCIAL DE LA INTERVENTORÍA.	84
15	MARCO NORMATIVO	88
16	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	91
17	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	92

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

1 GÉNESIS DEL RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL IDU

Nuestro Modelo de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía tiene génesis en la década de los 90 a través de la Oficina de Quejas y Reclamos, dependencia encargada del trámite de solicitudes y derechos de petición en el IDU. Su primera evolución, surgió con la Unidad de Cultura Ciudadana, en línea con el Plan de Desarrollo “Formar Ciudad” (1995-1997) de Antanas Mockus, liderando el Programa de Respeto al Ciudadano con una visión integral de la gestión sociocultural de los proyectos urbanos. Esta década culminó con la transformación en la Subdirección Técnica de Respeto al Ciudadano, orientada a la promoción de la participación y la priorización del mejoramiento de la calidad en la atención, en el programa de gobierno “Por la Bogotá que Queremos” (1997-2000) de Enrique Peñalosa.

Durante esta administración se unifican la Oficina Asesora de Atención al Cliente e Impacto Social y Ambiental, como una respuesta a la nueva infraestructura de movilidad del sistema de transporte masivo Transmilenio, con énfasis en mecanismos de atención a las adquisiciones prediales; estas oficinas se separarían de nuevo a través de la Resolución 006.

Durante los programas de gobierno “Bogotá sin indiferencia” (2004-2007) de Luis Eduardo Garzón y “Bogotá Positiva: Para Vivir Mejor” (2008-2011) de Samuel Moreno, se adelantaron planteamientos de la Política Social, adoptando como perspectiva y metodología de intervención la Gestión Social Integral. Resulta un hito de este período el establecimiento de la obligación para consultores, contratistas e interventores la inclusión de un Plan de gestión sociocultural para los proyectos urbanos, este fue el nacimiento de los apéndices sociales en todos los proyectos IDU.

Esta ruta de institucionalización y empoderamiento del componente social en la Entidad tuvo un cambio drástico con el Acuerdo 002 de 2009, reconocido como un retroceso en la historia del componente de gestión socio-cultural en la Entidad no sólo porque se suprimieron las oficinas de gestión social y ambiental, atomizando en las áreas sus funciones, sino porque enmarcó la relación de la Institución con la comunidad en términos de atención, disminuyendo el alcance e impacto de la gestión social y limitando el ejercicio de participación ciudadana.

El Plan de Desarrollo “Bogotá Humana” (2012-2016) de Gustavo Petro marca otro hito con la Resolución 706 de 2013, la cual crea el proceso estratégico de gestión social y participación ciudadana, promoviendo la participación y cultura ciudadanas, el derecho a la ciudad y la responsabilidad social del Instituto. En el mismo período el IDU adhiere a Pacto Global, asumiendo entre otros el compromiso de gestionar la responsabilidad social corporativa de la mano con las empresas privada con las que trabaja. En el marco del Plan de Desarrollo “Bogotá Mejor Para Todos” (2016-2020) de Enrique Peñalosa, a través del acuerdo 645 de 2016 se reorganiza el equipo de gestores sociales, dispersos a la fecha en varias áreas del instituto, en la Oficina de Atención al Ciudadano. Durante este período se posiciona la gestión sociocultural como componente central en el desarrollo de los proyectos, se fortalecen la gestión territorial, los procesos de formación y atención a la ciudadanía, la comunicación comunitaria y la evaluación de los procesos sociales de la Entidad. Estos avances son reconocidos por la Corporación Financiera Internacional de Banco Mundial como prácticas ejemplarizantes a nivel internacional para relacionamiento con la ciudadanía alrededor de proyectos de infraestructura.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

Finalmente, en el marco del Plan de Desarrollo “Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para el Siglo XXI” (2020-2024) de la alcaldesa Claudia López se promueve el Acuerdo 006 del Consejo Directivo del IDU, a través del cual se plantea un cambio en la denominación del área responsable del proceso de gestión sociocultural y servicio a la ciudadanía, que pasa de Oficina de Atención al Ciudadano a ser Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía. Más allá de un cambio de nombre, este cambio muestra una profunda transformación en la concepción y gestión de los procesos sociales en el Instituto, el reconocimiento de la necesidad de desarrollar una gestión urbana integral de proyectos, o más específicamente de movilizarnos hacia proyectos urbanos integrales, y la consolidación del modelo de relacionamiento y servicio a la ciudadanía para lograrlo.

La “Guía de Relacionamento Ciudadano en el Desarrollo Urbano Sostenible de Bogotá” es producto de esta historia de transformaciones en el componente sociocultural en el IDU, así como de los múltiples aprendizajes institucionales en torno a la participación ciudadana, la gestión sociocultural de nuestros proyectos y los mecanismos de atención y gobierno abierto en nuestro modelo de desarrollo urbano sostenible. Su primera versión fue publicada en 2015 bajo el nombre de Guía de Gestión Social para el Desarrollo Urbano Sostenible, fue posteriormente actualizada en 2018 y hoy presentamos la tercera versión, acorde con la reciente Política de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía (Resolución Número 7874 de 2021).

2 POTENCIAR EL DESARROLLO URBANO INTEGRAL Y SOSTENIBLE

Una premisa fundamental guía nuestro accionar: construir ciudad y ciudadanías.

Potenciar el desarrollo urbano a través de procesos de relacionamiento y diálogo ciudadano, participación incidente, gobernanza urbana y modelos de atención y gestión ciudadana, es la visión estratégica de la Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía del Instituto de Desarrollo Urbano.

Esta visión reposiciona la forma de hacer y gestionar la ciudad, convirtiendo a las ciudadanías y las comunidades en el centro del desarrollo urbano sostenible. La gestión social en los proyectos urbanos se transforma en un escenario de abordaje colaborativo y cocreación con las comunidades, fomentando visiones colectivas, construcción de acuerdos y fortaleciendo las representaciones socioculturales en los proyectos de desarrollo urbano.

La Guía como herramienta de trabajo es una hoja de ruta para la creación y gestión de procesos de relacionamiento y servicio a la ciudadanía, desde una perspectiva de gestión de proyectos urbanos integrales. Nuestro propósito y de los equipos sociales de consultores, contratistas e interventorías es la promoción de la participación e incidencia colaborativa en cada etapa del ciclo de proyectos.

2.1 ¿QUÉ ES LA GUÍA?

La Guía de Relacionamento Ciudadano en el Desarrollo Urbano Sostenible de Bogotá es una herramienta de gestión que busca fortalecer el empoderamiento del componente social en los proyectos, incrementar el impacto de la gestión socio-cultural, participación y atención a la

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

ciudadanía, comunicación para el desarrollo, formación y cultura ciudadana y medición de la percepción. Sus lineamientos, programas y acciones abonan a la construcción de gobernanza y apropiación del desarrollo urbano por la ciudadanía, facilitando la planeación, diseño e implementación de espacios que permitan avanzar en el cumplimiento de los objetivos, compromisos y metas de los apéndices sociales de los proyectos.

De otro lado, la Guía en su versión 2022 es el resultado de los aprendizajes, el conocimiento adquirido y la evaluación de las prácticas desarrolladas desde 2018. Recoge las experiencias del equipo de la Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía - ORSC y de los equipos sociales de los proyectos, con quienes hemos afrontado los retos de la transformación de la ciudad, la forma como los ciudadanos participan e inciden en el desarrollo de los proyectos y los cambios producidos por la pandemia de COVID 19.

De esta manera la actual Guía amplía el horizonte, la concepción, la gestión y el accionar de los procesos socioculturales que se desarrollan para la estructuración, diseño, construcción y conservación de los proyectos que lidera el Instituto de Desarrollo Urbano en Bogotá.

2.2 ¿PARA QUÉ SIRVE?

La Guía es una herramienta diseñada para orientar el quehacer de los gestores urbanos del Instituto y de los equipos sociales de consultores, contratistas e interventores en torno a los procesos de relacionamiento y servicio a la ciudadanía. Contiene las estrategias, programas y acciones necesarias para la consecución de objetivos de la gestión sociocultural en el ciclo de proyectos, y constituye una invitación a dichos equipos para innovar y adaptar las buenas prácticas y lecciones aprendidas en los proyectos y territorios a su cargo.

2.3 ¿CÓMO SE USA?

La Guía de Relacionamento Ciudadano en el Desarrollo Urbano Sostenible de Bogotá provee al lector una serie de herramientas y propuestas metodológicas que facilitan la aplicación de los programas y acciones de relacionamiento y servicio a la ciudadanía a través de cada etapa dentro del ciclo de proyectos IDU: idea, prefactibilidad, factibilidad, estudios y diseños, construcción y conservación. Cada etapa tiene objetivos, alcances, metas, estrategias, actividades y productos de orden sociocultural, así como definiciones que facilitan la comprensión y desarrollo de la Guía.

Esta nueva versión busca facilitar la comprensión de la orientación estratégica, la planeación, aplicación, desarrollo y evaluación de las actividades en cada programa y etapa, así como facilitar el uso de herramientas y metodologías (una presencia de otras haciendo uso de las tecnologías digitales) compatibles con la visión de desarrollo urbano sostenible y proyectos urbanos integrales que está presente a lo largo del documento. En este sentido, incorpora, fortalece y mejora los procesos de participación y co-creación para que los proyectos se ajusten y adapten de mejor manera a las necesidades e imaginarios de las distintas comunidades.

Consecuente con lo anterior, la Guía ofrece mecanismos para fortalecer el proceso de investigación social que requiere la gestión socio-cultural en proyectos de infraestructura, el diagnóstico y el análisis de la data, la toma de decisiones colaborativas y el logro de acuerdos

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

entre los diferentes actores para abordar el desarrollo de los proyectos desde distintas escalas de trabajo y en diferentes momentos a lo largo del ciclo de proyectos, lo que permite nuevas formas de gobernanza urbana, de planeación y ejecución de los proyectos bajo la mirada de una gestión social integral.

Finalmente, fomenta y da herramientas para promover el propósito de cambio de paradigma sobre lo urbano aprovechando la visión comunitaria y territorial de los ciudadanos, lo que permite que el desarrollo y el proyecto en sí mismo responda a las visiones, cotidianidad e imaginarios de las distintas comunidades donde se realizan los mismos, integrando la gestión social territorial, las visiones comunitarias y el desarrollo técnico de los proyectos, mitigando los impactos negativos e identificando las oportunidades que permita obtener un mejor desarrollo bajo los principios del desarrollo urbano sostenible.

3 EL MODELO DE RELACIONAMIENTO Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía es un proceso estratégico del Instituto de Desarrollo Urbano, liderado por la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía -ORSC como unidad líder en la planeación, diseño, implementación y evaluación de los lineamientos, estrategias, programas y acciones de participación y co-creación, veeduría y control social, atención con oportunidad, medición de la percepción, comunicación para el desarrollo, formación y cultura ciudadana en torno a los proyectos IDU, así como de los mecanismos de coordinación interinstitucional e intersectorial necesarios para llevar estas estrategias y acciones a buen término con las entidades distritales, gremios, organizaciones y grupos sociales que componen los territorios.

Un Modelo de Relacionamiento es tal porque reconoce, desde su concepción, que las relaciones son el corazón de su operación, implementación y evaluación. Consecuentemente y en el contexto de los proyectos liderados por el IDU, el modelo de relacionamiento ciudadano se traduce en gobernanza urbana, entendida esta como una forma de responsabilidad compartida entre actores sociales, institucionales, gremiales, académicos y privados para la construcción de la ciudad y de sus ciudadanías.

Ahora bien, siendo este un modelo orientador de los procesos sociales alrededor de proyectos urbanos, el fortalecimiento de las relaciones que promulgamos a través suyo adquiere la forma de la gobernanza urbana colaborativa, toda vez que con la implementación del modelo de relacionamiento buscamos generar valor social compartido, la generación de acciones colaborativas y colectivas que redundan en la sostenibilidad de los proyectos y los territorios.

Gobernanza urbana e innovación social son, así, los dos grandes pilares del Modelo de relacionamiento y servicio a la ciudadanía de la Entidad, un modelo de gestión que ha ido haciéndose más sistémico conforme hemos entendido que en el IDU hacemos más que obras en Bogotá. Pensar integralmente el desarrollo urbano implica tener una concepción de ciudad más que de obras individuales, lo que supone incorporar y equilibrar la gestión de las dimensiones físicas, espaciales, ambientales, políticas, económicas, sociales y culturales, por un lado, e integrar a la ciudadanía en diversos procesos de información, consulta, concertación, control social y toma de decisiones en el ciclo de proyectos.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

Asumir los proyectos urbanos integrales -PUI como modelo de gestión de proyectos permite revalorizar y reposicionar la colaboración con las comunidades y organizaciones de orden territorial, los actores de diversos sectores y los “stakeholders” con intereses variados en el desarrollo urbano. Así, tal como se plantea en la Política de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía (Resolución 7874 de 2021), nuestro modelo procura:

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

3.1 LAS CIUDADES EN EL MARCO DE LA PANDEMIA

Como decíamos arriba, la Guía de Relacionamento Ciudadano en el Desarrollo Urbano Sostenible de Bogotá es un documento vivo en la medida que responde a los contextos y transformaciones de la ciudad en el período determinado al que responde su actualización. De esta forma, buena parte de los aprendizajes que desde la ORSC dejamos consignados en esta versión 2022, responden a las reflexiones, modificaciones en las prácticas y sobre todo a los nuevos retos que nos deja la pandemia internacional producida por el Covid - 19 en el contexto urbano, el espacio público, las vías y el transporte masivo, entre otros, así como los mecanismos de socialización, convivencia y habitabilidad en ellos.

Cuando en marzo de 2020 en Bogotá se decretó el confinamiento estricto para enfrentar el avance de contagios de COVID-19, estaba claro que Entidades como la nuestra no podían paralizarse. Después de varias semanas concentradas en producir, adoptar y proceder protocolos de bioseguridad, la reactivación de labores en los frentes de obra, que significó y sigue significando una gran contribución a la reactivación económica de Bogotá, nos enfrentó al reto de resignificar los medios, mecanismos y el ejercicio mismo de la participación ciudadana en los proyectos.

Los gestores urbanos del Instituto y los equipos sociales de consultores, contratistas e interventores, que históricamente habían desempeñado su gestión en campo y cara a cara con las comunidades, se vieron en 2020 enfrentados a la necesidad de promover el uso de tecnologías y plataformas digitales para garantizar el derecho a la información, la atención, la

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

comunicación y la participación, pero también y de modo complementario, a fortalecer las habilidades y capacidades de sus profesionales para usar dichas tecnologías, entender y apropiar las herramientas adecuadas a la finalidad de cada espacio, y desarrollar los procesos de gestión socio-cultural del mejor modo posible. Así, si bien es claro que la emergencia sanitaria forzosamente redujo la presencia en terreno en este período, también resulta cierto que la virtualidad facilitó e incluso multiplicó en las actividades de relacionamiento, además de enseñar a la Entidad y la ciudadanía otra manera ágil, eficiente y productiva de comunicarse.

En 2021 y 2022 la gestión del IDU y los equipos sociales de los proyectos regresa a recuperar el contacto directo y presencial con la ciudadanía, evaluando las soluciones halladas en el marco de emergencia sanitaria y apuntando a la adopción de un modelo mixto de gestión en que se complementan la presencialidad y la virtualidad, en las fortalezas y debilidades de cada forma de aproximación. Consecuentemente, la presente Guía de Gestión Social tiene el reto de acoger estas nuevas herramientas para una gestión social con capacidad de llegar cada vez a más personas, optimizando su uso para procesos de co-creación y participación colaborativa, los espacios formativos, el flujo de información y la atención a la ciudadanía.

4 LA APUESTA INSTITUCIONAL EL GOBIERNO ABIERTO

La apuesta distrital por implementar mecanismos de Gobierno Abierto da cuenta del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en los propósitos del fortalecimiento con la corresponsabilidad ciudadana, la transparencia y la promoción de ciudadanías conscientes. En el IDU, diseñamos un modelo de gestión que facilita una relación democrática y transparente entre la Administración y la ciudadanía, y sobre lo cual buscamos aumentar la confianza, incentivar la participación ciudadana por medios virtuales y el cumplimiento de los mandatos anticorrupción.

En este sentido desde la implementación del modelo de Gobierno Abierto el IDU busca fortalecer los procesos de participación ciudadana incidente con enfoques pedagógicos, donde la ciudadanía comprenda los alcances y propósitos de los espacios, puedan ser consultadas y participar de la toma de decisiones que aportan a la consolidación y diseño de los proyectos de infraestructura liderados por el IDU en la ciudad, a través de la innovación con herramientas digitales que permitan vincularse a los procesos de relacionamiento de forma accesible, diversa e incidente.

5 ALGUNOS REFERENTES DE LA GUÍA

5.1 LINEAMIENTOS INTERNACIONALES Y ORGANISMOS MULTILATERALES

La Guía está enmarcada en los lineamientos de las agendas internacionales de desarrollo urbano sostenible, específicamente la Nueva Agenda Urbana y sus objetivos estratégicos de reducción de las desigualdades espaciales, la inclusión social, el fortalecimiento de la prosperidad y el desarrollo urbanos resiliente y sostenible. En síntesis, que los proyectos de infraestructura de movilidad, espacio público y desarrollo urbano que lidera el IDU, propicien la equidad urbana y el incremento de las oportunidades para nuestras comunidades.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

En el marco de los objetivos de desarrollo sostenible: la creación de ciudades y comunidades sostenibles es un llamado a la acción de la planeación urbana en torno a materialización de espacios públicos vivos y a escala humana, a la revitalización de los asentamientos humanos; a proyectos de infraestructura que promuevan la conectividad especial sostenible con énfasis en la reducción GEI.

- Nueva Agenda Urbana
- “Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible”
- Documento final de la cumbre de las Naciones Unidas para la aprobación de la agenda para el desarrollo después de 2015
- Objetivos de Desarrollo Sostenible
- Agenda de Acción de Addis Abeba de la Tercera Conferencia Internacional sobre Financiación para el Desarrollo
- Marco de Sendái para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030
- Acuerdo de París en virtud de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático

5.2 LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Bogotá hace parte de la “Nueva Agenda Urbana” de ciudades, la cual promueve el desarrollo urbano sostenible y los 17 ODS, que son herramientas de planificación que invitan a orientar la manera en que se planean, desarrollan y gestionan las ciudades, incluyendo visiones de transformación territorial integrales, promoviendo la gobernanza urbana y la dignidad e igualdad de las personas como componentes centrales del desarrollo. Con esto la Entidad hace una apuesta y marca una ruta para fomentar el desarrollo social, económico y ambiental para que el rol de los proyectos sea transformar la vida urbana y revitalizar la ciudad.

En este contexto es importante señalar que el IDU enmarca su política de responsabilidad social en cumplimiento a los principios del Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, para propiciar la sostenibilidad en los proyectos y el mejoramiento del bienestar de la sociedad, a partir del impacto positivo generado por las obras.

¿Cómo construimos ciudadanías en el desarrollo urbano desde el IDU?

- Generamos procesos de relacionamiento en la estructuración, construcción y desarrollo de proyectos urbanos en la ciudad
- Construimos y generamos confianza a través del diálogo continuo, abiertos e innovadores para fomentar marcos de gobernanza urbana
- Promovemos la participación ciudadana incidente en el ciclo de proyectos urbanos
- Innovamos en la creación de nuevos canales de participación (aprendizaje para la ciudad post pandemia).
- Lideramos procesos colaborativos entre diversos actores, ciudadanías, equipos sociales de los proyectos e institucionales IDU para la gestión de las obras y la promoción de modelos de gobierno abierto

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

- Producimos procesos de formación y cultura para profundizar los conocimientos de la ciudadanía en torno al desarrollo urbano de Bogotá y fortalecer la estrategia de diálogo de saberes.

5.3 KfW DEVELOPMENT BANK

Los proyectos e inversiones financiados por el KfW Development Bank en nombre del Gobierno Federal Alemán y que son implementados por instituciones de desarrollo locales como el IDU, deben adaptar sus guías de trabajo al cumplimiento y desarrollo de los objetivos que cada banca tiene en su misionalidad y visión, como lo son:

- La estrategia de sostenibilidad de la República Federal de Alemania;
- El logro de la Agenda 2030 junto con los objetivos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS); y
- El cumplimiento del Acuerdo Climático de París.

Los proyectos financiados por KfW Development Bank buscan proteger el medio ambiente y el clima, apoyar el desarrollo social y la aplicación de los principios del desarrollo sostenible.

De esta manera la “Guía de Relacionamento Ciudadano en el Desarrollo Urbano Sostenible de Bogotá” facilita la implementación e incorporación de evaluaciones sistemáticas y estándares de los aspectos medio ambientales, sociales y climáticos, así como otros aspectos relevantes del desarrollo urbano sostenible, la implementación de derechos humanos internacionales y la rendición transparente de cuentas en las tomas de decisiones del desarrollo de los proyectos financiados.

5.4 EL ACTUAL PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL

La Guía hace parte de las apuestas del nuevo POT 2022-2035 de Bogotá en su objetivo estratégico de reverdecimiento de nuestra ciudad-región, en torno a un modelo de movilidad sostenible y con proyectos cocreados desde la ciudadanía. El POT ordena la ciudad en torno a la estructura ecológica y ambiental, y planea la ciudad del reverdecimiento y la adaptación al cambio climático.

En las apuestas del sector movilidad, planifica la construcción de cinco líneas de metro, dos Regiotram y siete cables aéreos, la consolidación de corredores verdes y una red de infraestructura peatonal y de cicloinfraestructura para descarbonizar la movilidad en la ciudad.

De acuerdo con el POT, la nueva estructura de movilidad descarbonizada de los corredores verdes en la ciudad debe darse en el marco de procesos de participación ciudadana en busca de diseños equitativos, funcionales e incluyentes.

6 EL CICLO DE PROYECTOS IDU

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

Los proyectos de infraestructura para el desarrollo urbano son intervenciones de alto impacto social encaminadas, entre otras cosas, a transformar conjuntamente con la ciudadanía el hábitat y la habitabilidad de los territorios, fortalecer los lazos sociales, comunitarios y barriales, garantizar el goce de la ciudad y fortalecer la corresponsabilidad para todas y todos hacernos parte de las intervenciones urbanas, de forma que “todos los ciudadanos disfruten de una digna calidad de vida y puedan formar parte de la dinámica productiva de la ciudad generando prosperidad compartida y estabilidad social sin perjudicar el medio ambiente” (ONU- Hábitat).

El desarrollo de estos proyectos puede entenderse a través de un ciclo que inicia con la identificación de una necesidad o potencialidad (para la conectividad urbana, el mejoramiento del espacio público, la promoción de la movilidad sostenible, la apropiación de los espacios urbanos, la transformación de la experiencia territorial, etc.) que puede ser intervenida a través de un proyecto de infraestructura vial, movilidad multimodal y espacio público. Dicho “ciclo de proyectos” está compuesto de diversas etapas, que serán desarrolladas a la largo del documento y que, en términos generales, podemos describir como sigue:

- En las etapas de prefactibilidad y factibilidad se identifican actores, segmentos poblacionales y áreas de intervención directa e indirecta, se construyen y evalúan de la mano con las ciudadanías las alternativas de intervención de acuerdo con la línea urbana del proyecto, se realizan los estudios económicos para determinar los costos y se identifican los impactos sociales, de infraestructura y las posibles opciones sociales y de diseño que deberán contemplarse en la siguiente etapa.
- En la etapa de estudios y diseños se concreta la estructuración del proyecto con el análisis a profundidad de todos los componentes (tráfico, ambiental, predial, geología y geotecnia, urbanismo y paisajismo, entre otros), profundizando la participación sobre dichos componentes de diseño de la mano con la ciudadanía y diversos actores institucionales, sociales y comunitarios.
- En preconstrucción y construcción se realiza la implantación del proyecto y la transformación física, espacial y socio-cultural del espacio y el territorio; se profundizan e incrementan notablemente los procesos de mitigación del impacto de obra y los ejercicios de atención a la ciudadanía, se conforman comités para el seguimiento social a los proyectos, se profundiza la participación ciudadana en temas conexos al proyecto, robusteciendo la comprensión ciudadana sobre los beneficios del proyecto, y se fortalecen los procesos de comunicación comunitaria y participativa que se venían realizando desde la etapa anterior.
- En conservación se realizan acciones de mantenimiento o mejoramiento de la infraestructura existente, identificando y atendiendo los impactos generados por la obra, se abren espacios de participación alrededor de temas conexos al proyecto, se generan mecanismo para la promoción de la sostenibilidad de la obra y el reconocimiento de sus beneficios.

Los procesos de relacionamiento, gestión socio-cultural y atención que la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía ejecuta de la mano con los equipos sociales de consultores, contratistas e interventores en las diferentes etapas de este ciclo, tienen alcance para cada proyecto y dependen de variables como su ubicación, tamaño, línea urbana, impacto social y territorial, las poblaciones que caracterizan sus áreas de influencia directa e indirecta, el presupuesto destinado para desarrollar al apéndice social y las características de sus procesos de diseño y constructivos, entre otros.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

Por tal razón, a pesar de que la Guía de Relacionamento Ciudadano en el Desarrollo Urbano Sostenible de Bogotá describe el proceso etapa por etapa, contiene una serie de indicaciones formales, expone aprendizajes, buenas prácticas y propone metodologías para desarrollar las actividades de participación y cocreación, atención a la ciudadanía, comunicación para el desarrollo, formación y cultura ciudadana y medición de la percepción, dichas indicaciones no reemplazan ni pueden reemplazar el ejercicio de formulación propio de los equipos sociales frente al carácter eminentemente territorial de los proyectos. La presente Guía en este sentido, se convierte en una invitación a los equipos sociales para innovar sobre los programas y actividades propias del modelo de relacionamiento y servicio a la ciudadanía.

6.1 IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LAS ÁREAS DE INFLUENCIA

Las áreas de influencia delimitan el marco de referencia geográfico en el cual se efectuará el estudio, análisis y evaluación del proyecto de infraestructura urbana, los posibles impactos negativos y positivos que se puedan causar con su ejecución, el entorno social, cultural y económico del proyecto, la naturaleza de sus poblaciones y comunidades, los procesos de organización comunitaria y barrial, las relaciones entre actores sociales e institucionales de diverso tipo, la ubicación de los líderes positivos y negativos, los generadores y replicadores de opinión.

Los estudios socio-culturales en los que se debe fundamentar la gestión de coordinadores sociales y territoriales de la ORSC, así como de los equipos sociales de contratistas, consultores e interventorías, requieren reconocer las características, necesidades, expectativas, experiencias, imaginarios, narrativas, frustraciones, etc, de las comunidades con las que trabajan mancomunadamente para sacar adelante los proyectos en sus diversas etapas, diversificar sus esferas de acción según estén ubicadas en el área de intervención directa e indirecta, influencia u oportunidad, formular estrategias y acciones específicamente orientadas a esos públicos con el espacio territorial y social que cada cual ocupa, identificar y potencializar impactos positivos del proyecto para cada grupo/comunidad y minimizar los impactos negativos.

La delimitación de las áreas de intervención e influencia (desarrolladas a profundidad en los apartados por etapa) se definen para cada proyecto, de acuerdo a su tipología, impacto, línea urbana, tamaño y diseño, y es resultado del diálogo entre las áreas técnicas y sociales a partir de las consideraciones físico-espaciales y socio-culturales.

7 CO-CREACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LOS PROYECTOS

7.1 TRANSFORMACIÓN DISCURSIVA

Como parte del proceso de madurez de la ORSC en la gestión socio-cultural y la manera como la participación ciudadana puede tomar formas distintas, se ha iniciado una transformación discursiva en el abordaje de los proyectos urbanos desde el relacionamiento ciudadano, pasando del diseño de infraestructura al diseño cívico urbano.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

Esta transformación implica incorporar la co-creación desde el inicio de los proyectos y mantenerla de manera transversal a lo largo del ciclo, ajustando los objetivos, metodologías y herramientas de trabajo a cada etapa para obtener una retroalimentación constante de parte de los ciudadanos en la toma de decisiones y en los diseños.

La co-creación es una estrategia que busca involucrar ciudadanos y comunidades en los territorios donde se realizarán los proyectos para colaborar y compartir experiencias, conocimientos y vivencias, y construir de manera colectiva. De esta forma la co-creación promueve el desarrollo de proyectos contruidos con visiones y objetivos comunes, que en su conjunto agregan valor a los proyectos desde el trabajo conjunto de instituciones y ciudadanos.

Desde el IDU desarrollamos co-creación con tres dimensiones complementarias: la colectiva, correspondiente a la construcción de objetivos comunes de diversos actores, la comunitaria, que responde a la construcción de una visión colectiva del territorio y sus comunidades, y la organizativa, correspondiente a la organización para garantizar la sostenibilidad y apropiación de los proyectos.

Los procesos de co-creación estimulan dos tipos de diálogo: el técnico, que facilita a los ciudadanos la comprensión del lenguaje técnico en que operan los proyectos de infraestructura, y el formativo, que utiliza lenguaje simplificado y estimula el aprendizaje de la ciudadanía. Finalmente, como principio del proceso se definen 3 objetivos transversales presentes en los distintos ciclos de proyectos y fases de la co-creación: acompañar y promover los procesos de construcción de ideas, aportes y propuestas ciudadanas, así como el análisis e incorporación de sus aportes en el desarrollo de los proyectos, armonizar las propuestas entre los ciudadanos y los actores de diverso tipo, técnicos e institucionales, y dialogar con el fin de ampliar la visión de los proyectos y desarrollar proyectos urbanos integrales con base en la coordinación interinstitucional.

7.2 OBJETIVOS DE LA CO-CREACIÓN POR ETAPA DEL CICLO DE PROYECTOS

Los procesos de co-creación se soportan en investigación social, encuestas de percepción ciudadana, caracterización social del área de influencia de los proyectos, análisis de los componentes del proyecto con matrices multicriterio, estrategias de comunicación, en planes de potenciación de los beneficios y mitigación de los impactos y procesos sólidos de articulación interinstitucional, todo lo cual responde a las programas y acciones de relacionamiento y servicio a la ciudadanía a lo largo del ciclo de proyectos. En este sentido, se han definido una serie de objetivos de co-creación en cada una de las etapas:

- Idea, prefactibilidad y factibilidad: en las etapas iniciales y de maduración de los proyectos urbanos, la co-creación busca diseñar colaborativamente el concepto de la transformación urbana facilitando procesos de ideación conjunta, la promoción de acuerdos y visiones comunes, la definición y consolidación conceptual del proyecto desde la visión ciudadana.
- Estudios y diseños: en esta etapa la co-creación gira en torno al análisis, incorporación y territorialización de los lineamientos, acuerdos y propuestas ciudadanas en coordinación con los equipos técnicos que tienen a su cargo los estudios y diseños de los proyectos.
- Construcción y Conservación: en estas etapas se fortalece el análisis y valoración de los impactos y beneficios del proyecto y de su construcción, se promueven procesos de

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

apropiación y fomento a la cultura ciudadana en torno al proyecto para garantizar su sostenibilidad. Además de los aportes al diseño urbano o arquitectónico de los proyectos, la co-creación promueve el diseño de estrategias de mitigación de impactos, continuidad del negocio, convivencia con la obra física, mejoramiento de la seguridad, etc., construyendo procesos de organización comunitaria, sostenibilidad social, apropiación y sentido de pertenencia por el entorno y el proyecto.

8 PILARES, LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y PROGRAMAS

Nuestra Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía (Resolución Número 7874 de 2021), particularmente su orientación al fortalecimiento de la gobernanza urbana y la cocreación a lo largo del ciclo de proyectos, se materializa en los documentos sociales de los pliegos tanto como en la presente Guía, con la articulación de las líneas estratégicas de Diálogo Ciudadano, Comunicación Estratégica y Medición de la percepción ciudadana y monitoreo de impacto, a través de una estructura que integra, para cada proyecto según su etapa y tipo, los programas y acciones de cada línea con un panorama estratégico del relacionamiento:

- que permita potenciar los beneficios de la transformación urbana en sus múltiples dimensiones (ambiental, espacial, cultural, económica, etc)
- que permita evidenciar cómo los procesos de relacionamiento del IDU inciden el desarrollo integral del territorio y el hábitat
- que se instale en una apuesta clara de desarrollo urbano colaborativo, generando espacios de incidencia con temas y alcances bien definidos
- que incorpore una tendencia general a la coordinación y articulación interinstitucional para los procesos de gestión sociocultural
- que abone a la promoción de la transparencia y la construcción de confianza y credibilidad en la institucionalidad y en el IDU.

Los pilares son orientadores de nuestra gestión sociocultural toda vez que a través suyo se concretan las finalidades de las acciones a desarrollar, en cada proyecto según sus características y alcance. Se definen como sigue:

- **Apropiar y sostener:** busca diseñar, ejecutar y evaluar estrategias de sostenibilidad, corresponsabilidad y control social para el desarrollo del proyecto, generando espacios de participación, co-creación y formación de capacidades que posibiliten el intercambio de saberes, la promoción de la cultura ciudadana y la civildad, para la apropiación y sostenibilidad de los proyectos y el fortalecimiento de los tejidos sociales, territoriales y barriales.
- **Articular:** busca formular y desarrollar estrategias de gobernanza urbana que potencien la transformación integral del territorio, articulando entre sí y alrededor del proyecto a diferentes actores sociales y “stakeholders” del proyecto, organizaciones sociales y comunitarias de diverso tipo y entidades distritales de distinto orden. Para lograrlo es indispensable avanzar en la formulación de planes coordinados de acción e intervenciones integrales en los territorios.
- **Mitigar:** con este pilar buscamos promover acciones que nos permitan mitigar los impactos ocasionados por los proyectos y generar corresponsabilidad con la transformación del territorio, a través del involucramiento de la ciudadanía en el acompañamiento social a las actividades

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

técnicas del proyecto. En su marco, se vela por la atención veraz y oportuna de todos los canales de atención y servicio a la ciudadanía del Instituto.

- **Comunicar:** con este pilar se busca generar contenidos de valor acerca de los beneficios que tienen para la ciudadanía tanto los proyectos de infraestructura como las acciones de diálogo, participación, formación y cultura ciudadana que suceden alrededor suyo, estableciendo canales de comunicación que permitan suministrar información clara, veraz y oportuna a las comunidades.

Las líneas estratégicas constituyen las perspectivas de trabajo y son, por tanto, las que definen acciones más concretas a través de programas de gestión sociocultural.

8.1 DIÁLOGO CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN:

Esta línea persigue la formación de ciudadanías corresponsables con lo público para la construcción conjunta del hábitat, el desarrollo participativo y la co-creación de los proyectos de infraestructura y el fortalecimiento del control social a través de mecanismos que integran la transformación físico-espacial de los territorios con los cambios sociales y culturales requeridos para el desarrollo urbano. Los programas que la componen son:

- **Programa de gobernanza para la movilidad:** ordena los procesos de coordinación y articulación interinstitucional, buscando favorecer el acompañamiento de otras entidades distritales en la definición, planeación y puesta en marcha de diversas acciones de gestión sociocultural en el corto, mediano y largo plazo
- **Programa de formación y cultura ciudadana:** diseña y desarrolla metodologías sociales tipo taller y procesos de formación de capacidades y habilidades para fomentar la transferencia de conocimiento territorial (instituciones-ciudadanía), fortalecer las estrategias de relacionamiento entre los actores del desarrollo urbano para multiplicar los mecanismos de apropiación y corresponsabilidad con los proyectos y el desarrollo urbano.
- **Programa de servicio a la ciudadanía:** genera espacios de atención a la ciudadanía para propiciar conocimiento y corresponsabilidad con el proyecto, minimizando las externalidades negativas al describir y abordar factores sociales, económicos, ambientales y las problemáticas inherentes a la implantación de proyectos urbanos en espacios consolidados.
- **Programa de acompañamiento a actividades técnicas:** emprende acciones de coordinación interna entre las áreas técnica y social, los diferentes actores del desarrollo urbano y el IDU, para abrir espacios de interacción directa y recíproca de los vecinos con los consultores y contratistas encargados de los proyectos y el IDU, con el fin de garantizar la participación colaborativa de la ciudadanía en actividades técnicas, exponer razones, intercambiar buenas prácticas y profundizar la mitigación de impactos.

8.2 COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

La comunicación es una acción estratégica transversal a la gestión integral de los proyectos de infraestructura, que tiene como propósito garantizar a la ciudadanía el derecho a ser informada oportunamente y acceder a la información que generamos como Entidad. Por lo anterior debemos entender la acción comunicativa como el mejor aliado de las dinámicas desarrolladas en el territorio.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

Es determinante establecer el contexto en el cual debemos desarrollar e implementar las estrategias comunicativas: Bogotá es una ciudad de más de 7 millones de habitantes, con necesidades diferentes y dinámicas territoriales diversas, con un flujo migratorio alto y viviendo los retos que dejó la pandemia. Trabajamos en un espacio en constante cambio que exige soluciones comunicativas articuladas con metodologías de formación y cultura ciudadana que fortalezcan el sentido de pertenencia y la corresponsabilidad.

La generación de estrategias de comunicación contempla la identificación y caracterización del territorio y de sus actores, de forma tal que fomentan interacciones institucionales para generar alianzas y relaciones de confianza para el logro de objetivos comunes a través de relaciones públicas y el fortalecimiento institucional. Comprende también el uso correcto de la identidad e imagen corporativa, el manejo de redes sociales, las comunicaciones externas e internas, la comunicación en situaciones de “crisis” y el manejo de medios comunitarios y alternativos.

La articulación interna entre componentes es determinante para la planeación y ejecución de estrategias comunicativas donde prevalezca el lenguaje claro e incluyente, reconociendo como eje de desarrollo a la ciudadanía a través de espacios de participación activa e incidente. El empoderamiento ciudadano debe llevarnos a que la comunidad no reduzca los proyectos a una solución de movilidad y los apropie como espacios de encuentro y disfrute, alternativas de habitabilidad del espacio público y procesos de fortalecimiento al tejido social y comunitario. La comunicación se convierte entonces en un eje estratégico para el desarrollo de los proyectos, entregar las herramientas e información suficiente a la ciudadanía para ser veedores y garantes de las transformaciones en la ciudad, y para la generación de confianza en la institucionalidad a través de acciones con transparencia.

Los programas que la componen son:

- **Programa de información para el desarrollo del proyecto:** tiene por objetivo realizar la identificación de necesidades y dinámicas territoriales, stakeholders, medios de comunicación comunitaria y alternativa, aliados estratégicos, replicadores de opinión, entre otros, con el fin de generar las estrategias de comunicación que articulen la información entregada a la ciudadanía, midiendo las expectativas y comunicando los alcances que tienen las etapas previas. Así, la comunicación es este programa debe enfocarse en generar convocatorias robustas encaminadas a entregar información de interés a la comunidad, y explicitar espacios y alcances de su participación.
- **Programa de comunicación integral para el desarrollo del proyecto:** toma como insumo la información identificada en etapas previas con el fin de completar y ajustar la estrategia inicial, o desarrollar una nueva. Las acciones adelantadas incentivan la participación ciudadana incidente, motivan la cocreación, generan corresponsabilidad y sostenibilidad, promueven la cultura ciudadana y procesos formativos.

La identificación del impacto de los proyectos en estas etapas determina el alcance de la participación. Identificar los componentes más sensibles para la comunidad da cuenta de posibles crisis, por lo cual es importante contar con la información de etapas previas y la medición de acciones comunicativas.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

Finalmente, estas etapas son la materialización de un trabajo constante con la comunidad y por esto se busca resaltar la parte más humana detrás de la obra, historias de vida, crónicas, testimonios. Esta comunicación pasa del territorio a canales masivos.

8.3 MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN CIUDADANA Y MONITOREO DE IMPACTO:

Diseño, planificación y elaboración de encuestas exante, durante y ex post - expectativa, percepción y satisfacción sobre los proyectos de infraestructura, buscando monitorear las problemáticas e impactos generados por las obras y la percepción de la ciudadanía frente a la respuesta institucional que se da frente a dichas problemáticas.

9 PERFILES DE LOS EQUIPOS SOCIALES DE LOS PROYECTOS

Para garantizar idoneidad en los equipos sociales en obra respecto de la implementación de las estrategias, programas y acciones recientemente descritas a continuación, se definen los perfiles requeridos para los equipos sociales de los proyectos. Es de señalar que estos dependen en cada caso del tipo proyecto, el territorio y las comunidades asociadas, por lo cual no es posible estandarizar responsabilidades o funciones específicas en la Guía. Sin embargo, en el cuadro a continuación se describe la aplicación de estos según la etapa de proyecto; vale la pena señalar que, dependiendo del tipo de proyecto y de su impacto, podrán ser requeridos otros perfiles de los aquí descritos, y cada equipo social se podrá organizar en torno a las capacidades, habilidades y conocimientos de sus miembros, según las necesidades del proyecto.

Perfiles	Prefactibilidad y Factibilidad	Estudios y Diseños	Preconstrucción y Construcción	Mantenimiento / Conservación	Interventoría
Especialista Social	X	X			
Residente Social			X	X	X
Profesional Social			X	X	X
Auxiliar Social			X	X	X
Especialista Social de Apoyo	X	X			
Asistente Social de Apoyo	X	X			
Comunicador(a)		X	X	X	
Pedagogo(a)			X		
Economista(a)			X		
Guía Cívico	X	X	X	X	

- **Especialista Social:** Profesional en áreas como sociología, antropología, psicología social comunitaria, trabajo social, gestión y desarrollo urbano, arquitectura, comunicación social, ciencias políticas y/o economía, con posgrado del núcleo básico en ciencias sociales y/o arquitectura y/o urbanismo, o afines.
- **Residente social:** Profesional en áreas como sociología, antropología, psicología social comunitaria, trabajo social, gestión y desarrollo urbano, arquitectura, comunicación social,

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

ciencias políticas y/o economía, con posgrado del núcleo básico en ciencias sociales y/o arquitectura y/o urbanismo, o afines.

- **Profesional Social:** Profesional en áreas como sociología, antropología, psicología social comunitaria, trabajo social, gestión y desarrollo urbano, arquitectura, comunicación social, ciencias políticas y/o economía.
- **Auxiliar Social:** Profesional en áreas como sociología, antropología, psicología social comunitaria, trabajo social, gestión y desarrollo urbano, arquitectura, comunicación social, ciencias políticas y/o economía.
- **Profesional Social:** Profesional en áreas como sociología, antropología, psicología social comunitaria, trabajo social, gestión y desarrollo urbano, arquitectura, comunicación social, ciencias políticas y/o economía.
- **Comunicador(a) Social:** Profesional en áreas como comunicación social, periodismo, publicidad, diseño y afines.
- **Pedagogo(a):** Profesional de las diferentes disciplinas de las ciencias sociales, educación y pedagogía.
- **Economista(a):** Profesional en economía y/o mercadeo.
- **Guía Cívico:** Bachiller con interés por proyectarse hacia las ciencias sociales.

10 ETAPA DE PREFACTIBILIDAD

En la etapa de prefactibilidad se recopila información sobre las principales características sociales de la población ubicada en el área de influencia del proyecto. La información puede tener origen en fuentes secundarias, pero en temas relevantes lo indicado será acudir a información primaria. Así, se desarrolla un componente de percepción ciudadana a través de la realización de encuestas de medición de percepción de las alternativas planteadas, y se realizarán espacios de diálogo que permitan identificar necesidades y propuestas de la ciudadanía y los grupos de valor alrededor de dichas alternativas.

La investigación social ofrece elementos para definir si descartar o aplazar el proyecto, recopilar información social para las alternativas de diseño que se elaboran desde las áreas técnicas, y avanzar hacia el estudio de factibilidad con bases para establecer las estrategias a desarrollar en las etapas siguientes.

10.1 OBJETIVO GENERAL

Contribuir a la comprensión integral del territorio del área de influencia del proyecto y a la sistematización de la opinión ciudadana sobre las alternativas del proyecto, identificando los grupos de interés, los impactos y los criterios de evaluación desde las dimensiones social, urbana, movilidad, económica y ambiental.

10.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar y caracterizar preliminarmente las áreas de influencia, directa e indirecta del proyecto, teniendo en cuenta información primaria y secundaria.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

- Identificar actores, tanto públicos o privados, que se verían afectados y/o beneficiados por el proyecto.
- Identificación preliminar de segmentos poblacionales que requieren tratamiento diferenciado.
- Reconocer preliminarmente los impactos y riesgos que pueden presentarse en las etapas posteriores del proyecto.
- Cuantificar la estimación de costos, cantidades y/o índices, que permitan establecer un valor preliminar del componente social.
- Identificar expectativas de la población del área de influencia directa e indirecta respecto a proyectos de espacio público, y similares.
- Identificar necesidades y requerimientos ciudadanos en torno a los componentes paisajístico, de movilidad, ambiental, sociocultural, económico y de seguridad y convivencia del proyecto
- Proponer estrategias de comunicación comunitaria y participativa, y brindar insumos comunicacionales para el desarrollo del Programa de Información para el Desarrollo del Proyecto.

10.3 ALCANCES DEL RELACIONAMIENTO Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Aplica desde la "asignación" del proyecto a la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía, continúa con el desarrollo de los entregables para la etapa de prefactibilidad, incluyendo la gestión territorial, cuando sea requerida por los grupos de interés del proyecto; y finaliza con la entrega de los documentos de soporte a la Dirección Técnica de Proyectos.

10.3.1 Proyectos de Infraestructura para Espacio Público

En el caso de proyectos de espacio público para la etapa de prefactibilidad se propone una sola alternativa. Por tal razón es necesario reforzar la información secundaria con información primaria.

Entregables para Proyectos de Espacio Público

Se entregará un Documento de soporte técnico que contenga:

- La caracterización preliminar del área de influencia directa, suministrada por el componente de diseño urbano; indirecta, definida por el componente social; y de intervención del proyecto, suministrada por el componente de diseño urbano. Se deben identificar las necesidades y oportunidades territoriales donde interviene el proyecto.
- Georreferenciar la caracterización socio territorial con los lineamientos del proyecto (plano georreferenciado en el sistema Magna-Sirgas).
- La Matriz de impactos: identificación preliminar de los impactos sociales, económicos y culturales en la población del área de influencia directa.
- El mapa de actores del área de influencia del proyecto, que deberá ser complementado en la etapa de factibilidad.
- La identificación de las entidades relacionadas con la gestión socio-cultural para el desarrollo del proyecto, determinando su rol
- La estimación de cantidades o índices, que permitan establecer un costo preliminar del componente social.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

- La identificación de criterios de evaluación para calificar las alternativas y ponderarlas en una matriz multicriterio.
- La identificación de segmentos poblacionales que requieren tratamiento diferenciado.
- Las necesidades y propuestas de la ciudadanía en la caracterización socio territorial.
- Riesgos previsibles: identificación preliminar de los riesgos (Urbano, Movilidad, Social, Económico y Ambiental) en la población del área de influencia directa.
- Un informe final del proceso que haga cierre al documento, que sintetice los apartados anteriores, entregue conclusiones y recomendaciones a tener en cuenta en la factibilidad.

Los tiempos para la entrega de los productos dependerán siempre del proyecto que sea el caso.

10.4 ESTUDIO SOCIAL

Es el estudio que sustenta, desde el componente de relacionamiento y servicio a la ciudadanía, la viabilidad del proyecto y que se soporta en el desarrollo de los apartados que se estipulan a continuación.

10.4.1 Identificación y caracterización preliminar de las áreas de influencia.

Las áreas de influencia del proyecto delimitan el marco de referencia geográfico en el cual se efectuará el estudio, análisis y evaluación del proyecto. La determinación preliminar de la tipología del proyecto deberá constatarse a través de la caracterización socio territorial, el diagnóstico y la evaluación particular de impactos.

Caracterización preliminar del área de influencia indirecta

Es aquella zona donde se manifiestan los impactos que ocurren en un sitio aferente al área de influencia directa, diferente a donde se produce la acción generadora del impacto y en un tiempo posterior y/o alterno con relación al momento en que ocurrió la acción provocadora del impacto. Para determinarla se consigna información sobre los antecedentes del proyecto y la zona que se va a intervenir (directa e indirecta). Se deberá:

- Establecer la ubicación geográfica del área de influencia
- Identificar las condiciones económicas, sociales, demográficas, ambientales, urbanísticas y de movilidad.
- Describir los beneficiarios indirectos con la ejecución del proyecto: estimar número aproximado de beneficiarios por cada zona y realizar una descripción general de cada uno de estos sectores, teniendo en cuenta estratificación, grupo etario y uso del suelo.
- Identificación de los equipamientos.

Caracterización preliminar del área de influencia directa

El área de influencia directa es el área en la que se manifiestan los impactos sociales directos, es decir, aquellos que ocurren en el mismo sitio y al mismo tiempo, o en un tiempo cercano al

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

que produjo la acción generadora. Se delimita el área de influencia directa en un mapa, plano o gráfica, identificando las fortalezas con las que cuentan las UPZ's del AID del proyecto, así como también las principales problemáticas, según información registrada en la Cartilla de la UPZ publicada por Planeación Distrital. Se deberá:

- Realizar una descripción general de los ciudadanos localizados en la zona de influencia (población residente y flotante), estimando el número de personas impactadas negativamente o beneficiadas con el proyecto.
- Identificar las características del AID, con datos demográficos, relaciones socio económicas, socio ambientales y culturales, así como la presencia de grupos vulnerables.
- Análisis general de los predios impactados directamente con el proyecto que no serán objeto de adquisición.
- Inventario de equipamientos sociales, culturales, económicos y de servicios existentes en el área de intervención, en donde se pueda interferir, generar impactos o afectar la dinámica habitual.
- Determinar afectaciones o beneficios en movilidad, patrimonio cultural, dinámicas sociales y/o económicas, durante la construcción y operación de los proyectos.
- Identificar e informar sobre la presencia de proyectos o intervención del Distrito en la zona de influencia directa
- Elaboración de un mapa de actores que identifique grupos u organizaciones sociales o comunales, actores públicos y privados, para la planeación participativa del proyecto; incluir un directorio con información de contacto
- Identificación de las entidades interesadas en el desarrollo del proyecto, con las cuales el IDU pueda generar sinergias.

10.4.2 Identificación preliminar de los impactos sociales, económicos y culturales en la población del área de influencia directa

Un impacto es la medición de los cambios en el bienestar de los individuos y comunidades del área de influencia directa del proyecto. Está compuesto por los efectos a mediano y largo plazo, sean estos o no planificados (Banco Mundial, 2003). Siendo así, se debe identificar y evaluar la existencia de impactos negativos y positivos que pueda generar el proyecto, proponer cómo minimizar los negativos y cómo reforzar los positivos.

Al abordar la evaluación de cada impacto es necesario destacar la relación de causalidad, evidenciar los cambios a nivel social que se producen con el proyecto e identificar en qué medida estos cambios (efecto) son atribuibles al proyecto (causa). Por lo tanto, la evaluación de impacto se basa en el contraste entre la situación de partida y lo que potencialmente podría ocurrir una vez se ejecute el proyecto de infraestructura.

Para el análisis de impactos, positivos o negativos, se elaborará una tabla en la que se identifique:

- Impactos según las particularidades de cada proyecto

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

- Descripción del impacto con datos sobre los aspectos económicos, culturales, de movilidad, accesos a los predios, culatas, potencial de participación de las comunidades, entre otros.
- Valoración del impacto
- Medidas de manejo para el fortalecimiento de los efectos (si el impacto es positivo) o su mitigación (si el impacto es negativo)

Con fundamento en lo anterior, se deben generar recomendaciones a las áreas no sociales para mitigar o reforzar los impactos identificados, con una posible modificación al planteamiento de las alternativas del proyecto planteado.

10.4.3 Estimación de cantidades o índices, que permitan establecer un costo preliminar del componente

Es importante tener en cuenta que los costos correspondientes al área social, así como el valor de factibilidades, estudios y diseños e interventorías y construcción serán definidos por indicadores establecidos por la Dirección Técnica Estratégica (DTE). Además, las actividades de Gestión sociocultural serán definidas en la etapa de estudios y diseños.

No obstante, se debe estimar los costos del componente social para el ciclo de proyecto en sus etapas de prefactibilidad, factibilidad, estudios y diseños y construcción siempre y cuando se requiera contratar la etapa de factibilidad del proyecto. En caso contrario, cuando la factibilidad se desarrolla “in house”, no se elabora presupuesto.

Las variables que se debe tener en cuenta para la estimación del presupuesto del componente social están ligadas al Equipo de Profesionales para la Gestión socio-cultural según las responsabilidades para las diferentes etapas del ciclo de proyecto, especificando:

- Dedicación
- Funciones
- Experiencia
- Orientación (trabajar articuladamente con los otros componentes)
- Tiempo

10.4.4 Identificación de criterios de evaluación para calificación de alternativas

Un criterio es una **condición subjetiva** conforme a la cual se establece un juicio o se toma una determinación, por lo que se deben identificar y describir los principales criterios a tener en cuenta para la definición de las alternativas que, desde el componente social del proyecto, permitan posicionarse como la mejor opción. A manera de ejemplo, se presenta la siguiente tabla de Identificación de Criterios de Evaluación.

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
----------	-------------

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

Percepción ciudadana	Corresponde al ejercicio de realizar encuestas de medición de percepción de las alternativas planteadas
Accesibilidad a equipamientos	Corresponde a garantizar que la intervención del punto identificado asegure la accesibilidad a los equipamientos presentes en el área de influencia directa.
Mejorar las condiciones de movilidad no motorizada	La prioridad desde el desarrollo sostenible empieza por el mejoramiento de las condiciones de peatones y ciclistas.
Reducir las condiciones de inseguridad vial de la zona del área de influencia directa e indirecta del proyecto.	Promover condiciones adecuadas para peatones, ciclistas y motorizados, así como mitigar los riesgos que pueden afectar a todos los actores viales.
Facilitar las condiciones de accesibilidad e integración de la conexión regional, para los residentes y población flotante	Verificar el estado del espacio público y la vía a intervenir, facilitando la incorporación de elementos para el acceso, aprovechamiento y disfrute del espacio, así como el mejoramiento de la conexión regional.

10.5 PROCESO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA ALREDEDOR DE LAS ALTERNATIVAS

La decisión sobre las alternativas seleccionadas en el proyecto debe sopesar e incluir el proceso de identificación de necesidades y propuestas de la ciudadanía y los grupos de valor incluidos en los espacios de participación. Consecuentemente, se deben adelantar ejercicios complementarios a la Encuesta de Percepción de Alternativas, que pueden ser presenciales o virtuales, para identificar de la mano con la ciudadanía problemáticas, manifestar necesidades, establecer requerimientos o elegir la alternativa del proyecto. Para ello, se deberá:

- Convocar a los grupos sociales, comunales, organizacionales identificados en la caracterización y que representen los distintos tramos del proyecto (cuando aplique)
- Producir un proceso pedagógico para la comprensión de la etapa en la que se está, que explicita los alcances de la participación ciudadana en esta etapa y las dificultades del proyecto en etapas futuras
- Desarrollar talleres en torno a diferentes componentes del proyecto, entre ellos el paisajístico, de movilidad, ambiental, sociocultural, económico y de seguridad y convivencia
- Construir a partir de los talleres, un documento que contenga georreferenciadas las necesidades o requerimientos de la ciudadanía, y que, cruzada con la matriz de impactos, sirva de insumo para la elección de la alternativa

10.6 PROCESO DE COMUNICACIÓN COMUNITARIA Y PARTICIPATIVA

Los procesos de comunicación estratégica en prefactibilidad deben atender lo que señalamos al inicio sobre la gestión responsable de las expectativas ciudadanas que se pueden generar en el proyecto, enfocarse en la promoción y el fomento de la participación sensibilizando sobre su sentido y alcances, e informando sobre los escenarios que ha dispuesto el proyecto. Las acciones que se desarrollarán son:

- Apoyar la convocatoria a los espacios de participación

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

- Habilitar mecanismos para sensibilizar a la ciudadanía sobre las componentes temáticas de participación del proyecto
- Informar sobre el proyecto y sus avances, específicamente sobre las alternativas
- Cuidar la carga reputacional e imagen del Instituto cuidando y curando la información que se da a los diversos actores y “stakeholders”
- Producir y evaluar el carácter territorial de la información
- Brindar elementos para la comprensión de las necesidades, temores y expectativas sobre el proyecto

El equipo de comunicaciones deberá reunirse con los coordinadores sociales del proyecto cuando haya una solicitud de comunicación, para comprender las características poblacionales y las necesidades comunicacionales de los territorios.

La comunicación en esta etapa deberá promoverse digitalmente, a través de las redes medios y canales territoriales.

10.7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES A TENER EN CUENTA EN LA FACTIBILIDAD

Del estudio de prefactibilidad realizado se desprenden ciertas conclusiones que, desde el componente social, deben considerarse para obtener los resultados esperados del proyecto en todas sus intervenciones. De igual manera, es preciso formular unas recomendaciones que deben ser atendidas para garantizar beneficios para la comunidad. Ambas cosas (conclusiones y recomendaciones) deben incluirse en un Informe final del proceso, que organice y compendie los documentos producidos en todos los momentos de la gestión socio-cultural.

11 ETAPA DE FACTIBILIDAD

De Acuerdo con la Guía de Maduración de Proyectos en esta etapa se viabiliza o no el proyecto, profundizando la información de los componentes técnicos, ambientales, sociales, económicos y financieros de la alternativa seleccionada en la prefactibilidad. Adicionalmente, se evalúan los presupuestos de cada dimensión y se proyectan preliminarmente mecanismos para la mitigación de los impactos y riesgos definidos en prefactibilidad, fortaleciendo el acompañamiento interinstitucional.

La investigación sociocultural del proceso de relacionamiento ciudadano contribuye a la comprensión integral del territorio y a determinar la factibilidad social del proyecto, en un proceso que vincula a la ciudadanía y gestiona con responsabilidad y transparencia las expectativas de las comunidades.

11.1 OBJETIVO GENERAL

Contribuir a determinar la factibilidad social del proyecto como resultado de la identificación, análisis y evaluación de los impactos y riesgos, las características de la población ubicada en el área de influencia y los procesos de diálogo con la ciudadanía.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

11.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar impactos sociales, económicos y culturales positivos y/o negativos que se puedan generar con el proyecto
- Identificar los actores institucionales, académicos, ambientales y sociales que se deben tener en cuenta en las posteriores etapas del proyecto
- Diseñar lineamientos y estrategias sociales para la resolución de conflictos o tensiones detectadas
- Realizar en terreno y por observación directa la caracterización socio territorial, estableciendo el área de influencia directa e indirecta sobre la alternativa elegida
- Socializar y dialogar con las comunidades la alternativa seleccionada e identificar, para la fase de estudios y diseños, necesidades y propuestas ciudadanas en torno a los componentes paisajístico, de movilidad, ambiental, sociocultural, económico y de seguridad y convivencia
- Identificar organizaciones y liderazgos cívicos, sociales y comunitarios para constituir el Comité IDU y posibles escenarios de participación en estudios y diseños.
- Proponer estrategias de comunicación comunitaria y participativa, de forma tal que la información sobre la alternativa seleccionada llegue a las comunidades que la requieren, fomentando la participación en torno a dicha alternativa

11.3 ALCANCES DEL RELACIONAMIENTO Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Aplica desde la "asignación" del proyecto a la Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía, continúa con el desarrollo de las estrategias y acciones de relacionamiento alrededor de la alternativa seleccionada para factibilidad, incluyendo la gestión territorial cuando sea requerida por los grupos de interés; y finaliza con la entrega de los documentos de soporte a la Dirección Técnica de Proyectos.

11.4 PRODUCTOS SOCIALES POR ENTREGAR

Se entregará un Documento de soporte técnico que contenga:

- Insumos para construir la línea Estratégica de Comunicaciones, buscando mantener informada a la ciudadanía y a los diferentes grupos de interés sobre los beneficios del proyecto
- La caracterización del área de influencia directa, indirecta y de intervención (actualización de prefactibilidad)
- Mapa de actores, identificando roles y relaciones, así como la posible instrumentalización política del proyecto por intereses particulares
- El análisis sobre la percepción ciudadana del proyecto
- La identificación preliminar de los impactos sociales, económicos y culturales en la población del área de influencia directa: Matriz de impactos
- La identificación de los beneficios sociales del proyecto y los segmentos poblacionales que requieren tratamiento diferenciado
- Matriz de Riesgos asociados a la alternativa seleccionada.
- Definición y calificación de criterios del componente dentro de la Matriz multicriterio.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

- Los resultados de los procesos de participación con necesidades, preocupaciones y aportes ciudadanos (en temas urbanos, de movilidad, social, económico, ambiental y en seguridad) para la definición del proyecto
- La identificación de Entidades relacionadas con el proyecto, adjuntando si es el caso oficios de radicación y/o actas de reuniones interinstitucionales
- El estimativo de las cantidades, que permitan establecer un costo preliminar del componente en estudios y diseños.
- Un informe final resumido del proceso de factibilidad que sistematice los entregables e incluya conclusiones y/o recomendaciones a tener en cuenta en estudios y diseños

11.4.1 Antecedentes

Descripción de los antecedentes del proyecto, su justificación social y técnica, evidenciando la gestión administrativa para ser emprendido, a partir del Informe Final del Proceso y la información recolectada de la etapa de prefactibilidad.

11.4.2 Estudio social

El presente documento aporta argumentos para determinar, en términos sociales, la viabilidad del proyecto. Inicialmente se describe con información geográfica, demográfica y político-administrativa, y posteriormente con el análisis social profundo derivado de la investigación en la etapa.

11.4.3 Caracterización del área de influencia indirecta y de intervención del proyecto (actualización de prefactibilidad)

El área de influencia social (directa e indirecta) delimita el marco de referencia geográfico a partir de la cuál identificar las características socio-territoriales, así como la identificación y la evaluación de los impactos sociales. La aplicación de metodologías, matrices e instrumentos de investigación social es la base para formular en etapas posteriores los planes de gestión sociocultural y manejo de impactos. La idoneidad de los primeros incide de manera directa en la pertinencia de los segundos; por el contrario, la equivocada formulación de estos planes o la no implementación de los correctivos, generará dificultades en etapas posteriores derivadas de no consulta, baja participación, insatisfacción u oposición de la comunidad.

Para la caracterización del área de influencia directa e indirecta se tiene en cuenta las localidades cercanas al proyecto, y como área de influencia directa, los barrios que limitan con el trazado del proyecto, por lo que será imprescindible su representación cartográfica, de acuerdo a las especificaciones suministradas por el área técnica.

Caracterización del área de influencia indirecta

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

Es aquella zona donde se manifiestan los impactos que ocurren en un sitio aferente al área de influencia directa, diferente a donde se produce la acción generadora del impacto y en un tiempo posterior y/o alterno con relación al momento en que ocurrió la acción provocadora del impacto. Para determinarla, corresponde profundizar lo adelantado en prefactibilidad con información primaria derivada del territorio, cartografiar y ubicar geográficamente la información según las UPZ y localidades que lo abarcan. Esto permitirá:

- Realizar una reseña histórica del área determinada para el proyecto, que dé cuenta de aspectos económicos, sociales, ambientales, urbanísticos y de movilidad.
- Describir los beneficiarios indirectos con la ejecución del proyecto: estimar número aproximado de beneficiarios por cada zona y realizar una descripción general de cada uno de estos sectores, teniendo en cuenta estratificación, grupo etario y uso del suelo.
- Describir la opinión ciudadana del área de influencia indirecta mediante métodos de investigación social, recorridos y escenarios de diálogo en la zona de influencia directa e indirecta, procurando la mayor participación posible.

Caracterización del área de influencia directa

El área de influencia directa es el área en la que se manifiestan los impactos sociales directos, es decir, aquellos que ocurren en el mismo sitio y al mismo tiempo o en un tiempo cercano al que produjo la acción generadora. Para su identificación, corresponde profundizar lo adelantado en prefactibilidad tomando en cuenta los sectores que abarca la zona urbana y/o rural más próxima al trazado del proyecto, en la que se manifiestan los impactos que produce: área de campamento y oficina, zonas de cargue y descargue, patio de máquinas y/o vehículos, vías de desvío, locales o centros de actividad comercial que se verán afectados temporalmente, acceso a garajes, viviendas, entre otros. Se deberá:

- Delimitar el área de influencia directa teniendo en cuenta el espacio que socialmente será modificado por el proyecto, ubicándolo en un mapa, plano o gráfica
- Elaborar una descripción general de la ciudadanía en esa zona (población residente y flotante), incluyendo el estimado de personas impactadas negativamente con los proyectos y/o beneficiadas con su ejecución y las características generales del sector en aspectos como la demografía, las relaciones socio económicas, socio ambientales, culturales y la presencia de grupos vulnerables.
- Consignar información y un análisis general acerca de los predios impactados directamente con el proyecto que no serán objeto de adquisición en cuanto a:
 - Tenencia (propietario, poseedor, arrendatario, subarrendatario o tenedor).
 - Uso (residencial, comercial), actividad económica y dinámica, materiales de construcción, con el fin de exponer, dentro del informe, aspectos a tener en cuenta en la etapa de construcción (censos de predios – verificación de condiciones iniciales).
 - Conformación del núcleo familiar, presencia de personas con discapacidad o en situación de vulnerabilidad y acceso a servicios sociales.
 - Movilidad y accesibilidad a los predios.
 - Equipamientos sociales, culturales, económicos y de servicios existentes en el área de intervención, en donde el proyecto podría interferir o generar impactos negativos y/o positivos afectando la dinámica habitual del sector.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

- Predios colindantes con los que serán objeto de adquisición y demolición y predios que se afectarán parcialmente.
- Determinar afectaciones o beneficios en movilidad, patrimonio cultural, dinámicas sociales y/o económicas, durante la construcción y operación de los proyectos.
- Realizar un mapa de actores y conflictos en el que se identifiquen grupos u organizaciones sociales, actores públicos y privados y posible instrumentación política, para el proceso de planeación participativa.
- Realizar un directorio de las organizaciones comunitarias, sociales, administrativas y colectivas existentes en el sector, que contenga como mínimo la siguiente información: localidad, UPZ, nombre, información de contacto (dirección, teléfono, correo electrónico).
- Realizar la caracterización socio territorial con participación ciudadana, reconociendo problemáticas, necesidades y propuestas ciudadanas (en los componentes paisajístico, de movilidad, ambiental, sociocultural, económico y de seguridad y convivencia), e identificando la relación que la comunidad ha establecido con espacios culturales, arquitectónicos, arqueológicos, zonas verdes, parques y espacio público.
- Identificar e informar la presencia de proyectos o intervención del Distrito en la zona de influencia directa, con el fin de conocer impedimentos en el desarrollo del proyecto.
- Identificar los equipamientos dentro del área de influencia, los cuales serán georreferenciados en un mapa. Además, se generará un directorio que contenga, como mínimo, la siguiente información: nombre del equipamiento, tipo, escala, descripción e información de contacto.
- Identificar y describir geográficamente los cuerpos de agua dentro del área de influencia, especificando su relación con la estructura ecológica principal.
- Identificar y describir el estado y utilización de las vías locales, barriales y del área de intervención con el fin de conocer las necesidades y determinar impactos.
- Profundización de la relación con las entidades relacionadas con el desarrollo del proyecto, establecimiento de posibles sinergias y planes de trabajo conjunto.

11.5 PROCESO DE COMUNICACIÓN COMUNITARIA Y PARTICIPATIVA

Aquí, al igual que en prefactibilidad, los procesos de comunicación estratégica deben atender la gestión responsable de las expectativas ciudadanas que se pueden generar en el proyecto, enfocarse en la promoción y el fomento de la participación ciudadana sensibilizando sobre el sentido, los alcances y los espacios de participación del proyecto:

- Apoyar la convocatoria a los espacios de participación
- Habilitar mecanismos para sensibilizar a la ciudadanía sobre las componentes temáticas de participación del proyecto
- Sensibilizar sobre las posibilidades y alcances de la participación en la etapa
- Informar sobre el proyecto, los avances de su estructuración desde prefactibilidad, y la alternativa seleccionada
- Cuidar la carga reputacional e imagen del Instituto cuidando y curando la información que se da a los diversos actores y “stakeholders”
- Producir y evaluar el carácter territorial de la información
- Brindar elementos para la comprensión de las necesidades, temores y expectativas sobre la alternativa

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

El equipo de comunicaciones deberá reunirse con los coordinadores sociales del proyecto cuando haya una solicitud de comunicación, para comprender las características poblacionales y las necesidades comunicacionales de los territorios.

La comunicación en esta etapa deberá promoverse digitalmente, a través de las redes medios y canales territoriales.

11.6 PROCESO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS A MEJORAR EN LA ALTERNATIVA SELECCIONADA

Dado que en factibilidad hay una alternativa seleccionada que fue construida en prefactibilidad, en esta etapa se profundizan los mecanismos de consulta ciudadana en relación con propuestas de mejora frente a dicha alternativa y temas colindantes relacionados con las dimensiones paisajística, de movilidad, ambiental, sociocultural, económica y de seguridad y convivencia. Para ello, se deberá:

- Convocar a los grupos sociales, comunales, organizacionales identificados en la caracterización y que representen los distintos tramos del proyecto (cuando aplique)
- Producir un proceso pedagógico para la comprensión de la etapa en la que se está, que explique los alcances de la participación en esta etapa y gestione responsablemente las expectativas
- Socializar la alternativa seleccionada, argumentando las razones por las cuales dicha alternativa se seleccionó sobre las otras
- Analizar y sistematizar las propuestas de mejora a la alternativa, como insumos para la etapa de estudios y diseños
- Construir un documento que georreferencie las propuestas ciudadanas

11.6.1 Identificación de segmentos poblacionales que requieren tratamiento diferenciado

Según las áreas de influencia, las características de la población, el tipo de proyecto y la línea urbana propuesta, se identifican segmentos poblacionales relevantes (adultos mayores, mujeres en estado de embarazo, población infantil, personas con discapacidad, entre otros), buscando establecer insumos de diseño para la etapa de estudios y diseños que no riñan con la perspectiva de accesibilidad universal.

11.7 MATRIZ DE RIESGOS PREVISIBLES Y SUS INDICADORES SOCIALES

El análisis de riesgos tiene como objetivo analizar e identificar la posible ocurrencia de eventos positivos o negativos que puedan afectar el desarrollo de un proyecto. Riesgo hace referencia a la proximidad del objeto de análisis de un posible daño derivado de un peligro, cuya materialización va a depender de dos aspectos: i) la vulnerabilidad, que se refiere a las características propias del objeto analizado para ser alcanzado y afectado por el elemento

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

causante del peligro, y ii) la amenaza, que se refiere al grado de exposición al cual está condicionado el objeto de análisis con respecto al peligro.

En tal sentido se debe elaborar una matriz de riesgos, que es una herramienta de control y gestión para identificar las actividades (procesos y productos) de un proyecto, el tipo y nivel de riesgos inherentes a estas actividades y los factores exógenos y endógenos relacionados (factores de riesgo).

Específicamente para los procesos de relacionamiento y gestión socio cultural:

- se identifican riesgos sociales de la ejecución del proyecto en el territorio
- se identifican las causas de cada riesgo, y se califican de 1 a 5, siendo 5 aquellas causas que guardan mayor relación con el riesgo analizado
- la probabilidad de ocurrencia del riesgo en el desarrollo del proyecto se califica en una escala de 1 a 10, siendo 10 la calificación con mayor incidencia en el riesgo analizado
- se multiplican ambas calificaciones para determinar la tolerancia

Calificación de Probabilidad e Impacto

P r o b a b i l	Impacto -- >	Bajo	Medio	Alto
	Alto	3	6	9
	Medio	2	4	6
	Bajo	1	2	3

Fuente: Elaboración DTP – IDU.

Finalmente, se debe evaluar y valorar los riesgos dependiendo de su nivel de complejidad (alto, medio, bajo), para así realizar el seguimiento respectivo a los riesgos identificados.

Matriz de Riesgo

RIESGO	TIPO CAUSA	CAUSAS / DIRECCIONADORES		CONSECUENCIAS	PRO	IMP
Desinformación a la comunidad		De 1 a 5			Bajo, Medio o Alto	Bajo, Medio o Alto
Afectación a la movilidad						
Oposición al proyecto por parte de la comunidad del Área de Influencia Directa						

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

Afectación al comercio local						
Afectación al ingreso de equipamientos urbanos existentes en el sector.						
Desarticulación institucional frente al desarrollo de proyectos en el sector						

Los eventos cuyo resultado sea calificado en rojo deben ser evaluados para tomar las siguientes medidas en la etapa de estudios y diseños:

- Mitigar el Riesgo: para lo cual se toman medidas conducentes a reducir la probabilidad de ocurrencia de este.
- Transferencia del Riesgo: se transfiere el riesgo a un tercero pagando una prima a la compañía de seguros.
- Asumir el Riesgo: se acepta que, si el evento ocurre, se asumen las consecuencias de este.
- Eliminar el Riesgo: para esta acción hay que abstenerse de realizar la tarea.

La matriz de riesgos es una herramienta clave en el proceso de supervisión basada en riesgos, al efectuar una evaluación cuantitativa con base en información cualitativa de los inconvenientes inherentes a cada actividad en estudio y la determinación del perfil de riesgo del proceso.

11.8 IDENTIFICACIÓN DE LOS IMPACTOS SOCIALES, ECONÓMICOS Y CULTURALES EN LA POBLACIÓN DEL ÁREA DE INFLUENCIA DIRECTA

Los impactos son la representación cuantitativa de una variable en relación con otra, que permite medir los cambios (positivos y negativos) derivados de la intervención, directa e indirectamente, intencional y no intencionalmente, y determinan el nivel de satisfacción ciudadana frente a las obras de infraestructura.

Para tal efecto se dispone de una Matriz Multicriterio, herramienta utilizada para la toma de decisiones con base en factores cualitativos o múltiples factores no homogéneos que intervienen en un suceso. El ponderado de calificación del componente social con respecto a los demás factores de la matriz multicriterio deberá oscilar entre el 15 y el 20%, pero este factor podrá cambiar dependiendo del número de componentes que conformen un proyecto correspondiente.

Con base en la información anterior, se debe diseñar y aplicar una matriz de evaluación de las ventajas y desventajas de la construcción de los proyectos, identificando y evaluando las variables y su factibilidad social. Esta evaluación debe ser diferencial para cada proyecto y deberá ser desarrollada para cada tramo del proyecto, si hay lugar a ello. Para la identificación preliminar de los impactos sociales, se propone la siguiente tabla:

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

IMPACTO	DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO	VALORACIÓN DEL IMPACTO (alto, medio, bajo)	MEDIDAS DE MANEJO
Positivos			
Negativos			

11.9 MATRIZ MULTICRITERIO PARA LA EVALUACIÓN Y CONCEPTO DE FACTIBILIDAD SOCIAL

Resulta importante considerar que los criterios utilizados para el análisis en la matriz multicriterio se enmarcan en el desarrollo de un trabajo mancomunado con áreas de diversas especialidades. Se deben abordar como mínimo los siguientes criterios:

1. Recomendaciones y propuestas de la ciudadanía
2. Contribuye al mejoramiento y disfrute del Espacio Público
3. Preserva la actividad económica
4. Propicia la integración y el desarrollo de las relaciones sociales
5. Preserva o mejora el acceso a equipamientos

MATRIZ MULTICRITERIO									
SOCIAL		CRITERIO	PONDERACION (Peso Relativo)	P (1-9)			PONDERADO		
				Alt 1	Alt 2	Alt 3	Alt 1	Alt 2	Alt 3
	1	Percepción ciudadana	30%	9	5	5	2,7	1,5	1,5
	2	Contribuye al mejoramiento y disfrute del espacio publico	10%	7	7	7	0,7	0,7	0,7
	3	Preserva la actividad económica (industrial, comercial y servicios)	10%	3	3	3	0,3	0,3	0,3
	4	Propicia la integración y el desarrollo de las relaciones sociales	25%	7	7	7	1,8	1,8	1,8
	5	Preserva o mejora el acceso a equipamientos colectivos, deportivos y de servicios urbanos básicos	25%	7	7	7	1,8	1,8	1,8
			100%	33	29	29	7,2	6,0	6,0

Ejemplo – Identificación preliminar de los impactos sociales

11.10 ESTIMACIÓN DE CANTIDADES O ÍNDICES PARA ESTABLECER UN COSTO PRELIMINAR DEL COMPONENTE

Para la definición y estimación de cantidades o índices es importante tener en cuenta que los costos correspondientes al área social serán definidos siguiendo los indicadores determinados por la Dirección Técnica Estratégica (DTE) del IDU. Aunque se aclara que las actividades de relacionamiento y servicio a la ciudadanía serán definidas en la etapa de estudios y diseños, se consignan cantidades indicativas.

Evaluación Exante

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

Una vez realizada la caracterización socio territorial y demás acciones de la gestión sociocultural, es necesario diseñar e implementar un instrumento de evaluación y seguimiento en el que se evidencie una línea base de cada uno de los componentes de análisis del territorio: económico, social, urbano, ambiental y de movilidad, que oriente las operaciones integrales en las etapas posteriores para dar respuesta a las necesidades y propuestas de la ciudadanía.

La evaluación ex ante es un proceso encaminado sistemática y objetivamente a determinar la pertinencia, eficiencia, eficacia e impacto de las actividades simulando el efecto de un proyecto antes de que entre en operación. Busca proporcionar elementos de juicio para determinar si la alternativa seleccionada es la que más conviene a la comunidad, convirtiéndose además en una estimación prospectiva de la rentabilidad social en términos económicos de un proyecto.

11.11 EVALUACIÓN SOCIAL

El objetivo de la evaluación económica y social consiste en determinar la conveniencia de ejecutar o no la alternativa desde el punto de vista de la sociedad en su conjunto. En la evaluación económica se analiza el aporte del proyecto a la economía local, y en la evaluación social se trata de determinar cómo se benefician los individuos del proyecto con aspectos de redistribución del ingreso y de equidad social, abordando los cambios positivos (beneficios) o negativos (costos).

11.12 CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS A TENER EN CUENTA EN ESTUDIOS Y DISEÑOS

Se documentan las conclusiones, recomendaciones y propuestas provenientes de los procesos de relacionamiento ciudadano, teniendo en cuenta el análisis de todas y cada una de las actividades de gestión sociocultural e investigación social desarrolladas en la presente etapa.

11.13 ASPECTOS PARA TENER EN CUENTA CUANDO LA ETAPA DE FACTIBILIDAD ES DESARROLLADA POR UN CONSULTOR

11.13.1 Metodología y cronograma etapa de factibilidad

El consultor debe presentar una propuesta metodológica que contemple el cumplimiento de los objetivos de la etapa. En el desarrollo de esta metodología, el consultor debe:

- Identificar el tipo de estudio y presentar las metodologías de investigación social a utilizar
- Determinar el sentido, alcance, espacios y medios para la participación, la formación y la comunicación
- Establecer el universo y la muestra, el tipo de muestreo y dimensión de la muestra para las encuestas
- Definir métodos e instrumentos para la recolección de información secundaria y primaria (sondeo de opinión, entrevistas, observación directa, cartografía social, grupos focales, y/o encuestas, entre otras)

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

- Establecer el mecanismo para la consolidación, la sistematización y análisis de la información recopilada.
- Fijar cronograma de trabajo donde se identifique como mínimo el período de recolección de información, procesamiento, análisis y elaboración de los productos, documentos e informes solicitados.

El diseño de los instrumentos de recolección y la propuesta metodológica deben ser aprobados por la Interventoría y aceptados por el IDU.

11.13.2 Pliegos de condiciones, presupuesto, listas de chequeo e indicadores para la etapa de estudios y diseño.

Una de las obligaciones del consultor es establecer lineamientos y recomendaciones a incorporarse en los pliegos de condiciones del componente social para estudios y diseños, el presupuesto de las obligaciones de gestión sociocultural de acuerdo con los montos establecidos por el IDU, los cronogramas y listas de chequeo e indicadores pertinentes para el seguimiento y las características y periodicidad de los informes de gestión sociocultural.

11.13.3 Informe de gestión sociocultural, diálogo ciudadano y comunicación estratégica

El consultor deberá presentar informes sobre el cumplimiento de su plan de gestión sociocultural en la etapa de investigación, recopilación y análisis o de factibilidad, que además de responder a los pliegos de condiciones relacione aquellas actividades que por su propia iniciativa se adelanten en esta etapa, y aquellas otras que, si bien resultan de las gestiones en esta etapa, requieren proyecciones para continuar en etapas futuras.

11.14 INTERVENTORÍA

11.14.1 Plan de Acción de la Interventoría.

La Interventoría Social debe verificar que las obligaciones del proceso de relacionamiento y servicio a la ciudadanía se desarrollen de acuerdo con los lineamientos establecidos y que, como resultado de dicho procedimiento, se obtengan los resultados y productos previstos. Así mismo, debe velar porque durante el desarrollo del contrato se implementen sus recomendaciones, exigiendo al consultor la adopción inmediata de acciones correctivas. También debe cumplir con los lineamientos que en materia social se establecen en el Manual de Interventoría del IDU, los pliegos, la presente Guía, la Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía (Resolución Número 7874 de 2021) y la Guía de Maduración de Proyectos.

La metodología del Plan de Acción consistirá principalmente en la comprobación de la realización, cumplimiento oportuno y efectividad de todas y cada una de las labores de gestión sociocultural establecidas en el contrato.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

11.14.2 Evaluación por parte de la Interventoría de la gestión sociocultural adelantada por el consultor

Componente: Social		
Consultor	Interventoría	Supervisión del IDU
1. Elaborar y presentar a la interventoría para su aprobación el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica dentro de los veinte (20) días hábiles después de suscrita el acta de inicio del contrato de consultoría.	1. Revisar y aprobar el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, presentado por el consultor. De cualquier manera, el plazo total para la revisión, verificación y aprobación del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica no puede exceder el plazo de los tres (3) días hábiles después de recibido por parte del consultor, incluyendo todas las correcciones a que haya lugar por parte de éste.	1. Recibir el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, aprobado por la interventoría, el cual podrá ser objetado.
N.A.	2. Elaborar y presentar al IDU el Plan de Acción para el seguimiento, verificación y aprobación del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica y de los productos requeridos al consultor. El plan de acción se deberá presentar para aprobación dentro del primer mes después de suscrita el acta de inicio del contrato de Interventoría	2. Recibir, revisar, aceptar o rechazar el plan de acción entregado por la interventoría, para realizar el seguimiento al Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.

Las actividades incluidas en el componente social serán supervisadas por la Interventoría, en reuniones de seguimiento periódicas, semanales o de mayor periodicidad si así se requiere. Las fichas de seguimiento o listas de chequeo se deberán utilizar como herramienta principal y obligatoria de manera periódica, según las especificaciones de los términos de referencia.

Los instrumentos de evaluación deberán contener la información sobre fecha, mecanismo, tipo de verificación, responsable y resultado, con base en lo cual se establecerán los indicadores de cumplimiento del consultor y el concepto de la Interventoría.

La Interventoría conceptuará por escrito sobre la calidad de los productos entregados, recomendando y requiriendo especificaciones conforme a lo solicitado en el capítulo contractual de las obligaciones del componente social.

Además de garantizar el cumplimiento formal del consultor y sus obligaciones, para verificarlas debe aportar una lectura y reflexión ponderada que permita una adecuada valoración de logros, deficiencias o carencias del proceso y cómo sus requerimientos y recomendaciones fueron aplicadas para superarlas.

Así mismo la Interventoría debe ofrecer una interpretación del antes y después en el contexto social en que deberá adelantarse el proyecto, en el sentido de ayudar a determinar si en esta fase se logró un adecuado acercamiento con la comunidad, información, comunicación y participación pertinentes, y la ambientación del proyecto a desarrollarse.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

12 ETAPA DE ESTUDIOS Y DISEÑOS.

12.1 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar estrategias, programas y acciones de relacionamiento ciudadano y cocreación que permitan a diversos actores del desarrollo urbano incidir en el diseño del proyecto, identificando, describiendo y valorando los impactos socioeconómicos, ambientales y culturales que puedan preverse para la etapa de construcción.

12.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Generar espacios participación y cocreación ciudadanas en los que, de manera consensuada con las áreas técnicas de la Entidad, se incorporen de manera georeferenciada recomendaciones y propuestas de la ciudadanía al diseño del proyecto

Actualizar la caracterización socio territorial realizada en factibilidad, siempre y cuando haya sido elaborada en un tiempo no mayor a un año.

Definir y caracterizar el área de influencia social para la construcción y el mantenimiento del proyecto.

Elaborar el Plan de Manejo Social de Impactos, a partir de la definición e implementación de una metodología para la identificación y evaluación de los impactos en el área de influencia directa

Identificar colaborativamente con la ciudadanía lugares que puedan constituirse en remanentes y/o culatas del proyecto

Generar espacios de diálogo de saberes, resolución de conflictos y consenso entre los diversos actores sociales, organizacionales e institucionales involucrados o interesados en el proyecto

Diseñar estrategias de formación, cultura ciudadana y civilidad para la apropiación y sostenibilidad del proyecto en el mediano y largo plazo

Diseñar, desarrollar y evaluar procesos de coordinación y articulación interinstitucional en torno a temas estratégicos o relevantes para el proyecto

Diseñar una estrategia de comunicación que haga pedagogía sobre los alcances de la participación en la fase, informe sobre los escenarios de cocreación disponibles y apoye la habilitación de mecanismos para garantizar la incidencia de la participación en los diseños del proyecto.

12.3 ALCANCE

El consultor deberá adelantar la revisión del documento con los productos entregados en factibilidad, a fin de elaborar una propuesta metodológica que permita la consecución de los objetivos propuestos, para lo cual atenderá a los siguientes lineamientos:

- Aportar una mirada integral del proyecto desde todos los componentes
- Evaluar la incorporación o no de las necesidades y requerimientos ciudadanos provenientes de factibilidad a los lineamientos de diseño
- Implementar ejercicios colaborativos de participación y cocreación
- Diseñar un cronograma de trabajo de la estrategia de sostenibilidad del proyecto

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

- Valorar la caracterización socio territorial, los indicadores, variables y planes de gestión, tomando en consideración el contexto social
- Sensibilizar a la población del área de influencia frente a los beneficios del futuro proyecto.
- Analizar y comunicar las dificultades encontradas a la Interventoría y al IDU.
- Elaborar los planes de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para las etapas de Construcción y Mantenimiento.

NOTA: el equipo social debe tener presente que además de sus programas y acciones están sucediendo simultáneamente procesos de adquisición predial; así, en los escenarios destinados a la atención e información al ciudadano debe poderse orientar sobre la cartilla del Proceso de Adquisición Predial y Reasentamiento Social, el Plan de Acciones de Reasentamiento específico para cada proyecto, y direccionar las inquietudes sobre dicho proceso al equipo de profesionales de la Dirección Técnica de Predios de la Entidad.

12.4 PRODUCTOS SOCIALES PARA ENTREGAR

El equipo social del proyecto debe tener en cuenta que durante la ejecución de los estudios y diseños realizará los productos sociales que se indican a continuación, estableciendo tiempos de entrega de acuerdo con la duración, características y condiciones del proyecto:

- Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto.
- de caracterización y diagnóstico territorial, social, económico y cultural del área de influencia directa e indirecta.
- Directorio institucional de actores sociales y georreferenciación
- Documento de identificación, evaluación y análisis de los impactos sociales.
- Plan de manejo social de los impactos (PMSI)
- Documento de sistematización del proceso de cocreación que georreferencie las propuestas ciudadanas a los diseños del proyecto, indique cuáles de ellas fueron o no adoptadas y las razones para ello
- Insumos para la definición de la estrategia de comunicación en la etapa de construcción, caracterizando los públicos, sus preocupaciones y motivaciones, identificando los hallazgos, necesidades comunicacionales y propuestas de fortalecimiento de las narrativas del proyecto
- Informe final resumido del proceso de estudios y diseños, que dé cuenta del satisfactorio cumplimiento de todos los entregables.

Los tiempos de entrega de los productos aquí descritos son diferentes en cada proyecto, según su tipo, magnitud, contexto territorial, necesidades, etc. Así, dichos tiempos deberán ser coordinados con la Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía del IDU, y la Interventoría.

12.5 PROPUESTA METODOLÓGICA Y CRONOGRAMAS.

El Consultor deberá presentar para aprobación, revisión y concepto de la Interventoría, un Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto donde se definan de manera detallada las estrategias y acciones, así como un

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

cronograma detallado para la implementación de todas las actividades derivadas de las obligaciones en materia de relacionamiento y servicio a la ciudadanía:

- Formulación de los lineamientos para elaborar los productos en el cual se identifique:
 - el tipo de estudio, objetivo y enfoque
 - las fases y el cronograma
 - las unidades de análisis (grupo poblacional, actores sociales, territorio, usos, etc.) y variables
 - las técnicas (cualitativas y cuantitativas) para la recolección de información primaria: sondeo de opinión, entrevistas, observación directa, cartografía social, grupos focales, y/o encuestas
 - las fuentes de información primaria y secundaria
 - Las estrategias de seguimiento y evaluación del plan
- En el documento se describirán los programas y actividades a ejecutar, los canales de información a la ciudadanía, el cronograma de reuniones propuesto, disposición, forma de entrega y contenido de los volantes de información, propuesta y horarios de atención a la ciudadanía
- Definirá la estrategia de comunicaciones para estudios y diseños, las narrativas, temas y contenidos, los territorios y públicos a que están dirigidos, las campañas, tipos y cantidades de piezas a usar, los canales de difusión, etc.
- Propuesta de cronograma de actividades y entregables

12.6 CARACTERIZACIÓN Y DIAGNÓSTICO TERRITORIAL, SOCIAL, ECONÓMICO Y CULTURAL DEL ÁREA DE INFLUENCIA DIRECTA E INDIRECTA

El área de influencia (directa e indirecta) es el marco de referencia geográfico en el cual se efectuará el estudio, análisis y evaluación del proyecto. Por tanto, se requiere identificar las características sociales, territoriales, económicas y culturales pre-existentes a la ejecución de la obra, y prever los impactos de su desarrollo. Se realizará la caracterización del territorio a partir de las siguientes variables:

Dimensión Territorial

El área de influencia está constituida por los sectores que abarca la zona urbana y/o rural inmediata por donde circulan los transeúntes del trazado del proyecto, en el que se manifiestan los impactos que produce la futura intervención (área de campamento y oficina, zonas de cargue y descargue, patio de máquinas y/o vehículos, vías de desviación, locales centros de actividad comercial que se verán afectados temporalmente, acceso a garajes, viviendas, etc.).

A partir de los insumos entregados en factibilidad, el consultor definirá el área de influencia bajo los siguientes parámetros:

- Delimitar el área de influencia directa teniendo en cuenta el espacio geográfico donde se desarrollará la obra y se considera que socialmente será modificado por el proyecto, estableciendo el número de unidades familiares ubicadas en tal área. Aunque se puede

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

determinar con un buffer de 100 a 300 metros alrededor de la obra, dependerá en cada caso de la magnitud, tamaño y línea urbana de la intervención.

- Determinar impactos por el cambio en la movilidad, afectación al patrimonio cultural, dinámicas sociales y/o económicas
- Identificar y tipificar los equipamientos sociales existentes en la zona, tipo de población ocupante, expresiones culturales y deportivas, grupos u organizaciones sociales que podrían tener injerencia en el proyecto, etc.
- Reseñar las actividades económicas de la población.

El equipo social del proyecto, a través de recorridos en campo, elaborará, complementará y/o actualizará el inventario y caracterización de los predios del área de influencia directa del proyecto, en cuanto a usos (residencial, comercial, etc.), equipamientos relevantes, accesos viales, servicios públicos, estrato socioeconómico y otros que sean pertinentes.

Características Ambientales:

- Identificar los principales componentes ambientales tales como: arbolado, espacios públicos, parques, zonas de agua y zonas verdes de importancia para la comunidad del área de influencia directa.
- Identificar problemáticas, preocupaciones o requerimientos expresados por la comunidad en factibilidad y en los procesos de participación de esta etapa, que estén relacionados con el componente ambiental

Características de Movilidad:

- Identificar los principales medios de movilidad utilizados por la comunidad en el área de influencia directa.
- Relacionar los medios de transporte de conexión no convencionales.
- Revisar los estudios relacionados con la movilidad de personas con discapacidad (PCD) y articularlos con el diagnóstico.
- Identificar los equipamientos que puedan verse afectados en su accesibilidad, durante la ejecución del proyecto.

Dimensión social y participativa:

El Consultor realizará un documento donde deberá recolectar, analizar y sistematizar la información, tanto primaria como secundaria, desde las siguientes dimensiones para la población receptora del proyecto:

- Relacionar los mecanismos, medios y espacios de diálogo y concertación que tradicionalmente ha utilizado la comunidad, y su periodicidad.
- Identificar aspectos demográficos y características de la población del área de influencia.
- Identificar los medios de información y comunicación, niveles y formas de participación usados por la comunidad para maximizar, teniendo en cuenta aspectos como la cobertura, frecuencia y los canales.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

- Identificar las condiciones territoriales de seguridad para determinar vulnerabilidades que se puedan intensificar en la etapa constructiva.
- Diagnosticar el nivel organizativo de las comunidades, grupos, asociaciones que interactúan con el proyecto, sus debilidades, fortalezas, experiencias participativas, capacidad de gestión y necesidades de capacitación
- Caracterizar la participación de los líderes, miembros de las JAC, las organizaciones sociales y comunitarias y la comunidad en general, identificando posibles aliados para la difusión y apropiación del proyecto.
- Identificar actores cuya participación en el proyecto obedezca a intereses particulares y cuyas acciones impliquen una posible instrumentalización política del proyecto

Dimensión Económica:

- Determinar las características económicas de la población y establecer los circuitos de economía formal o informal, que se verán afectados positiva o negativamente por el proyecto.
- Estimar el porcentaje de mano de obra no calificada que el proyecto puede vincular en los diferentes momentos, a partir del análisis de variables de ocupación y empleo. Esta información debe reflejarse en el Plan de Gestión sociocultural para la fase de construcción.
- Identificar potencialidades y oportunidades territoriales de formación y/o fortalecimiento de redes socio económicas presentes en el área de intervención, de la mano con otras entidades.
- Caracterizar la actividad comercial del territorio, precisando la existencia de gremios y clústers, que permita vincular a los comerciantes a procesos de relacionamiento y realizar estudios de impacto al sector comercial como base para la propuesta en el Plan de Manejo Social.
- Para definir este diagnóstico, el Contratista deberá levantar la línea base socioeconómica de las actividades productivas, comerciales y de servicios presentes en el área de influencia directa del proyecto. En este sentido debe recolectar, procesar y analizar como mínimo la información respecto a los siguientes aspectos (ya sea de fuente primaria o secundaria actualizadas):
- Identificación de las unidades productivas y los sectores económicos en el que se desarrolla la misma.
- Definición de la formalidad o informalidad de la actividad económica.
- Identificación de mercados temporales, ventas en espacio público o comercio informal.
- Definición de circuitos económicos establecidos.
- Identificación de la antigüedad de la actividad económica.
- Estimación del empleo generado.
- Determinación de franjas de horario, lugar(es) y vehículo(s) utilizado(s) para las labores de cargue y descargue de mercancías.
- Identificar la frecuencia (días, semanas y meses), y temporadas de mayor afluencia de público y ventas en el área de influencia del proyecto.
- Identificación de agremiación, asociaciones u organización económica a las que pertenece.
- Estimación de ingresos o ventas y utilidades generadas por la actividad económica.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

- Indagar de las personas que laboran en la actividad económica (propietario(s) y empleado(s) el lugar de residencia, la edad, sexo, el nivel educativo, afiliación al Sistema General de Salud y Pensiones entre otros).
- El contratista y la interventoría definirán las demás temáticas que consideren relevantes y pertinentes para la línea base socioeconómica.
- El contratista y la interventoría deberán realizar mesas de trabajo con el IDU para revisar el levantamiento y seguimiento de la línea de base socioeconómica.
- El contratista deberá proponer la metodología para el levantamiento de la línea base socioeconómica, así como la periodicidad, seguimiento y monitoreo del impacto por parte del contratista de obra a partir de la línea base socioeconómica entregada.

12.7 DIRECTORIO INSTITUCIONAL Y DE ACTORES SOCIALES

El equipo social del proyecto realizará y clasificará el directorio así:

- Administrativo (Alcaldía Local, JAL., CLOPS, Aso juntas, Estación de Bomberos, Empresas de Servicios Públicos, CAI, CAMIS, ICBF, etc.).
- Comunicacionales alternativos e institucionales administrativos (medios de radio, impresos y digitales).
- Equipamientos colectivos (educativos, culturales, bienestar social, recreación y deporte, salud).
- Comercial (sectores comerciales, centros comerciales, empresas de transportes, etc.).
- Organizaciones sociales y comunitarias (JAC, propiedad horizontal, ONG, Organizaciones Culturales, Asociaciones de Vecinos, etc.).
- Otros que se encuentren e identifiquen durante los estudios.

Esta información deberá organizarse en tablas digitales con mínimo las siguientes variables:

Nombre:

- Tipo de equipamiento y/o uso del predio y/o tipo de organización.
- Ubicación geográfica: localidad, área de influencia (directa – indirecta), UPZ (número y nombre), barrio, dirección
- Sector (privado – público), datos generales: teléfono, correo electrónico, nombre del Representante Legal.
- Escala.
- Datos de contacto (correo electrónico y teléfono)
- Para el caso de las organizaciones sociales deberá determinarse el número de afiliados.

En el desarrollo de las obras el consultor deberá actualizar la base de datos con la información de los ciudadanos que participen en las distintas reuniones.

12.8 IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS IMPACTOS

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

La identificación, análisis y evaluación de los impactos tiene el propósito de prever e informar sobre los efectos que un proyecto puede ocasionar en el territorio, en este caso el medio social, cultural y económico. Su resultado permite determinar las medidas que deben adaptarse para prevenir, mitigar, potenciar, corregir o compensar los impactos y tomar decisiones a partir de los beneficios del proyecto.

En la identificación, que debe tomar como insumos lo avanzado en la factibilidad, se exponen las definiciones y criterios a considerar en torno a los impactos: probabilidad de ocurrencia, magnitud, vulnerabilidad, duración, etc., que hacen parte de la fórmula que se aplicará a cada impacto y permitirá establecer los índices de evaluación o valoración. Posteriormente, se hará el análisis o interpretación general de los resultados, a la luz de la información obtenida en el diagnóstico de la población. Dentro del análisis de la matriz respectiva se esbozan las medidas de manejo contempladas por el Consultor.

Este proceso, que consta de dos fases (una en la que se identifican los elementos sociales que pueden verse afectados por el proyecto y otra en la que se determinan las medidas a llevarse a cabo para un manejo adecuado de los impactos), debe combinar técnicas cuantitativas y cualitativas que permitan identificar y describir los impactos para la construcción y operación de la obra.

La identificación de los impactos debe presentar una jerarquización, indicando la prioridad de atención dentro del plan de manejo de impactos, así como su probabilidad de ocurrencia. El proceso de evaluación debe establecer la magnitud de los impactos, aplicando los criterios que permiten precisar el manejo que debe dárseles en el desarrollo del proyecto:

- Tipo de acción o relación causa efecto (directo o indirecto)
- Plazo de Manifestación (inmediato o latente)
- Carácter genérico (positivo o negativo)
- Probabilidad de ocurrencia (alta, media o baja)
- Proyección en el tiempo o duración del impacto (temporal o permanente)
- Localización en el espacio (puntual, local o regional)
- Reversibilidad por los propios mecanismos del medio (reversible o irreversible)
- Recuperabilidad
- Intensidad (alta, media o baja)
- Tipo de Medida (prevención, mitigación, potenciación, corrección o compensación)
- Otros que se requieran

Plan de Manejo Social de los Impactos:

A partir de los impactos identificados y evaluados el consultor debe formular las medidas necesarias para su atención, desarrollándolas a partir de la estructuración de acciones de manejo. La formulación del plan de manejo de impactos sociales debe responder al análisis y establecimiento de efectos de cada una de las etapas del proyecto, atendiendo a la necesidad de mitigar, prevenir o potenciar los impactos identificados.

Se elaborarán unas fichas que orienten la implementación del Plan de Manejo Social de Impactos para cada programa de acuerdo con las particularidades de la población, las cuales

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

deben contener como mínimo: objetivos, ubicación, tipo de impacto, descripción y cuantificación de las acciones o medidas a desarrollar, mecanismos de participación, normatividad aplicable, indicadores de seguimiento y de resultado, responsables y tiempo de ejecución.

Las medidas de manejo social de impactos deberán ser implementadas por el consultor e incorporadas al Plan de Diálogo Ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto para la etapa constructiva.

12.9 ACTIVIDADES DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Las siguientes son las actividades que el equipo social del proyecto implementará en el área de influencia, con el fin de exponer a la comunidad sus beneficios, fomentar el diálogo ciudadano y la cocreación, de tal forma que se fortalezcan las propias comunidades frente a las transformaciones de su entorno.

El equipo social del proyecto deberá cumplir con los siguientes programas y actividades:

12.9.1 Línea Estratégica de Diálogo Ciudadano

a. Programa de servicio a la ciudadanía

Objetivo:

Atender, gestionar y tramitar las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía de manera eficaz, veraz y oportuna, para generar confianza en la ciudadanía y promover mecanismos adecuados de diálogo en torno a las obras, de conformidad con lo establecido por el Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición. El Consultor deberá atender lo contenido en la Ley 1755 de 2015 y/o la normatividad vigente, con los siguientes parámetros:

- Disponer e instalar un Punto de Atención al Ciudadano que cuente con los canales escrito, telefónico, presencial y virtual
- Sistematizar y atender oportunamente las PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), y gestionar las respuestas con oportunidad, lenguaje claro y en los términos de ley
- Trasladar a la entidad correspondiente los requerimientos ciudadanos que no sean competencia del IDU
- Apoyar la respuesta que emita el IDU en los casos en que el ciudadano radique su PQRS
- Acogerse a lo contenido en la Ley 1581 de 2012 para la protección de datos personales y a lo contenido en la Ley 1712 de 2014 de acceso a la información y transparencia.
- El horario de atención deberá ser propuesto por el consultor atendiendo a las necesidades de la comunidad. Dicha atención no podrá ser inferior a 20 horas semanales.
- La dirección donde se ubicará el Punto de Atención al Ciudadano, los números telefónicos y el correo electrónico para la atención al ciudadano deberán ser habilitados al inicio del

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

proyecto, para la elaboración del material de divulgación. Es importante aclarar que no se admiten correos electrónicos personales para la atención ciudadana.

- El Punto de Atención al Ciudadano deberá estar ubicado en el área de influencia de las obras. Tendrá un aviso de identificación.

b. Programa de diálogo y participación ciudadana

Objetivo:

Generar los espacios de encuentro entre diversos actores, diálogo de saberes, participación y cocreación con la ciudadanía, para recibir recomendaciones y propuestas frente al diseño del proyecto, fortalecer la habitabilidad de los territorios y los lazos sociales y comunitarios, propiciar el conocimiento y la corresponsabilidad con el desarrollo del proyecto. Además, busca minimizar sus efectos y externalidades negativas, contemplando factores sociales, económicos, ambientales y las problemáticas inherentes a la implantación de proyectos urbanos en espacios consolidados.

Procesos de participación: además de ser informativas, estas reuniones tendrán un alcance formativo a la ciudadanía en términos de desarrollo urbano y corresponsabilidad para fomentar la cultura ciudadana, la sostenibilidad y apropiación del proyecto. Su propósito será erigirse en espacios para la recepción de aportes ciudadanos en todas las dimensiones del proyecto (paisajístico, de movilidad, ambiental, sociocultural, económico y de seguridad y convivencia, entre otros), acercar a las áreas técnicas y sus saberes con la comunidad para fortalecer los lazos de diálogo y confianza, y establecer acciones para la gestión integral del proyecto.

El consultor deberá mantener permanente diálogo con la comunidad del área de influencia directa del proyecto, a través del desarrollo de las siguientes reuniones:

Reunión de inicio: cuyo objetivo es informar a la comunidad en el área de influencia directa sobre la historia de la formulación del proyecto, su lugar en el Plan de Ordenamiento Territorial y el Plan Distrital de Desarrollo vigente, sus generalidades, alcance y características técnicas, ambientales y sociales, los procesos de participación ciudadana realizados a la fecha desde la prefactibilidad, y para hacer pedagogía sobre la etapa, su sentido y los procesos en los que la comunidad podrá participar.

Reuniones de avance: reuniones periódicas para dialogar sobre el estado del proyecto, el cumplimiento del cronograma, los avances de la participación en el diseño y demás programas implementados. En cada reunión se deberá realizar seguimiento a los acuerdos con los ciudadanos y acordar nuevos pactos para el desarrollo del proyecto.

Reuniones extraordinarias: se realizarán en el caso de presentarse situaciones imprevistas que ameriten informar en el marco de una reunión a las comunidades o entidades del área de influencia directa, o en caso de ser solicitadas por el IDU, la comunidad, actores políticos o grupos interesados que requieran información específica del proyecto.

Reuniones de Finalización: el consultor deberá informar a la comunidad sobre la entrega de obras, se presentará una secuencia fotográfica o fílmica de la transformación del espacio

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

público, los beneficios y recomendaciones para el mantenimiento de las obras por parte de la comunidad, se hará un recuento de los procesos de participación ciudadana en el proyecto y una síntesis de los aportes ciudadanos que fueron tenidos o no en cuenta en el diseño definitivo del proyecto.

Reuniones interinstitucionales: cuyo objetivo es el intercambio de información con las instituciones interesadas en el proyecto, involucradas en su desarrollo o en algún planteamiento estratégico del proceso de relacionamiento y servicio a la ciudadanía, con la finalidad de producir sinergias, establecer planes de acción conjunta a corto y mediano plazo y establecer mecanismos conjuntos de participación, atención y consulta a las comunidades. Estas reuniones no deberán atenerse a Entidades de servicios públicos y asuntos técnicos del proyecto; el consultor deberá identificar aquellas entidades más autorizadas para atender las problemáticas socioculturales identificadas en el proyecto.

Generalidades:

Para la realización de todas las reuniones se deben considerar los siguientes criterios:

- **Convocatoria:** Alcaldías Locales, Juntas Administradoras Locales y representantes de Instituciones de carácter distrital; empresas en la zona y organizaciones de comerciantes, administradores u operadores de equipamientos urbanos, educación y salud; representantes de los residentes y comerciantes ubicados en el área de influencia directa del proyecto; organizaciones comunitarias, cívicas y sociales; grupos poblacionales, Juntas de Acción Comunal – JAC y asociaciones de juntas, entre otras.
- Las reuniones podrán ser presenciales, virtuales o una combinación entre ambas, según se defina previamente con la comunidad, y deberán organizarse con metodologías acordes a la naturaleza de cada espacio para garantizar y optimizar la participación.
- El contenido de la presentación se realizará en PowerPoint y/o similares, para los aspectos generales del proyecto y las obras a realizar. Se deberá utilizar lenguaje claro para facilitar la comprensión de los asuntos técnicos por parte de los asistentes. La presentación debe incluir fotos del área con la superposición del proyecto, animaciones, video renders animados, entre otros, donde se destaquen lugares de referencia para facilitar la ubicación de las personas y su consiguiente comprensión.
- Se deberán presentar líneas del tiempo, ideogramas y materiales gráficos que permitan contar pedagógicamente la historia de la formulación del proyecto, la etapa en la que se encuentra, y los procesos de participación ciudadana que se han desarrollado a la fecha.
- Cuando son presenciales, las reuniones se realizarán en un salón apropiado ubicado por el consultor, que permita facilidad de acceso, comodidad para los asistentes y cuente con los equipos necesarios para la proyección de la presentación.
- Cuando son reuniones virtuales, se deberá garantizar de parte del contratista tener un espacio óptimo para la instalación de los computadores, garantizar una óptima conexión a internet y una plataforma para videoconferencia, contar con una moderación que garantice la participación y tener, de parte de los equipos sociales, la cámara prendida durante todo el desarrollo de la reunión.
- Las reuniones se deben establecer en un horario óptimo, que facilite la asistencia ciudadana y de actores estratégicos.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

- El consultor elaborará un acta y listado de asistencia para la reunión que será anexada al informe final. No se aceptarán actas de reunión en manuscrito, estas deben ser presentadas en medio impreso o digital y apoyadas por el respectivo registro fotográfico y listado de asistencia.
- Informar al IDU con ocho (8) días de anticipación el cronograma de reuniones incluyendo día, hora, lugar y fecha.
- Las convocatorias se realizarán mínimo cinco días antes de la fecha de reunión programada, levantando un registro de entrega. Se harán:
 - Entregando volantes impresos a la población objetivo, ubicada en todos los predios del área de influencia directa del proyecto
 - A través de la página web, las redes sociales institucionales y grupos que hayan sido creados con la finalidad de facilitar la gestión del proyecto.
 - Mediante comunicaciones oficiales a las entidades que tienen alguna incidencia o interés sobre el proyecto

12.9.2 Atención a la ciudadanía

Correo electrónico: se establecerá una cuenta de correo electrónico, previamente verificada por la Interventoría y de uso exclusivo para la recepción de inquietudes de la comunidad. La cuenta de correo deberá promover la difusión de las piezas de divulgación a la comunidad. El Consultor propondrá un procedimiento para la atención de inquietudes de los ciudadanos y el tratamiento de la información con fines estadísticos.

Línea de servicio a la ciudadanía: para recepción de solicitudes, el Consultor dispondrá de una línea telefónica, con un mínimo de ocho horas de atención a la semana y un máximo a determinar en pliegos, y en sustitución, un contestador automático de manera permanente. Esta línea debe servir como herramienta complementaria para absolver dudas e inquietudes y dar orientación a la ciudadanía sobre su derecho a participar en el proceso de caracterización socioeconómica y con propuestas para el diseño del proyecto.

Cada llamada generará el formato de atención a la ciudadanía correspondiente, en donde el Consultor explique claramente la solicitud del ciudadano y la respuesta brindada. Cuando la inquietud sea de directa competencia del Consultor, éste deberá dar solución, quedando consignada en el respectivo formato de Servicio a la Ciudadanía. Para los casos en los cuales la inquietud planteada por el ciudadano no sea de competencia directa, éste deberá realizar las gestiones necesarias para remitirlas a quien le competa. Esta gestión se entenderá como solución a la solicitud interpuesta por el ciudadano. El consolidado de Servicio a la Ciudadanía diligenciado será entregado a la Interventoría semanalmente.

El Consultor deberá establecer un procedimiento para el trámite de servicio a la ciudadanía, el cual deberá ser aprobado por la Interventoría y aceptado por el IDU teniendo en cuenta que la Interventoría conceptúa sobre las respuestas a las distintas solicitudes ciudadanas que deban ser proyectadas por el Consultor. El funcionamiento de esta línea deberá permanecer hasta una semana después de la reunión de finalización.

Atención a Veedurías Ciudadanas: el Consultor deberá suministrar la información que las veedurías ciudadanas requieran de conformidad a las facultades legales a ellas conferidas, para

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

lo cual contará con el visto bueno de la Interventoría y el IDU. Para la coordinación de esta actividad se deberán tener en cuenta los lineamientos establecidos por el IDU y la Administración Distrital.

Línea de Comunicación Estratégica: en esta etapa se deben generar espacios participativos y de formación acerca del significado del ciclo del proyecto, para que la ciudadanía comprenda que si bien es en esta etapa donde pueden aportar con propuestas de diseño, este no necesariamente ingresa en una etapa de construcción, por lo menos no de manera inmediata. En este sentido, es importante que durante esta etapa el consultor diseñe y ejecute una estrategia de comunicación efectiva, con acciones tácticas, la implementación de un plan de difusión y métricas:

- Sobre los avances en los diseños de la obra
- Sobre cómo la ciudadanía participa en la estructuración de los proyectos
- Sobre el sentido de esta etapa, que no es una promesa de construcción
- Sobre temas o componentes específicos que se quieran profundizar, por ejemplo, el patrimonio urbano, asuntos de responsabilidad social, los procesos de sostenibilidad ambiental o los temas silviculturales.

Objetivo: diseñar una estrategia de comunicación que haga pedagogía sobre los alcances de la participación en la fase, informe sobre los escenarios de cocreación disponibles y apoye la habilitación de mecanismos para garantizar la incidencia de la participación en los diseños del proyecto.

Programa de Comunicación Integral Para el Desarrollo del Proyecto: la articulación de las acciones de diálogo ciudadano con la estrategia de comunicación debe fortalecerse de manera continua para encaminar las gestiones territoriales a procesos de participación, cocreación y formación ciudadana que trasciendan hacia la corresponsabilidad; pues la comunicación cobra sentido cuando la ciudadanía logra debatir, interpelar y por ende, empoderarse de la intervención urbana, sobre todo cuando han sido partícipes desde el inicio, durante y el después del proyecto.

La estrategia y las herramientas de comunicación varían de acuerdo con la dimensión del proyecto. Se deben crear contenidos y acciones comunicacionales para difusión en los canales institucionales con piezas como: videos, boletines, volantes, plegables, invitaciones a reuniones, presentaciones en PowerPoint, notas de prensa, vallas, medios audiovisuales, podcast, informativos y todas las demás que se consideren pertinentes. El consultor debe tener en cuenta los elementos de identidad del IDU y la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Cada una de las acciones comunicativas a realizar en la presente etapa deberá visibilizar los beneficios del proyecto en cada componente, cómo se encuentra enmarcado en la apuesta por la integralidad (en las dimensiones Económica, Social, de Movilidad, Urbana y Ambiental), con el fin de motivar la participación y el control social, y generar retroalimentación frente a su sostenibilidad.

Las estrategias, acciones tácticas, planes y piezas que produzca el contratista deben estar articuladas con los lineamientos institucionales del componente de comunicación, como el

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

Protocolo de Comunicadores en Obra, el Protocolo de Publicaciones WEB, la Guía de Lenguaje Claro e Incluyente, el Procedimiento de Divulgación Contractual en Proyectos IDU y demás lineamientos comunicaciones en la página Web del Instituto.

12.10 ENTREGA DE PRODUCTOS Y EVIDENCIAS DE ACTIVIDADES

Para el cumplimiento de estas condiciones, el equipo social del proyecto deberá hacer entrega de los siguientes productos y evidencias de actividades:

- a. El Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto, con la propuesta metodológica y cronograma, al inicio de los estudios y diseños. En caso de variar las fechas de cambios en el cronograma, el consultor deberá presentar la reprogramación acorde a las normas vigentes.
- b. Para cumplir con la etapa de estudios y diseños, se deberán entregar los productos descritos arriba. El Instituto de Desarrollo Urbano tendrá un tiempo no mayor a un mes para dar respuesta. El consultor dispondrá de diez días hábiles para atender las observaciones emitidas por el IDU.
- c. El seguimiento al trámite se realizará mediante mesas de trabajo, con una periodicidad como mínimo mensual.
- d. Una vez finalizada la etapa, el consultor tendrá como plazo máximo un mes para entregar el informe final con la descripción del desarrollo de las actividades y programas, y con los resultados de la ejecución del Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto. Debe contener:
 - Resumen de los productos entregados en la etapa de estudios y diseños.
 - Las planillas digitalizadas de asistencia a las reuniones.
 - Actas de las reuniones firmadas.
 - Planillas de entrega de piezas informativas (en original)
 - Sistematización de las PQRSD, que incluyan las gestiones y respuesta al ciudadano.
 - Descripción y desarrollo de los programas descritos anteriormente
 - Anexos en original de las comunicaciones internas y externas
 - Fotografías del desarrollo de las actividades
 - Impresiones en miniatura de las piezas informativas entregadas
 - Descripción de resultados y evaluación con los indicadores propuestos en el Plan de Diálogo Ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto.
 - Síntesis del proceso de cocreación con las propuestas ciudadanas a los diseños del proyecto georeferenciadas, indicando cuáles de ellas fueron adoptadas y cuáles no, así como las razones para ello
 - Descripción de la implementación del plan de manejo de impactos.
 - Conclusiones y recomendaciones
 - Y demás soportes necesarios que respalden esta documentación.

12.11 INTERVENTORÍA

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

Plan de Acción Social de la Interventoría:

La metodología para el seguimiento a la ejecución del componente social del Consultor por parte de la Interventoría será propuesta como parte integral del plan de acción, responderá al cumplimiento de los objetivos, alcances y calidad de los productos presentados por la consultoría. Dentro de los aspectos metodológicos, el Interventor deberá presentar como mínimo:

- Las estrategias y registros de seguimiento, especificando periodicidad y mecanismo (aleatorio o directo), de cada una de las actividades del consultor.
- Organigrama de la Interventoría.
- Cronograma, incluyendo tiempos de revisión.
- Fechas de entrega de informes.
- Capítulo de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de los informes de Interventoría de conformidad con los lineamientos del IDU.

Evaluación por parte de la Interventoría de la gestión adelantada por el consultor

La metodología para establecer la valoración del desempeño social del Consultor deberá considerar:

Periodicidad:

Para efectos de valoración del desempeño social adelantado por el consultor, las actividades incluidas en los componentes serán supervisadas por la Interventoría, entre otras estrategias, mediante reuniones de seguimiento a la totalidad de los productos a entregar. La periodicidad mínima de las reuniones debe ser semanal. Si como resultado de las reuniones de seguimiento se observa que es necesario incrementar las acciones por parte de la Interventoría, estas deberán ser desarrolladas.

Verificación:

Las actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica se deben verificar en su totalidad, dejando el registro pertinente. Se evaluará bajo criterios de oportunidad, cumplimiento, suficiencia y efectividad. Las herramientas formuladas deberán contener la información sobre fecha, mecanismo, tipo de verificación, responsable y resultado, con base en lo cual se establecerán los indicadores de cumplimiento del consultor y el concepto de la Interventoría.

Calidad:

La Interventoría conceptuará por escrito sobre la calidad de los productos entregados, recomendando y requiriendo especificaciones. En ninguno de los casos podrá recibir productos que no atiendan a este criterio.

Teniendo en cuenta que corresponde al Interventor evaluar y calificar el desempeño social del consultor, se deberá utilizar como herramienta principal y obligatoria las fichas de seguimiento o listas de chequeo con sus debidos soportes, de manera periódica, según las especificaciones de los términos de referencia.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

13 ETAPA DE PRECONSTRUCCIÓN, CONSTRUCCIÓN Y RECIBO

En la etapa de preconstrucción y construcción los procesos de relacionamiento y servicio a la ciudadanía cumplen la función de potencializar los beneficios de la transformación físico-espacial y socio-cultural de los territorios, se fortalecen los procesos de formación, cultura ciudadana y civilidad en torno al desarrollo urbano, fortaleciendo la construcción de una visión de ciudad y proyecto más allá de la obra específica y aportando al establecimiento de un modelo de gestión integral de proyectos. En este sentido, los lineamientos aquí contenidos están divididos en 3 ejes estructurantes (Diálogo Ciudadano, Comunicaciones Estratégicas, Medición y Monitoreo de impacto) que agrupan una serie de programas y acciones estratégicas que buscan, además de la mitigación de los impactos producidos por la obra, generar gobernanza urbana para el proyecto.

13.1 OBJETIVO GENERAL

Potenciar los beneficios de la transformación urbana de los proyectos de infraestructura a través de mecanismos de información, mitigación de impactos, formación, articulación interinstitucional y sostenibilidad, que garanticen la participación ciudadana y la corresponsabilidad para el adecuado desarrollo del proyecto.

13.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Mitigar:

- Implementar las acciones necesarias para mitigar los impactos ocasionados por el desarrollo del proyecto.
- Atender veraz y oportunamente los canales de atención y servicio a la ciudadanía posibilitando el intercambio permanente de información, la resolución de inquietudes y el trámite y respuesta a las solicitudes ciudadanas.
- Promover acciones de corresponsabilidad con la transformación física del territorio a través del acompañamiento de la ciudadanía a las actividades técnicas en el desarrollo del proyecto, su participación en procesos como las estrategias de sostenibilidad ambiental y manejo del paisaje urbano.
- Identificar las expectativas y percepciones de quienes desarrollan la actividad económica, con relación a las problemáticas o conflictos que se puedan presentar en el desarrollo de la obra y/o en el recibo del proyecto, y que puedan impactar las dinámicas económicas del área de influencia

Informar:

- Generar contenidos de valor acerca de los beneficios de la construcción y las acciones de diálogo, participación, formación y cultura ciudadana
- Mantener informada a la ciudadanía sobre la historia de la estructuración del proyecto, los procesos de participación y sus avances.
- Establecer canales de comunicación con la ciudadanía para suministrar información clara, veraz y oportuna.
- Articular los componentes sociales, técnicos y ambientales del proyecto

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

Articular:

- Gestionar procesos de coordinación interinstitucional y trabajo colaborativo con diversas entidades para el avance del proyecto, la transformación integral del territorio y el abordaje de temas o problemáticas sociales, económicas y ambientales complejas.
- Articular con cada uno de los grupos y/o contratistas que se encuentre desarrollando el proyecto.
- Apropiar y sostener
- Crear y ejecutar estrategias de sostenibilidad, corresponsabilidad y control social al desarrollo del proyecto.
- Generar espacios de participación, formación y cultura ciudadana que posibiliten el diálogo, el intercambio de saberes y el fortalecimiento del tejido social y comunitario
- Identificar los impactos positivos al sector económico, así como formular estrategias que los potencien y permitan la sostenibilidad del proyecto

NOTA 1: el equipo social debe tener presente que además de sus programas y acciones están sucediendo simultáneamente procesos de adquisición predial; así, en los escenarios destinados a la atención e información al ciudadano debe poderse orientar sobre la cartilla del Proceso de Adquisición Predial y Reasentamiento Social, el Plan de Acciones de Reasentamiento específico para cada proyecto, el avance y gestión social de los procesos de demolición, y direccionar las inquietudes sobre dicho proceso al equipo de profesionales de la Dirección Técnica de Predios de la Entidad.

NOTA 2: en relación con el seguimiento de los impactos negativos y positivos del proyecto en las actividades socioeconómicas del área de influencia directa del proyecto (y del área de influencia indirecta cuando se requiera o sea solicitud expresa de la comunidad), el contratista:

- Formulará acciones de mejora y cronograma, de acuerdo con los resultados del seguimiento y monitoreo del impacto a partir de la línea base socioeconómica, en los informes mensuales correspondientes.
- Presentará los resultados y seguimiento de las acciones de mejora en los informes mensuales
- Presentará la información de la línea base socioeconómica por los segmentos o tramos funcionales definidos por el área técnica para el proceso constructivo

13.3 ETAPA DE PRECONSTRUCCIÓN

Su fin es el de empalmar los insumos sociales derivados de las etapas previas con la etapa de construcción. En esta etapa se conformará el equipo social del proyecto de acuerdo con tres características: interdisciplinariedad, integralidad e idoneidad. Los productos generales para actualizar y alistar, previo al contacto con la comunidad, son:

- Caracterización del área de influencia social.
- Mapa de actores sociales y sus redes de relacionamiento: estratégicos, comunitarios, institucionales.
- Caracterización y manejo de impactos sociales.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

- Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción ciudadana y monitoreo de impacto (Encuesta de expectativa) durante el desarrollo del proyecto.
- Plan Táctico de Comunicaciones

13.4 PLAN DE DIÁLOGO CIUDADANO, COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS, MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN Y MONITOREO DE IMPACTO

Documento metodológico que permite definir los programas y acciones para el desarrollo del componente de relacionamiento. Este documento, en el cual se definen los mecanismos y procedimientos para el adecuado desarrollo del componente social, contendrá los siguientes elementos:

- Definición metodológica de las estrategias empleadas para el cumplimiento de los objetivos en mitigación, información, articulación y apropiación y sostenibilidad
- Definición de un plan estratégico de comunicaciones que incluya información sobre la historia del proyecto, los espacios y resultados de la participación y en prefactibilidad, factibilidad y estudios y diseños
- Desarrollo y metodología de los programas y acciones en cada línea estratégica.
- Cronograma de implementación, desarrollo y evaluación de acciones y programas.
- Metodología del sistema de indicadores de seguimiento y evaluación a las estrategias a través de indicadores de impacto, productividad, eficacia, eficiencia.

13.5 ETAPA DE CONSTRUCCIÓN

13.5.1 Línea estratégica del diálogo ciudadano

Esta línea estratégica articula cinco programas y sus acciones: i) Servicio a la ciudadanía, ii) Diálogo y participación ciudadana, iii) Acompañamiento a actividades técnicas, iii) Formación y cultura ciudadana, iv) Gobernanza para la movilidad, y v) Manejo al paisaje urbano. Debido a la variedad de tipos de proyectos de construcción, los detalles de las actividades para cada proyecto en particular se describirán en los pliegos y demás documentos asociados.

13.5.1.1 Programa de Servicio a la Ciudadanía

Objetivo:

Atender, gestionar y tramitar las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía de manera eficaz, veraz y oportuna, para generar confianza en la ciudadanía y promover mecanismos adecuados de diálogo en torno a las obras, de conformidad con lo establecido por el Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición. El Consultor deberá atender lo contenido en la Ley 1755 de 2015 y/o la normatividad vigente, en los sistemas de información del IDU:

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

- Sistema Bachué: sistema de Gestión de PQRS, gestión sociocultural, participación ciudadana y datos abiertos.
- Sistema Zipa: sistema de Gestión Integral de Proyectos.

13.5.1.2 Programa de diálogo y participación ciudadana

Objetivo:

Generar los espacios de diálogo y participación ciudadana, propiciando el conocimiento y la corresponsabilidad con el desarrollo del proyecto y fortaleciendo los lazos sociales, comunitarios y territoriales. Busca minimizar los efectos y externalidades negativas de la obra, contemplando factores sociales, económicos, ambientales y las problemáticas inherentes a la implantación de proyectos urbanos en espacios consolidados.

Acciones del programa de diálogo y participación ciudadana

Escenarios de participación: los equipos sociales en obra deberán mantener permanente diálogo con la comunidad del área de influencia del proyecto a través del desarrollo de reuniones de inicio, avance, extraordinarias y de finalización. Además de ser informativas tendrán un alcance formativo en términos de desarrollo urbano y corresponsabilidad. Su propósito será sensibilizar y motivar a la población, recoger las inquietudes y sugerencias frente al proyecto y acercar a las áreas técnicas con la comunidad. Para desarrollarlas se deben considerar los siguientes criterios:

- Podrán ser presenciales, virtuales o una combinación de ambas, según se defina previamente con la comunidad, y deberán organizarse con metodologías acordes a la naturaleza de cada espacio para garantizar y optimizar la participación.
- Convocatoria a actores sociales, comunitarios, institucionales, privados y gremiales; determinar, dependiendo del proyecto, su segmentación, forma y mecanismos de convocatoria a través de piezas de información y divulgación, mecanismos TIC y acuerdos institucionales.
- Realizar un simulacro previo de la reunión con equipo IDU e Interventoría para establecer preguntas y respuestas frecuentes.
- Las reuniones deberán contar con material gráfico, mapas, carteleros, infografías que faciliten y promuevan el diálogo ciudadano.
- Cuando son presenciales, las reuniones se realizarán en un salón apropiado ubicado por el consultor, que permita facilidad de acceso, comodidad para los asistentes y cuente con los equipos necesarios para la proyección de la presentación.
- Cuando son virtuales, se deberá garantizar de parte del contratista tener un espacio acondicionado para la instalación de los computadores, una óptima conexión a internet y una plataforma para videoconferencia, contar con una moderación que garantice la participación y tener, de parte de los equipos sociales, la cámara prendida durante todo el desarrollo de la reunión.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

- En las reuniones se recolectarán inquietudes, sugerencias y aportes al proyecto, que de no ser resueltas en el desarrollo de la misma, ingresarán al Programa de Servicio a la Ciudadanía.
- La reunión será sistematizada mediante acta y listado de asistencia.
- Dependiendo del proyecto se gestionará el acompañamiento de otras entidades del Distrito y la implementación del Programa de Gobernanza.
- Finalizada la reunión, los equipos sociales en obra identificarán la percepción de los asistentes y evaluarán la sesión.

Tipología de las reuniones:

Reuniones de inicio: antes de iniciar el proceso constructivo se realizará una reunión de información del proyecto, para informar a la comunidad en el área de influencia directa sobre la historia de su formulación, el lugar del proyecto en el *Plan de Ordenamiento Territorial* y el *Plan Distrital de Desarrollo* vigente, sus generalidades, alcance y características técnicas, ambientales y sociales, los procesos de participación realizados a la fecha desde la prefactibilidad. En esta reunión se presentarán a la comunidad los equipos sociales de obra del Contratista, la interventoría y el profesional delegado del IDU, así como las áreas técnicas del proyecto.

Se presentarán mediante planos comprensibles el diseño definitivo y las características del proyecto, cronogramas de obra, manejo de impactos, Plan de Manejo de Tráfico, zonas autorizadas de cargue, señalización preventiva, canales de información ciudadana, ruta de la participación y los mecanismos para la generación de acuerdos con la ciudadanía.

Reuniones de avance: cuando se requiera, pero mínimo al 50% de avance del proyecto, se realizará una reunión para dialogar sobre el estado del proyecto, el cumplimiento del cronograma, la presentación de resultados y los mecanismos de evaluación del proceso de relacionamiento y servicio a la ciudadanía. En cada reunión se deberá realizar seguimiento a los acuerdos con los ciudadanos, y acordar nuevos pactos para lo que reste del proyecto.

Reuniones de finalización: encuentros ciudadanos que podrán realizarse sólo después del avance del 95% del proyecto. Su finalidad será la presentación final de resultados, la evaluación y cumplimiento de acuerdos, y los procesos de preparación para la sostenibilidad social y cultural del proyecto mediante la entrega a la comunidad.

Reuniones extraordinarias: encuentros con la comunidad que se realizan en situaciones imprevistas, como definición de encuentros estratégicos y medida de mitigación o información para actores determinados. El equipo social en obra deberá estar en capacidad de realizar estas reuniones a solicitud de la comunidad y por directriz del IDU. Las reuniones pueden hacerse virtualmente, o en espacios distintos al área de influencia del proyecto.

Reuniones interinstitucionales: su objetivo es el intercambio de información con las instituciones interesadas en el proyecto, involucradas en su desarrollo o en algún planteamiento estratégico del proceso de relacionamiento y servicio a la ciudadanía. Se plantean para producir sinergias, establecer planes de acción conjunta a corto y mediano plazo y establecer mecanismos colaborativos de participación, atención y consulta a las comunidades.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

a. Comité IDU

Es una estrategia de profundización de la participación, la veeduría y el control social del proyecto con la comunidad, a través de la conformación de grupos de ciudadanos activos, participativos y estratégicos, integrado por diversidad de actores sociales, institucionales, comunitarios y representantes de entidades. cada proyecto determinará el número de comités a realizar y su periodicidad.

El Comité recibirá procesos de formación y capacitación regulares en torno al conocimiento técnico del proyecto, sus múltiples componentes, los factores de cultura ciudadana y civilidad, y el planteamiento de estrategias de sostenibilidad. El comité busca que los participantes sean multiplicadores con su comunidad de la información recibida, así como un canal de requerimientos, solicitudes y acuerdos.

Durante el desarrollo de las reuniones del Comité se aplicarán instrumentos de recolección de información y percepción que permitirán monitorear la efectividad del espacio, sus alcances, expectativas y las recomendaciones que permitan mayor efectividad en la implementación del Plan de Diálogo ciudadano y comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto.

La agenda para desarrollar en cada Comité deberá contemplar una fase de información de avance de la ejecución de las obras, retroalimentación de la gestión adelantada por los integrantes del Comité IDU con sus respectivas comunidades, conversatorios sobre temas de interés y recorridos del proyecto.

El Comité incentivará y abordará la iniciativa y participación de la ciudadanía en proyectos comunitarios, el manejo de las estrategias urbanísticas integrales de las zonas remanente y culatas, así como las estrategias de recuperación y aprovechamiento del Espacio Público.

b. Punto IDU

El punto IDU es una oficina de atención especializada ubicada en un área cercana al proyecto, o en varios puntos si el proyecto tiene varios tramos. Contará con planos, mapas, infografías, información técnica y de gestión socio-territorial y urbana del proyecto. De acuerdo con la tipología del proyecto, se definirán los elementos mínimos que deberá disponer en materia de infraestructura física.

c. Punto IDU Móvil

El Punto IDU móvil tiene como propósito desarrollar actividades informativas y de diálogo con la ciudadanía en territorio que permita una atención itinerante del proyecto en los espacios públicos del área de influencia directa. Se deberá conformar un equipo de atención móvil que deberá contar como mínimo con la presencia del asistente social, personal del área técnica de apoyo a la gestión, y un guía cívico. El énfasis de los recorridos será identificar situaciones críticas o conflictivas en el territorio, o desarrollar intervenciones en espacio público.

d. Programa de acompañamiento a actividades técnicas

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

El avance de obra requiere desarrollar ciertas actividades con contacto directo y acompañamiento de la comunidad, para lo cual se hace necesaria la mediación de los equipos sociales y profesionales de relacionamiento. Algunas de las actividades comunes en este aspecto son:

- Protección para inmuebles y población aledaña a demoliciones
- Levantamiento de actas de vecindad
- Actas de rampas a acceso vehicular
- Actas de adecuación técnica de las bajantes de aguas lluvias
- Levantamiento de actas de compromiso
- Registro fílmico y fotográfico de andenes, fachadas y vías de desvío
- Actas de protección al patrimonio cultural
- Visitas a los procedimientos silviculturales

Actividades de protección para inmuebles y población aledaña a demoliciones

Identificación de áreas e inmuebles para procesos de demolición con el objetivo de prevenir y mitigar cualquier eventualidad que se presente durante las actividades de intervención, mediante el acompañamiento de los equipos sociales en obra.

Cuando se presente afectación a los predios por concepto de demoliciones, el Contratista deberá tomar acciones inmediatas para garantizar la “seguridad del predio afectado” y sus moradores, asumir las consecuencias de la inseguridad que se pueda generar y los daños ocasionados a los inmuebles.

Acta de vecindad

Es un documento que registra el estado físico y estructural de las edificaciones ubicadas en el área de influencia directa de la obra, antes de dar inicio. Siendo una tarea que corresponde a áreas técnicas, el equipo social acompaña el diligenciamiento del acta con visita domiciliaria a cada predio para que en caso de presentarse alguna reclamación por daños, se pueda identificar si el Contratista es responsable o no. Tiene como soporte el registro fotográfico y fílmico, y permite comprobar si durante la ejecución del proyecto se produjo algún cambio en sus condiciones que sea atribuible al mismo.

Al finalizar la obra, se realizará un acta de cierre a satisfacción en todos los predios donde se levantó el acta de vecindad del área de influencia directa; dicha acta consiste en una visita de verificación del estado de la construcción una vez se hayan terminado las actividades constructivas.

Se deberá tener especial atención en el levantamiento de las actas de vecindad para todos los bienes de interés cultural y monumentos; previamente se deberá remitir comunicado a las entidades distritales o nacionales encargadas de estos con el fin de informarles de la actividad, indagar por el protocolo y solicitar un delegado para el acompañamiento.

Actas de acceso a garajes y rampas

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

Los equipos sociales de obra deberán diligenciar las actas de rampa de acceso vehicular a aquellos inmuebles ubicados en el área de influencia directa de la obra, a fin de verificar su condición de uso, acreditación de licencia de construcción y demás documentos exigidos por ley.

Esta actividad tiene como propósito generar un documento soporte sobre el uso y condiciones del garaje, que servirá para la determinación de si se deja o no la rampa de acceso vehicular sobre aquellos predios que presentaron modificaciones en su uso, de acuerdo a la normatividad vigente y a los criterios aprobados por la Interventoría y el IDU.

Protocolo manejo de garajes

Con miras a minimizar el impacto ocasionado por los cerramientos de obra, a las personas que tienen su lugar de comercio y/o vivienda sobre el proyecto se garantizará el ingreso de vehículos a los predios, tanto como sea posible, durante la etapa de construcción. Para ello, en la etapa de Preconstrucción se realizará un inventario de garajes y de acuerdo con el cronograma de obra se realizarán las adecuaciones necesarias por parte del área encargada.

En el caso de suspensión del acceso se informará oportunamente a la comunidad afectada sobre el bloqueo de ingreso de los vehículos a los predios. Para ello se suministrará la información respectiva sobre parqueaderos en zonas aledañas, de manera que se afecten lo mínimo posible las dinámicas de tiempo y desplazamiento de los afectados.

Se podrán realizar acuerdos de intervención a garajes y accesos mediante actas de compromiso con la comunidad para acordar tiempos y minimizar impactos.

Actas de adecuación técnica de las bajantes de aguas lluvias

En la etapa de pre construcción se deberá realizar una inspección en campo para identificar los posibles predios en los cuales se dé un manejo inapropiado de las aguas lluvias y que requerirán gestión. Se deberá elaborar un comunicado informativo donde se divulgue la necesidad de adecuar las bajantes de aguas lluvias. Dependiendo de la tipología del proyecto se realizará acompañamiento y orientación a este proceso.

Levantamiento de registro fílmico de andenes, fachadas y de las vías que serán empleadas como desvíos

Para el caso de las vías a utilizar como desvíos y que están contempladas en el PMT, el contratista deberá estructurar un formato especial aprobado previamente por la Interventoría y avalado por el IDU, en el que se registre el estado actual de las vías, acompañado de su respectivo registro fotográfico y fílmico. Este documento será realizado por el Contratista en compañía de la comunidad que pueda verse afectada. En él se registrará el estado actual de las vías, de tal forma que cuando finalice la etapa de construcción, estas se dejen en el mismo o mejor estado en el que se encontraban al inicio de obra.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

En caso de daños que, con causa probada, se llegaren a presentar por la intensificación de la movilidad vehicular o por el paso de maquinaria y equipos utilizados por el Contratista, este deberá realizar las reparaciones de dichas vías.

e. Programa de cultura ciudadana

Este programa busca desarrollar procesos de diálogo de saberes y formación en doble vía que acompañen las estrategias de relacionamiento con la comunidad, para fomentar el conocimiento, apropiación y corresponsabilidad con el proyecto y el desarrollo urbano de la ciudad.

Objetivo: formar ciudadanías activas, participativas y corresponsables con el proyecto y el desarrollo urbano de la ciudad a través de procesos de aprendizaje conjunto en proyectos de infraestructura urbana, cultura ciudadana y control social.

Acciones del Programa de Cultura Ciudadana: en la medida que los diferentes espacios de relacionamiento, participación y cocreación requieren desarrollar habilidades y competencias ciudadanas, y como queda señalado en los apartados precedentes, dichos espacios deberán diseñarse con metodologías que incorporen elementos formativos. Ahora bien, las acciones del Programa de Cultura Ciudadana que se desarrollan a continuación buscan profundizar las relaciones con el sector académico.

Formación en cultura ciudadana y desarrollo urbano: proceso formativo a través de talleres que promueven los proyectos urbanos y sus beneficios en un contexto de ciudad y local, el buen uso y cuidado del medio ambiente, seguridad vial, cuidado del entorno y el mobiliario urbano, sentido y valor de lo público. El proceso formativo deberá incluir aspectos como:

- Instrumentos de ordenamiento territorial nacional y local
- Formación en conocimientos técnicos en torno a los componentes paisajístico, de movilidad, ambiental, sociocultural, económico y de seguridad y convivencia del proyecto
- Cultura Ciudadana: estrategias de participación, cocreación, urbanismo táctico, mecanismos de corresponsabilidad y apropiación de proyectos de infraestructura.

Activaciones en espacio público: procesos de sensibilización sobre el proyecto, beneficios para el desarrollo urbano, territorial y en materia de prevención de accidentes en el proceso constructivo, desarrollados en puntos específicos en el área de influencia directa del proyecto.

Articulación con el sector educativo: estrategia de articulación y realización de eventos y actividades con el sector educativo del área de influencia (directa e indirecta) del proyecto, con la finalidad de establecer procesos de divulgación técnico-académica del proyecto a través de talleres participativos, foros y conversatorios. Deberá abordarse y segmentarse las poblaciones escolares en grupos por:

- Grupo Aula: centrará sus actividades en población de edad temprana a través del desarrollo de estrategias lúdico-pedagógicas diseñadas para preescolar y primaria en instituciones educativas públicas y privadas, usando herramientas como títeres y materiales de expresión plástica para reconocer y sistematizar la experiencia de los niños y las niñas en la movilidad y el espacio público en los territorios, transmitir y apropiar hábitos seguros y de cultura ciudadana.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

- Grupo Junior: Corresponde a los alumnos de los grados 6, 7 y 8 de instituciones educativas públicas y privadas, con los cuales se abordarán actividades preferiblemente fuera del aula, juegos de roles y simulación de casos y otras actividades lúdicas que permitan a los estudiantes participar constructivamente en identificación y solución de problemas cotidianos asociados al desarrollo urbano, comportamientos en el espacio público y cultura ciudadana.
- Taller Multiplicadores: Actividad de formación dirigida a los padres de familia, docentes y demás miembros de la comunidad educativa para el conocimiento del proyecto y las temáticas de desarrollo urbano de la ciudad.

Eventos académicos: organización de encuentros de diálogo y conversación académica con las Universidades e Instituciones de educación superior, preferiblemente del área de influencia del proyecto, para abordar temáticas que contribuyan a la construcción de ciudad y conversar sobre las múltiples perspectivas ciudadanas para participar e intervenir en el desarrollo urbano. Para estas actividades se optará por foros, congresos, conferencias, seminarios, encuentros, workshops en temáticas como movilidad sostenible, cultura ciudadana y civilidad, urbanismo, renovación y recuperación territorial y ambiental y ordenamiento territorial.

f. Programa de gobernanza para la movilidad

Objetivo: Garantizar las acciones y estrategias necesarias para la coordinación, articulación y sinergia interinstitucional desde una perspectiva de intervención integral del territorio.

Gestión y articulación interinstitucional: Deberán identificarse las potencialidades y desafíos de la intervención integral territorial a través del desarrollo del proyecto de infraestructura urbana buscando articular mecanismos y oferta institucional de otras Entidades. Como insumo básico para el diálogo, se utilizará la caracterización social de la comunidad, la identificación de impactos y riesgos en etapas precedentes, las peticiones ciudadanas más frecuentes en el desarrollo del proyecto y las problemáticas que vayan surgiendo en su desarrollo. Así mismo, deberá establecerse un plan de acción en el que se aborden, intervengan y solucionen dichas problemáticas o requerimientos, direccionado aquellas que no sean del resorte del IDU de acuerdo con la misionalidad, procedimientos y tiempos de cada Entidad participante del proceso. Adicionalmente, cuando se requiera los equipos sociales del proyecto deberán articularse con otros contratistas y/o responsables de otros proyectos de infraestructura nacional y/o distrital cercanos al desarrollo de la obra para coordinar las acciones articuladas de relacionamiento y servicio a la ciudadanía.

Para la implementación de esta estrategia se deberá hacer especial énfasis en:

- Alcaldías Locales
- Sectores y Secretarías de la Administración Distrital
- Empresas de servicios públicos
- Entidades de promoción a la participación y el fomento a la cultura ciudadana
- Poblaciones vulnerables
- Actores gremiales: grandes superficies, gremios, hoteleros
- Comerciantes formales e informales
- Vinculación de mano de obra no calificada para el proyecto
- Las demás que surjan de la participación ciudadana o como necesidades del proyecto

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

g. Programa de manejo al paisaje urbano

Objetivo: Desarrollar una estrategia de participación espacial comunitaria que promueva la recuperación, uso y apropiación adecuada de residuales y culatas en el espacio público, resultado del desarrollo del proyecto.

Acciones en remanentes y culatas: establecer estrategias y mecanismos de participación e intervención espacial ciudadana para la generación de propuestas y/o recomendaciones en la transformación, apropiación y cuidado de las áreas de espacio público del proyecto. El desarrollo de la acción participativa contará con la asesoría y apoyo del componente técnico del proyecto.

Estas acciones guardan una estrecha relación con las acciones a desarrollar en el subprograma de gobernanza urbana, toda vez que para el desarrollo de las propuestas el contratista deberá acudir a diversos sectores de la administración distrital. En adición, el contratista deberá elaborar una ficha de caracterización técnica y social de cada culata y remanente con apoyo del componente técnico, que sirva como insumo para la elaboración y presentación de una propuesta de embellecimiento o tratamiento ante entidades públicas y/o privadas así como particulares interesados en el desarrollo de intervenciones de carácter temporal de mediano o largo plazo, como lo establecen los Decretos 456 de 2013 y 529 de 2015 o sus modificaciones de acuerdo al POT vigente.

La ficha de caracterización debe tener en cuenta como mínimo los siguientes aspectos: descripción del contexto social, el cual debe ser elaborado a partir de información primaria y secundaria, datos técnicos de interés (dimensiones, planos, fotografías, etc.), marco normativo que regula el espacio, propuestas de intervención y todos aquellos aspectos necesarios para la toma de decisiones.

- **Culatas:** se deberá realizar un proceso de acercamiento efectivo con los propietarios de los predios para estimar el tipo de intervención de su interés, con el ánimo de activar la ruta de trabajo de articulación interinstitucional acorde al interés del propietario, y de esta manera incluirlo en toda la gestión, en particular para los casos de apertura de fachadas. En este proceso de acercamiento el contratista deberá socializar las propuestas estimadas de intervención desde las etapas preliminares del proyecto, y recibir las propuestas de acuerdo con el alcance institucional y contractual de la propuesta para su respectiva evaluación y desarrollo por parte de los propietarios. El contratista dejará evidencia por escrito del proceso de acercamiento con los propietarios.
- **Remanentes:** en el caso de posibles remanentes se tienen tres (3) escenarios: (i) aquellos que se podrán constituir como espacio público, (ii) aquellos donde se podrá realizar aprovechamiento económico, y (iii) aquellos que serán susceptibles de venta:
 - **Constitución de espacio público:** acciones participativas acogiendo propuestas y/o recomendaciones ciudadanas que incidan en el ajuste al perfil vial o de espacio público. Las propuestas incluirán tratamiento con mobiliario urbano o intervenciones de otras entidades distritales.
 - **Aprovechamiento económico:** acciones participativas que priorizan el aprovechamiento económico del espacio público como lo establece el Decreto 456 de 2013 o sus modificaciones. Las propuestas de intervención no sólo deben

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

considerar aspectos físicos, como mobiliario urbano, sino las características y dinámicas sociales para su efectivo desarrollo.

- **Remanentes para venta:** procesos de acercamiento con los particulares interesados en la adquisición del remanente de obra.

13.6 LÍNEA DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Diseño, ejecución y medición de una estrategia de comunicación efectiva y asertiva a través de herramientas y canales de información multimediales que den cuenta de los avances de ejecución del proyecto y de los procesos de relacionamiento ciudadano.

La estrategia debe ser presentada previamente al IDU para su respectiva aprobación, y debe evidenciar las características generales y específicas del proyecto, garantizando que los actores sociales del área de influencia cuenten con canales de información oficial que les permitan participar activamente en el seguimiento a las diferentes actividades del proyecto.

Objetivo

Definir una estrategia de comunicaciones (y redefinirla cuando se requiera por las circunstancias del proyecto) que genere ciudadanías corresponsables y apropiadas con el desarrollo de la obra y el territorio. La estrategia debe superar la visión fragmentaria del proyecto e integrar narrativas sobre el desarrollo urbano, económico, social y sostenible de Bogotá, implementando una comunicación incluyente, accesible y diversa, asegurando el derecho a la información de la ciudadanía y abonando a la sostenibilidad del proyecto.

a. Programa de comunicación integral para el desarrollo del proyecto

Toma como insumo la información identificada en etapas previas con el fin de completar y ajustar la estrategia inicial, o desarrollar una nueva. Las acciones adelantadas incentivan la participación ciudadana incidente, motivan la cocreación, generan corresponsabilidad y sostenibilidad, promueven la cultura ciudadana y procesos formativos. Sus propósitos son:

- Determinar acciones puntuales para el posicionamiento del proyecto en los imaginarios territoriales
- Contar con un plan de difusión que incluya un cronograma táctico de ejecución, que sean flexibles y permitan hacer ajustes sobre la marcha de acuerdo con las necesidades comunicacionales del Plan Estratégico

Las estrategias, acciones tácticas, planes y piezas que produzca el contratista deben estar articuladas con los lineamientos institucionales del componente de comunicación, como el Protocolo de Comunicadores en Obra, el Protocolo de Publicaciones WEB, la Guía de Lenguaje Claro e Incluyente, el Procedimiento de Divulgación Contractual en Proyectos IDU y demás lineamientos comunicaciones en la página Web del Instituto.

Los contenidos, piezas y demás material comunicativo que surja en el marco de un proyecto debe ser enviado al IDU para ser avalado por las instancias correspondientes, y poder así difundirse. Adicionalmente, el contratista deberá apoyar las estrategias comunicacionales que se le soliciten desde el Instituto.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

13.7 LÍNEA ESTRATÉGICA DE MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN CIUDADANA Y MONITOREO DE IMPACTO

A través de esta estrategia se busca contar con datos analizados para la toma de decisiones en el desarrollo y avance del proyecto a través de encuestas, sondeos y mecanismos de identificación de impactos en percepción ciudadana, conocimiento y resultados de los programas implementados en el proceso de relacionamiento.

Objetivo:

Realizar encuestas de percepción ciudadana que permitan identificar y analizar la opinión, el nivel de conocimiento y la favorabilidad de la ciudadanía con respecto al proyecto, así como los impactos generados en la construcción y evaluar la implementación de los programas del plan de diálogo y comunicación estratégica.

Acciones:

- Se deben realizar dos mediciones de percepción ciudadana y monitoreo de impacto durante la construcción del proyecto, a partir de encuestas por muestreo probabilístico, las cuales estarán a cargo del Equipo de Seguimiento y Evaluación de la Oficina de Relacionamiento y Servicios a la Ciudadanía - ORSC. La primera desde la etapa de preliminares y hasta máximo el 10% de construcción (Encuesta de Expectativa-Ex Ante). La segunda entre el 50% y 60% de la construcción del proyecto (Encuesta de Percepción-Durante).
- La población objetivo de las encuestas por muestreo probabilístico son los residentes, comerciantes y transeúntes (peatones y ciclistas) del área de influencia del proyecto que por lo general se determinará a partir de un buffer de 250 mts de cada lado del eje del mismo.
- El tamaño de muestra debe ser representativo por cada grupo de población objetivo, para hacer estimaciones de proporciones máximo del 50% con un margen de error del 5% y una confiabilidad del 95%.
- En la Encuesta Ex Ante se determina la expectativa de la ciudadanía hacia el proyecto, se identifican la ciudadanía interesada en obtener información del mismo, así como los intereses y medios que brindan bases y/o insumos para aportar en la configuración y desarrollo del plan de diálogo ciudadano y comunicación estratégica. Por su parte en la Encuesta de Percepción-Durante se recoge la percepción de la ciudadanía por la ejecución de la obra, los posibles impactos positivos o negativos generados en la comunidad durante la construcción, lo cual ofrece elementos de juicio al Contratista para determinar acciones de mejora frente al manejo del proyecto y los impactos percibidos desde la comunidad, si es el caso, reorientar las líneas de acción del plan de diálogo ciudadano y comunicación estratégica de acuerdo con los hallazgos.
- Las encuestas de percepción ciudadana y monitoreo de impacto están estructuradas, en general, a partir de módulos que contienen preguntas (de acuerdo al tiempo de ejecución del proyecto y del objetivo planteado para cada momento), ya sean con opciones de respuesta única, múltiple, cerrada o abierta, que permiten indagar, entre otras cosas, lo siguiente: i) Caracterización: se caracteriza la ciudadanía encuestada en aspectos básicos de identificación, geografía y demografía, diferenciando entre el tipo de población (residentes, comerciantes, transeúntes) ii) conocimiento y percepción: dependiendo del

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

momento se exploran las expectativas y/o percepciones con los cambios y afectaciones ocurridos, así como el conocimiento y la favorabilidad de la ciudadanía durante la pre-construcción, construcción; iii) Comunicación: se determinan los niveles -y cambios- de información manejados por la ciudadanía encuestada alrededor del proyecto, así como sus interés en términos comunicativos, tanto temáticos como de medios para acceder a la información del proyecto en construcción; iv) Participación y diálogo ciudadano: se identifican las preferencias y expectativas en materia de participación, así como el estado actual y los avances en materia de participación y diálogo con la ciudadanía en el transcurso de la construcción del proyecto; adicionalmente y dependiendo de la magnitud y tipo de proyecto, la herramienta se adecua para indagar sobre preferencias y percepción en temas de movilidad, espacio público, cultura ciudadana, entre otros, así mismo se plantea un espacio de observaciones y sugerencias que captura opiniones y expresiones de la ciudadanía durante la pre-construcción y construcción.

- El Contratista deberá hacer parte y aportar, en dado caso de que el equipo de Seguimiento y Evaluación de la Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía -ORSC- lo requiera, en las mediciones que la Entidad realice en términos de encuestas y/o evaluaciones de percepción ciudadana, pues es este el que conoce la gestión y avance del proyecto en el desarrollo de este y su relacionamiento con la ciudadanía.
- El Contratista y la interventoría deberá generar y garantizar un espacio en comité integral del proyecto para la socialización y retroalimentación de los resultados de cada una de las mediciones de percepción realizadas por parte del equipo de Seguimiento y Evaluación de la Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía -ORSC-, en acuerdo con la supervisión del IDU. Con el fin de tener en cuenta sus resultados en la formulación del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica y en la mitigación de impactos respecto del manejo de la obra, así como generar los respectivos ajustes en su implementación de acuerdo con los hallazgos presentados.
- Por lo anterior, el Contratista deberá apropiarse de los principales resultados de las mediciones de percepción ciudadanas realizadas y generar un plan de acción que le permita mitigar los principales impactos identificados en dichas mediciones, a partir de la implementación de acciones correctivas y de mejora, elaboradas por el contratista y/o sugeridas por la Interventoría y el IDU. Para tal fin, el Contratista deberá entregar un anexo en el informe mensual respectivo, con las acciones a implementar y el cronograma de cumplimiento para el respectivo seguimiento por parte de la interventoría, a partir del análisis de resultados de cada una de las mediciones de percepción realizadas.
- Finalmente, deberá entregar en los informes mensuales y final, un documento de resultados que dé cuenta de la implementación de las acciones de mejora y los ajustes a las estrategias de las líneas de Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, así como la mitigación de impactos respecto del manejo de la obra, donde presentará un análisis y las lecciones aprendidas a las que haya lugar.

Nota: en el marco de actividades de Seguimiento y Evaluación de la Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía, se encuentra la realización de encuestas de percepción ciudadana en las etapas ex-ante, durante y ex-post de los proyectos. Para el caso de las etapas ex-ante y durante, el contratista deberá atender, para la toma de decisiones, a los principales resultados de las mediciones realizadas.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

13.8 REPORTES, SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El Contratista deberá proporcionar cualquier información social respecto al proyecto a la Interventoría o al IDU cuando lo estime pertinente, además de los reportes estipulados en los pliegos del proyecto. En los informes se debe presentar el análisis de: i) los indicadores establecidos para cada actividad y programa, y ii) los mecanismos de medición y monitoreo de la percepción.

- **Soportes de Gestión:** el Contratista deberá contar con soportes de toda su gestión, para lo que deberá consignar esta información en los formatos establecidos en el proceso de relacionamiento liderado por la ORSC.
- **Reporte periódico:** semanalmente el Contratista remitirá vía correo electrónico a la Interventoría el informe de gestión de actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para el Desarrollo Urbano, así como la programación de actividades del siguiente período. Mensualmente, enviará un consolidado que evidencie los resultados obtenidos para cada uno de los programas y actividades, a la luz de los indicadores establecidos.
- **Informe Mensual:** el Contratista entregará un informe mensual de actividades en medio físico y magnético a la Interventoría para su revisión y aprobación, con los respectivos soportes teniendo en cuenta las fechas de corte establecidas en el proyecto. Cada informe mensual contendrá los siguientes apéndices y deberá incluir aquellos que la Interventoría solicite al inicio del Contrato:
 - Identificación: información de identificación del proyecto, Interventoría y Contratista.
 - Líneas estratégicas: el contratista reportará las actividades desarrolladas en el mes por cada programa, e incluirá los indicadores que apliquen en el mes reportado.
 - Conclusiones y recomendaciones: incluirá la autoevaluación de la gestión realizada en el periodo, informará los inconvenientes y medidas correctivas dadas a los mismos y propondrá medidas para evitar inconvenientes en el siguiente mes.
 - Anexos: incluirá los soportes de la gestión adelantada, entre los que se encuentran los formatos IDU, fotografías en medio magnético y todo aquello que el IDU, el contratista y la Interventoría consideren pertinente.
- Durante el último mes de la etapa de Construcción el Contratista deberá presentar un **informe general** en el cual se realizará un análisis de la gestión adelantada y una evaluación de los programas y proyectos implementados, donde se resalten las dificultades, fortalezas y las recomendaciones para ser tenidas en cuenta en futuros proyectos.
- **Informe final de gestión:** el Contratista deberá entregar en medio físico y magnético a la Interventoría un informe consolidado de la gestión realizada durante todo el proyecto. Contendrá como mínimo los siguientes elementos:
 - Identificación, información del proyecto: número de contrato, objeto y responsables
 - Introducción: breve resumen del contenido del documento que se presenta y su justificación.
 - Componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica: presentado en orden sistemático según los programas que contempla el componente y las actividades desarrolladas; incluirá consolidados e indicadores de cumplimiento, y hará un análisis a la gestión de cada programa.
 - Conclusiones y recomendaciones: incluirá la evaluación de la gestión realizada, e indicará los posibles ajustes respecto a las actividades desarrolladas.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

13.9 INTERVENTORÍA.

Objetivo General

Supervisar y controlar en forma eficaz y oportuna las acciones del Contratista designado por el Instituto de Desarrollo Urbano, garantizando el estricto cumplimiento de las obligaciones descritas en el Contrato y en las disposiciones legales vigentes, de acuerdo con los criterios de calidad, oportunidad y veracidad.

Objetivos específicos:

- Revisar, aprobar y hacer seguimiento del Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto del Contratista, conforme a los documentos contractuales.
- Elaborar y desarrollar el Plan de Acción atendiendo a los procesos y lineamientos establecidos por el Instituto de Desarrollo Urbano y el manual de interventoría vigente.
- Garantizar que se implementen los requerimientos realizados por la Interventoría y el IDU durante el desarrollo del Contrato, exigiendo al Contratista (de ser necesario) la adopción inmediata de acciones correctivas
- Auditar las labores de relacionamiento y servicio a la ciudadanía que debe ejecutar el Contratista, definidas en los documentos contractuales.
- Presentar al IDU los informes referidos en las obligaciones de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del Contrato objeto de la Interventoría, revisados, conceptuados y aprobados.
- Aprobar todos los documentos, productos y actividades realizadas por el Contratista para el desarrollo del proyecto.
- El alcance de la Interventoría en los proyectos abarca la verificación del cumplimiento de los aspectos expresados en los siguientes términos:
- Efectuar el seguimiento al cumplimiento de las directrices de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía establecidas en los documentos contractuales.
- Asesorar y hacer recomendaciones al Contratista en la implementación de los mecanismos de información, mitigación de impactos, articulación interinstitucional, apropiación y sostenibilidad que garanticen el cumplimiento de los objetivos del componente del relacionamiento.
- Realizar el seguimiento al Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto, del Contratista conforme a lo establecido en el Plan de Acción de la Interventoría avalado por el IDU.
- Aprobar las actividades concernientes a la preparación e implementación de las actividades de diálogo ciudadano y comunicación estratégica propuestas por el Contratista.
- Asistir, y apoyar todos los espacios de socialización, formación, diálogo, participación e información del proyecto, así como los demás espacios que requiera el IDU en el desarrollo del Contrato.
- Revisar y aprobar los registros de la información de actividades de diálogo ciudadano, comunicación estratégica y PQRS en el aplicativo Bachué por parte del Consultor.
- Revisar, conceptuar y aprobar todas las actividades y entregables que realice el Contratista.
- Supervisar que el Contratista disponga de la infraestructura y personal que cumpla con los requerimientos definidos en los documentos del Contrato.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

- Verificar que la ejecución de las labores esté acorde con el marco legal y las exigencias contractuales, y las especificaciones adoptadas en los apéndices o anexos del Contrato.
- Suministrar información actualizada de manera oportuna al IDU sobre el desarrollo del contrato.
- Verificar el cumplimiento de los compromisos establecidos con la ciudadanía por parte del Contratista.
- Responder ante el IDU por la verificación del cumplimiento de las medidas y acciones contenidas en
- Adelantar las acciones conducentes a que el Contratista prevenga, mitigue, controle, compense y/o repare el impacto social que eventualmente podría causar por la inadecuada aplicación de alguna medida que resulte obligatoria para el Contratista. Lo anterior, sin perjuicio de las demás sanciones y responsabilidades que deba asumir el Contratista.

14 ETAPA DE CONSERVACIÓN

14.1 OBJETIVO GENERAL

Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana y control social, encaminados a la apropiación, el respeto y conocimiento de los diferentes procesos llevados a cabo, en lo relacionado con las actividades propias de mantenimiento.

14.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Implementar, con la participación activa de la comunidad, los programas y acciones que permitan un adecuado manejo de los impactos de carácter social.
- Identificar los beneficios generados por el desarrollo del proyecto de mantenimiento, en favor del mejoramiento de la malla vial, espacio público, cicloruta, mantenimiento paraderos SITP, zonas bajo puentes, entre otros.
- Mitigar los impactos ocasionados por las actividades relacionadas por el mantenimiento, a través de la implementación de los programas de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica
- Implementar las estrategias necesarias para promover la sostenibilidad de los diferentes proyectos ejecutados.
- Fortalecer la participación ciudadana en el proceso de mantenimiento.
- Adelantar las actividades de información, divulgación y comunicación necesarias para que la ciudadanía y demás actores del área de intervención, conozcan de manera completa, veraz y oportuna las acciones específicas de este tipo de proyectos.
- Garantizar que todas las quejas, reclamos, solicitudes de información o sugerencias presentadas por la comunidad, sean atendidas de manera adecuada y oportuna.

14.3 ALCANCE

- Vincular a la ejecución del Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto representantes de organizaciones sociales,

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

comunitarias e institucionales en el área de influencia del proyecto, a través del Comité de participación IDU (en los casos que aplique), espacios de participación o los que hagan sus veces y demás escenarios de participación.

- Ejecutar el Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto, orientado hacia el cumplimiento de la estrategia de sostenibilidad haciendo énfasis de la apropiación de lo público.
- Mitigar los impactos generados por las actividades de mantenimiento, cumpliendo con lo establecido en las disposiciones contractuales, así como en la política de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de la Entidad.
- Adelantar la gestión interinstitucional, necesaria para el desarrollo del proyecto y la ejecución del Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto.
- Promover el control social a través de las veedurías ciudadanas, en caso de requerirse.

14.4 PLAN DE DIÁLOGO CIUDADANO, COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS, MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN Y MONITOREO DE IMPACTO

El Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto contempla los lineamientos para la ejecución de los programas dirigidos a garantizar el diálogo ciudadano, compensar afectaciones, potenciar beneficios y garantizar la sostenibilidad de las áreas intervenidas.

a. Etapa de Preliminares

En esta etapa las actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica se relacionan con la preparación y ejecución de actividades específicas de los diferentes programas que integran el Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto, como:

- Entrega de las hojas de vida de los profesionales que conformarán el equipo de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para revisión y aprobación por parte de la Interventoría.
- Elaboración del Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto y entrega del cronograma para revisión y aprobación de la Interventoría, requisito necesario para el inicio de las actividades de mantenimiento.
- Revisión y apropiación de los documentos contractuales.
- Depuración y establecimiento de las bases de datos para realizar las convocatorias para el caso de organizaciones sociales, comunitarias, institucionales y de comerciantes.
- Diseño de la presentación para las reuniones informativas de inicio (en caso de requerirse), establecidas en el programa de participación y servicio a la ciudadanía del presente plan.
- Preparación logística para las reuniones de inicio del proyecto, se verificará por parte del contratista que los sitios de reunión cumplan con los requisitos establecidos, para posterior aprobación por parte de la interventoría.
- Diseño y elaboración de las piezas de divulgación requeridas en el programa de información y divulgación del proyecto.
- Definición y gestión en los puntos satélites de información, los cuales deben ser remitidos a la interventoría para aprobación.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

- Ubicación y adecuación del punto de atención al ciudadano “Punto IDU”, antes de iniciar las actividades de mantenimiento (en los casos en los que se requiera).
- Ejecución de jornadas de capacitación y formación ciudadana al personal del contratista que contengan, como mínimo, los siguientes temas:
- Generalidades del proyecto de mantenimiento
- Socialización del Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto, haciendo énfasis en el programa de atención y servicio a la ciudadanía.

Procedimiento para el levantamiento de actas de vecindad y unificación de criterios:

- Elaboración inventario predial.
- Elaboración y entrega de la metodología que incluye cronograma para el levantamiento de las actas de vecindad.
- Elaboración de las actas de vecindad requeridas para el inicio de las actividades de mantenimiento.
- Entrega de copias de las actas de vecindad a propietarios o arrendatarios de predios.

Este procedimiento se implementará las veces que sea necesario y en los casos que se requiera.

- El contratista realizará la definición de los perfiles requeridos para la contratación del personal de mano de obra no calificada teniendo en cuenta: (1) identificación del cargo, (2) funciones generales y específicas, (3) requisitos del cargo y (4) condiciones de trabajo y pago.
- Realizar gestión con Juntas de Acción Comunal de los diferentes barrios, Alcaldías Locales y demás entidades competentes en el tema, para la consecución de la mano de obra no calificada requerida para el proyecto.
- Adelantar las gestiones correspondientes, así como la vinculación de población vulnerable de acuerdo con la directiva 001 de 2011 de la Secretaría de Desarrollo Económico.

14.5 LÍNEA ESTRATÉGICA DE DIÁLOGO CIUDADANO

14.5.1 Programa de sostenibilidad

El Programa de sostenibilidad hace parte del compromiso de involucrar a todos los actores del proceso constructivo, en el objetivo de promover el ejercicio de una ciudadanía activa mediante el fortalecimiento de la organización comunitaria, además de buscar mitigar los impactos socioeconómicos y culturales a través de las actividades formativas tipo talleres, en distintas temáticas relacionadas con la sostenibilidad del proyecto, la participación ciudadana y prácticas de vida seguras.

El contratista, deberá diseñar la propuesta para la ejecución de los talleres y presentarla a la Interventoría de acuerdo con la fecha aprobada en el cronograma de actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

Para cada taller (en los que se incluyen actividades de capacitación y de divulgación del proyecto) se debe contar con los miembros del Comité IDU, espacios de participación o los que hagan sus veces, comerciantes e industriales y la comunidad en general, así mismo, los estudiantes y directivos de las instituciones educativas, jóvenes y niños ubicados en las áreas de influencia directa e indirecta del proyecto.

Los temas para desarrollar propuestos por el contratista estarán en concordancia con la realidad del sector del proyecto, es decir, que surgirán de las situaciones a mejorar que se detecten dentro de la etapa de mantenimiento

- Fortalecimiento de la cultura ciudadana, en cuanto al respeto por el otro, facilitar el paso de personas con discapacidad, niños, adultos mayores, no entorpecer las actividades del proyecto con escombros u otros elementos.
- Generación de canales de comunicación efectivos con la comunidad para la solución de inconvenientes que alteren el buen desarrollo de las actividades constructivas o situaciones que impliquen perjuicio para la ciudadanía y que no sean inherentes a la construcción del proyecto.
- Promoción de la prevención positiva del proyecto en ejecución, en la que la ciudadanía transiten en condiciones de seguridad y comprendan los comportamientos de movilidad apropiados para prevenir accidentes y para no obstruir las labores del proyecto.
- Prevención y resolución de problemas comunes, enfatizando en la educación respecto a los cambios en los patrones de desplazamiento y movilización para los usuarios de las intervenciones a realizar en los distintos sectores.

Nota: Por cada uno de los talleres que se realice debe diligenciarse el formato establecido por el IDU de acta de reunión y de asistencia, los cuales serán entregados a la Interventoría en los informes mensuales correspondientes.

Conformación del comité IDU

El Comité IDU se conformará en los frentes de obra en donde la ejecución supere más de los 30 días, cuando la actividad constructiva genere un mayor impacto a la comunidad aledaña y/o se identifique una situación (problemática) que amerite y requiera la atención directa y seguimiento específico.

En la reunión de inicio del proyecto se invitará a la comunidad para que pertenezca a él y participe del proceso de desarrollo del proyecto, es importante reiterar que quienes se inscriban deberán adquirir el compromiso de actuar como representantes de las comunidades a la que hacen parte, siendo este el espacio de participación ciudadana que posibilita el intercambio permanente de información, solución de solicitudes ciudadanas y la respuesta a las propuestas de los miembros del comité.

El Comité será conformado por líderes, comerciantes y habitantes del área de influencia y por diferentes representantes de los grupos sociales y ambientales que estén interesados y tengan disponibilidad de participar y comprometerse a ser parte del mismo, para lo que el residente social tendrá en cuenta que quienes integren el comité IDU, deberán residir en algún predio del área de influencia del proyecto o bien, poseer negocios comerciales, industriales o de servicios en esta misma zona, ser representante de organizaciones sociales y/o de control social del barrio, UPZ o localidad.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

El comité IDU se reunirá mensualmente, o cuando se requiera (según las solicitudes de la comunidad, la Interventoría y/o el IDU) con el objeto de hacer seguimiento a la obra y divulgar la información pertinente sobre la misma; así como canalizar las inquietudes de la comunidad y proponer soluciones; para lo cual debe contar con la participación de los profesionales de las áreas técnica, ambiental, SST y social del Contratista y la Interventoría.

Nota: En los casos que se requiera la presencia de otro profesional del Contratista para el desarrollo del comité, verbigracia especialista forestal y/o de tráfico, estos deberán ser convocados. La actividad de comité IDU no aplica para la intervención en troncales de Transmilenio.

14.5.2 Programa de Participación y Servicio a la Ciudadanía

Establecer canales de comunicación con la población residente y flotante de las áreas de influencia directa e indirecta, para generar un espacio de participación donde el contratista ofrezca información que permita conocer el proceso de construcción del proyecto, resuelva inquietudes de la comunidad y se promuevan espacios que permitan resolver problemáticas surgidas a partir del desarrollo del proyecto.

Reuniones participativas: para establecer un espacio de participación y un canal de comunicación directo con la comunidad y mantenerla informada respecto al proyecto, el contratista deberá llevar a cabo las siguientes reuniones:

Reunión de inicio: en la reunión de inicio del proyecto el contratista expondrá:

- Relación del proyecto con el POT (Plan de Ordenamiento Territorial) y Plan de Desarrollo Distrital vigente.
- Localización, cronograma, tipo de actividades a ejecutar.
- Plan de manejo de tráfico a implementar.
- Promoción y conformación comité IDU.
- Accesos vehiculares a predios.
- Componente social (información sobre atención a la comunidad, punto IDU, horario de atención, beneficios del proyecto, entre otros).
- Procedimiento para el levantamiento de actas de vecindad y cronograma.

Con miras a la sistematización de la información y a la documentación de las actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, se procederá a levantar registros de asistencia a la reunión, registro fotográfico y documento síntesis de la misma (acta) para lo cual se utilizarán los formatos establecidos por la Relaciónamiento y Servicio a la Ciudadanía.

El contratista dará respuesta a todas las inquietudes planteadas durante el desarrollo de las reuniones informativas; si por algún motivo no es posible dar respuesta a los ciudadanos por no contar con la información o porque la solicitud no está dentro del alcance y gestión del proyecto, se ingresarán las solicitudes o inquietudes en el sistema de atención al ciudadano para dar respuesta oportuna dentro de los plazos establecidos por la Ley (derecho de petición).

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

Las solicitudes que no tengan relación directa con el contrato, deberán ser remitidas a la Entidad que corresponda e informar al peticionario el trámite realizado.

Las reuniones de inicio se ejecutarán antes de la apertura de actividades constructivas en el frente de obra y serán obligatorias en los casos en los que la intervención se refiera a rehabilitación.

Reunión de finalización: el contratista adelantará reuniones de finalización en los mismos frentes en los cuales se realizaron reuniones de inicio, incluyendo como mínimo la siguiente información:

- Tipo de proyecto y etapas ejecutadas.
- Presentar registro fotográfico del antes y después.
- Presentación resultados de las áreas técnica, ambiental y social.
- Presentación cronograma fin de obra.

Reuniones extraordinarias: El contratista deberá realizar las demás reuniones que sean solicitadas por el IDU, la interventoría o la comunidad, o las que se consideren necesarias para tratar temas puntuales inherentes al desarrollo del proyecto; lo anterior, sin que ello implique remuneración adicional alguna.

Atención al Ciudadano

Línea de servicio a la ciudadanía: el contratista establecerá un sistema de Atención al Ciudadano (quejas, reclamos, inquietudes, sugerencias o solicitudes de información), para lo cual deberá contar como mínimo con una línea telefónica fija con contestador automático, una línea celular (en caso de requerirse) y un correo electrónico, teniendo en cuenta que éstas se podrán presentar vía Internet, personal o telefónicamente. El Contratista brindará información sobre el desarrollo del proyecto; recibirá y atenderá las manifestaciones ciudadanas, atendiendo oportuna y debidamente a las mismas.

Correo electrónico: el contratista deberá habilitar un correo electrónico exclusivo para el proyecto atendiendo los PQRS. Los requerimientos recibidos por este medio deberán ser tramitados en un plazo no mayor a dos (2) días. Este podrá ser ampliado por la interventoría dependiendo el caso. Si el asunto de la PQRS no es de competencia del contratista, se deberá remitir a la entidad correspondiente.

Atención a Veedurías Ciudadanas: el contratista deberá, en cumplimiento de la Ley 850 de 2003 y el Acuerdo 142 de 2005, suministrar la información que las veedurías ciudadanas requieran de conformidad a las facultades legales a ellas conferidas, para lo cual contará con el visto bueno de la interventoría y el IDU. Para la coordinación de esta actividad se deberán tener en cuenta los lineamientos establecidos por el IDU y la Administración Distrital.

Puntos IDU: el contratista deberá disponer de un (1) lugar ubicado sobre el área de influencia directa del proyecto previo al inicio de las actividades constructivas, con un aviso visible a los transeúntes y todo el equipamiento necesario para brindar información y atención a la comunidad que lo requiera. No es permitido que el Punto IDU sea instalado en un campamento de los frentes en ejecución.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

El Punto IDU debe ser un espacio, que permita la comodidad en la atención a la comunidad, espacio de reunión y fácil acceso de las personas, en especial aquellas en condición de discapacidad y /o adultos mayores.

La interventoría verificará la correcta implementación del lugar escogido para el punto IDU y el funcionamiento de este (con un área aproximada de 30 metros, cumpliendo con lo establecido en el apéndice social o de acuerdo con el requerimiento).

En este punto el contratista establecerá un sistema de atención a la comunidad interesada en el proyecto, a través del cual brindará información oportuna sobre los avances de la obra y recibirá las solicitudes ciudadanas, a las cuales dará las soluciones requeridas.

El ítem alquiler de oficina o pago de arriendo que se encuentra en el presupuesto de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, corresponde al pago del Punto IDU.

Punto IDU móvil: el Residente Social del contratista, adelantará recorridos de campo en los frentes de obra con el objeto de dar trámite inmediato a quejas, inquietudes y reclamos de la comunidad, así como para modificar situaciones que estén afectando el normal desarrollo de las actividades de mantenimiento.

Esta estrategia surge como una herramienta complementaria al Punto IDU, puesto que durante los recorridos es posible identificar problemas que requieren solución inmediata, establecer un contacto más cercano y directo con la comunidad y los representantes de las entidades que requieren un seguimiento particular como es el caso de los establecimientos educativos y las entidades prestadoras de salud.

14.5.3 Programa de capacitación y formación ciudadana.

El programa de capacitación y formación ciudadana hace parte del compromiso de involucrar a todo el personal contratado para la obra (mano de obra no calificada y calificada) en el proceso de información relacionado con el procedimiento de atención a la comunidad, así como temas que se relacionan con el manejo adecuado de conflictos, cultura ciudadana, entre otros. Estas capacitaciones se deben realizar de forma mensual.

14.5.4 Programa de Gestión y Articulación Interinstitucional

Algunos proyectos por su relevancia requieren de coordinación interinstitucional, es por esto por lo que este programa tiene como objetivo gestionar una adecuada articulación institucional para el manejo efectivo de los impactos sociales, ambientales, urbanísticos, de movilidad y económicos.

Gestión para la contratación de personal local.

Como un beneficio social complementario al mantenimiento del proyecto, el IDU estableció la obligación contractual de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de contratar un mínimo del 50% de mano de obra no calificada del área de influencia (o el establecido en el apéndice social), la zona o la(s) localidades incididas por el proyecto de mantenimiento.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

Para estos efectos el grupo de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del contratista deberá efectuar y coordinar la realización de las siguientes actividades:

- Determinar mecanismos de convocatoria para la contratación de personal de manera directa por parte del contratista del proyecto.
- Divulgar perfiles y personal requerido a las Junta de Acción Comunal, Asociaciones comunitarias y Comités IDU.
- Divulgar requerimientos para la contratación.

El contratista deberá diligenciar el formato establecido por el IDU, registro de generación de empleo de la Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía.

El contratista deberá entregar en cada informe mensual, el listado de todo el personal no calificado (contratado directamente o por Subcontrato) que labora en el proyecto, indicando nombre, dirección, teléfono, ocupación, y localidad de la que procede. El Residente Social verificará el porcentaje de personal local vinculado. Este procedimiento también rige para los subcontratistas que utilice la firma constructora.

Otra alternativa para la consecución de la mano de obra no calificada, la constituye la Secretaría de Integración Social, por lo cual el contratista podrá elegir ésta o cualquier otra alternativa que garantice que se le dio prioridad a las/los aspirantes que cumpliendo con los requisitos laborales exigidos por el empleador, residan en los sectores requeridos.

Las hojas de vida del personal a contratar con residencia en las localidades que atraviesa el proyecto serán avaladas por la interventoría a través de la revisión de cartas de certificación de residencia expedidas por las Alcaldías Locales, Juntas de Acción Comunal, copia de contratos de arrendamiento y/o recibos públicos cancelados recientemente.

Nota: La contratación del personal es responsabilidad directa del área administrativa y el reporte de seguridad social lo presentará el área SST del contratista, independientemente que sea contratado por un subcontratista.

Población vulnerable

Con el fin de dar cumplimiento a la Directiva 001 de 2011 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante la cual se establece “la Democratización de las oportunidades económicas en el Distrito Capital, promoción de estrategias para la participación real y efectiva de las personas vulnerables marginales, marginadas y/o excluidas de la dinámica productiva de la ciudad”. “La inclusión económica que haga efectivos los derechos de las personas y viable el avance social y material del Distrito Capital y sus poblaciones, es uno de los componentes esenciales de la misión del Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 74 del Acuerdo Distrital 257 de 2006”, y por último, “Uno de los mecanismos para coadyuvar al propósito de la citada inclusión económica, es la contratación, la cual constituye el principal instrumento de ejecución del presupuesto de las entidades y organismos del Distrito Capital”.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

La entidad establece que el cinco por ciento (5%) del total de trabajadores vinculados para la obra, deben corresponder a población vulnerable, siendo está definida como un grupo de personas que se encuentran en estado de desprotección o incapacidad frente a su condición social, física u otras y que han sido excluidos tradicionalmente por sus particularidades o por razones socioeconómicas, debe ser identificado a través de la gestión que realice el personal social del Contratista con verificación de la Interventoría ante la Secretaría de Desarrollo Económico del Distrito, teniendo en cuenta que se encuentre en condiciones físicas y psicológicas adecuadas, lo anterior de acuerdo con la directiva 001 de 2011 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

14.5.5 Programa manejo de impactos en el sector comercial

Reunión con comerciantes: en caso de ser necesario el contratista debe convocar a los comerciantes del sector, representantes de agremiaciones y asociaciones de comerciantes (FENALCO), Cámara de Comercio y alcaldías locales, para exponer el cronograma del proyecto y establecer estrategias conjuntas de acción para mitigar los impactos generados al sector comercial por la construcción de las obras.

A estas reuniones deberán asistir los residentes de las áreas técnica, ambiental, SST y social de la firma contratista y de la interventoría, esto con el fin de aclarar inmediatamente la mayor cantidad de dudas e inquietudes posibles y canalizar las sugerencias de los participantes que se propongan para beneficio de todos los comerciantes.

Se llevarán a cabo cada vez que sea necesario durante todo el desarrollo del contrato y se deberá tener en cuenta los lineamientos establecidos en los programas de información y divulgación, previa concertación y aprobación de la interventoría.

El contratista deberá facilitar el cargue y descargue de mercancías en el área de influencia directa, ya que esta actividad está estrechamente ligada al normal desarrollo de la actividad comercial.

Para facilitar el ingreso y egreso de mercancía, se establecerán acuerdos de horarios y días, basados en la normatividad, siempre que la actividad constructiva que se esté desarrollando lo permita y cuando no sea así, se informará a los comerciantes oportunamente sobre la actividad y el tiempo de duración de esta, de tal manera, que ellos puedan modificar sus estrategias de surtido, a través de acuerdos que se harán con la firma constructora.

Se debe realizar un inventario de los locales comerciales, identificar las problemáticas y establecer una metodología para las actividades a desarrollar en este programa, de acuerdo con las necesidades identificadas en el sector; esta metodología se debe presentar a la interventoría para su revisión y aprobación, mínimo diez (10) días antes de la ejecución de las actividades.

Estas actividades se deben programar y desarrollar en los tramos donde se identifique significativa presencia del sector comercial y la Intervención de obra sea rehabilitación y/o construcción

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

14.5.6 Programa de acompañamiento social a actividades técnicas de obra

Esta actividad será determinada por el área técnica del proyecto teniendo en cuenta las actividades constructivas a realizar. Debido a que existen varias actividades que son responsabilidad y debe realizar el área técnica, las cuales requieren contacto directo con la comunidad, se hace necesaria la intervención de los profesionales sociales en dichas actividades.

El acompañamiento del profesional del área social consistirá en el acercamiento con la comunidad para la realización de las siguientes actividades:

- Levantamiento de actas de vecindad
- Levantamiento de actas de compromiso
- Actualización y/o levantamiento de actas de rampas de acceso vehicular (si se requiere)
- Registro fílmico y fotográfico de las vías de desvío.

La realización de estas actividades estará a cargo de un profesional del área técnica y uno del área social del personal aprobado por el IDU para la ejecución del contrato.

Levantamiento de actas de vecindad: como actividad inicial, el área técnica del contratista y de la interventoría, con el acompañamiento de las residentes sociales del contratista y la interventoría, levantarán un inventario de los predios que serán objeto de actas de vecindad, teniendo en cuenta el tipo de intervención en cada tramo, de lo cual se elaborará el respectivo documento con el correspondiente concepto técnico. La decisión de levantar o no acta de vecindad en un determinado predio es de carácter técnico y esta decisión será tomada por estos profesionales, incluidos los especialistas estructurales, cuando se considere que las condiciones de los predios ameritan la emisión de su concepto.

Las actas de vecindad se levantarán, de acuerdo con el inventario de predios realizado en el área de influencia directa del proyecto y vías de desvíos, previo al inicio de las obras.

Una vez elaborado el inventario de predios, el Contratista presentará a la Interventoría para su revisión, la metodología y el cronograma para el levantamiento de actas de vecindad, ocho (8) días antes del inicio de la actividad de levantamiento de actas de vecindad.

Las actas serán diligenciadas por el personal contratado con dedicación exclusiva para esta actividad. En todo caso, el contratista dispondrá de este personal en el momento en que considere debe realizar la actividad de levantamiento de las actas de vecindad, conforme a los tiempos y requerimientos establecidos por el área técnica del proyecto.

Se debe tener especial cuidado y atención en el levantamiento de las actas de vecindad para todos los bienes de interés cultural y monumentos. En el caso de predios de propiedad horizontal el contratista, con asesoría y aprobación de la Interventoría, debe definir el tipo de acta de vecindad a levantar, soportado en un criterio técnico.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

El acta de vecindad es un documento técnico que se diligencia por medio de visita domiciliaria a cada uno de los predios que se encuentran en el área de influencia directa de la obra; en esta se registra el estado físico y estructural del predio, para que en caso de presentarse alguna reclamación por daños a este, se pueda identificar si el contratista es responsable o no.

El levantamiento del acta de vecindad es responsabilidad del área técnica del contratista, y estará acompañado por un profesional del área social y uno del área técnica de la Interventoría. El profesional técnico será quien conceptuará sobre el contenido del acta.

Las actas de vecindad deben estar levantadas por el contratista y aprobadas por la interventoría, ocho (8) días antes del inicio de las actividades constructivas.

El acta de vecindad es un único documento, que tiene dos etapas, una de inicio y una de cierre. Se entenderá que el acta está terminada y completa cuando surtió el proceso de cierre debidamente. Todas las actas de vecindad que se elaboren deben contar con su respectivo cierre, el cual consiste en una visita de verificación que permita establecer el estado del predio, luego de la finalización de las actividades constructivas; contando con la firma del propietario y/o representante del predio en el mismo formato donde se realizó el acta de inicio.

Levantamiento actas de rampas de accesos vehiculares: en caso de requerirse, el contratista debe levantar las actas de rampa de accesos vehicular a aquellos inmuebles ubicados en el área de influencia directa de la obra, a fin de verificar su condición de uso, acreditación de licencia de construcción y demás documentos exigidos por ley.

Esta actividad tiene como propósito generar un documento soporte del uso y condiciones del garaje que servirá para la determinación de si se deja o no la rampa de acceso vehicular sobre aquellos predios que presentaron modificaciones en su uso, de acuerdo con la normatividad vigente y a los criterios aprobados por la interventoría y el IDU. Esta determinación debe ser comunicada a los propietarios y/o administradores de manera verbal y se dejará la constancia en anotación respectiva en el acta que se levantó, lo registrado debe tener la aprobación de la interventoría y se diligenciará en presencia de la persona propietaria, arrendataria, administradora del inmueble o negocio o quien ella designe, quien firmará dicho documento.

Se entregará copia del acta levantada al propietario o arrendatario cinco (5) días posteriores a su levantamiento.

El levantamiento del acta es responsabilidad del área técnica del contratista, el cual estará acompañado por el área social (contratista e interventoría) y técnica de la Interventoría. El profesional técnico será quien conceptuará sobre la construcción o no de la rampa de acceso vehicular.

El contratista coordinará con la Interventoría las fechas de levantamiento de las actas de las rampas de acceso vehicular, para lo cual entregará el procedimiento y cronograma antes del inicio de las obras.

Las actas de rampas de acceso vehicular deberán estar levantadas y aprobadas por la Interventoría antes del inicio de las obras en cada tramo.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

Las actas de rampa de accesos vehiculares serán anexadas al archivo del predio correspondiente.

Actas de compromiso: el contratista, en caso de requerirse, deberá pactar acuerdos con los propietarios de predios y/o representantes de instituciones, que permita el normal desarrollo de las actividades de obra programadas.

El levantamiento del acta de compromiso es responsabilidad del profesional técnico del contratista, el cual estará acompañado por el área social (contratista e interventoría) y técnica de la Interventoría. El acta debe contar con las firmas de los profesionales del contratista e interventoría y propietario del predio y/o la persona con quien se realizó el acuerdo.

La interventoría deberá hacer seguimiento al cumplimiento de los compromisos que se establezcan y solicitar el diligenciamiento de actas que considere conveniente a partir de las situaciones que encuentre en sus recorridos de obra.

Se entregará copia del acta actualizada al propietario o arrendatario cinco (5) días posteriores a su levantamiento.

Nota: El contratista deberá registrar el cumplimiento del compromiso una vez se efectúen las obligaciones establecidas con el ciudadano y sus tiempos respectivos. La verificación del cumplimiento debe ser efectuada por la interventoría.

Registros fílmicos y fotográficos de las vías utilizadas como desvío: el contratista en compañía de la interventoría deberá registrar el estado inicial de las vías utilizadas como desvíos de acuerdo con los planes de manejo de tráfico (PMT), con el fin de contar con una línea base que permitirá establecer la responsabilidad del contratista frente a reclamaciones de la comunidad sobre el estado de las vías.

En caso de daños que, con causa probada, se llegaren a presentar por la intensificación de la movilidad vehicular o por el paso de maquinaria y equipos utilizados por el contratista, este deberá realizar las reparaciones de dichas vías.

Este registro es responsabilidad del área técnica del contratista, el cual estará acompañado por el área social (contratista e interventoría) y técnica de la Interventoría.

El procedimiento y realización de los registros fílmicos y fotográficos deberán estar aprobados por la Interventoría antes de la intervención en cada tramo.

Nota: Como el área técnica del contratista levanta registro fotográfico de seguimiento al proceso constructivo este deberá consultar el protocolo de registro fotográfico, video y renders establecido por la oficina de comunicaciones del IDU.

En caso de encontrarse vestigios arqueológicos el contratista deberá informar inmediatamente a la interventoría e implementar el procedimiento establecido por el Instituto Colombiano de Antropología e Historia ICANH.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

Los registros fílmicos hacen parte de las actividades que el contratista debe adelantar para registrar el estado de las vías de desvío antes del inicio de la obra.

Notas aclaratorias

Mantenimiento de Puentes

Puentes vehiculares: En el desarrollo de los contratos de mantenimiento en puentes vehiculares, se recomienda fortalecer las actividades de información y divulgación, generando reuniones (inicio, extraordinarios) en los casos que se requieran. Así mismo, dentro de las actividades desarrolladas de divulgación se deberá entregar piezas de divulgación a los vehículos que circulan sobre el puente y vías aledañas, en horarios de alta afluencia vehicular.

En relación con los puntos satélites de información deben ser ubicados estratégicamente en cada frente de obra en ejecución, garantizando su permanente actualización. Se recomienda generar apertura, cierre y traslados correspondientes de acuerdo con el desarrollo de las actividades de obra.

Las actas de vecindad deben ser levantadas en la zona perimetral, se recomienda dejar registro fotográfico y fílmico de las zonas de espacio público y zonas bajo puente. De igual manera, se recomienda solicitar al área técnica los diagnósticos para el levantamiento de actas de vecindad.

Puentes peatonales: En el desarrollo de los contratos de mantenimiento en puentes vehiculares, se recomienda fortalecer las actividades de información y divulgación, generando reuniones (inicio, extraordinarios) en los casos que se requieran. Así mismo, dentro de las actividades desarrolladas de divulgación se deberá entregar piezas de divulgación a los vehículos que circulan sobre el puente y vías aledañas, en horarios de alta afluencia vehicular.

En relación con los puntos satélites de información deben ser ubicados estratégicamente en cada frente de obra en ejecución, garantizando su permanente actualización. Se recomienda generar apertura, cierre y traslados correspondientes de acuerdo con el desarrollo de las actividades de obra.

Las actas de vecindad deben ser levantadas en la zona perimetral, se recomienda dejar registro fotográfico y fílmico de las zonas de espacio público y zonas bajo puente. De igual manera, se recomienda solicitar al área técnica los diagnósticos para el levantamiento de actas de vecindad.

Mantenimiento espacio público y/o plazoletas: En el desarrollo de los contratos de mantenimiento de espacio público y/o plazoletas se deben realizar todas las actividades dispuestas en el apéndice social, con el fin de minimizar los impactos generados.

Mantenimiento ciclo rutas: Teniendo en cuenta el tipo de obra y el tiempo requerido en la ejecución, se deben implementar las actividades establecidas en el apéndice social. Es importante tener en cuenta el tipo de actores sociales, para la realización de las actividades.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

Mantenimiento en zonas rurales: En el desarrollo de los contratos de mantenimiento de zonas rurales, se deben realizar todas las actividades dispuestas en el apéndice social con el fin de minimizar los impactos generados.

Mantenimiento de puntos críticos (acciones de movilidad): Teniendo en cuenta el tipo de obra y el tiempo requerido en la ejecución, se deben implementar las actividades establecidas en el apéndice social. Es importante tener en cuenta el tipo de actores sociales, para la realización de las actividades.

Mantenimiento de troncales: En los casos en los que se realice actividades nocturnas, se podrá evaluar de acuerdo con el impacto generado en la zona realizar un proceso de divulgación representativo que involucre a las entidades correspondientes.

De igual manera, el contratista deberá levantar acta de vecindad en las estaciones aledañas a los puntos de intervención y en las zonas perimetrales. Además, deberán tener en cuenta los lineamientos establecidos por Transmilenio en los casos en los cuales se generen afectaciones al uso habitual de las estaciones.

En cuanto a los puntos satélites de información, estos deben ser instalados en las zonas perimetrales de la estación y en los casos que se permitan instalar un punto de información dentro de la estación.

Mantenimiento paraderos SITP: Las actas de vecindad deben ser levantadas en la zona perimetral, se recomienda dejar registro fotográfico y fílmico de las zonas de espacio público y zonas donde están ubicados los paraderos. De igual manera, se recomienda solicitar al área técnica los diagnósticos para el levantamiento de actas de vecindad.

Con relación a los puntos satélites de información deben ser ubicados estratégicamente en cada frente de obra en ejecución, garantizando su permanente actualización. Se recomienda generar apertura, cierre y traslados correspondientes de acuerdo con el desarrollo de las actividades de obra.

En el desarrollo de los contratos de mantenimiento en paraderos SITP, se recomienda fortalecer las actividades de información y divulgación, generando reuniones (inicio, extraordinarios) en los casos que se requieran.

Mantenimiento vial, conservación y rutinario: En el desarrollo de los contratos de mantenimiento vial en donde se ejecuten intervenciones de, conservación y rutinario, se recomienda fortalecer las actividades de información y divulgación, generando reuniones (inicio, extraordinarios) en los casos que se requieran.

Teniendo en cuenta el tipo de obra y el tiempo requerido en la ejecución, se deben implementar las actividades establecidas en el apéndice social.

En cuanto al desarrollo de actividades de rehabilitación, se deberá ejecutar reuniones informativas de forma periódica a la comunidad y de divulgación que minimicen el impacto

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

ocasionado por el proceso constructivo. Por lo tanto, se deben implementar las actividades establecidas en el apéndice social.

Con respecto al levantamiento de actas de vecindad, debe ser entregado a la entidad la metodología correspondiente al desarrollo de la actividad de acuerdo al concepto técnico emitido.

14.6 LÍNEA DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Programa de Comunicación Integral para el desarrollo del proyecto

Busca recuperar la comunicación frente a comunidades que han perdido contacto con el IDU para el proyecto. Adicionalmente, informa sobre la necesidad del proceso de mantenimiento, haciendo pedagogía sobre el sentido de esta etapa, incentivando la participación y aclarando sus alcances, generando corresponsabilidad y sostenibilidad. Sus propósitos son:

- Determinar acciones puntuales para el posicionamiento del proyecto en los imaginarios territoriales
- Contar con un plan de difusión que incluya un cronograma táctico de ejecución, que sean flexibles y permitan hacer ajustes sobre la marcha de acuerdo con las necesidades comunicacionales del Plan Estratégico

Las estrategias, acciones tácticas, planes y piezas que produzca el contratista deben estar articuladas con los lineamientos institucionales del componente de comunicación, como el Protocolo de Comunicadores en Obra, el Protocolo de Publicaciones WEB, la Guía de Lenguaje Claro e Incluyente, el Procedimiento de Divulgación Contractual en Proyectos IDU y demás lineamientos comunicaciones en la página Web del Instituto.

Los contenidos, piezas y demás material comunicativo que surja en el marco de un proyecto debe ser enviado al IDU para ser avalado por las instancias correspondientes, y poder así difundirse. Adicionalmente, el contratista deberá apoyar las estrategias comunicacionales que se le soliciten desde el Instituto.

14.7 INFORMES DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

A continuación, se relacionan los principales requisitos exigidos para la presentación de informes de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica:

- Semanalmente se presentará el informe de gestión y mensualmente el consolidado en los cuales se deben evidenciar los resultados obtenidos para cada uno de los programas de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica a la luz de los indicadores establecidos.
- Los informes y demás documentos elaborados deben seguir las normas de presentación ICONTEC.
- El sistema de empastado deberá ser pasta dura con tres (3) tornillos.
- Los informes se deberán presentar en medio magnético y físico, foliados en la parte superior derecha de atrás hacia adelante.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

- Al finalizar las actividades de mantenimiento en todos los frentes de obra, el contratista deberá presentar un informe final en el cual se realizará un análisis general de la gestión adelantada y una evaluación de todos y cada uno de los programas implementados en el sistema de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, donde se resalten las dificultades o fortalezas encontradas, así como las recomendaciones para que sean tenidas en cuenta hacia futuros proyectos.
- Los informes deberán reflejar el estricto cumplimiento de las obligaciones de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica con criterios de calidad y oportunidad, en el marco de los términos de referencia del contrato y las disposiciones legales.

14.8 PLAN DE ACCIÓN SOCIAL DE LA INTERVENTORÍA.

La metodología para el seguimiento de la Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de la Interventoría, será propuesta por el Interventor como parte integral del plan de acción de la Interventoría, consistirá principalmente en la comprobación de la realización, cumplimiento oportuno y efectividad de todas y cada una de las labores de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica establecidas en el Contrato sobre el cual se efectuará la Interventoría.

Dentro de los aspectos metodológicos, el Interventor deberá determinar las condiciones de tiempo y modo para cumplir los siguientes requerimientos:

- Presentar el organigrama de la Interventoría anexando hojas de vida en formato IDU con los respectivos contratos suscritos con los profesionales y demás personal dedicado a las labores sociales de la Interventoría.
- Verificar el cumplimiento por parte del contratista de las actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica

Informe de la Interventoría.

- El informe final de la Interventoría en materia de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica hará parte del Informe final del Contrato de obra y contendrá un resumen de los informes sociales mensuales. El contenido mínimo de este informe será el siguiente: Capítulo de Manejo Social del Proyecto.

La Interventoría deberá entregar en capítulo independiente un informe mensual en el cual detalle el cumplimiento de las obligaciones de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del contratista.

De igual forma deberá enviar vía e-mail el resumen correspondiente al periodo de seguimiento, el último día hábil de cada mes al coordinador social del proyecto, asegurándose de recibir notificación de entrega.

Capítulo de Acciones de la Interventoría

Describir y detallar la gestión adelantada por la Interventoría Social, indicando el proceso metodológico adoptado para llevar a cabo su trabajo (comités sociales, visitas de seguimiento, comités de obra, organigrama de la Interventoría). Se deberá mostrar el cumplimiento por parte del contratista del programa de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica. El interventor deberá anexarlos soportes respectivos

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

Capítulo de Conclusiones y recomendaciones.

La Interventoría deberá justificar los resultados de la Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica desarrollada en el contrato sobre el cual se realizó la Interventoría y presentar los requerimientos de la comunidad para el óptimo cumplimiento de los objetivos del Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto .

Capítulo de Anexos, Registros escritos, fotos y videos.

El Informe de la Interventoría debe ser entregado al IDU por escrito y en medio magnético a más tardar los primeros cinco (5) días de cada mes. De acuerdo con el seguimiento que haya realizado la ORSC del IDU; los alcances de los Informes mensuales podrán ser ampliados teniendo en cuenta los resultados del programa de seguimiento social y de la evaluación del desempeño social.

Nota: Todos los registros fílmicos requeridos en los informes se deben entregar en medio magnético, (formato CD), usando código HTML para lectura mediante navegador Web y ejecución de los videos puedan en el programa Windows Media Player.

Como parte de estos informes la Interventoría presentará el acta de cierre social del proyecto atendiendo los lineamientos que determine la Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía.

Evaluación por parte de la Interventoría de la gestión adelantada por el contratista

La interventoría debe elaborar, presentar y desarrollar un plan de acción de seguimiento al contratista en el componente social que contenga como mínimo las siguientes actividades:

- Revisar, conceptuar y aprobar el Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto que desarrolle el contratista.
- Verificar que se desarrolle el Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto de conformidad con lo previsto en el contrato de obra, atendiendo los procesos y lineamientos establecidos por el IDU en el Manual de Interventoría.
- Adelantar las acciones conducentes para que el contratista prevenga, mitigue y controle el impacto social que, eventualmente, podría causarse en desarrollo del proyecto o por la no ejecución o la inadecuada aplicación de alguna medida social que resulte obligatoria para el contratista en los términos señalados en el contrato de obra. Lo anterior, sin perjuicio de las demás sanciones y responsabilidades que deba asumir tanto el contratista como la Interventoría.
- Revisar, aceptar y aprobar: hojas de vida, actas, y todos los registros de gestión que levante el contratista.
- Asistir a las actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica exigidas en el contrato de obra y a las que cite el IDU.
- Revisar los documentos, en un tiempo no mayor a cinco días hábiles, conceptuando y recomendando por escrito los ajustes o requerimientos a que haya lugar.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

- Realizar seguimiento a las actividades de campo ejecutadas por el contratista, definiendo las herramientas e instrumentos necesarios que documenten esta labor y permitan su verificación términos estipulados en el contrato y verificar el cumplimiento del Manual de Identidad Visual del IDU.
- Identificar las inquietudes de los ciudadanos y garantizar que el contratista brinde atención y respuesta, soportado en la viabilidad de estas.
- Presentar los informes requeridos.
- Garantizar que se implementen los requerimientos realizados por el Interventor y el IDU durante el desarrollo del contrato, exigiendo al contratista la adopción de las acciones correctivas necesarias.
- Auditar las labores de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica que ejecute el contratista y que defina el contrato de obra.
- Presentar al IDU los informes referidos en las obligaciones de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del contrato objeto de la Interventoría, revisados, conceptuados y aprobados.
- Asesorar y recomendar aspectos a considerar, en la promoción de la calidad y logro de los objetivos del contrato objeto de la Interventoría.
- Supervisar que el contratista disponga de la infraestructura y personal social que cumpla con los requerimientos definidos para el proyecto.
- Verificar que la ejecución de las labores de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica esté acorde con el marco legal, las exigencias contractuales, así como con las especificaciones establecidas en el contrato.
- Suministrar información y datos sobre las labores de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica a personas y entidades autorizadas por el IDU, sin perjuicio de la reserva legal o discrecionalidad a que estén sometidos esos datos e informaciones.
- Responder ante el IDU por la verificación del cumplimiento de las medidas y acciones contenidas en el contrato sobre el cual se efectuará la Interventoría.
- Presentar al IDU el acta de cierre social elaborada por el contratista, previa revisión y aprobación de la Interventoría, una vez se cuente con la aceptación del informe final social.
- En los casos donde se realizan pagos unitarios del componente social, la interventoría deberá presentar a la Entidad las preactas de pago correspondientes a cada periodo de pago con los soportes correspondientes.

La Interventoría deberá garantizar que se lleve a cabo el Comité de Seguimiento y se levanten las respectivas Actas.

INTEGRANTES

- El director de la obra y de Interventoría.
- Los Residentes de Seguridad Industrial, Medio Ambiente y Social del Contratista y de la Interventoría.
- Los delegados de las áreas técnica, social y ambiental del IDU.
- Las partes podrán solicitar la participación de personas adicionales que tendrán voz pero no voto en las decisiones.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

Para la evaluación de la Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, y el control de los costos sociales del proyecto, la Interventoría seguirá el siguiente proceso:

Inspecciones de campo

Los criterios que deberá seguir la Interventoría para valorar el desempeño social del contratista están basados en los resultados de las inspecciones semanales de seguimiento realizadas en la obra.

La calificación de las listas de chequeo se debe realizar de forma semanal, teniendo en cuenta los resultados de las inspecciones semanales.

La evaluación de desempeño social se hará mensualmente y corresponde al promedio de las calificaciones semanales antes mencionadas. De igual manera, las listas de chequeo deben estar firmadas por el contratista y la interventoría.

Las inspecciones para efectuar la calificación deben ser organizadas y guiadas por el residente social de la Interventoría. Se informará al contratista de la calificación obtenida semanalmente en los comités sociales, quien podrá realizar sus descargos. La Interventoría valorará dicha información de acuerdo a la evidencia recolectada (registro fotográfico, certificados, etc.) y tomará la decisión correspondiente.

Los resultados finales de la calificación mensual serán notificados por escrito al contratista, mediante oficio, nota de bitácora o comité social, antes de la radicación del Informe Social Mensual de Interventoría al IDU.

Comités sociales.

El seguimiento del desempeño ambiental del contratista será verificado en los comités sociales que se deberán realizar, como mínimo, semanalmente.

En dichos comités, la Interventoría elaborará un informe ejecutivo a través del cual reportará al delegado de la ORSC del IDU los avances, aciertos e inconvenientes identificados por el Contratista en la ejecución de las presentes obligaciones de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica. De cada uno de estos comités, se levantará un acta, la cual hará parte de cada informe mensual.

En una de las reuniones que se efectúen en el mes, deberán participar el director de Interventoría, el director de Obra, los y/o las residentes sociales y ambientales de la Interventoría y contratista, así como el Coordinador IDU asignado al proyecto. Esta reunión será de obligatorio cumplimiento.

Notas: La presentación de los informes debe realizarse de acuerdo a las normas ICONTEC y el sistema de empastado será de tornillo y pasta dura, foliados en la parte superior derecha de atrás hacia adelante.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

Para la liquidación del Contrato de Interventoría, será necesario el visto bueno del IDU, (Dirección Técnica correspondiente), previa verificación del cumplimiento de todas las obligaciones de Interventoría Social.

15 MARCO NORMATIVO

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

Nivel	Norma	Iniciativa	Título
Organismos Multilaterales	Resolución 70/1	ONU	Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible
	Resolución 69/313	ONU	Agenda de Acción de Addis Abeba de la Tercera Conferencia Internacional sobre la Financiación para el Desarrollo
	FCCC/CP/2015/10/Add.1, decisión 1/CP.21	ONU	Acuerdo de París aprobado en virtud de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático
	A/CONF.151/26 (Vol. IV)	ONU	Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo
	EB111/31- 12 de diciembre de 2002	CEPAL	Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible
	A/CONF.166/9, 19 de abril de 1995	ONU	Cumbre Mundial sobre Desarrollo Social
	A/RES/S-21/2 8 de noviembre de 1999	ONU	Programa de Acción de la Conferencia Internacional sobre la Población y el Desarrollo
	A/66/L.56	ONU	Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible, RIO+20: el futuro que queremos
	Conferencia Hábitat III	ONU	La Nueva Agenda Urbana
	Carta de suscripción del 02 de abril de 2017	ONU	Pacto Global de Naciones Unidas
Nacional	Constitución de 1991	Congreso de Colombia	Constitución Política de Colombia
	Ley 338 de 1997	Congreso de Colombia	Ley de Desarrollo Territorial. Por la cual se modifica la Ley 9ª de 1989, y la Ley 3ª de 1991 y se dictan otras disposiciones
	Decreto 879 de 1998	Congreso de Colombia	Por el cual se reglamentan las disposiciones referentes al ordenamiento del territorio municipal y distrital y a los planes de ordenamiento territorial
	Ley 9 de 1989	Congreso de Colombia	Por la cual se dictan normas sobre planes de desarrollo municipal, compraventa y expropiación de bienes y se dictan otras disposiciones
	Ley 99 de 1993	Congreso de Colombia	Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones
	Ley 152 de 1994	Congreso de Colombia	Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo
	Ley 136 de 1994	Congreso de Colombia	Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios
	Ley 614 de 2000	Congreso de Colombia	Por medio de la cual se adiciona la Ley 388 de 1997 y se crean los comités de integración territorial para la adopción de los planes de ordenamiento territorial
	Decreto 4002 de 2004	Presidencia de la República	Por el cual se reglamentan los artículos 15 y 28 de la Ley 388 de 1997

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

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

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

	Decreto Distrital 371 de 2010	Alcaldía Mayor de Bogotá	Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital
	Decreto 503 de 2011	Alcaldía Mayor de Bogotá	Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital
	Decreto 197 de 2014	Alcaldía Mayor de Bogotá	Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
	Circular 131 de 2013	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Lineamientos para la publicación y actualización de información sobre los trámites, servicios, campañas, eventos y puntos de atención en la Guía de Trámites, Servicios y el Mapa Callejero
	Acuerdo No. 645 de 2016	Concejo de Bogotá	Por el cual se adopta El Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas para Bogotá D.C. 2016 - 2020 "Bogotá Mejor Para Todos"
	Decreto Distrital 169 de julio 12 de 2020. Teletrabajo y trabajo en casa	Alcaldía Mayor de Bogotá	https://www.idu.gov.co/Archivos_Portal/Transparencia/Informacion%20de%20interes/SIGI/2021/SST/Protocolos-bio-seguridad-idu/circulares-Bioseguridad/CIRCULAR-49-2020-IDU-Teletrabajo-trabajo-en-casa-Alerta-Naranja.pdf
Institucional (IDU)	Acuerdo 006 de 2021	IDU	Por el cual se adopta la estructura organizacional del Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones
	Resolución 7874 DE 2021	IDU	Por la cual se adopta la Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía del IDU
	Acuerdo 002 de 2009	IDU	Por el cual se establece la Estructura Organizacional del Instituto de Desarrollo Urbano, las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones
	Resolución 156 del 27 de enero de 2017	IDU	Por medio de la cual se adopta la Filosofía Organizacional y del Código de Buen Gobierno para el Instituto de Desarrollo Urbano - IDU"
	Resolución 003807 de 2017	IDU	Por la cual se compilan algunas normas del Sistema Integrado de Gestión-SIG y se dictan otras disposiciones

Notas: La presentación de los informes debe realizarse de acuerdo a las normas ICONTEC y el sistema de empastado será de tornillo y pasta dura, foliados en la parte superior derecha de atrás hacia adelante.

Para la liquidación del Contrato de Interventoría, será necesario el visto bueno del IDU, (Dirección Técnica correspondiente), previa verificación del cumplimiento de todas las obligaciones de Interventoría Social.

16 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

Los términos y definiciones aplicables al procedimiento pueden ser consultados en el micro sitio DICCIONARIO DE TÉRMINOS IDU (<https://www.idu.gov.co/page/transparencia/informacion-de-interes/glosario>).

17 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Documentos Institucionales

a. Alcaldía Mayor de Bogotá

- Instituto de Desarrollo Urbano
 - Oficinas de Gestión Social & Atención al Ciudadano (2014). Documentos de trabajo 1998 – 2014.
 - Equipo social Metro de Bogotá (2014). Documento Síntesis Tramo III Primera Línea del Metro de Bogotá desde la Perspectiva Social.
 - Oficina de Atención al Ciudadano (2013). Proceso Social Participativo en Urbanismo y Diseño -Territorio Cable Aéreo Ciudad Bolívar Bogotá D.C.
 - Segovia, Guillermo (2007). Guía para el manejo y seguimiento social de proyectos de infraestructura urbana a cargo del IDU en el Distrito Capital. Contrato de Consultoría 173-2007.
 - (2000). 1972-2000 Memoria.
- Secretaría Distrital de Planeación
 - (2013). Memoria justificativa-documento resumen. Modificación excepcional del Plan de Ordenamiento Territorial.
 - Dirección de Vías, Transporte y Servicios Públicos (2013). DOTS (Desarrollo Orientado al Transporte Sostenible) Parte II – Definición de Proyectos a Desarrollar en el Área de Intervención.
 - Dirección de Vías, Transporte y Servicios Públicos (2012). Proyectos Urbanos Integrales Asociados a las Áreas de Influencia de la Red de Transporte Masivo - Primera Línea de Metro Documento III.
 - (2012). Circular 06 de 2010 Lineamientos para la elaboración del anexo de territorialización de la inversión establecido por el Decreto 101 de 2010.
 - Subsecretaría de Planeación Socioeconómica (2009). Referentes conceptuales para debatir el enfoque poblacional y el alcance de las políticas poblacionales.
- Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte
 - (2012). Lineamientos para la Implementación del Enfoque Poblacional Diferencial en el Sector Cultura, Recreación y Deporte, para los Campos del Arte, las Prácticas Culturales y el Patrimonio. Bogotá D.C.: 2012.

b. Documentos de Gobiernos Nacionales

- Gobierno de Colombia

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

- Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial (2004). Guía Metodológica 1, Información práctica para formulación de Planes de Ordenamiento Territorial. Serie Planes de Ordenamiento Territorial. Bogotá
- Gobierno de Chile
- Ministerio de Proyectos Públicas (2006). Manual de Participación Ciudadana en Proyectos de Infraestructura. Santiago.

Documentos Investigativos

- Arenas, Ana (2014). Diseño, Desarrollo y Evaluación de Proyectos. Desarrollo de la metodología del Marco Lógico. Guía de Seminario en Neiva.
- Baeza, M (2004). Ocho argumentos básicos para la construcción de una teoría fenomenológica de los imaginarios sociales. [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.gceis.cl/>.
- Mosquera, C & All (2007). Intervención del trabajo social en proyectos de infraestructura vial, Transmilenio y Proyectos del Instituto del Desarrollo Urbano (IDU). Trabajo de grado Facultad de Trabajo Social, Bogotá D.C.: Universidad de la Salle.
- Camacho, Gerardo (2010). Enfoque Poblacional. Ponencia en el Seminario Internacional sobre Derechos Culturales. Secretaría Distrital de Planeación. Dirección de Equidad y Políticas Poblacionales. Bogotá.
- Carrillo, Javier (2004). Desarrollo Basado en el Conocimiento. En: Transferencia, año 17, No. 65
- Castoriadis, Cornelius (1983). La institución imaginaria de la sociedad, vol. 1. Barcelona, Tusquets.
- Carretero, A (2001). Imaginarios sociales y crítica ideológica. Una perspectiva para la comprensión de la legitimación del orden social. Tesis de doctorado, Facultad de Ciencias Políticas Universidad Santiago de Compostela, Chile. Disponible en: <FILE:///C:/USERS/W7/DESKTOP/IMAGINARIOS-SOCIALES-Y-CRITICA-IDEOLOGICA--0.PDF>
- Centro de Transporte Sostenible de México A.C (2012). Manual Desarrollo Orientado al Transporte Sostenible - DOTS. Disponible en: HTTP://WRICIUDADES.ORG/SITES/DEFAULT/FILES/DOTS_MANUAL.PDF
- Colectivo CYDED Red XIV. Diseño participativo. Disponible en: <WWW.BARRIOTALLER.ORG.CO/DEBATES/DISENO%20PARTICIPATIVO.DOC>
- Dingwerth, Klaus & Pattberg. Global Governance as a perspective on World Politics. Journal Global Governance, Vol 12, 185 - 203.
- Empresa de Desarrollo Urbano. Proyectos Urbanos Integrales. Medellín. <HTTP://PROYECTOSURBANOSINTEGRALES.BLOGSPOT.COM/P/QUE-ES-EL-PUI.HTML>.
- Friedman, J (1992). Empowerment. The Politics of Alternative Development, Blackwell Ed., Massachusetts.
- Gerometta, J et All (2005). Social Innovation and Civil Society in Urban Governance: Strategies for an Inclusive City. Urban Studies, vol. 42:11, pp.2007-2021.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	

- Gómez, Juan Carlos (2008). Guía de acompañamiento social de los proyectos de infraestructura. Bogotá, Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional.
- Hoogendoorn, B el All (2010). What Do We Know About Social Entrepreneurship: An Analysis of Empirical Research, ERIM, Amsterdam.
- ILPES, CEPAL (2005). "Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas". Chile.
- International Financial Corporation (2018). Recomendaciones para el relacionamiento social TransMiCable Ciudad Bolívar. Bogotá, Grupo Banco Mundial.
- Kramer, Anja Nina (2006). Guía de sistematización. Agencias de Cooperación Técnica Alemana & de El Salvador. San Salvador, disponible en: <FILE:///C:/USERS/W7/DESKTOP/GUIA%20DE%20SISTEMATIZACION%20GTZ.PDF>
- Londoño, Ciro & Elba, Mary (1998). Impactos sociales directos e inducidos en proyectos viales. Bogotá, Ministerio de Transporte
- Molano, Lucy (2011). La metáfora de la línea y el punto: Encuentros y desencuentros entre las prácticas académica e institucional en el diseño de espacio público que relaciona la Avenida de los Comuneros y el barrio Fábrica de Loza en Bogotá D.C. Trabajo de Grado de la Maestría en Estudios Interdisciplinarios sobre Desarrollo, Bogotá, Universidad de los Andes, CIDER.
- Mora, Carlos (2006). Manual de supervisión de aspectos sociales para la ejecución de proyectos de infraestructura vial. Lima, Dirección General de Asuntos Socio-Ambientales, Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Subsector Transportes.
- Moulaert, F et All (2005). Towards Alternative Model(s) of Local Innovation. Urban Studies, vol. 42:11, pp. 1969-1990.
- Agencia Noruega de Cooperación para el Desarrollo (1990). Enfoque del marco lógico como herramienta para planificación y gestión de proyectos orientados por objetivos". Disponible en: <WWW.CLEAR-LA.CIDE.EDU/SITES/DEFAULT/FILES/NORADMANUALDEMARCOLOGICO.PDF>
- Pascual, Joseph M (2011). El papel de la ciudadanía en el auge y decadencia de las ciudades. Valencia: Tirant Lo Blanch.
- Pintos, J (1995). Los imaginarios sociales. La nueva construcción de la realidad social. Salamanca: Fe y Secularidad.
- Programas Transporte Urbano de Buenos Aires & Transporte Urbano para Áreas Metropolitanas de la Argentina (2009). Manual de Manejo Ambiental y Social. Buenos Aires.
- Sánchez, Inés (2010). Urbanismo con perspectiva de género. Instituto Andaluz de la Mujer. Junta de Andalucía.
- Sanín A. H (2008). Marco lógico para la formulación de proyectos de desarrollo. Guía temática para el curso virtual del Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica Social. Chile.
- Sen, Amartya (1998). Desarrollo y Libertad. Bogotá, Editorial Planeta.
- Armando, Silvia (2006). Imaginarios Urbanos. 5 edición corregida y ampliada. Bogotá, Arango Editores.
- Vega, Román (2012). Enseñanzas de la implementación de la gestión social integral (gsi) en Bogotá D.C., 2010-2011. Rio de Janeiro. Disponible en: <HTTPS://ES.SLIDESHARE.NET/ISAGSUNASUR/PRESENTACIN-ROMN-VEGA-TALLER-ISAGS-IDRC>.

GUÍA RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DE BOGOTÁ			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 4.0	