

PLAN PLAN DE GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA			idu
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5	

PLAN DE GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA

Control de Versiones

Versión	Fecha	Descripción Modificación	Folios
5	2019-08-15	Actualización acorde con la línea estratégica de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo del impacto; inclusión de la estrategia de articulación interinstitucional; inclusión de la estrategia de formación.	27
4	2018-06-29	Actualización y ajuste de la "Introducción", "Alcance" y "Términos y definiciones" y "Cronograma". Modificación de "Etapas a desarrollar" de la Versión 3.0., incluyendo en su lugar: "Estrategias y mecanismos para la participación ciudadana", "Plan de Acción", "Comunicación y Divulgación" y "Seguimiento y Evaluación".	15
3	2017-08-25	Se actualiza el documento, ajustando la "Introducción", excluyendo los términos PUI-DOTS los cuales ya no hacen parte del actual esquema estratégico, se modifica el contenido del capítulo de "Etapas", se establece nuevo cronograma de ejecución de actividades para el año 2017. Este cronograma debe ser actualizado anualmente.	10
2	2016-06-10	Introducción, Objetivos, Alcance, Marco Normativo (se incluye: ley 1712 de 2014, ley 1757 de 2015, Acuerdo 257 de 2006, relacionadas con el objeto del documento, decreto 503 de 2011, resolución 56423 de 2014; se excluyen: decreto 86 de 2012, decreto 309 de 2009, decreto 64 de 2006), se modifica "Términos y Definiciones", se modifica el contenido del capítulo de "Etapas", se establece nuevo cronograma de ejecución de actividades para el año 2016. Este cronograma deberá ser actualizado anualmente.	10
1	2015-12-01	Versión inicial del documento	11

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



Participaron en la elaboración¹	Esteban Adolfo Quesada Salazar, OTC / Gabriel Alejandro Vargas Yaver, OAP / Luisa Fernanda Aguilar Peña, OTC / Luis Alberto Bravo Martinez, OTC / Paula Andrea Bedoya Suarez, OTC /
Validado por	Isauro Cabrera Vega, OAP Validado el 2019-08-08
Revisado por	Lucy Molano Rodriguez, OTC Revisado el 2019-08-14
Aprobado por	Lucy Molano Rodriguez, OTC Aprobado el 2019-08-15

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



PLAN PLAN DE GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA			
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5	

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	3
2	JUSTIFICACIÓN	4
3	OBJETIVOS	4
4	ALCANCE	4
5	MARCO NORMATIVO	5
6	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	6
7	GRUPOS DE INTERÉS	9
8	DIÁLOGO CIUDADANO	9
9	COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	13
10	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	13
11	MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN	14
12	PLAN DE ACCIÓN	15
13	COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN	27
14	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	27

PLAN PLAN DE GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA			
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5	


1 INTRODUCCIÓN

El Instituto de Desarrollo Urbano – IDU busca desarrollar integralmente los territorios a través de proyectos de infraestructura para la movilidad y espacio público, que agregan valor en dichos territorios en la medida que mejoran la calidad de vida de sus habitantes, y que son pensados e implementados con un enfoque interdisciplinario e interinstitucional que apunta a la transformación de la ciudad y aborda las necesidades más urgentes de la ciudadanía. Por ello mismo, para la Entidad el éxito de los proyectos de infraestructura está determinado por el equilibrio y la interrelación permanente entre los componentes físico-espaciales y los socio-culturales.

Para transformar el hábitat a través de proyectos de infraestructura y lograr construir conjuntamente ciudad y ciudadanía, el IDU tiene como elementos centrales de los proyectos a su cargo la comprensión de las dinámicas sociales, económicas, políticas y culturales de los diferentes actores del desarrollo urbano, el avance en los procesos de diálogo con la ciudadanía sobre la ciudad, la realización de escenarios de formación sobre desarrollo urbano en diferentes entornos (escolares y no escolarizados), la promoción de mecanismos de gobernanza urbana donde todos se sientan reconocidos logrando un buen equilibrio en los interés públicos y privados, y el fortalecimiento de la cultura ciudadana como herramienta de apropiación y sostenibilidad de los proyectos.

La carta de navegación del IDU para llevar a cabo sus procesos de gestión socio social y cultural ha sido la Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía, recientemente actualizada, que busca responder a los desafíos que enfrenta la ciudad actualmente y que requieren, por su magnitud y complejidad, ejercicios de diálogo de saberes que generen valor agregado socialmente (innovación social) y abran la posibilidad de construir diferentes narrativas alrededor de la ciudad, buscando superar la mentalidad del proyecto singular para apuntarle a la construcción de una visión compartida del desarrollo, resultado de la articulación entre diferentes actores del Desarrollo Urbano en pro del futuro de la ciudad.

Considerando lo anterior, e instalados en la lógica del mejoramiento continuo de las relaciones entre el IDU y los actores del desarrollo urbano, el presente Plan de Gestión Social y Participación Ciudadana busca promover esquemas de intervención a partir de los cuales se desarrolle la cultura ciudadana y se avance en la formación ciudadanos corresponsables y apropiados de su territorio. Este Plan es un instrumento de planeación y seguimiento de las acciones que constituyen los procesos de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas y monitoreo de la percepción ciudadana, así como los esfuerzos institucionales por fortalecer la interacción con la ciudadanía a partir de estrategias de formación en doble vía, donde ciudadanos, contratistas de obra, representantes del sector privado, organizaciones sociales, funcionarios del gobierno de cada localidad, del IDU y de otras instituciones del distrito, son todos aprendices los unos de los otros.

PLAN PLAN DE GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA			
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5	

2 JUSTIFICACIÓN

El *Plan de Gestión Social y Participación Ciudadana* es una herramienta de gestión con la cual la Oficina de Atención al Ciudadano -OTC operacionaliza la Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía (Resolución 4940 de 2018) a través del ordenamiento estratégico de sus acciones de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de percepción y monitoreo del impacto.

De hecho, el presente Plan corresponde a un ejercicio de reflexión sobre los aciertos, desaciertos e inciertos identificados por diferentes actores del desarrollo urbano para implementar la Política mencionada arriba, y se formula por tanto, con el propósito de fortalecer diálogo de saberes, profundizar la gobernanza para los proyectos de la entidad, consolidar los procesos de apropiación y sostenibilidad de los proyectos y dar visibilidad en la ciudad a las estrategias y acciones sociales y culturales que venimos desarrollando con éxito en la Entidad.

3 OBJETIVOS

3.1 Objetivo General


Definir el marco de intervención integral para las estrategias de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de percepción y monitoreo del impacto en los proyectos de desarrollo urbano liderados por el Instituto de Desarrollo Urbano.

3.2 Objetivos Específicos

- Consolidar el conocimiento de los territorios como construcciones sociales, visibilizando actores y procesos sociales locales que contribuyan a una intervención integral de los proyectos de infraestructura para la movilidad y el espacio público.
- Definir estrategias y acciones de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de percepción y monitoreo del impacto, en el marco de proyectos de infraestructura liderados por el Instituto.
- Desarrollar estrategias de gestión territorial en las áreas de influencia de los proyectos, para propiciar en la ciudadanía el conocimiento y utilización de los espacios de participación y facilitar el control social a la gestión institucional.
- Establecer mecanismos de fomento al trabajo interinstitucional mediante la articulación de diferentes actores públicos y privados en los procesos de gestión social y cultural de los proyectos a cargo del Instituto de Desarrollo Urbano.


4 ALCANCE

Inicia con la elaboración y/o actualización del Plan de Gestión Social y Participación Ciudadana, para la posterior implementación y el seguimiento a las estrategias y acciones de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de percepción y monitoreo del impacto, teniendo como marco los lineamientos de la Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía y sus documentos operativos. Finaliza con la consolidación y evaluación de los resultados de la implementación del Plan, para generar nueva información social en el informe final de gestión.

PLAN PLAN DE GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA			
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5	

5 MARCO NORMATIVO


- Constitución Política de Colombia – 1991- : En ejercicio de su poder soberano, representado por sus delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios, y con el fin de fortalecer la unidad de la Nación y asegurar a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo, que garantice un orden político, económico y social justo, y comprometido a impulsar la integración de la comunidad latinoamericana, decreta, sanciona y promulga la siguiente Constitución Nacional.
- Ley 1508 de 2012. “Por la cual se establece el régimen jurídico de las Asociaciones Público Privadas, se dictan normas orgánicas de presupuesto y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1712 de marzo 06 de 2014, expedida por el 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”.
- Ley 1757 de julio 06 de 2015, expedida por el Congreso de Colombia, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.
- Acuerdo 257 de 2006, expedido por el 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”
- DECRETO 1421 DE 1993 PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA, EN SU ARTÍCULO 149. “Por el cual se dicta el Régimen Especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá”.El Distrito, sus localidades y las entidades descentralizadas podrán celebrar los contratos, convenios y acuerdos previstos en el derecho público y en el derecho privado que resulten necesarios para el cumplimiento de sus funciones, la prestación de los servicios y la construcción de las obras a su cargo.
- DECRETO 2015 DE 2005 ALCALDE MAYOR. “Por el cual se adopta el Plan Maestro de Espacio Público para Bogotá Distrito Capital, y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 319 de agosto 15 de 2006, expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., “Por el cual se adopta el Plan Maestro de Movilidad para Bogotá Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto Distrital 194 de mayo 11 de 2007, expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., “Por el cual se reglamenta y modifica la composición del Consejo de Gobierno Distrital y se reglamentan los Comités Sectoriales”.
- Decreto 448 de septiembre 28 de 2007, expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., “Por el cual se crea y estructura el Sistema Distrital de Participación”.
- Decreto 505 de octubre 31 de 2007, expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., “Por el cual se reglamenta y modifica la composición del Consejo de Gobierno Distrital y se reglamentan los Comités Sectoriales”.
- Decreto 371 de agosto 30 de 2010, expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., “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 noviembre 16 de 2011, expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., “Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital”.

PLAN PLAN DE GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA			
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5	


- Decreto 197 de mayo 22 de 2014, expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá, D.C.”
- Resolución 56423 de julio 11 de 2014, expedido por el Instituto de Desarrollo Urbano-IDU, “Por la cual se deroga el Manual de Procesos del Instituto de Desarrollo Urbano - IDU Versión 2.0 y se adopta el Manual de Procesos Versión 3.0”.

6 TÉRMINOS Y DEFINICIONES


- **Ciudadanía.** Condición que reconoce a una persona una serie de derechos políticos y sociales que le permiten intervenir en política y dentro de un territorio en el cual se identifica y se reconoce como miembro, sujeto de derechos y deberes.
- **Comisión intersectorial de la participación en el Distrito Capital.** Esta comisión tendrá por objetivo coordinar y articular la acción de la Administración Distrital en materia de participación (Decreto 546 de 2000. Arts. 11 y 12)
- **Control Social.** Es el derecho y deber que tiene todo ciudadano de forma individual o colectiva, a vigilar y fiscalizar la gestión pública con el fin de acompañar el cumplimiento de los fines del Estado, promover y alcanzar la realización de los derechos y buscar la consolidación de la democracia y la gobernabilidad.
- **Convenio de Cooperación:** el acuerdo realizado entre el Instituto y un tercero (particular o público) con el propósito efectuar la supervisión y seguimiento para el recibo de las obras de infraestructura vial y del espacio público realizadas por el tercero en cumplimiento de obligaciones generadas en un instrumento de planeación o por la mezcla de diferentes mecanismos de intervención que generen la necesidad de contar con una definición clara de las obligaciones, requisitos y condiciones en la ejecución de las etapas de un proyecto de infraestructura de transporte.
- **Corresponsabilidad.** Es la capacidad de generar escenarios de discusión y concertación donde actores públicos, privados, comunitarios y académicos coadyuven al logro de propósitos comunes y asuman una responsabilidad compartida frente al destino de la ciudad. Siendo “requisito indispensable para una participación responsable, activa y una demanda razonable. El goce pleno de los derechos sólo es posible cuando la ciudadanía se apropia de sus derechos y de la defensa y cuidado de lo público como un valor común y de todos, lo cual lo hace corresponsable en la construcción de ciudad y ciudadanía, generando mayores posibilidades de acceso a servicios y de la administración pública a responder a las demandas y necesidades desde el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 197 de 2014. Art. 5).
- **Cultura ciudadana.** El concepto de cultura ciudadana no se agota en el de “cultura cívica”. Si bien es claro que las ciudades deben producir escenarios culturales que hagan sostenibles el buen comportamiento y el cuidado mutuo y propio sobre el cumplimiento de la norma, la cultura ciudadana implica también el desarrollo procesos de valoración, corresponsabilidad, apropiación y cuidado de los bienes colectivos, el fomento de acciones de cooperación ciudadana que mejoren la confianza entre ciudadanos e instituciones y coadyuven la construcción conjunta del territorio, la producción de actitudes incluyentes y solidarias entre los ciudadanos, la apertura de escenarios de comprensión, reconocimiento y respeto por las diversidades sociales, culturales y ambientales de los seres con quienes se cohabita el territorio y el mantenimiento permanente de la conciencia sobre la urgente necesidad de proteger y potenciar la vida.

PLAN PLAN DE GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA			
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5	

- **Desarrollo Humano.** De acuerdo al PNUD, el desarrollo humano busca garantizar el ambiente necesario para potencializar las capacidades humanas que permitan que las personas y/o los grupos humanos, puedan desarrollarse y vivir dignamente, llevando una vida saludable, creativa y productiva conforme con sus necesidades e intereses.
- **Diálogo ciudadano.** Enfoque desde el cual el IDU desarrolla la gestión social, toda que construye procesos de relacionamiento, participación y apropiación en torno al desarrollo urbano. El diálogo ciudadano busca fortalecer el trabajo conjunto entre los diferentes actores involucrados en la transformación urbana de Bogotá: entidades públicas, privadas, académicas, organizaciones sociales, culturales, etc., así como la ciudadanía en cada una de las localidades donde se implementan proyectos de infraestructura.
- **Enfoque diferencial.** método de análisis y guía para la acción como lectura de una realidad que pretende hacer visible una atención integral e incluyente como un derecho de la población, para la cual las instituciones distritales buscan “garantizar la calidad y la oportunidad en la atención, los servicios y trámites para los ciudadanos y ciudadanas, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, género y de derechos humanos) (Decreto 197 de 2014. Art. 4).
- **Espacios de Participación:** Son escenarios, en dónde se reúne un colectivo de personas, para dialogar e intercambiar saberes en temas de movilidad.
- **Formación Ciudadana.** A diferencia de procesos de formación acaecidos en instancias educativas más formales, desde el IDU fomentamos la creación de escenarios formativos donde haya intercambio de saberes, esto es, donde cada uno de los actores involucrados en el proceso forma la capacidad de aprender del otro y enseñar al otro, acerca de sus representaciones e imaginarios de ciudad y cultura ciudadana.
- **Gestión Social:** Es entendida como el proceso de operativizar las políticas públicas por medio de la participación ciudadana. Para el caso particular del desarrollo urbano, la gestión social tiene soporte en la Ley 99 de 1993 y particularmente en la Ley 388 de 1997, que establece una nueva relación ciudadano–territorio–gobierno.
- **Gestión Territorial.** Es el proceso mediante el cual el IDU en el desarrollo de sus funciones misionales tiene en cuenta los determinantes geográficos, las condiciones de la población y las relaciones de esta con su entorno sociocultural, ambiental, político y funcional con el espacio geográfico que la contiene.
- **Gobernanza Urbana.** La gobernanza urbana es un constructo político basado en la concertación y cooperación entre diferentes agentes implicados en el desarrollo urbano y con posibilidad de agregar valor en la acción pública, para lo cual es necesario tener en cuenta la especificidad territorial de los actores, las formas diferenciales de habitar, las condiciones geográficas, los lazos y construcciones identitarias, como elementos de interacción en las diferentes dimensiones espaciales del Distrito Capital.
- **Incidencia.** Intervención proactiva en las decisiones que afectan la gestión de las políticas públicas, a través de la cual se consiguen canalizar los aportes de la comunidad y de los demás actores que contribuyen al enriquecimiento y optimización de los recursos y beneficios para todos en el ejercicio de la construcción colectiva y democrática de las decisiones de la política pública (Decreto 503 de 2011).
- **Mecanismo o instancia de participación.** Se llama instancia de participación a un mecanismo establecido orgánicamente en la institucionalidad pública, que se ofrece como un espacio generado y regulado oficialmente para la participación de representantes de la ciudadanía o de diversos sectores en la gestión pública. Estos pueden tener una vigencia indefinida o ser construidos para una tarea precisa en un plazo determinado. Ejemplo: Presupuesto participativo.

PLAN PLAN DE GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA			
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5	

- **Participación ciudadana.** Es el derecho al ejercicio pleno del poder de las personas en condición de sujetos sociales y políticos, y de manera individual y colectiva transforman e inciden en la esfera pública en función del bien general y el cumplimiento de los derechos civiles, políticos, sociales, económicos, ambientales y culturales, mediante procesos de diálogo, deliberación, y concertación entre actores sociales e institucionales, para materializar las políticas públicas, bajo los principios de dignidad humana, equidad, diversidad, incidencia. La participación se realizará sin discriminación por situación de discapacidad, ciclo vital, sexual, política, económica, étnica, cultural, o de cualquier otra índole (Decreto 503 de 2011. Art.2)
- **Representante Legal:** Es la persona a quien la ley faculta para actuar en nombre de una empresa, institución o Entidad y en el cual radica la capacidad jurídica para comprometerla y representarla.
- **Servicio al Ciudadano.** En la Administración Distrital entendemos el servicio al ciudadano (a) como nuestra razón de ser. Los ciudadanos y ciudadanas son el eje de la gestión pública y todos y cada uno de nuestros esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo (Manual de Servicio al Ciudadano, 2005)
- **Sujetos de la Participación.** Por tales se entiende el conjunto de agentes participativos que hacen uso de mecanismos formales y no formales para intervenir en la formulación de políticas públicas; es decir, son los protagonistas de la participación ciudadana como miembros de distintas instancias. Existen dos categorías de agentes participativos: de un lado los que actúan como representantes de sectores específicos tales como las juntas administradoras locales, concejos municipales, y la segunda categoría es la de ciudadanos y ciudadanas que directamente intervienen en escenarios públicos para informarse, opinar, presentar iniciativas, fiscalizar la gestión pública o tomar decisiones, en este caso se trata de participación directa, como por ejemplo foros educativos municipales, audiencias públicas.
- **Territorialidad.** Se relaciona con la obligatoriedad de tener en cuenta la especificidad, las formas diferenciales de habitar, las condiciones geográficas, los lazos y construcciones identitarias, como elementos de interacción en las diferentes dimensiones espaciales del Distrito Capital. El territorio debe tenerse en cuenta como aspecto determinante y sustantivo de la intersubjetividad de los actores sociales en relación con el territorio.
- **Valor Público.** Es el valor creado por el Estado a través de servicios, leyes, regulaciones y otras acciones. Se crea valor sobre todo a través de transacciones individuales con los ciudadanos, garantizando sus derechos, satisfaciendo sus demandas y, prestándoles servicios de calidad que supone mejoras en la calidad de vida de la ciudadanía en su interacción con la administración pública.

PLAN PLAN DE GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA			
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5	

7 GRUPOS DE INTERÉS

El Instituto de Desarrollo Urbano define a los grupos de interés como el conjunto de personas e instituciones que de manera organizada velan y trabajan por un fin e interés comunes, quienes en espacios de participación hacen conocer sus intereses y necesidades, constituyéndose en actores e interlocutores en temas de la construcción como en la conservación de sistemas de movilidad y espacio público sostenibles.

Estos grupos de interés se identifican de la siguiente manera:

- Líderes comunitarios.
- Líderes organizacionales.
- Asociaciones y comités de vecinos barriales y de propiedad horizontal.
- Grupos poblacionales.
- Empresas y Gremios.
- Organizaciones no gubernamentales.
- Instituciones académicas.
- Entidades Distritales.

8 DIÁLOGO CIUDADANO

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


Comités IDU

El instituto de Desarrollo Urbano cuenta con espacios permanente de Rendición de Cuentas que se desarrollan a través de los Comités IDU definidos contractualmente para el desarrollo de proyectos de infraestructura en la ciudad, los cuales son un espacio de interacción donde pueden y deben participar todos los ciudadanos interesados en acompañar el desarrollo del proyecto.

Entendiendo la importancia de evidenciar esta, como la herramienta principal de rendición de cuentas del Instituto sobre el avance específico del cumplimiento de la misión institucional, se realizará seguimiento a su ejecución como parte de este Plan.

Mesas de Construcción de Ciudad y Ciudadanía

Espacios de experiencia en torno al sector movilidad del Distrito y a los proyectos de desarrollo urbano que implementa el IDU, fomentando competencias para la participación ciudadana y el control social. Desde la generalidad del Distrito se avanza a las particularidades locales, al marco de acción de las instituciones, a formas en que la comunidad interactúa con el territorio, lo define y lo crea.

PLAN PLAN DE GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA			
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5	

8.1 SEGUIMIENTO AL COMPONENTE SOCIAL DE PLIEGOS CONTRACTUALES DE PROYECTOS

8.1.1. Seguimiento a programas orientados a la participación ciudadana en los proyectos

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 exponer razones, intercambiar buenas prácticas y profundizar la mitigación de impactos.

Como parte de las funciones de gestión social que el IDU, por intermedio de la Oficina de Atención al Ciudadano, el seguimiento que se hace al cumplimiento de las obligaciones contractuales de los contratistas de obra, interventoría y consultoría, en materia de componente social, constituyen un mecanismo para la verificación y garantía para los mecanismos de participación ciudadana que todo proyecto de infraestructura IDU debe generar.

Se orienta al fortalecimiento del componente social de la Entidad, mediante la implementación de los lineamientos contenidos en la Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía vigente en el IDU; al igual que garantizar trazabilidad de dicho componente en todas las etapas de los proyectos.


8.2 GESTIÓN TERRITORIAL

8.2.1 Gestión territorial orientada al control social y la participación

Orienta las estrategias para el servicio a la ciudadanía, la participación ciudadana y la cultura ciudadana, desde un marco de acompañamiento territorial a las intervenciones que el IDU realiza en las áreas de influencia de los proyectos, como proceso de articulación de la Entidad con la ciudadanía, para propiciar el conocimiento y utilización de los espacios y estrategias de participación implementados en el IDU y facilitar el control social a la gestión institucional.

En este contexto es importante que la Oficina de Atención al Ciudadano, como responsable del proceso participativo territorial, fortalezca su accionar en los espacios administrativos y políticos de los territorios, principalmente en:

- Consejo local de Gobierno (CLG)
- Juntas Administradoras locales (JAL)
- Consejo local de Política Social (CLOPS)
- Comisión local intersectorial de participación (CLIP)
- Mesas territoriales
- Audiencia pública – Reuniones de control social.
- Comités de Movilidad
- Encuentros ciudadanos
- Concejo de Bogotá
- Cámara de Representantes

PLAN PLAN DE GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA			
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5	

8.3. ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL


Este acápite será el que guíe los procesos de coordinación y articulación interinstitucional, buscando el liderazgo de la Entidad para favorecer el acompañamiento de otras entidades distritales en la definición, planeación y puesta en marcha de diversas acciones de gestión socio-cultural en el corto, mediano y largo plazo, contando con el acompañamiento del IDU al contratista y a la interventoría. El desarrollo del trabajo interinstitucional con lineamientos que orientan de manera eficiente, activa y oportuna las acciones y estrategias que cada proyecto requiera ejecutar, contribuye a construir una ciudad más integrada donde la administración responde de manera coordinada a las necesidades de la ciudadanía.

La ruta general para la ejecución del trabajo interinstitucional puede ser aplicada en cualquier proyecto que se esté ejecutando bajo el liderazgo del IDU. A su vez, dicha ruta puede tener cambios en su ejecución, estos serán acorde a la realidad y contexto de cada territorio, pero sin modificar los lineamientos generales que permitan mejores resultados. A continuación, se presentan las pautas mínimas que se deben tener en cuenta en el ejercicio del trabajo interinstitucional:

- *Identificación de riesgos y oportunidades:* todos los proyectos requieren articulación interinstitucional en diferentes niveles, aunque existen algunos en cuales se identifica que esta actividad es estratégica para desarrollar la gestión social y cultural. En ellos, es fundamental desde la etapa de factibilidad identificar los riesgos que pueden presentarse en su desarrollo y reconocer las oportunidades que son el punto de partida para fortalecer los procesos de gestión social y cultural, vinculando desde esta primera etapa a la Entidades que tendrán injerencia o participación del proyecto de infraestructura y lo que este conlleva.
- *Actores del trabajo interinstitucional:* los proyectos privilegiados para esta estrategia serán aquellos en cuya identificación de riesgos y oportunidades se evidencie la necesidad del trabajo articulado con otras entidades, identificando cuáles y qué puntos de encuentro existen, las estrategias de alineación de expectativas y los roles de cada entidad, así como las acciones a desarrollar en conjunto, y el cronograma de trabajo.
- *Formalización del trabajo interinstitucional,* que permite que la acciones que se realizan estén en un marco de compromiso y acuerdos; se podrán formalizar la relación y/o el trabajo interinstitucional a través de varios mecanismos (resolución, contratos interadministrativos, convenios de cooperación, memorando de entendimiento o mesas interinstitucionales, siendo estas las más comunes en los proyectos IDU.

8.4 FORMACIÓN DE HABILIDADES Y COMPETENCIAS CIUDADANAS

Este componente estratégico se propone a diseñar y desarrollar metodologías sociales tipo taller y procesos de formación de capacidades y habilidades para fomentar la transferencia de conocimiento territorial en doble vía (instituciones-ciudadanía), así como fortalecer los mecanismos y espacios de relacionamiento entre los diferentes actores del desarrollo urbano para mejorar la apropiación y corresponsabilidad de los actores de desarrollo urbano con los proyectos liderados por la Entidad.

PLAN PLAN DE GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA			
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5	

8.4.1 APROPIACIÓN Y SOSTENIBILIDAD

8.4.1.1. La Ciudad es para la Gente

El objetivo de esta estrategia es realizar acciones colectivas que contribuyan a potenciar una visión compartida de ciudad y una cultura ciudadana desde la apropiación, uso y disfrute de la infraestructura vial y de espacio público, en el marco del desarrollo urbano de Bogotá. *La Ciudad es para la Gente* territorializa la cultura ciudadana en torno al hábitat, los proyectos de transformación urbana y las apuestas por la generación de infraestructuras sostenibles para la movilidad y la calidad de vida, buscando generar conciencia de ciudad y activar ciudadanos copartícipes del desarrollo urbano.

Formación en Entornos Escolares

Es un programa que tiene como propósito fortalecer la construcción de ciudad y ciudadanía desde la cultura ciudadana, mediante actividades formativas dirigidas a niños, niñas y adolescentes de colegios del área de influencia directa de los proyectos de infraestructura que implementa el IDU, generando conocimiento, pertenencia y corresponsabilidad en torno a los mismos, al desarrollo urbano y a la movilidad sostenible.

Padrinos y Madrinas de los Entornos


Padrinos y Madrinas de los Entornos es un programa creado para generar apropiación y corresponsabilidad de la ciudadanía del área de influencia directa de proyectos de infraestructura para la movilidad y el espacio público, haciéndola partícipe de la transformación urbana de su localidad y desarrollando acciones que fortalezcan el empoderamiento y la sostenibilidad de los proyectos en sus fases de construcción y operación.

Este proceso tiene lugar con base en una metodología que integra la construcción conjunta de saberes identificando aptitudes, valores, percepciones, preocupaciones, alcances, etc., alrededor de las figuras de padrinazgos y madrinazgos, así como riesgos y oportunidades respecto del cuidado de los entornos de los proyectos.

8.4.1.1. Curso Desarrollo Urbano y Cultura Ciudadana

El curso constituye un espacio de aprendizaje y reflexión a partir de conocimientos generales y especializados, así como experiencias compartidas de actores clave de la configuración de ciudad: líderes comunitarios y ciudadanía interesada en la transformación urbana de Bogotá, funcionarios IDU y contratistas de obras de infraestructura desarrolladas por esta entidad. El curso se ofrece cada año, a partir de un proceso licitatorio público en el cual el IDU selecciona una propuesta viable desde lineamientos definidos por la entidad (estructura, metodología, contenidos, etc.).

La formación de competencias ciudadanas contribuye al fortalecimiento de su participación en torno al desarrollo urbano. Revalorizar el conocimiento desde la experiencia diaria y la cultura ciudadana, aunada a procesos de aprendizaje teórico, práctico y metodológico de los ciclos de proyectos de

PLAN PLAN DE GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA			
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5	

desarrollo urbano, transforman las relaciones entre las entidades públicas y los actores sociales, generando nuevos liderazgos activos, de manera que el mejoramiento de la calidad de vida (prioridad de la administración distrital y misión del IDU) constituya una meta y un esfuerzo compartidos.

9 COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Es la línea que busca garantizar que todos los actores del desarrollo urbano que estén implicados en un proyecto puedan recibir información sobre este, participar en el seguimiento a sus diferentes actividades y movilizar acciones de transformación sobre los imaginarios negativos alrededor del proyecto, dando uso estratégico a los contenidos, acciones y piezas comunicacionales producidas de manera eficiente y organizada, de manera incluyente con todos los actores y haciendo uso de las nuevas tecnologías para masificar los mensajes. Los programas que la componen son:

Programa de información para el desarrollo del proyecto: difundir información de valor, técnica y de actividades sociales, en medios masivos de comunicación locales, distritales y nacionales, a través de cuñas radiales, medios impresos y/ digitales, medios televisivos y con pauta en redes sociales.

Programa de comunicación integral para el desarrollo del proyecto: dinamizar la comunicación entre diferentes programas y subprogramas de diálogo ciudadano, enfocando la información del proyecto en todos los procesos de participación ciudadana, servicio a la ciudadanía, acompañamiento de actividades técnicas, manejo del paisaje urbano, gobernanza para la movilidad y formación y cultura ciudadana.

10 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA


10.1 Canales de atención

Los canales son los medios de comunicación a través de los cuales la ciudadanía interactúa con la entidad, con el propósito de cumplir de manera voluntaria con sus obligaciones de obtener información, orientación o asistencia frente a los trámites y servicios del IDU. El Centro de Contacto es el lugar donde se administran los canales de atención presencial, telefónico y virtual dispuestos por el IDU y habilitados para recibir, clasificar, radicar y dar respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía. A su vez, su administración es responsabilidad de la Oficina de Atención al Ciudadano. Los canales oficiales de servicio a la ciudadanía del Instituto de Desarrollo Urbano; los cuales están habilitados para recibir, clasificar radicar y dar respuesta:

- Canal escrito
- Canal telefónico
- Canal virtual

10.2 Transparencia y rendición de cuentas

Orienta la consolidación de una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre los ciudadanos y la entidad, dando cuenta del manejo de recursos y la gestión realizada en el marco de su misión y sus competencias.

PLAN PLAN DE GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA			
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5	

10.2.1 Información de calidad

Toda información que permita a la ciudadanía conocer la gestión del IDU en el marco de su misión institucional, debe ser divulgada y estar dispuesta permanentemente a todo público. Para ello, los canales oficiales de la entidad constituyen el principal mecanismo de información.


10.2.2 Seguimiento a la gestión institucional

Es fundamental hacer seguimiento a la gestión institucional en materia de gestión social y participación ciudadana, a través de herramientas y espacios que permitan conocer la percepción de la ciudadanía al respecto, así como el debido control en el marco de instancias formales como las veedurías.

11 MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN


Para el Instituto de Desarrollo Urbano es importante conocer los impactos de la implementación y desarrollo del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, dos líneas que son definidas en los pliegos de contratación dependiendo la etapa y el tipo de proyecto que ejecute la entidad. Esto permite evaluar los marcos de acción e intervención que se despliegan de estos planes, ya que así sabemos con precisión si los impactos generados están en línea con los objetivos de apropiación y sostenibilidad de los proyectos o si, por el contrario, las obras resultan como un elemento exógeno en los territorios y se debe reorientar el plan táctico de comunicaciones y la estrategia de dialogo, de conformidad a los hallazgos encontrados.

Por otro lado, este componente también evalúa la percepción e impactos generados en la ciudadanía con los servicios ofrecidos por la entidad, así como también, en los proyectos que realiza. Se realizan reportes trimestrales de medición de satisfacción por la atención recibida por parte del IDU en los puntos de atención presencial, telefónica y virtual y evaluación de proyectos, en el cual se miden la expectativa, percepción y satisfacción ciudadana antes, durante y después de los proyectos ejecutados por el IDU.


PLAN PLAN DE GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA			
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5	

12 PLAN DE ACCIÓN


COMPONENTE	Nº	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Canales de Atención al Ciudadano	1	Recibir y radicar requerimientos ciudadanos presentados de forma escrita	La entidad espera para la vigencia del 2019 responder con oportunidad el 100% de los derechos de petición recibidos.	OTC	Permanente y seguimiento trimestral
	2	Realizar la integración de los sistemas de información del IDU (BACHUÉ y ORFEO).	Alcanzar el 50% de avance en la integración de los dos sistemas de información (BACHUE y ORFEO)	OTC-STRT	31 de diciembre de 2019 Con seguimiento cuatrimestral a la planificación específica
	3	Hacer una campaña de sensibilización, comunicación, divulgación y/o pedagogía para informar a la ciudadanía acerca de los trámites y servicios del IDU.	Una campaña de sensibilización	OTC-OAC	31 de diciembre de 2019 Con seguimiento cuatrimestral
	4	Elaborar una campaña de comunicación en materia de protocolos de servicio, encaminada en el enfoque diferencial	Una campaña	OTC-OAC	31 de diciembre de 2019 Con seguimiento cuatrimestral

PLAN PLAN DE GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA			
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5	


		para todos los servidores de la entidad.			
Información de calidad	5	Actualizar la información de la página web del IDU acerca de los elementos de planeación y gestión presupuestal y financiera en el marco del Plan de Desarrollo vigente, tales como: la misión, la visión, los planes de acción por dependencia, el plan anual de adquisiciones, la ejecución presupuestal, estados financieros, con el fin de que pueda ser consultada por la ciudadanía.	Información de la Planeación en Página web actualizada.	OAP STPC - OAC	– Permanente y Seguimiento Cuatrimestral
	6	Publicar en la página WEB del IDU y para información de la ciudadanía, la estructura organizacional, el modelo de gestión, los proyectos especiales, los trámites y servicios, Información	Información en Página Web actualizada.	OAP- OAC	Permanente y Seguimiento Cuatrimestral

PLAN PLAN DE GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA			
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5	


		técnica sobre la infraestructura de transporte, vial y espacio público de la ciudad, el visor de obras.			
	7	Mantener disponible en la página WEB, la información de los ejercicios de rendición de cuentas de la entidad.	Información de Rendición de cuentas en la página WEB IDU	OTC	Mantener actualizada la información con Seguimiento cuatrimestral, hasta Dic2019
	8	Elaborar la Estrategia de divulgación de los trámites y servicios	Estrategia de divulgación de trámites	OTC	Septiembre de 2019
Seguimiento a la Gestión Institucional	8	Realizar encuestas de satisfacción en la audiencia de Rendición de Cuentas y al finalizar las Mesas de construcción de ciudad y ciudadanía.	Encuestas de satisfacción	OTC	Permanente Con seguimiento cuatrimestral
	9	Participar de las sesiones locales del Observatorio Ciudadano, lideradas por la Veeduría Distrital, mediante la entrega de evidencias de la gestión del Instituto durante la	Entrega de evidencias reportadas en aplicativo de seguimiento	OTC	Cronograma Veeduría Con seguimiento cuatrimestral

PLAN PLAN DE GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA			
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5	


		vigencia anterior (2017)			
Diálogo con la ciudadanía	10	Hacer seguimiento ciudadano mediante la implementación de los Comités IDU para el desarrollo de los proyectos de infraestructura.	Al menos 480 Comités IDU realizados en los proyectos en ejecución	OTC	Diciembre 2019 Con seguimiento cuatrimestral
	11	Desarrollar las Mesas de construcción de ciudad y ciudadanía (MESAS DE CONSTRUCCIÓN DE CIUDAD Y CIUDADANÍA) en las localidades de Bogotá, para que la ciudadanía adquiera las competencias necesarias para efectuar el control social en el desarrollo de los proyectos.	38 MESAS DE CONSTRUCCIÓN DE CIUDAD Y CIUDADANÍA desarrolladas en 19 localidades de Bogotá (2 mesas por cada localidad, excepto Sumapaz)	OTC	Diciembre 2019 Con seguimiento cuatrimestral
	12	Asistir a citaciones y espacios convocados por congresistas, concejales, ediles, líderes comunales, entes de control, entre otros, para brindar información sobre los	Al menos 700 espacios con asistencia del IDU reportados en el aplicativo de seguimiento	OTC	Diciembre 2019 Con seguimiento cuatrimestral

PLAN PLAN DE GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA			
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5	


		proyectos de infraestructura y espacio público de interés para la comunidad.			
Gestión territorial orientada al control social y la participación ciudadana.	13	Participar en los espacios de control social en los territorios, por solicitud de entidades y organizaciones públicas y comunitarias.	Al menos 400 espacios con asistencias del IDU reportadas en el aplicativo de seguimiento.	OTC	Permanente
	14	Promover la participación de personas con discapacidad y LGBTI	Acciones concretas que promuevan la participación de las personas con discapacidad y LGTBI	OTC	Junio de 2019
	15	Diseñar la estrategia de socialización del Plan de Gestión Social y Participación Ciudadana	Estrategia socialización Plan de gestión social	OTC	30 de agosto de 2019
	16	Proyectar las herramientas de captura de las quejas, reclamos, solicitudes y propuestas de los ciudadanos y grupos de valor al Plan de Gestión Social y Participación Ciudadana	Herramientas de captura de quejas	OTC	30 de agosto de 2019
	17	Crear un	Mecanismo de	OTC	31 de diciembre de 2019

PLAN PLAN DE GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA			
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5	


		mecanismo de socialización y publicación de los resultados de la evaluación Plan de Gestión Social y Participación Ciudadana	socialización de los resultados de evaluación del plan de gestión social		
	18	Diseñar un mecanismo de socialización y publicación a los grupos de valor interesados, de los resultados de la evaluación de cada acción del Plan de Gestión Social y Participación Ciudadana	Mecanismo de socialización de los resultados de evaluación del plan de gestión social a los grupos de valor	OTC	31 de diciembre de 2019
Seguimiento a programas orientados a la participación ciudadana en los proyectos	19	Implementar acciones definidas en los pliegos contractuales de los proyectos correspondientes al programa de <i>participación y servicio a la ciudadanía</i> .	Seguimiento en el Sistema BACHUE a la implementación del programa de información y divulgación a la comunidad.	OTC	Permanente
	20	Implementar las acciones definidas en los pliegos contractuales de los proyectos, correspondientes al programa de <i>participación</i>	Seguimiento en el Sistema BACHUE a la implementación del programa de participación y servicio a	OTC	Permanente

PLAN PLAN DE GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA			
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5	


		y servicio a la ciudadanía.	la ciudadanía.		
Articulación interinstitucional	21	Liderar mesas de trabajo interinstitucional con el propósito de crear sinergias entre las entidades públicas para el buen de desarrollo de los proyectos, y entre ellas y los diferentes actores.	Realización de 52 mesas interinstitucionales en los seis proyectos seleccionados en la estrategia (Troncal Cra. Séptima, Tintal Alsacia, Av. 68, Peatonalización Cra. 7ma, Zona Rosa y Av. Mutis).	OTC	Diciembre de 2019
La ciudad es para la gente.	22	Crear escenarios de formación en los entornos escolares que fortalezcan la construcción de ciudad y ciudadanía desde el marco de la cultura ciudadana para generar un sentido de pertenencia y corresponsabilidad con los proyectos.	Realizar ejercicios formativos con 15.000 niños de las localidades de Bosa y Kennedy alrededor del Proyecto Tintal-Alsacia.	OTC	Diciembre de 2019
Formación de habilidades y competencias para la ciudadanía.	23	Realizar procesos de formación de competencias de desarrollo urbano y	Realizar un taller en el segundo semestre de 2019.	OTC	Diciembre de 2019

PLAN PLAN DE GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA			
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5	


		cultura ciudadana en el marco de proyectos de infraestructura del IDU, dirigidos a los integrantes de equipos sociales de obras e infraestructura.			
	24	Desarrollar mesas de trabajo en las localidades de Bogotá, involucrando a ciudadanía interesada en los proyectos de orden distrital y local para la transformación urbana de Bogotá; fomentando competencias ciudadanas para el conocimiento y el control social de los proyectos.	38 MESAS DE CONSTRUCCIÓN DE CIUDAD Y CIUDADANÍA desarrolladas en 19 localidades de Bogotá (2 mesas por cada localidad, excepto Sumapaz)	OTC	Diciembre de 2019
	25	Planear y liderar un ejercicio de formación para las comitivas nacionales, departamentales y municipales acerca del componente de gestión socio-cultural en los proyectos de infraestructura	Realizar un taller en el segundo semestre de 2019.	OTC	Diciembre de 2019

PLAN PLAN DE GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA			
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5	


	a vial.			
26	Realizar foros de debate y socialización en las universidades de la ciudad que promuevan un diálogo de saberes con los jóvenes y su percepción sobre los proyectos de infraestructura que viene ejecutando la entidad.	Realizar 2 Foros Universitarios	OTC	Diciembre de 2019
27	Apoyar en la ejecución de los talleres de sensibilización en materia de discapacidad para los servidores de la OTC.	Realizar 1 taller al interior de la entidad	OTC	Diciembre de 2019
28	Realizar un taller de fotografía y redacción para los servidores de la OTC con el objetivo de desarrollar habilidades que permitan mejorar la redacción en los derechos de petición, y en los registros fotográficos y de gestión en el Sistema Bachué.	Realizar un taller en el segundo semestre de 2019	OTC	Diciembre de 2019
29	Hacer un taller de comunicación en obra	Realizar un taller en el segundo	OTC	Diciembre de 2019

PLAN PLAN DE GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA			
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5	


	dirigido a los gestores sociales, con el fin de brindar herramientas de comunicación para los proyectos de infraestructura en todas las etapas de ejecución de las obras.	semestre de 2019		
30	Realizar un taller sobre el componente de responsabilidad social, con el objetivo de socializar con los servidores de la OTC las buenas prácticas que se han ejecutado para el cumplimiento de este componente.	Realizar un taller en el segundo semestre de 2019	OTC	Diciembre de 2019
31	Crear un espacio que permita documentar las buenas prácticas en materia de gestión socio-cultural, diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de percepción y monitoreo del impacto para obtener insumos que sirvan para	Realizar un taller en el segundo semestre de 2019	OTC	Diciembre de 2019

PLAN PLAN DE GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA			
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5	

		realizar las recomendaciones que dejara la oficina en el informe de gestión de la OTC.			
	32	Llevar a cabo un ejercicio en que servidores de los cuatro equipos que componen la OTC conozcan con mayor detalle las funciones que cumplen los otros, con el propósito de reforzar la interconexión entre los componentes de la OTC a través de una dinámica en que los servidores podrán compartir media jornada laboral con otro equipo.	El 100% de los servidores de la OTC conoce la labor de los 4 equipos que componen y está al tanto los principales retos de esta oficina y del rol de cada equipo de cara al segundo semestre de 2019.	OTC	Agosto de 2019
Comunicación estratégica	33	Elaborar los planes tácticos de comunicación en obra.	El 100% de los Planes Tácticos de Comunicación entregados por los contratistas de los proyectos de infraestructura, revisados, ajustados y aprobados	OTC	A demanda

PLAN PLAN DE GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA			
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5	

	34	Crear contenidos informativos que incluyen registro fotográfico y audiovisual para publicar en los canales del IDU a través de la Oficina Asesora de Comunicación.	Información permanente de las actividades de OTC	OTC	Permanente
	35	Socializar los proyectos de ciudad en espacios de gran afluencia de público que se beneficia de un proyecto IDU.	Realizar 40 Tomas de Espacio Público en diferentes localidades de Bogotá	OTC	A demanda
	36	Informar a los servidores de la OTC sobre las acciones que está ejecutando la oficina con un boletín digital que será enviado a los correos de los servidores de la oficina.	Realizar un boletín digital interno que dé cuenta de las acciones de la OTC en el desarrollo de los proyectos. (2 boletines al mes)	OTC	Seguimiento de la actividad mensual.
	37	Realizar foros virtuales para promover la participación ciudadana.	Desarrollar 4 foros virtuales en el 2019.	OTC	Seguimiento de la actividad bimensual
Medición de la percepción y la satisfacción ciudadana	38	Formular y aplicar herramientas que permitan conocer la expectativa, percepción y	Observatorio de Percepción y Satisfacción Ciudadana	OTC	Permanente Con seguimiento cuatrimestral

PLAN PLAN DE GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA			
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 5	

		satisfacción de la ciudadanía frente al desarrollo de la misión Institucional.			
	39	Realizar seguimiento al servicio ofrecido por el IDU cuando se interpone una PQRSD en cualquiera de los canales de atención al ciudadano que dispone la entidad (telefónico, virtual y presencial) con el fin de conocer la satisfacción de la ciudadanía con el servicio ofrecido.	La institución se proyecta para la vigencia 2019 en alcanzar el 87% de satisfacción de los ciudadanos, frente a la atención y servicio que se presta a través de los canales de atención del IDU.	OTC	Permanente con seguimiento trimestral

13 COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN

Este plan, por su importancia para el proceso estratégico de Gestión Social y Participación Ciudadana del IDU, así como por su orientación a la ciudadanía, será divulgado para su conocimiento público. El principal medio de divulgación será la página web institucional.

14 SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Busca mejorar la transmisión y uso de los resultados de la gestión social realizada por el IDU. Se realiza a través de la verificación del cumplimiento de la Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía, mediante el desarrollo de indicadores y la consolidación y análisis de percepciones, expectativas y sugerencias de la ciudadanía frente a la gestión de la Entidad en el territorio.

Este plan se actualizará para cada vigencia anual.