


PLAN GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 4.0	

PLAN DE GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Control de Versiones

Versión	Fecha	Descripción Modificación	Folios
1.0	01 / 12 / 2015	Versión inicial del documento	11
2.0	10 / 06 / 2016	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
3.0	25 / 08 / 2017	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
4.0	29 / 06 / 2018	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

Participaron en la elaboración:
Luisa Fernanda Aguilar, Profesional Especializado, OTC
Javier Díaz Scarpetta, Contratista, OTC
Diana Carolina Ramírez Bedoya, Contratista, OTC
Equipo de Gestión Social y Participación Ciudadana, OTC
Equipo de Formación y Cultura Ciudadana, OTC
Paula Juliana Serrano Serrano, Contratista, OAP

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

Validado por	Revisado y Aprobado por
ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
Adriana Parra Casallas Jefe Oficina Asesora de Planeación (e)	Lucy Molano Rodríguez Jefe Oficina de Atención al Ciudadano



PLAN GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA		
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	3
2	OBJETIVO	3
2.1.	<i>OBJETIVO GENERAL</i>	3
2.2.	<i>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</i>	3
3	ALCANCE	4
4	MARCO NORMATIVO	4
5	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	5
6	GRUPOS DE INTERÉS	8
7	ESTRATEGIAS Y MECANISMOS PARA LA GESTIÓN SOCIAL Y LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	8
7.1	<i>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</i>	8
1.1.1.	<i>CANALES DE ATENCIÓN</i>	8
7.2	<i>TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS</i>	9
1.3.1.	<i>INFORMACIÓN DE CALIDAD</i>	9
1.3.2.	<i>DIÁLOGO CON LA CIUDADANÍA</i>	9
1.3.3.	<i>SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL</i>	10
7.3	<i>APROPIACIÓN Y SOSTENIBILIDAD</i>	10
7.4.1.	<i>LA CIUDAD ES PARA LA GENTE</i>	10
7.4	<i>SEGUIMIENTO AL COMPONENTE SOCIAL DE PLIEGOS CONTRACTUALES DE PROYECTOS</i> ..	11
7.4.1.	<i>SEGUIMIENTO A PROGRAMAS ORIENTADOS A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LOS PROYECTOS</i>	11
7.5	<i>GESTIÓN TERRITORIAL</i>	11
7.5.1.	<i>GESTIÓN TERRITORIAL ORIENTADA AL CONTROL SOCIAL Y LA PARTICIPACIÓN</i>	11
7.6	<i>FORMACIÓN DE HABILIDADES Y COMPETENCIAS CIUDADANAS</i>	12
8.6.1.	<i>CURSO DESARROLLO URBANO Y CULTURA CIUDADANA</i>	12
8	PLAN DE ACCIÓN	12
9	COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN	15
10	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	15

PLAN GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA		
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	

1 INTRODUCCIÓN

En el marco del proceso de mejoramiento continuo de las relaciones entre el IDU y la ciudadanía y en pro de garantizar legitimidad institucional, 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, tal como se plantea en los lineamientos de nuestra Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía.

En este orden de ideas, el Plan de Acción y Participación Ciudadana es un instrumento de planeación y seguimiento de las acciones que constituyen los procesos de gestión social, diálogo ciudadano, participación y cultura 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.

En estos ejercicios, se destaca la importancia que cobran la interlocución que visibiliza y da escucha a los actores locales, la producción de una capacidad vital para las ciudades donde funcionarios y ciudadanos traducen sus necesidades al lenguaje del otro abriendo las puertas a un verdadero diálogo, y la generación de propuestas colectivas que coadyuven a sustentar los proyectos de ciudad y ciudadanía para darles mayor sostenibilidad en el mediano y largo plazo y fomentar la apropiación social de los mismos.


2 OBJETIVO

2.1. OBJETIVO GENERAL

Definir el marco de intervención integral para la gestión social y la participación ciudadana en el contexto de proyectos de desarrollo urbano sostenible del Instituto de Desarrollo Urbano – IDU.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Consolidar un conocimiento de los territorios como construcciones sociales, visibilizando actores y procesos sociales locales, que contribuyan a una intervención integral de los proyectos de desarrollo urbano sostenible.
- Definir estrategias y mecanismos de gestión social, servicio a la ciudadanía, diálogo ciudadano, participación y cultura ciudadana, en el marco de proyectos de infraestructura desarrollados por el Instituto de Desarrollo Urbano.
- 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.


PLAN GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA		
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	

3 ALCANCE

Inicia con la elaboración y/o actualización del diagnóstico territorial, para la posterior planeación e implementación de las estrategias de gestión social y participación ciudadana, tanto en las dinámicas de gestión territorial, como en la asesoría a la ejecución de los proyectos IDU, desde los lineamientos de la Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía y sus documentos operativos; y finaliza con la consolidación de resultados que generen una nueva información social en un informe final de gestión.

4 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 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 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 340 de julio 31 de 2007, expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., “Por medio del cual se reglamentan los Consejos Locales de Gobierno, y se dictan otras disposiciones”.
- 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”.

PLAN GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 4.0	

- 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”.
- Decreto 652 de diciembre 28 de 2011, expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., “Por el cual se adopta la norma técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las entidades y organismos distritales”.
- 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”.
- Resolución 49906 de julio 06 de 2015, expedido por el Instituto de Desarrollo Urbano-IDU, “Por la cual se adopta la Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía”.


5 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Actores de servicio.** Son todas las Entidades y personas que en calidad de servidores públicos, participan en la prestación del servicio público (Decreto 197 de 2014. Art. 3)
- **Atención diferencial preferencial.** En todos los puntos de atención a la ciudadanía en el Distrito Capital, o de particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en Ley (Decreto 197 de 2014. Art.3)
- **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.
- **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

PLAN GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA		
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	


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.
- **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).
- **Equidad.** Hace referencia a la reducción de los factores generadores de desigualdad y discriminación que impiden el ejercicio y disfrute de los derechos.
- **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.
- **Grupos de Interés.** Es el conjunto de partes beneficiarias / afectadas, directa o indirectamente, por el desarrollo de proyectos de infraestructura para la movilidad y el espacio público. La inclusión de los grupos de interés en las acciones de gestión social y servicio al ciudadano es estratégica para el IDU, toda vez que son condicionan la sostenibilidad de los proyectos.
- **Gobernanza.** Se comprende como una forma en que se conduce una sociedad y se organiza la acción colectiva para el logro de objetivos comunes, en la que participan tanto actores públicos como actores privados. Da cuenta que han surgido nuevas formas de asociación y coordinación

PLAN GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Instituto</small> Desarrollo Urbano
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 4.0	

del gobierno con las organizaciones privadas y sociales en la implementación de las políticas y la prestación de servicios.

- **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 contruidos para una tarea precisa en un plazo determinado. Ejemplo: Presupuesto participativo.
- **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)
- **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 GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 4.0	

6 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.

7 ESTRATEGIAS Y MECANISMOS PARA LA GESTIÓN SOCIAL Y LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

7.1 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

1.1.1. Canales de atención

La participación ciudadana tiene en la estructura de atención a la ciudadanía del IDU, un mecanismo permanente para la recepción de inquietudes, observaciones, sugerencias y demás. Estos canales están habilitados para recibir, clasificar y radicar los requerimientos presentados por la ciudadanía. Son los siguientes:


Telefónico

El IDU cuenta con las líneas telefónicas 3387555, 3412214 y 018000910312, cuyos operadores reciben, radican o resuelven los requerimientos ciudadanos. Está a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Presencial

Lo integran los puntos de atención al usuario ubicados en las sedes del IDU en todos sus niveles de servicios (básico y especializado), al igual que los puntos de la Red CADE y los Puntos IDU de cada uno de los proyectos a cargo del IDU.

Este Canal también se habilita en las Ferias y Eventos de Atención al Ciudadano en los que participe la delegación del IDU.

PLAN GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA		
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	

Virtual

Con el apoyo de las tecnologías de la información y la comunicación, el IDU facilita el acceso de la ciudadanía a la información sobre las actividades, trámites y servicios a través de la página web www.idu.gov.co en la que además encontrarán acceso al Chat y al Formulario web. De igual forma se cuenta con el correo electrónico atciudadano@idu.gov.co para la recepción y trámite de los requerimientos ciudadanos.

Adicionalmente, el IDU pertenece al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá, al cual se accede desde su página en internet <http://www.bogota.gov.co/sdq>

La administración del canal de atención virtual se encuentra a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Correspondencia oficial

El IDU ha dispuesto módulos especializados para la recepción y radicación de los requerimientos ciudadanos presentados de forma escrita, los cuales se encuentran ubicados en el primer piso de la sede del Instituto, ubicada en la Calle 22 No. 6 – 27. Es administrado por la Subdirección Técnica de Recursos Físicos.

7.2 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.

La *Estrategia Anual de Rendición de Cuentas IDU 2018* define diversos sub-componentes y actividades relacionados. Con base en ella, el actual Plan de Gestión Social y Participación Ciudadana plantea las actividades que más se relacionan con el Proceso Estratégico al cual responde este último. Para la consulta de la *Estrategia Anual de Rendición de Cuentas IDU 2018* y la totalidad de actividades, consúltese: <https://www.idu.gov.co/page/transparencia/planeacion/rendicion-de-cuenta>.


1.3.1. 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.

1.3.2. Diálogo con la ciudadanía

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.

PLAN GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 4.0	

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.

1.3.3. 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.

7.3 APROPIACIÓN Y SOSTENIBILIDAD

7.4.1. La Ciudad es para la Gente

Esta estrategia tiene por objetivo 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 consciencia de ciudad y activar ciudadanos copartícipes del desarrollo urbano.


Formación en Entornos Escolares

El objetivo de este programa es 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

PLAN GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Instituto</small> Desarrollo Urbano
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 4.0	

las figuras de padrinazgos y madrinazgos, así como riesgos y oportunidades respecto del cuidado de los entornos de los proyectos.

7.4 SEGUIMIENTO AL COMPONENTE SOCIAL DE PLIEGOS CONTRACTUALES DE PROYECTOS

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

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.

Seguimiento a programas orientados a la participación ciudadana en los proyecto

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.


7.5 GESTIÓN TERRITORIAL

7.5.1. Gestión territorial orientada al control social y la participación

Orientar estrategias para el servicio a la ciudadanía, la participación ciudadana y la cultura ciudadana, desde el marco del 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 GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 4.0	

7.6 FORMACIÓN DE HABILIDADES Y COMPETENCIAS CIUDADANAS


8.6.1. 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 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.

8 PLAN DE ACCIÓN

<i>ESTRATEGIA</i>					
1. Atención a la ciudadanía					
<i>COMPONENTE</i>	<i>ACTIVIDADES</i>		<i>META O PRODUCTO</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>FECHA PROGRAMADA</i>
1.1. Canales de Atención	1.1.1	Recibir, radicar y/o resolver requerimientos ciudadanos presentados mediante líneas telefónicas habilitadas.	El 100% de los requerimientos ciudadanos radicados son recibidos y direccionados con oportunidad para su respuesta.	Oficina de Atención al Ciudadano	Permanente
	1.1.2	Habilitar puntos de atención presencial en sedes del Instituto de Desarrollo Urbano y en Puntos IDU de cada uno de los proyectos de infraestructura desarrollados por la entidad.	El 100% de los requerimientos ciudadanos radicados son recibidos y direccionados con oportunidad para su respuesta.	Oficina de Atención al Ciudadano	Permanente
	1.1.3	Facilitar el acceso a información sobre actividades, trámites y servicios; recibir y tramitar requerimientos ciudadanos; por medio de canales virtuales.	Página web, chat, formulario web, correo electrónico y acceso a SDQS habilitados y en funcionamiento.	Oficina de Atención al Ciudadano	Permanente
	1.1.4	Recibir y radicar requerimientos ciudadanos presentados de forma escrita.	El 100% de los requerimientos ciudadanos radicados son recibidos y direccionados con oportunidad para su respuesta.	Subdirección Técnica de Recursos Físicos	Permanente

PLAN GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 4.0	


ESTRATEGIA					
2. Transparencia y rendición de cuentas					
COMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
2.1. Información de calidad	2.1.1	Presentar en la página WEB del IDU elementos de planeación y gestión presupuestal y financiera en el marco del Plan de Desarrollo vigente, entre ellos: misión, visión, planes de acción por dependencia, plan anual de adquisiciones, ejecución presupuestal, estados financieros.	Información de la Planeación en Página web actualizada	OAP - STPC - OAC	Permanente
	2.1.2	Publicar en la página WEB del IDU la estructura organizacional, el modelo de gestión, los proyectos especiales, los trámites y servicios, así como información técnica sobre la infraestructura de transporte vial y el espacio público de la ciudad.	Información en Página web actualizada	OAP - OAC	Permanente
	2.1.3	Disponer 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 OAP	Mantener actualizada la información Hasta Dic2018
2.2. Diálogo con la ciudadanía	2.2.1	Implementar Comités IDU como espacios para el seguimiento ciudadano al desarrollo de proyectos de infraestructura.	Al menos 120 Comités IDU realizados en los proyectos en ejecución del 2018	OTC	Diciembre 2018
	2.2.2	Desarrollar Mesas de Construcción de Ciudad y Ciudadanía (MCCC) en las localidades de Bogotá, fomentando competencias ciudadanas para el conocimiento y control social a los proyectos.	57 MCCC desarrolladas en 19 localidades de Bogotá (3 mesas por cada localidad).	OTC	Diciembre 2018
	2.2.3	Asistir a citaciones y espacios convocados por congresistas, concejales, ediles, líderes comunales, entes de control, entre otros para brindar información sobre los proyectos de infraestructura y espacio público de interés para la comunidad.	Al menos 400 espacios con asistencia del IDU reportados en el aplicativo de seguimiento	OTC	Diciembre 2018
2.3. Seguimiento a la gestión institucional	2.3.1	Aplicar encuestas de satisfacción en la audiencia de Rendición de Cuentas y al finalizar las MCCC.	Encuestas de satisfacción	OTC	Permanente
	2.3.2	Asistir a las sesiones locales del Observatorio Ciudadano, lideradas por la Veeduría Distrital, mediante la entrega de evidencias de la gestión del Instituto durante la vigencia anterior.	Entrega de evidencias reportadas en aplicativo de seguimiento.	OTC	Cronograma Veeduría

PLAN GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 4.0	

ESTRATEGIA					
3. Apropiación y sostenibilidad					
COMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
3.1. La Ciudad es para la Gente	3.1.1	Formación en Entornos Escolares. Fortalecer la construcción de ciudad y ciudadanía desde la cultura ciudadana, mediante actividades formativas que generen conocimiento, pertenencia y corresponsabilidad.	Formar 32.760 estudiantes de Instituciones Educativas Distritales de Ciudad Bolívar, en el marco del proyecto TransMiCable.	Oficina de Atención al Ciudadano	Agosto 2018
	3.1.2	Padrinos y Madrinan de los Entornos. Talleres dirigidos a líderes comunitarios y ciudadanía en general, del área de influencia directa de los proyectos, para generar procesos de apropiación y sostenibilidad.	Al menos 30 talleres de apropiación dirigidos a ciudadanía del entorno del proyecto TransMiCable.	Oficina de Atención al Ciudadano	Agosto 2018

ESTRATEGIA					
4. Seguimiento al componente social de pliegos contractuales de proyectos					
COMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
4.1. Actualización y reformulación de los pliegos sociales	4.1.1	Reformulación de los pliegos sociales con un contenido de diálogo ciudadano y comunicación.	Documento de pliegos sociales para la etapa de construcción del proyecto Carrera Séptima.	Oficina de Atención al Ciudadano	Noviembre 2018
4.2. Seguimiento a programas orientados a la participación ciudadana en los proyectos	4.2.1	Implementación de acciones definidas en los pliegos contractuales de los proyectos, correspondientes al programa de información y divulgación a la comunidad.	Seguimiento en el sistema BACHUE, a la implementación del programa de información y divulgación a la comunidad.	Oficina de Atención al Ciudadano	Permanente
	4.2.2	Implementación de acciones definidas en los pliegos contractuales de los proyectos, correspondientes al programa de participación y servicio a la ciudadanía.	Seguimiento en el sistema BACHUE, a la implementación del programa de participación y servicio a la ciudadanía.	Oficina de Atención al Ciudadano	Permanente

ESTRATEGIA					
5. Gestión Territorial					
COMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
5.1. Gestión territorial orientada al control social y la participación	5.1.1	Participación en espacios de control social en los territorios, por solicitud de entidades y organizaciones públicas y comunitarias.	Al menos 400 espacios con asistencia del IDU reportados en el aplicativo de seguimiento	Oficina de Atención al Ciudadano	Permanente

PLAN GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
CÓDIGO PL-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 4.0	

<i>ESTRATEGIA</i>					
6. Formación de habilidades y competencias ciudadanas					
<i>COMPONENTE</i>	<i>ACTIVIDADES</i>		<i>META O PRODUCTO</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>FECHA PROGRAMADA</i>
6.1. Curso Desarrollo Urbano y Cultura Ciudadana	6.1.1	Implementar un proceso formativo de competencias en desarrollo urbano y cultura ciudadana, en el marco de proyectos de infraestructura IDU, formando ciudadanos de las diferentes localidades de Bogotá, funcionarios IDU e integrantes de equipos sociales de obras de infraestructura.	600 personas formadas.	Oficina de Atención al Ciudadano	Diciembre 2018
6.2. Mesas de Construcción de Ciudad y Ciudadanía	6.2.1	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 control social a los proyectos.	57 Mesas de Construcción de Ciudad y Ciudadanía desarrolladas en 19 localidades de Bogotá (3 mesas por cada localidad).	Oficina de Atención al Ciudadano	Diciembre 2018

9 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.

10 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.