CONSTRUYENDO CIUDAD

Título Fotografía: "Bogotá, movilidad sostenible para todos" - Autora:Arquitecta Jennifer Cañaveral Guzmán

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL PARA PROYECTOS DE DESARROLLO URBANO

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO
VEEDURIA DISTRITAL
BOGOTÁ HUMANA

CONSTRUYENDO CIUDAD

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL PARA PROYECTOS DE DESARROLLO URBANO

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO
VEEDURÍA DISTRITAL
BOGOTÁ HUMANA

ALCALDE MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
Gustavo Francisco Petro Urrego

DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO
William Fernando Camargo Triana

JEFE DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Henry Humberto Baquero Torres

EDICIÓN GENERAL
Lucy Molano Rodríguez
Rodrigo Flores González
Gabriela Durán León
Grupo de Gestión Social y Participación Ciudadana

CONSEJO DE REDACCIÓN
Lucy Molano Rodríguez
Rodrigo Flores González
Gabriela Durán León
Grupo de Canales de Información - OTC

COLABORADORES
Diego Mauricio Bejarano García
Paula Pinilla Orduz

DISEÑO, DIAGRAMACIÓN E IMPRESIÓN
IQE Services Ltd. - Colombia

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN. 4
ALCANCE. 6
1. PARTE I. CONTEXTUALIZACIÓN TEÓRICA 8
1.1 ¿En qué consiste la participación?. 8
1.2 Niveles de la participación 8
1.3 La participación como derecho, deber y medio 9
1.4 El control social: ¿En qué consiste? 10
1.5 Condiciones para el ejercicio del control social. 11
1.6 Herramientas jurídicas para el control social 11
1.7 Los actores del control social 13
1.8 Tipos de control social 14
2. PARTE II. EL INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, LA PARTICIPACIÓN Y EL CONTROL SOCIAL 16
2.1 ¿Qué hace el IDU? 16
2.2 ¿Quién es el responsable de facilitar la participación ciudadana y el control social en el IDU? 16
2.3 Mecanismos y estrategias de participación social que ofrece el IDU 17
2.4 Otros mecanismos y estrategias de participación 24
GLOSARIO 26
SIGLAS. 28
3. ANEXOS 29
3.1 Anexo 1. 29
3.2 Anexo 2. 30
3.3 Anexo 3. 34

INTRODUCCIÓN

El concepto de participación alude al proceso mediante el cual una persona o un grupo interviene en una situación dada para incidir en su desarrollo y destino final….Cuando ésta participación opera en la esfera pública, en escenarios donde los diferentes actores se encuentran para deliberar, confrontar sus ideas, construír reglas de juego sobre dimensiones específicas de la vida colectiva y/o construír acuerdos, en función de intereses específicos (sociales, territoriales, institucionales…) se denomina participación ciudadana.[1]

El concepto de participación ciudadana nace con la Constitución Política de Colombia de 1991 en los artículos 1 y 2, y fue retomado, desarrollado y adecuado a las circunstancias del país por medio de sentencias de la Corte Constitucional y de la Ley Estatutaria de Participación Ciudadana, entre otras. De manera particular la ciudad de Bogotá, ha desarrollado el concepto de participación tal como se evidencia a continuación:

Entiéndase la participación ciudadana como el derecho al ejercicio pleno del poder de las personas que en condición de sujetos sociales y políticos, y de manera individual o 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. La connotación ciudadana significa hacer efectivo el derecho a la participación para desarrollar y ejercer la capacidad de gestión, movilización, incidencia, control social en los procesos de planeación, implementación, evaluación de las políticas públicas y en la resolución de los problemas sociales, contribuyendo con ello a afianzar lazos de identidad y sentido de pertenencia, para avanzar en el logro de una cultura democrática y la consolidación de una sociedad más justa basada en la construcción colectiva de lo público.[2]

En este sentido, el control social a la gestión pública y la participación ciudadana -como fortalecimiento a la democracia participativa en los asuntos públicos- son principios esenciales de nuestra actual Constitución Política que

1 "Ruta para el fortalecimiento del control social". Documento de trabajo. Veeduría delegada para la participación y los programas especiales Noviembre de 2013 Bogotá D.C. 87 Páginas. Bogotá, 2013. Página 1.

2 Decreto 503 de 2011. Artículo 2. (Noviembre 16) "Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital".

tienen como fin garantizar que las acciones de la administración sean, transparentes, oportunas, sostenibles, apoyadas en acciones de corresponsabilidad, igualdad, eficacia, e imparcialidad y defiendan el interés general y el compromiso con la ciudad, basándose en la vinculación real y efectiva de ciudadanas y ciudadanos para fortalecer, proteger y garantizar los derechos de todas y todos en Bogotá.

Siendo así, se entiende que el control social es una forma de participación ciudadana a través de la cual, se logra ejercer una función crítica, de manera individual o colectiva, sobre la gestión de los servidores públicos o agentes privados que cumplen funciones públicas, mediante el uso de las herramientas constitucionales y legales previstas para la defensa de los derechos y los intereses ciudadanos; por lo que sus iniciativas, sus acciones y ejercicios de control social contribuyen a hacer más transparente y eficiente la gestión pública. Igualmente, con el ejercicio del control social se hacen efectivos los principios de corresponsabilidad, igualdad, eficacia, eficiencia, que orientan el quehacer de los servidores públicos, para lograr con ello una ciudad moderna y eficiente que ofrezca una mejor calidad de vida.

Partiendo de lo anterior, el Instituto de Desarrollo Urbano - IDU pone a disposición de los ciudadanos y ciudadanas el presente documento de participación ciudadana "Construyendo Ciudad" orientado a propiciar el fortalecimiento del ejercicio de los derechos ciudadanos, fundamentados en el marco jurídico vigente en el Distrito Capital de Bogotá, que le permitirá a la ciudadanía de manera individual y/o colectiva, reconocer y utilizar los diferentes espacios y estrategias que han sido diseñados para facilitar el control social de los ciudadanos y ciudadanas a la gestión del IDU, soporte fundamental en el desarrollo de la ciudad en el sector estratégico de movilidad.

ALCANCE

A partir de la Constitución de 1991, la participación se establece como un derecho y un principio que orienta el accionar del Estado Colombiano, definido éste como:

Colombia es un Estado Social de Derecho, organizado en forma de República Unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.[3]

La puesta en práctica de este modelo democrático, en el cual la participación aparece como principio de organización y como fin esencial del Estado, implica el deber de facilitarla y promoverla en las distintas esferas de la vida y el de fomentar la participación de la ciudadanía en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública en los procesos de toma de decisiones que conciernen al destino colectivo.[4]

La participación ciudadana y el control social no sólo están consagradas en la Constitución de 1991, sino que han tenido un amplio desarrollo normativo y jurisprudencial, extendiéndose a los diferentes ámbitos que hasta hace poco eran vistos como de intervención exclusiva del aparato estatal y en los que la ciudadanía no jugaba más que un papel pasivo como usuarios de servicios, como sujetos excluídos de la deliberación y la concertación de las decisiones públicas o como actores externos de las acciones de la administración pública.

La Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) en su artículo 78, referente a la democratización de la administración pública señala que:

Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.[5]

Desde esa obligación, el IDU involucra la participación ciudadana y el control social en cada una de las etapas de los proyectos de infraestructura urbana (Pre

3. Artículo 1, Constitución Política de Colombia.

4. Artículo 103, Constitución Política de Colombia.

5. Ley 1474 de 2011.

factibilidad, factibilidad, estudios y diseños, construcción y mantenimiento), donde se presentan acciones diferentes en cada una de ellas y en las cuales las ciudadanas y ciudadanos pueden y deben participar para aportar su saber y conocimiento de los lugares donde habitan y así contribuir a que todos los proyectos que el IDU ejecuta ayuden a "mejorar las condiciones de movilidad en términos de equidad, integración, seguridad y accesibilidad de los habitantes del Distrito Capital mediante la construcción y conservación de obras de infraestructura de los sistemas de movilidad y espacio público".[6]

Para lograr que la participación de las ciudadanas y ciudadanos sea cada vez de mayor cantidad y calidad y "en búsqueda de alcanzar un desarrollo urbano en el que el centro de la preocupación sea el ser humano y alrededor del mejoramiento de su calidad de vida giren las determinaciones en materia de movilidad y transporte"[7], el IDU en todas las etapas de los proyectos de infraestructura urbana realiza una gestión social que reconoce los saberes, las preocupaciones y los intereses de la ciudadanía buscando que las comunidades aporten al desarrollo de sus territorios y en general, al desarrollo de la ciudad de Bogotá.

La gestión social adelantada por el IDU, se hace teniendo como punto de partida los derechos de las y los ciudadanos a participar en el desarrollo de la ciudad, mediante el suministro de información completa sobre los proyectos y a través del reconocimiento de los saberes, las opiniones y propuestas de la ciudadanía para la factibilidad, diseño y ejecución de los proyectos urbanísticos.

El IDU como responsable de los proyectos de infraestructura de movilidad y de espacio público, debe garantizar la participación y el control social de las y los ciudadanos en todo el ciclo de vida de los proyectos, y para ello, se han desarrollado acciones encaminadas a garantizar el ejercicio efectivo de la participación. A continuación se socializan las estrategias de gestión social para cada una de las etapas de los proyectos para que la ciudadanía las conozca y se empodere de ellas.

6. Resolución IDU 3558 de 2012. Misión del IDU.

7. Guía de gestión social para el desarrollo urbano sustentable. IDU. 2014. Pág. 6.

1. PARTE I - CONTEXTUALIZACIÓN TEÓRICA

1.1 ¿En Qué Consiste la Participación?

En términos generales, la participación puede ser entendida como la acción de individuos o grupos, para conocer, decidir, acompañar y vigilar los asuntos públicos, a través de la manifestación de problemas, el diseño, la discusión, la proposición y práctica de soluciones, el control y la vigilancia de las acciones y la defensa y promoción del interés general.[8]

Por ello, el IDU propicia la participación ciudadana como un ejercicio de visibilización de las comunidades, de sus voces, de sus saberes, de sus derechos, como la capacidad de intervenir para incidir en las decisiones institucionales y producir cambios positivos en todo lo concerniente a los proyectos y a la calidad de los mismos.[9]

1.2 Niveles de la Participación

La intervención ciudadana en la gestión pública se puede dar en diferentes niveles, ellos son:

De Información: Conjunto de datos, hechos, mensajes o documentos, que permite a las y los ciudadanos, de manera fácil, oportuna y pertinente, el conocimiento de una determinada situación.

De Iniciativa: A través de la cual una persona o un grupo de ciudadanos y ciudadanas adelantan propuestas que pueden ser concertadas y agendadas con la administración sobre temas, proyectos y/o programas, que les afecten en su vida cotidiana, y obtener incidencia real y efectiva en los procesos de gestión de la política pública respectiva.

De Consulta: Las y los ciudadanos brindan opiniones acerca de asuntos de la gestión pública sometidos a su consideración.

De Concertación: Acuerdos logrados por las y los ciudadanos alrededor de temas públicos.

De Decisión: Se adoptan líneas de conducta que deben ser ejecutadas por un(a)servidor(a) público(a).

De Fiscalización: Se refiere al control ciudadano de las conductas de los servidores públicos encargados de ejecutar acciones de interés público, sean ellos estatales o no.

8. Veeduría Distrital, "Democracia participativa y control social a la Gestión Pública Guía de formación a servidores públicos" Bogotá, Octubre 2005. Página 29.

9. Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía. IDU. Bogotá. 2014.

Existen distintos tipos de participación y la Procuraduría General de la Nación establece en su documento de consulta del Plan Nacional de Formación cuatro tipos de participación, a saber:[10]

- **Participación Comunitaria:** donde la comunidad se convierte en gestora y ejecutora de su propio desarrollo, participando activamente en la construcción de obras que los beneficien.
- **Participación Ciudadana:** donde la ciudadanía participa y toma decisiones que impliquen mecanismos de participación como: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria de mandato.

- **Participación Social:** donde la ciudadanía se organiza en grupos y colectividades según afinidades o intereses (madres comunitarias, voluntarios de la salud, organizaciones ambientalistas…) con el fin de defender o abogar por los intereses de su grupo.
- **Participación Política:** entendida como la posibilidad que tiene todo ciudadano de elegir y ser elegido como alcaldes, gobernadores, presidente, ediles, concejales, diputados, representantes y senadores.

1.3 La Participación Como Derecho, Deber y Medio

La participación debe ser realizada integralmente, por ello hay que entenderla:

- **Como Derecho:** se establece como un derecho fundamental y el Estado debe para ello disponer a favor de los ciudadanos y ciudadanas mecanismos que favorezcan, protejan e incentiven el ejercicio participativo. En otros términos, el Estado está en la obligación de promover y facilitar el derecho a participar en la toma de decisiones que afectan la vida económica, política, social, administrativa, ambiental, jurídica y cultural del país.
- **Como Deber:** tal como lo consagra la Constitución. Es un deber que cada ciudadano y ciudadana tiene consigo mismo y con la colectividad. Es un deber consigo mismo, para no dejar que otros decidan por él, que sus derechos sean respetados y garantizados. Es un

10. http://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/descarLgas/participacion_ciudadana/Modulo%201.pdf

deber con la colectividad, en la búsqueda del bienestar general, para garantizar que el Estado cumpla con los deberes que tiene con los ciudadanos y ciudadanas, para proteger los recursos de todos y el bienestar colectivo.

- **Como Medio:** la participación se ha instituído como un medio para reivindicar otros derechos y alcanzar los objetivos y propósitos de los ciudadanos y ciudadanas, dado que la participación permite a los ciudadanos y ciudadanas opinar, debatir y decidir cuál es el destino colectivo que merecen y quieren, para ellos, ellas y para sus futuras generaciones.

1.4 El Control Social ¿En Qué Consiste?

Es una forma de participación ciudadana que permite a los individuos y a las organizaciones de la sociedad civil influir en los asuntos del Estado, con el propósito de incrementar la responsabilidad y la integridad en el manejo de la gestión pública y de sustraerlo de la apropiación privada. Sus contenidos hacen referencia, básicamente, a actividades ciudadanas de vigilancia, seguimiento, evaluación, denuncia, queja, observación, sugerencia, crítica y sanción social.[11]

Para que la participación tenga una verdadera incidencia en las decisiones públicas es necesario que la ciudadanía considere los siguientes aspectos:[12]

1. Realismo para entender las posibilidades concretas de la administración para ejecutar cabalmente su gestión.
2. Argumentos y razones objetivas que les permitan explicar a la administración lo que observan de su gestión.
3. Propuestas, orientando a la administración sobre lo que quiere la comunidad y por qué.
4. Oportunidad, buscando un impacto preventivo de su acción, informando en el momento adecuado.
5. Actitud respetuosa, asumiendo que a través del control social la ciudadanía son colaboradores de la administración.
6. Conocimiento, solicitando con precisión lo que se requiera, promoviendo que la administración entregue la información de forma clara, suficiente y oportuna.
7. Solidaridad, en representación de las comunidades destinatarias de la gestión.
8. Responsabilidad, para asumir las consecuencias positivas y negativas de las acciones que se adelantan.

11. Veeduría Distrital, "Democracia participativa y control social a la Gestión Pública – Guía de formación a servidores públicos" Bogotá, Octubre 2005.

12. http://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/descargas/participacion_ciudadana/Modulo%201.pdf

1.5 Condiciones para el Ejercicio del Control Social

Siendo una forma de participación ciudadana, el control social requiere para su ejercicio efectivo, de unas condiciones mínimas, a saber:

- **La autonomía:** es la decisión del individuo de manera independiente para autodeterminarse y encaminar su conducta a un quehacer, que por sí mismo dispone. Para este caso, la práctica de un ejercicio ciudadano de control social a la gestión pública.
- Por ello la Corte Constitucional expresa que "La actividad de participación en el control no puede ser invadida por el Estado, quien tiene que otorgar los espacios para que la sociedad intervenga de manera directa en dichas actividades".[13]
- **La transparencia de la gestión pública:** facilita el ejercicio del control social, toda vez que garantizando a los ciudadanos y ciudadanas los derechos, deberes, instrumentos y procedimientos consagrados en la ley; la gestión del Estado deberá asegurar el libre acceso de todas las personas a la información y documentación relativa a las actividades de interés colectivo, de conformidad con las normas vigentes sobre la materia.
- **Herramientas jurídicas para el ejercicio del control social:** son los medios con los que cuentan las ciudadanas y ciudadanos para hacer valer sus derechos; entre ellos se encuentra: el derecho de petición, el derecho a la información, la audiencia pública, la revocatoria del mandato, la denuncia, la acción de nulidad y las acciones consagradas jurídicamente para protección de los derechos como: la acción de tutela, la acción popular, la acción de cumplimiento y la acción de grupo.

1.6 Herramientas Jurídicas para el Control Social[14]

Para hacer efectivo jurídicamente el ejercicio del control social se han establecido algunas herramientas a través de las cuales las ciudadanas y ciudadanos participan en la gestión de la Administración Distrital, para conocer lo que se realiza, decidir, plantear recomendaciones, observaciones o denuncias y hacer valer sus derechos cuando se vean desconocidos o amenazados. Las herramientas jurídicas son:

- **Derecho de Petición:**[15] es el derecho que tienen los ciudadanos y ciudadanas a presentar peticiones respetuosas, de interés general o particular, ante las autoridades públicas o ante los particulares que cumplen alguna función pública, con el fin de que sean resueltas pronto y de una

13. Sentencia 292 de 2003. Corte Constitucional.

14. Los conceptos en este documento consignados son tomados de la serie "Plan Nacional de Formación para el Control Social a la Gestión Pública, Módulo 2 "Mecanismos jurídicos para el control social, Momento de Fundamentación", Edición 2006. y de la "Guía para la Formación de Servidores Públicos, publicado por la Veeduría Distrital y la Universidad del Valle, Bogotá D.C., Septiembre de 2005".

15. Artículos 20, 23, 73, 74 Constitución Política; Código Contencioso Administrativo, artículos 5, 33 y 75; Decreto 2150 de 1995, artículo 16; Ley 489 de 1998 artículo 35, Ley 190 de 1995, artículos 17, 18, 53.

forma efectiva. El Derecho de Petición constituye el medio a través del cual los ciudadanos ejercen control social a las actividades que son de interés particular o general.

El Derecho de Petición puede ser ejercido con varios propósitos del cual depende su tiempo de respuesta:

- Quince (15) días hábiles siguientes a su presentación para peticiones de interés particular o general.
- Diez (10) días hábiles, para peticiones o solicitudes de información.
- Treinta (30) días hábiles para solicitudes de consulta en relación con la materia a cargo de la entidad.
- Diez (10) días hábiles para solicitud de documentos que reposen en las oficinas públicas y expedición de copia de los mismos.

  Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.
- Tres (3) días hábiles, para copias o certificaciones relacionadas con expedientes.

- **Audiencia Pública:**[16] es la reunión de miembros de la comunidad, organizaciones sociales, organizaciones no gubernamentales y autoridades, que se realiza públicamente, con el fin de consultar, escuchar quejas, debatir, llegar a acuerdos sobre asuntos de interés general; sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de las entidades, en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos. Las entidades del Distrito deberán realizar audiencias públicas en la ejecución de proyectos de gran impacto para la ciudad.
- **Denuncia:**[17] es el acto de poner en conocimiento de la autoridad aquellos hechos que presuntamente constituyan un delito, es decir, una infracción a la ley penal.
- **Acción pública de inconstitucionalidad:** ésta acción puede ser definida como la facultad que tienen todos los ciudadanos y ciudadanas colombianos de impugnar ante la Corte Constitucional, por ser violatorios de la norma fundamental, para los actos que contempla el artículo 241 de la Carta Política.
- **Acción pública de nulidad:**[18] permite declarar nulo o suspender provisionalmente un acto administrativo de carácter general que amenace

16. Artículos 32 y 33 Ley 489 de 1998 y Numeral 3 del artículo 4 del Decreto 371 de 2010.

17. Código de Procedimiento Penal, artículos 25, 27, 28, 43 y 327 y los delitos contra la administración pública están regulados en el Código Penal en el TITULO XV.

18. Artículo 84 del Código Contencioso Administrativo.

o viole un precepto de la Constitución Política.

- **Acción de tutela:**[19] cualquier persona puede usar ésta acción para solicitarle a un juez la protección rápida y efectiva de sus derechos fundamentales cuando éstos son amenazados o violados por una autoridad pública o por particulares.
- **Acciones populares:**[20] es un mecanismo para la defensa y protección de los derechos e intereses colectivos, es decir, aquellos que afectan el patrimonio, el espacio, la seguridad pública, la moral administrativa, la libre competencia económica, el ambiente y la salud pública.
- **Acción de grupo:** [21] la acción de grupo o de clase es la garantía constitucional de carácter judicial que permite a una pluralidad de personas, constituídas como grupo, acudir ante la justicia para reclamar la reparación del daño ocasionado a un derecho fundamental, a un derecho o interés colectivo, o a un derecho de carácter patrimonial de cada uno de los miembros de ese conjunto de personas, cuando el daño sea producido para todos por una misma causa.
- **Acción de cumplimiento:** [22] es un mecanismo para la protección de los derechos, que busca atacar el incumplimiento de normas (Constitución Política, leyes, decretos), actos administrativos, deberes y obligaciones de la administración pública.

1.7 Los Actores del Control Social

El control social puede ser ejercido por cualquier individuo o grupo que actúe en función del interés público. En tal sentido, es un campo abierto a la intervención de diversos actores; entre éstos, pueden ser mencionadas las siguientes categorías de agentes de control social a la gestión pública:

- Ciudadanos y ciudadanas de manera individual.
- Comunidades, veedurías ciudadanas, grupos de control social, redes de control social, juntas de acción comunal, organizaciones no gubernamentales, cámaras de comercio, universidades, asociaciones gremiales y demás organizaciones de la sociedad civil.
- Instancias institucionalizadas de participación ciudadana y control social convocadas por el Estado: por ejemplo, los Consejos de Cultura o los Consejos Territoriales de Planeación.
- Instancias institucionalizadas para el ejercicio del control social: entre ellas puede mencionarse los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos.
- Los medios de comunicación.

19. Artículo 86 de la Constitución y está reglamentada por los Decretos 2591 de 1991, 306 de 1992, Decreto 1382 y Decreto 404 de 2002.

20. Consagradas en el artículo 88 de la Constitución Política, desarrollado por la Ley 472 de 1998.

21. Artículo 88 de la Constitución Política desarrollado en la Ley 472 de 1998.

22. Artículo 87 de la Constitución Política y se desarrolla en la Ley 393 de 1997.

1.8 Tipos de Control Social

Para ejercer el control a la gestión administrativa pública existen las siguientes

Tipo de Control	Control Administrativo	Control Fiscal	Control Jurisdiccional
Ejercido Por	Las propias instituciones estatales a través de sus oficinas de control interno	Las Contralorías (nacional, departamentales, municipales, distritales y locales).	Las diversas autoridades de la Rama Judicial, bien sea mediante la actividad de la * Jurisdicción Ordinaria (corte suprema de justicia, Magistrados de Tribunales del Distrito Judicial, Juzgados Civiles, Laborales, Penales, Agrarios, de Familia, de Ejecución de Penas, Especializados y Promiscuos. * Jurisdicción contenciosa Administrativa (Consejo de Estado, Tribunales de lo Contencioso Administrativo y Jueces Administrativos). * Jurisdicción Constitucional (Magistrados de la Corte Constitucional). * Jurisdicción de Paz (Jueces de Paz), de la Jurisdicción de las Comunidades Indígenas (Autoridades de los territorios Indígenas), * Fiscalía General de la Nación * Consejo Superior de la Judicatura (Sala Administrativa y Sala Jurisdiccional Disciplinaria a Nivel Nacional y Consejos Seccionales en las Capitales de Departamentos).
Objetivo	Desarrollar estrategias gerenciales que conduzcan a que la administración sea eficiente, eficaz, imparcial, moral y transparente.	Realiza la vigilancia fiscal, posterior y selectiva. Control financiero, de gestión y resultados.	Busca prevenir y sancionar conductas típicas, antijurídicas y culpables.

categorías o tipos de control:

Control Disciplinario	Control Preventivo	Control Político	Control Social
Lo realiza el Ministerio Público a través de * Procuraduría General de la Nación * Defensoría del Pueblo * Personerías * Consejo Superior de la Judicatura	La Veeduría Distrital que es un órgano de control de carácter preventivo, según lo estipulado en el acuerdo 24 de 1993, expedido por el Consejo de Bogotá. Es un órgano único en el país.	Ejercido por los órganos de representación política: * Congreso de la República * Asambleas Departamentales * Consejos Municipales y Distritales * Juntas Administradoras Locales	Realizado por los ciudadanos directamente o a través de sus organizaciones sociales y comunitarias, veedurías, comités de vigilancia y demás órganos creados para tal efecto
Guarda y promoción de los derechos humanos, del interés público y vigilancia a la conducta de los servidores públicos.	La veeduría Distrital es el órgano de control preventivo por excelencia, característica que la diferencia sustancialmente de los demás entes de control. Por un lado interactúa con las entidades distritales para que mejoren su gestión de manera oportuna, y por el otro, con la ciudadanía, de cara a la vigilancia responsable y efectiva de la gestión pública del Distrito.	Busca prevenir el ejercicio arbitrario y negligente de la función pública de los miembros del gobierno y contribuir de esa manera al mejor desempeño de estos últimos en el ejercicio de sus responsabilidades políticas.	Busca vigilar y controlar la gestión pública, los resultados de la misma y la prestación de los servicios públicos suministrados por el Estado y por los particulares, siempre en función del interés colectivo.

2.1 ¿Qué hace el IDU?

El Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, es la entidad responsable de la construcción y conservación de la malla vial arterial y la malla vial intermedia[23] de la ciudad de Bogotá, que es el soporte del transporte público de los corredores de movilidad local y de las rutas alimentadoras, y el espacio público asociado a estas mallas viales, que comprende: ciclo-rutas, andenes, puentes peatonales, zonas bajo puentes, sardineles, alamedas, plazoletas, parques y plazas.

El IDU otorga permisos para usos temporales del espacio público, como también para las licencias de excavación requeridas para la instalación de redes y acometidas de servicios públicos domiciliarios.

En la ejecución de los proyectos el IDU, busca articular los componentes social, ambiental y de ingeniería, para obtener un impacto positivo en la calidad de vida de las ciudadanas y ciudadanos de Bogotá.

Desde el aspecto social, se busca fortalecer la participación de la ciudadanía y el control social de los recursos públicos, fomentando un desarrollo humano y la capacidad de la ciudadanía para incidir.

La gestión ambiental, está encaminada a comprender integralmente el territorio con el fin de mitigar los impactos negativos de los proyectos. Adicionalmente, a través de la gestión ambiental adelantada por el IDU se busca desarrollar las capacidades de las comunidades para proteger el medio ambiente.

El componente de ingeniería busca concretar en el proyecto constructivo los mejores estándares de calidad para que se ejecuten las obras y a la vez hace seguimiento y control a los contratistas.

2.2 ¿Quién es el Responsable de Facilitar la Participación Ciudadana y el Control Social en el IDU?

Actualmente es la **Oficina de Atención al Ciudadano**, la cual busca implementar y desarrollar, programas, planes y acciones necesarias, para atender a la ciudadanía de forma oportuna, bajo criterios de efectividad, eficiencia, calidad y calidez en la regulación del servicio, basados en la aplicación de estrategias de participación ciudadana, administración de canales de interacción ciudadana, gestión interinstitucional y gestión social, creadas para garantizar los derechos de la comunidad, la optimización de los recursos y el adecuado seguimiento y control a la gestión.

23 Ver Anexo 1. Tipos de Malla vial y Entidades responsables

En este sentido, el objetivo de la participación ciudadana en el IDU es crear y fortalecer los espacios de participación donde las ciudadanas y ciudadanos se integren y aporten a los proyectos de infraestructura vial y de espacio público que ejecuta el IDU. Cabe señalar, que la participación ciudadana es un mecanismo que impulsa el desarrollo local, la democracia participativa y la cultura ciudadana, el derecho a la ciudad, la responsabilidad social y poner en marcha procesos de control social oportuno y sostenible, basado en los principios de corresponsabilidad, igualdad, eficacia, transparencia e imparcialidad.

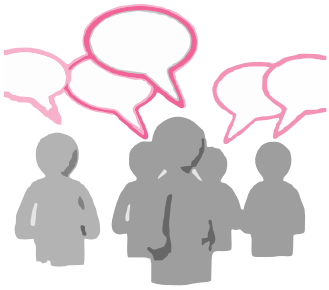
2.3 Mecanismos y Estrategias de Participación Que Ofrece el IDU

Los mecanismos y estrategias se describirán a continuación por cada una de las etapas del ciclo de un proyecto de infraestructura vial como se aborda en la entidad.

Ciclo de un Proyecto en el IDU

Etapa de Pre Factibilidad [24]

En esta etapa el propósito es poder realizar un primer análisis de las alternativas que construyen en conjunto las y los especialistas del IDU en las áreas técnica, ambiental, predial, económica, para un proyecto específico.



A nivel social, se realiza una caracterización básica de las condiciones sociales, económicas, culturales, ambientales, del área de influencia directa e indirecta y de sus posibles impactos en la población que vive en el territorio donde se piensa realizar el proyecto.

La ciudadanía en esta etapa tiene la oportunidad de participar activamente en:

- La caracterización socio territorial del área de influencia con el fin de conocer sus características, necesidades y expectativas frente al proyecto para lograr minimizar los posibles impactos negativos y potenciar los impactos positivos.
- Contribuir a la selección de la alternativa socialmente más viable.
- Reuniones que se requieran por parte de la entidad, comunidad o entes de control.

Con los resultados se decide si el proyecto reúne las condiciones para realizarlo (viabilidad) o si es rechazado (inviable). Si el proyecto es considerado viable, pasa a la siguiente etapa del ciclo que se conoce como factibilidad.

24. Si no se realiza pre factibilidad por decisiones ajenas al proyecto, el componente social en la etapa de factibilidad deberá desarrollar las acciones contenidas en pre factibilidad a efectos de obtener los productos que demanda este proceso.

Etapa de Factibilidad

Esta etapa tiene como objetivo poner en consideración de las ciudadanas y ciudadanos, el proyecto a realizar, mediante la presentación de las alternativas que se adelantaron en la etapa de pre factibilidad. Se informa a las comunidades acerca de las características de los proyectos, las posibles afectaciones que se puedan presentar y los primeros elementos de diseño a tener en cuenta en la definición del proyecto para su posible construcción.

- Esta etapa es importante porque mediante las reuniones con la comunidad, ésta puede y debe hacer los aportes necesarios para que el proyecto responda a sus expectativas e inquietudes y que desde un enfoque de derechos –desarrollo de capacidades, acceso a recursos y aportes para incidir en su propio futuro– el IDU las tenga en consideración, las valore y genere las alternativas.

- Para construír las alternativas de desarrollo del proyecto, se toma en cuenta la opinión de la ciudadanía, el saber territorial que soporta las propuestas comunitarias en un ejercicio participativo sobre qué situaciones o problemáticas de los territorios debe tener en cuenta el proyecto; para ésto se hace una exposición amplia por parte de los técnicos, y un ejercicio de participación ciudadana a través de diversas herramientas. Al término del ejercicio, se presentan los resultados a la comunidad, es decir, cuál es la alternativa más viable para pasar a la siguiente etapa del proyecto que es la de Estudios y Diseños.
- Se tiene en cuenta el contexto general del proyecto y sus particularidades en el nivel local, de UPZ y del barrio y sus afectaciones e incidencias en el proceso de construcción de ciudad en cada una de las escalas de la planeación urbana (metropolitana, urbana, zonal y local). De ésta manera, se desarrolla un ejercicio colectivo de aproximación a las características del proyecto y su impacto sobre el desarrollo urbano del territorio donde se está ejecutando el mismo.

En ésta etapa los espacios y herramientas de participación que el IDU pone a disposición de la ciudadanía y a los que son convocados mediante afiches, volantes, correo electrónico, llamadas telefónicas, información por medios masivos locales o distritales, son:

- **Reunión de inicio:** Con su asistencia a ésta reunión usted puede obtener información sobre las características del proyecto, entre ellas: ¿Quién es el contratista? ¿Qué se tiene proyectado? ¿Cuáles son las alternativas? ¿Cómo es el proceso? ¿Qué se espera de las comunidades? y puede también

plantear sus inquietudes y sugerencias para el mejor desarrollo del proyecto.

- **Comité CREA:** Haciendo parte de éste comité usted puede contribuír a realizar el control ciudadano a los proyectos, divulgar información acerca de los mismos, comunicar al contratista del IDU las inquietudes de la comunidad sobre el desarrollo del proyecto, promover alternativas de solución a eventuales conflictos y fortalecer la participación de la comunidad en el desarrollo del proyecto y en su sostenibilidad.
- **Punto CREA:** Espacio físico de atención a la ciudadanía para todo lo referente a la información del proyecto, para la radicación de sus quejas, inquietudes, sugerencias,
- **Reuniones específicas:** Dentro del desarrollo del proceso, las y los ciudadanos pueden ser convocados a reuniones especiales para trabajar temas específicos del territorio donde se va a ejecutar el proyecto, a través de metodologías como cartografía social, grupo focal, mesas de diálogo, mediante las cuales se busca tener la visión de la ciudadanía sobre el impacto positivo y negativo del proyecto.
- **La ciudadanía también puede participar** respondiendo diversas encuestas realizadas por el IDU para conocer su opinión sobre varios temas referentes a situaciones del proyecto o de la localidad/ciudad.
- **La ciudadanía puede convocar o ser convocada** a realizar recorridos de identificación del territorio donde se va a realizar el proyecto, para conocer de cerca sus problemáticas, sus sugerencias, sus recomendaciones, aportando así a construir la mejor alternativa a diseñar.
- **Reunión de finalización:** Esta reunión es importante realizarla para que se informe a la ciudadanía de los resultados del proceso hecho con las comunidades, es decir, se presenta a las comunidades la mejor alternativa para el proyecto y cuáles han sido los aportes valorados positivamente por la Entidad. Esta alternativa pasa a la etapa siguiente que es la de Estudios y Diseños.
- **Atención a Veedurías Ciudadanas:** En cumplimiento de la Ley 850 de 2003 y el Acuerdo 142 de 2005, se debe suministrar la información que estas veedurías requieran de conformidad con las facultades legales a ellas conferidas. Para la coordinación de ésta actividad se deberán tener en cuenta los lineamientos establecidos por el IDU y la Administración Distrital.

Etapa de Estudios y Diseños

Se presenta a los ciudadanos y ciudadanas los diseños de la alternativa seleccionada en la etapa de factibilidad, para recibir sus primeras impresiones e inquietudes y se explica cómo será el proceso de diálogo con ellos y se especifica claramente hasta dónde las opiniones y puntos de vista de la ciudadanía pueden tener incidencia en ésta etapa.

Es importante señalar que ésta etapa es definitiva para la posterior construcción del proyecto, de hecho, es la fase donde las comunidades tienen el derecho y la

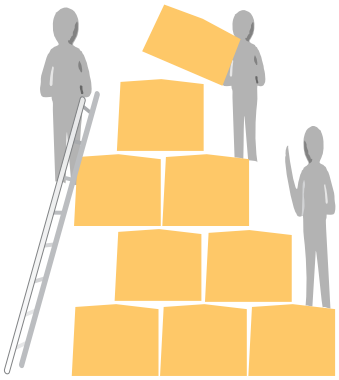
responsabilidad de manifestar sus puntos de vista, sus intereses, sus expectativas y sus preocupaciones, pues es el momento de concretar el proyecto, de contribuir a determinar por ejemplo: cómo va a ser el tratamiento del espacio público, cómo va ser el manejo ambiental; hacer un análisis de lo social, económico, ambiental y cultural del territorio de influencia del proyecto; determinar la población a desplazar por la compra de los predios necesarios para el proyecto; entre otras variables a tener en cuenta y que van a ir definiendo los costos de la totalidad del proyecto para su posterior licitación y construcción.

- En ésta etapa las sugerencias y recomendaciones de la comunidad son valoradas y analizadas para ver cuáles de ellas tienen posibilidad de ser incorporadas a los diseños finales. Este ejercicio de participación es vital para que las comunidades tengan conocimiento real y directo de cada proyecto y pueda comprender sus características, su valor para el desarrollo urbano de la ciudad y generar una apropiación del mismo que permita un mejor control social en la posterior etapa de construcción.
- También, desde el proceso de participación, es necesario comprender que ésta etapa tiene un alto componente de doble vía entre las y los ciudadanos y el IDU, donde se van realizando los acercamientos necesarios para incorporar las propuestas viables en el diseño definitivo del proyecto en discusión.
- Con todos los aportes realizados, se elabora la propuesta o diseño final del proyecto que debe ser aprobado por las entidades distritales competentes (Acueducto, Codensa, Secretaría Distrital de Ambiente, etc). Al término del ejercicio, en una reunión de finalización, se presentan los resultados a la comunidad, es decir, el diseño final que pasará a licitación para la construcción. En esta reunión se debe dar las debidas explicaciones a la ciudadanía de las decisiones respecto del diseño final y características del proyecto.

Para el ejercicio de participación, las y los ciudadanos son convocados a realizarlo mediante los espacios y herramientas de participación que el IDU tiene definidos para ello y que ya se describieron en la etapa de factibilidad, entre ellos: reunión de inicio, punto CREA, comité CREA, reuniones específicas, encuestas, recorridos, mesas temáticas, reunión de finalización, atención a veedurías ciudadanas.

Etapa de Construcción

En ésta etapa se realiza la construcción física del proyecto y es el momento para que las ciudadanas y ciudadanos acompañen participativamente las actividades de la gestión social del proyecto.



Esta gestión se desarrolla mediante programas y acciones que permiten un adecuado manejo de los impactos de carácter social. Para lo anterior, existe un equipo humano que trabaja

en el mejoramiento continuo de las relaciones IDU - Ciudadanía, mediante la creación y gestión de mecanismos de participación ciudadana y control social que buscan promover entre las y los ciudadanos y contratistas la apropiación, el respeto y sentido de pertenencia en los diferentes proyectos.

Es de resaltar, que la gestión social del IDU a través de los profesionales sociales, tanto de la entidad como de los contratistas e interventores, busca aumentar la participación a través de programas que permiten el desarrollo eficiente y transparente de los proyectos de infraestructura y movilidad de Bogotá.

Es importante tener en cuenta que éstas propuestas responden a un marco general, sin embargo cada proyecto que se ejecuta en la entidad requerirá de una especificidad en cuanto a los programas y actividades que respondan a las necesidades de cada uno.

Para que la ciudadanía tenga un mejor conocimiento de esos programas y puedan participar en los mismos, se describen a continuación algunos de los más utilizados y se explican algunas de las actividades.

- **Programa de participación y servicio a la ciudadanía**

Este programa está encaminado a garantizar la participación ciudadana y establecer los canales de comunicación con la población residente en el área de influencia del proyecto, buscando la apropiación del mismo por parte de la ciudadanía. Permite dar a conocer todas las actividades que se realizarán durante el tiempo de ejecución del proyecto, para que todas y todos los ciudadanos conozcan con antelación como se pueden ver afectados o beneficiados, el cronograma para que puedan hacerle seguimiento y control, los canales de atención, los procedimientos para las solicitudes, quejas, reclamos, entre otras. A continuación se enuncian algunas de las actividades que se realizan:

Reuniones participativas: Son reuniones de todo tipo a las que el IDU convoca a las ciudadanas y ciudadanos, tienen la finalidad de fomentar la participación para establecer una comunicación directa con la comunidad y lograr un diálogo continuo donde se pueda compartir información, avances y dificultades del proyecto en ejecución, para que éste se realice con la mayor calidad y rapidez posible y contribuya a mejorar la calidad de vida de los territorios donde las ciudadanas y ciudadanos realizan sus actividades diarias. Estas reuniones pueden ser:

De inicio: en éste encuentro se informa a los asistentes las condiciones generales del proyecto a ejecutar, por ejemplo: el cronograma de obra, los costos, el contratista del IDU que va a realizar el proyecto, los responsables sociales y técnicos, el tipo de obra a realizar, las vías a intervenir, entre otros.

De avance: en éste encuentro el contratista debe informarle a las ciudadanas y ciudadanos sobre el desarrollo del proyecto, el estado de cumpliendo del

cronograma de obra, las dificultades que se están presentando, obras del proyecto que falta por ejecutar, entre otros.

De finalización: éstas reuniones se realizan al terminar las actividades de la etapa de construcción y en ésta oportunidad, el contratista debe informar a las ciudadanas y ciudadanos todo lo que se alcanzó a hacer, los compromisos que quedan en las pólizas de la garantía única de cumplimiento de las obligaciones del contrato y por último, se recogen las inquietudes, sugerencias, quejas, reclamos o solicitudes de los asistentes para resolverlas.

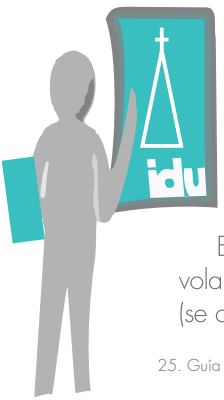
Extraordinarias: pueden ser programadas por la ciudadanía y/o la entidad.

Para tener una adecuada sistematización de la información y documentación de las actividades de gestión social, se procederá a levantar registros de asistencia a las reuniones, registro fotográfico y documento síntesis de la misma (acta) para lo cual se utilizarán los formatos establecidos por la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU.

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

Levantamiento de actas de vecindad: El Contratista deberá levantar actas de vecindad al 100% de inmuebles que puedan verse afectados por las actividades de obra, con el fin de que cuando se presente una queja o reclamo respecto a un daño, sea posible determinar de quién es la responsabilidad del daño reportado; por lo tanto, la acción a seguir será la evaluación del acta levantada (registro fílmico y reporte escrito).

Este programa incluye también espacios y herramientas ya descritas en factibilidad, tales como punto CREA, comité CREA, encuestas, recorridos, mesas temáticas, reuniones extraordinarias, atención a veedurías ciudadanas.



- **Programa de información y divulgación**

"A través de éste programa se garantizará la información completa, clara, veraz y oportuna a la población de las áreas directa e indirecta de todas las actividades relacionadas con el proyecto"[25]. Así, el IDU garantiza el derecho a la información de las y los ciudadanos para lograr una efectiva participación.

Esta información se difunde a través de afiches informativos; volantes de información; vallas fijas; puntos satélites de información (se ofrece información en lugares de encuentro de la comunidad,

25. Guía de gestión social para el desarrollo urbano sustentable – IDU. Bogotá, 2014. Página 105.

por ejemplo: una tienda de barrio); volante de plan de manejo de tráfico, es decir, las vías a utilizar mientras se ejecuta el proyecto; página web del IDU; plegables de sostenibilidad: se brinda información sobre el buen uso y mantenimiento del proyecto; cuñas radiales y televisivas (en algunas obras); valla fija; avisos en periódicos comunitarios locales y privados, de circulación local y nacional.

El material divulgativo debe contar con la imagen corporativa del IDU, los datos básicos del proyecto y del contratista.

Es de resaltar que los elementos de divulgación de información, contienen información precisa acerca de dirección y teléfono del punto de atención CREA y debe contener información real de la obra.

- **Programa de capacitación y formación ciudadana**

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

Entre las temáticas a desarrollar se encuentran: democracia participativa, fortalecimiento de la cultura ciudadana, educación vial, resolución de conflictos, promoción del espacio público, entre otras.

- **Programa de contratación de mano de obra no calificada**

Por medio de éste programa, se establece la obligación al contratista de vincular como mano de obra no calificada un determinado porcentaje de población residente en el sector de influencia de la obra. Este programa tiene como objetivo generar empleo en las localidades ubicadas en el área circundante a los proyectos.

Etapa de Mantenimiento

En ésta etapa se busca continuar fortaleciendo los mecanismos de participación ciudadana y control social, encaminados a la apropiación, el respeto y el sentido de pertenencia con el proyecto.

En éste sentido, el IDU invita a las ciudadanas y los ciudadanos a comprometerse con la sostenibilidad y preservación de las obras construidas para su beneficio. Para lograr lo anterior, es importante que todas y todos los ciudadanos participen, pero especialmente aquellas personas que en las etapas precedentes, hicieron parte de los comités CREA porque tienen el conocimiento del proyecto.

Para ésta etapa se mantienen todos los espacios de participación ya señalados anteriormente, tales como el punto CREA, el comité CREA, el programa de información y divulgación, entre otros. Vale resaltar, que para esta etapa se cuenta con unas actividades de sostenibilidad donde se realizan unos

recorridos mensuales por el territorio de ejecución del proyecto, para identificar puntos sensibles o críticos que requieran de una intervención más directa y donde se necesita la participación de la ciudadanía para lograr un adecuado manejo de los espacios construidos.

Así pues, mediante todas las actividades nombradas anteriormente el IDU busca que las ciudadanas y los ciudadanos, tanto individuales como colectiva y organizadamente, jueguen un papel importante en la implementación de mecanismos de control social para la defensa de los bienes e intereses públicos. Debido a su importancia, éste tema del control social se explica con mayor detalle en la parte de contextualización teórica de éste documento.

2.4 Otros Mecanismos y Estrategias de Participación

Buena parte de los mecanismos y estrategias de participación que ofrece el IDU ya han sido descritos en los alcances de éste documento en las etapas de los proyectos, (los puntos CREA, el comité CREA, los puntos satélites de información, entre otros). No obstante, cabe señalar que aparte de dichos mecanismos se está promoviendo y fortaleciendo en el IDU otras estrategias que se describen a continuación:

Mesas de Diálogo Social: son espacios de participación de ciudadanos y ciudadanas en las diferentes localidades de la ciudad, cuyo objetivo es generar procesos de formación, control social y construcción de propuestas en torno al Desarrollo Urbano de los diferentes territorios con una visión de ciudad que involucran actores diversos y además, cuenta con el acompañamiento permanente de los servidores públicos del IDU.

Vinculación y articulación con el Sistema Distrital de Participación: el IDU acompaña a la ciudadanía a los diferentes eventos de carácter local, convocados por las Alcaldías Locales, las Entidades Distritales y las instancias de participación distritales y locales.

Asesoría en Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía: la Oficina de Atención al Ciudadano cuenta con un equipo de profesionales, para la asesoría, seguimiento, evaluación y control necesarios para que los Contratistas, Interventores y demás dependencias del IDU cumplan adecuadamente con los lineamientos sobre participación y control ciudadano.

Gestión interinstitucional en el IDU: busca generar acciones de forma articulada y armónica con las diferentes entidades y sectores administrativos del Gobierno Distrital, con el objetivo de desarrollar estrategias y programas dirigidos y orientados a la prevención, mitigación y solución de los impactos generados por el desarrollo de los proyectos del IDU, en temas de movilidad, servicios públicos y seguridad.

El Defensor del Ciudadano, como Instancia de Participación en el IDU:

Es la instancia creada al interior de la Entidad, para garantizar la defensa de los derechos de las y los ciudadanos ante el IDU. Su objetivo es atender y

solucionar de forma amable, efectiva, rápida y clara las inconformidades presentadas por la ciudadanía frente a los requerimientos previamente solicitados a la administración.

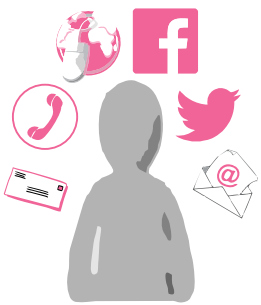
Funciones:

- Proteger los derechos de las y los ciudadanos ante el IDU.
- Apoyar en la formulación, orientación y coordinación de políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía.
- Incorporar y verificar el cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano.
- Velar porque las y los ciudadanos obtengan respuestas y se resuelvan sus requerimientos.
- Establecer mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios.
- Ser vocero de las y los ciudadanos ante el IDU.
- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita los requerimientos de las y los ciudadanos.

¿Cuándo Acudir al Defensor del Ciudadano?

- Cuando un ciudadano o ciudadana haya acudido a cualquier medio de atención del IDU en búsqueda de una solución a un requerimiento y no haya quedado conforme con la respuesta suministrada.
- Cuando ha transcurrido el plazo legal (de acuerdo a lo establecido en el nuevo código de procedimiento administrativo Ley 1437 de 2011), desde la presentación de su requerimiento y el IDU no le ha enviado ninguna respuesta.
- Cuando las ciudadanas y los ciudadanos requieran la intervención del Defensor del Ciudadano, con el propósito de que éste exponga recomendaciones y propuestas al IDU.

¿Cómo Acudir al Defensor del Ciudadano?



En el caso de necesitar la intervención del Defensor del Ciudadano, pueden contactarse:

- Escribiendo al correo defensordelciudadano@idu.gov.co adjuntando un formato diligenciado que deberán descargar de la página web: www.idu.gov.co.
- Entrando a la página web www.idu.gov.co y registrando el requerimiento en el banner de atención al ciudadano. Link: Defensor del Ciudadano.
- Llamando al 4442983.
- Radicando el requerimiento en la calle 22 No. 6-27.
- Acudiendo directamente a la oficina del Defensor del Ciudadano, ubicada en la calle 22 No. 6-27, tercer piso.

Pre factibilidad: En todo proyecto se debe adelantar el estudio de pre factibilidad, con el fin de adquirir la suficiente información que permita al nivel decisorio de la entidad dueña del proyecto concluír sobre si descartar, aplazar u ordenar la realización del estudio de factibilidad.

En éste estudio la disponibilidad de información determina el nivel de precisión y el esfuerzo requerido para el análisis. Se trabaja con información secundaria, acudiendo si es posible a información primaria para algunas variables relevantes.

Factibilidad: En los estudios de factibilidad, se realiza el análisis de las alternativas de solución planteadas en prefactibilidad y de ser necesario se propondrán nuevas alternativas, las cuales se evaluaran mediante la aplicación de una matriz multicriterio, así mismo perfecciona la alternativa elegida, reduciendo al máximo la incertidumbre asociada al proyecto, mejorando los estudios de la solución recomendada, ampliando los aspectos tanto técnicos como financieros, económicos y ambientales, con el fin de establecer el proyecto más conveniente y óptimo para la comunidad.

Estudios y diseños: En ésta etapa se realiza el diseño detallado de la alternativa elegida en la etapa de factibilidad, la cual da respuesta a las necesidades y expectativas que tiene la comunidad frente al proyecto que se requiere construír en el territorio.

Construcción: La etapa en la cual se construyen los diseños elaborados por el consultor, aprobados por la interventoría de la consultoría (si la hubo) y que fueron aceptados por el área técnica a la que le competía recibirlos al interior del IDU, corresponde a la etapa de construcción, en la que se ejecuta lo que se ha diseñado.

Mantenimiento: La etapa de mantenimiento es aquella que tiene como objeto realizar todas las labores necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de los elementos constitutivos de los proyectos de infraestructura vial y de espacio público.[26]

Punto de Atención al Ciudadano - Punto CREA (Centro de Reunión, Encuentro y Atención): Es el punto de atención física a los ciudadanos adecuado por el contratista ejecutor del proyecto, en lo posible, éste sitio debe ubicarse en un lugar cercano al área de ejecución del proyecto. El Punto CREA

es un lugar donde las ciudadanas y ciudadanos pueden encontrar información veraz y oportuna para el ejercicio de la participación ciudadana y el control social. Adicionalmente, el punto CREA debe informar oportunamente el horario de atención para todas sus actividades.

Comité CREA: Es un espacio de interacción donde pueden y deben participar todas y todos los ciudadanos interesados en acompañar el desarrollo del proyecto. Este comité debe estar conformado por residentes en el área de influencia, propietarios de algún predio en el área de influencia directa del proyecto o dueños de negocios comerciales, industriales o de servicios en ésta misma zona.

Impacto Social: Cualquier alteración, modificación, cambio, efecto determinado, positivo y/o negativo de la calidad de vida, las condiciones culturales, económicas, sociales sobre los individuos, familias, segmentos de la comunidad y comunidad en su conjunto por implementación de una actividad, plan, programa, proyecto o política.

Desarrollo urbano: Proceso de adecuación y ordenamiento, a través de la planeación del medio urbano, en sus aspectos físicos, económicos y sociales; implica además de la expansión física y demográfica, el incremento de las actividades productivas, la elevación de las condiciones socioeconómicas de la población, la conservación y mejoramiento del medio ambiente y el mantenimiento de las ciudades en buenas condiciones de funcionamiento. El desarrollo urbano persigue el equilibrio entre los aspectos físicos, económicos y sociales, siendo diferente del crecimiento parcial de algunos de éstos que en ocasiones es interpretado como desarrollo. El desarrollo urbano debe ser concebido en forma integral con el desarrollo regional o territorial, ya que difícilmente se dá en forma independiente.[27]

Área de Influencia: se utiliza para designar el espacio en el que un elemento urbano influye, para los proyectos de infraestructura vial se considera que es el espacio físico donde se ubicará el proyecto vial a desarrollar.

Contratista: Persona que por contrato ejecuta una obra, suministra un bien o se encarga de un servicio para la administración o para un particular.

Interventoría: Persona natural o jurídica que representa al Instituto ante el Contratista y que está encargada de efectuar el control técnico, administrativo, financiero, legal, ambiental, social y de seguridad integral, por medio de la

26. Manual de interventoría y/o supervisión de contratos de infraestructura vial y espacio público. Instituto de Desarrollo Urbano. 2013.

27. Horacio Landa, Terminología de urbanismo, México, CIDIV-INDECO; 1976.

vigilancia y seguimiento al cumplimiento del contrato y a las obligaciones del Contratista.

Población Residente: son las personas que habitan en el mismo lugar geográfico donde, además de residir en forma permanente, desarrolla generalmente sus actividades familiares sociales y económicas.

Residente Social: profesional de las ciencias sociales quien realiza las actividades de gestión social de un contrato de obra o interventoría.

SIGLAS

PMT: Plan de manejo de tráfico

UPZ: Unidad de planeamiento zonal

CREA: Centro de reunión, encuentro y atención en obra

CADE: Centro de atención distrital especializado

SDQS: Sistema distrital de quejas y soluciones

OTC: Oficina de atención al ciudadano

ANEXO 1. CANALES PARA ATENDER A LA CIUDADANÍA

Los canales para atender a los ciudadanos y ciudadanas son:

Centro de Atención Telefónica: llamando al PBX: 3387555 o línea gratuita 018000910312 podrán obtener información sobre los trámites y servicios institucionales, así como interponer un requerimiento ciudadano.

Ferias y Eventos de Atención al Ciudadano: éstos espacios son un mecanismo para llegar a las localidades de la ciudad con una oferta institucional sobre trámites y servicios de las entidades distritales, facilitando el acceso de la población a la administración pública y abriendo un espacio de participación e interacción ciudadana. La programación de éstas ferias está a cargo de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor.

Puntos de Atención en la Sede Principal y Red CADE: ubicados en la sede principal de la Calle 22 No. 6-27 y en la sede alterna de la Calle 20 No. 9 - 20. Igualmente se cuenta con puntos de atención en la Red CADE.

Requerimiento Virtual: las ciudadanas y ciudadanos deben ingresar a la página Web del Instituto www.idu.gov.co/atención al ciudadano, opción Contacto -Peticiones - Quejas - Reclamos - Denuncias. De igual forma lo puede hacer a través del correo institucional atnciudadano@idu.gov.co o mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS.

Servicio de Chat - IDU: la ciudadanía tiene la posibilidad de presentar su petición o solicitar información, a través del Chat IDU de la página web del Instituto, espacio donde las ciudadanas y ciudadanos pueden interactuar con la entidad de manera permanente. Para acceder debe ingresar a www.idu.gov.co/atención al ciudadano.

Guía de Trámites y Servicios: la ciudadanía tiene la posibilidad de consultar la información sobre los trámites y servicios de la institución, ingresando al portal de la ciudad www.bogota.gov.co, opción guía de trámites.

Sistema único de trámites y servicios- SUIT: como otra alternativa para consultar información sobre trámites, la ciudadanía puede acceder a los trámites y servicios de la institución ingresando a la página www.gobiernoenlinea.gov.co.

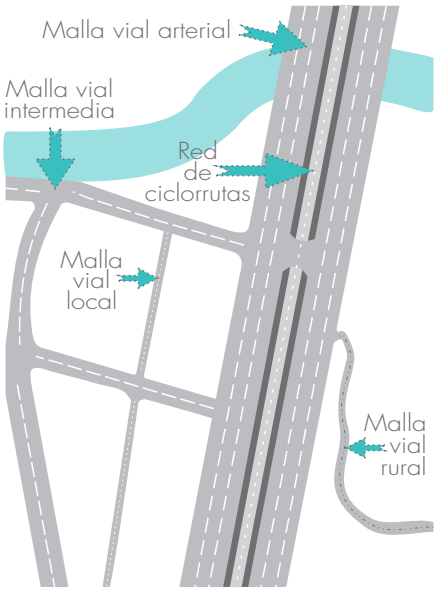
Ventanilla Única de Construcción - VUC: la ciudadanía a través de esta ventanilla virtual puede realizar (2) dos trámites ante la institución como solicitud de licencias de excavación e intervención a urbanizadores de vías locales e intermedias. Para acceder debe ingresar a la página http://www.idu.gov.co/web/guest/vuc o http://www.habitatbogota.gov.co/vuc/login.seam.

Cades Virtuales: la ciudadanía que accede a las terminales interactivas dispuestas en centros comerciales y puntos estratégicos de la ciudad pueden consultar la información institucional, los trámites, servicios y colocar su requerimiento ciudadano.

Ventanilla Única de Registro -VUR: la Ciudadanía puede por sus propios medios consultar "estado de cuenta por concepto de valorización", entrando a http://www.idu.gov.co/web/guest/vur.

Redes Sociales Virtuales: el IDU cuenta con espacios en las redes sociales para la atención de los requerimientos ciudadanos. Estos se pueden presentar a través de la cuenta de Twitter @idubogota o en la página de Facebook www.facebook.com/idubogota.

ANEXO 2. TIPOS DE MALLA VIAL Y ENTIDADES RESPONSABLES



A continuación se detalla los diferentes tipos de malla vial existentes en Bogotá para identificar cuáles son las entidades responsables de su construcción, rehabilitación y mantenimiento según el Plan de Ordenamiento Territorial (POT) vigente (Decreto 190 de 2004).

Artículo 164. Componentes del Sistema de Movilidad (artículo 126 del Decreto 469 de 2003). Subsistema vial. El subsistema vial está conformado por los siguientes componentes:

- Malla vial arterial.
- Malla vial intermedia.
- Malla vial local.
- Alamedas y pasos peatonales.
- Red de ciclorrutas y corredores de movilidad local.
- Malla vial rural.

Artículo 165. Componentes del Subsistema Vial (artículo 140 del Decreto 619 de 2000). El Sistema Vial está compuesto por las siguientes mallas:

1. La malla vial arterial principal: es la red de vías de mayor jerarquía, que actúa como soporte de la movilidad y la accesibilidad urbana y regional y de conexión con el resto del país.
2. La malla arterial complementaria: es la red de vías que articula operacionalmente los subsistemas de la malla arterial principal, facilita la movilidad de mediana y larga distancia como elemento articulador a escala urbana.
3. La malla vial intermedia: está constituída por una serie de tramos viales que permean la retícula que conforma la malla arterial principal y complementaria, sirviendo como alternativa de circulación a éstas. Permite el acceso y la fluidez de la ciudad a escala zonal.
4. La malla vial local: está conformada por los tramos viales cuya principal función es la de permitir la accesibilidad a las unidades de vivienda.
5. Intersecciones: es el espacio donde confluyen varias vías.

Artículo 172. Competencias en la ejecución del Sistema Vial (artículo 153 del Decreto 619 de 2000). La malla arterial principal y la malla arterial complementaria serán programadas, desarrolladas técnicamente y construidas por la Administración Distrital de acuerdo a las prioridades establecidas en el presente capítulo y en coherencia con las operaciones estructurantes y programas fijados por el Plan de Ordenamiento Territorial. Para ello deberá adquirir las zonas de reserva correspondientes.

La ejecución de la malla vial intermedia y local en terrenos en proceso de urbanización deberán ser construídas y cedidas gratuitamente al Distrito por parte del urbanizador responsable, y deberá ajustarse a las determinaciones técnicas establecidas para la misma en el presente capítulo y/o a los condicionamientos fijados por los respectivos planes parciales. La interventoría de éste tipo de obra estará a cargo del Instituto de Desarrollo Urbano (IDU).

En sectores urbanos desarrollados la construcción de las vías de la malla vial intermedia y local podrá ser adelantada por el Instituto de Desarrollo Urbano (IDU).

Artículo 174. Clasificación de las secciones viales (artículo 155 del Decreto 619 de 2000).Las secciones viales bases son las siguientes:

1. Para la Malla Arterial Principal y la Malla Arterial Complementaria: V-0, V-1, V-2 y V-3.
2. Para la malla vial Intermedia: V-4, V-5 y V-6.
3. Para la malla vial local: V-7, V-8 y V-9.

Para una mejor comprensión de los anchos para cada tipo de vía, se puede observar la tabla siguiente:

Vía V-0:	100 metros
Vía V-1:	60 metros
Vía V-2:	40 metros
Vía V-3:	30 metros (en sectores sin desarrollar)
	28 metros (en sectores desarrollados)
Vía V-3E:	25 metros
Vía V-4:	22 metros
Vía V4R	22 metros (en zonas rurales)
Vía V-5:	18 metros (para zonas industriales y acceso a barrios)
Vía V-6:	16 metros (local principal en zonas residenciales)
Vía V-7:	13 metros (local secundaria en zonas residenciales)
Vía V-8:	10 metros (pública, peatonal, vehicular restringida)
Vía V-9:	8 metros (peatonal)

Artículo 177. Definición y dimensión de las reservas viales (artículo 158 del Decreto 619 de 2000, modificado por el artículo 136 del Decreto 469 de 2003).

Las zonas de reserva vial son las franjas de terreno necesarias para la construcción o la ampliación de las vías públicas, que deben ser tenidas en cuenta al realizar procesos de afectación predial o de adquisición de los inmuebles y en la construcción de redes de servicios públicos domiciliarios.

Corresponde a la Secretaría Distrital de Planeación (SDP) con base en estudios técnicos que realice por sí mismo o a través de las entidades encargadas de la ejecución de los proyectos de construcción, adecuación y

mantenimiento, definir en detalle las zonas de reserva vial, señalarlas cartográficamente e informar de ello al Departamento Administrativo de Catastro Distrital (DACD) para lo de su competencia.

Competencias en la ejecución del subsistema vial

Para una mejor información y conocimiento de la ciudadanía sobre dónde dirigirse para sus solicitudes de atención con relación a la malla vial de Bogotá, se presenta el siguiente cuadro explicativo acerca de las competencias que tienen las diferentes entidades que participan en la atención de la malla vial distrital, establecidas en el Acuerdo 6 de 1992, Acuerdo 02 de 1999, el Decreto 190 de 2004 o Plan de Ordenamiento Territorial - POT y, el Acuerdo 257 de 2006, según se muestra en la siguiente tabla:

INTERVENCIÓN Y TIPO DE MALLA VIAL	ENTIDAD COMPETENTE	MARCO NORMATIVO
• Construcción de malla arterial principal y malla arterial complementaria. • En sectores urbanos desarrollados podrá adelantar la construcción de las vías de la malla vial intermedia y local.	Instituto de Desarrollo Urbano (IDU)	Plan de Ordenamiento Territorial – Decreto 190 de 2004 Artículo 172
• Construcción y mantenimiento vías locales e intermedias.	Fondos de Desarrollo Local (FDL)	Acuerdo 6 de1992:"Artículo 3º (Reparto de competencias y organización administrativa de las localidades en el D.C.)
• Rehabilitación y mantenimiento periódico de la malla vial local. • Atención inmediata de todo el subsistema de la malla vial cuando se presenten situaciones imprevistas que dificulten la movilidad en el Distrito Capital.	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UAERMV)	Acuerdo 257 de 2006 Artículo 109 (Normas básicas sobre estructura, organización y funcionamiento de los organismos y entidades del D.C.)
• Inventario y diagnóstico de la malla vial y el espacio público construidos en la ciudad.	Instituto de Desarrollo Urbano (IDU)	Acuerdo 002 de 1999 (Sistema de información de la malla vial)

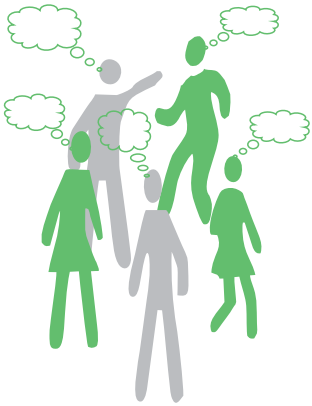
ANEXO 3: RUTA DEL CONTROL SOCIAL – VEEDURÍA DISTRITAL

Fases del Control Social[28]

La Veeduría Distrital, propone 7 fases para el ejercicio del control social, las cuales buscan la inclusión de nuevos actores (ciudadanía e instituciones), la incidencia de las opiniones y la transparencia de la gestión pública. Las fases son las siguientes:

- Fase 0. Preparación y planeación de la implementación del proceso de control social desde las instituciones y entidades distritales.
- Fase 1. Caracterización de actores, intereses y capacidades.
- Fase 2. Caracterización del objeto de control social.
- Fase 3. Plan de formación.
- Fase 4. Generación de espacios de diálogo, concertación, petición y rendición de cuentas.
- Fase 5. Seguimiento y evaluación.
- Fase 6. Sistematización de experiencias.
- Fase 7. Comunicación.

FASE 0. Preparación y Planeación de la Implementación del Proceso de Control Social Desde las Instituciones y Entidades Distritales



Se busca que las entidades contextualicen (políticas, marcos normativos) su quehacer e identifiquen los recursos financieros, logísticos, técnicos, humanos, y de información, así como los instrumentos y herramientas metodológicas que están disponibles y/o que deben gestionarse para que se cumpla con los objetivos y los resultados esperados tanto cuantitativos como cualitativos del proceso de fortalecimiento de las y los ciudadanos para el ejercicio de control social.

28. Ruta para el fortalecimiento del control social. Documento de trabajo. Veeduría delegada para la participación y los programas especiales. Noviembre de 2013 Bogotá D.C. 87 Páginas. Bogotá, 2013.

FASE 1. Caracterización de Actores, Intereses y Capacidades

Esta fase tiene como propósito recopilar toda la información necesaria para conocer quiénes son y qué intereses y capacidades tienen las organizaciones y la ciudadanía en el ejercicio de control social. Es recomendable identificar nuevos actores sociales individuales y colectivos para vincularlos a los ejercicios de control social, de manera que éstos sean más diversos e incluyentes. En éste punto es necesario conocer los intereses de los actores involucrados, para avanzar en la delimitación del objeto del control social, definir los roles y responsabilidades y anticipar posibles conflictos de intereses.

¿Cómo organizarse para desarrollar el ejercicio del control social?

Hay que tener un principio de planeación y organización, trazarse un plan mínimo de trabajo con productos y resultados esperados, además de definir roles y responsabilidades, con base, entre otros, en las motivaciones, intereses y capacidades. Algunos elementos que pueden considerarse para orientar ésta actividad son:

1. Designar vocero(s).
2. Establecer unos acuerdos mínimos sobre derechos y deberes, mecanismos para toma de decisiones, comunicación interna y externa para funcionar.
3. Asignar roles y responsabilidades.
4. Crear grupos de trabajo según necesidades identificadas y actividades.
5. Establecer un plan de trabajo, con productos, mecanismos de seguimiento, evaluación y metas.
6. El ejercicio de control social debe trabajarse como un proyecto y por eso es útil establecer un objetivo, unas metas, unos alcances, unos tiempos, unos recursos, unos roles y unos responsables, entre otros asuntos.

FASE 2. Caracterización del Objeto de Control Social

El objeto de control social, puede ser una política, un plan, un programa, un proyecto, un contrato, la prestación de un servicio o de una función de

responsabilidad pública, formulada o ejecutada por las entidades estatales, privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país y que en forma total o parcial empleen recursos público.

La información para el ejercicio del control social:

La información de calidad, clara, suficiente y oportuna es indispensable durante el desarrollo de todo el ejercicio de control social, desde que se precisa el objeto hasta que se obtienen resultados. Después de definir las fuentes más pertinentes para acceder a la información requerida, la ciudadanía puede planear un trabajo de campo que incluya, según la necesidad, visitas al territorio, aplicación de encuestas, entrevistas, entre otros, con el fin de obtener la información.

Las organizaciones y la ciudadanía, deben hacer la confrontación de la información seleccionada con los resultados obtenidos en visitas de campo, como parte de un ejercicio de observación y análisis de la información a partir de lo que puede evidenciarse en el territorio. Esto para determinar si la gestión pública del sector en observación se realiza de acuerdo con la Constitución, las leyes y las normas, las políticas públicas formuladas, los planes y programas, los presupuestos y los procesos de contratación, o si se presentan desfases, desviaciones, deficiencias procedimentales y de ley.

Asimismo, se debe establecer cuáles son las posibles razones para que ello suceda, los responsables y cuáles son las estrategias que se deben adelantar para contar con una gestión eficiente, transparente y que tenga como resultado el bienestar de las comunidades beneficiarias.

FASE 3. Plan de Formación

Este proceso de control social exige el fortalecimiento de conocimientos, capacidades, habilidades, además del desarrollo de actitudes, comportamientos y valores para promover el cuidado de lo público, la transparencia, la probidad y un cambio cultural de rechazo a la corrupción por

parte de todos los actores. Se ha optado por el uso de la pedagogía constructivista.[29]

Formación en los procesos de control social:

Los procesos de formación deben ser dinámicos y arrojar resultados en desarrollo de conocimientos y capacidades. Para ello, es necesario cumplir con una serie de fases en el momento de su elaboración para dar cuenta del logro de los objetivos propuestos. Estas fases son: diagnóstico, planeación, diseño, construcción, implementación, evaluación y evolución.

La primera fase, es hacer el diagnóstico de necesidades de aprendizaje como parte de la caracterización de capacidades de los actores participantes. En la fase de diseño, se desarrollan cada uno de los módulos o unidades del proceso de formación identificando los temas y subtemas a trabajar. Luego, en la fase de construcción se elaboran todos los elementos pertinentes para ejecutar los aspectos propuestos en la etapa de diseño (documentos, seminarios, talleres, la construcción de ambientes virtuales de aprendizaje (AVA), objetos virtuales de aprendizaje (OVA), la impresión de cartillas, la producción de CDs, entre otros.) La fase de implementación del proceso de formación siguiendo el cronograma propuesto; el cierre de actividades, la evaluación de los participantes y la evaluación por parte de los actores involucrados del proceso de formación. Finalmente, la fase de evolución tiene el objetivo de desarrollar los ajustes pertinentes para nuevas implementaciones de procesos formativos (en caso de ser necesarias).

Los procesos de formación pueden ser presenciales, virtuales, a distancia, entre otros y se debe definir la metodología, ya sea, conversatorios, charlas, talleres, cursos, diplomados, entre otros. El aprendizaje debe trascender del aula hacia el territorio y por ésto el aprender a hacer es parte de todo el proceso de formación y debe estar relacionado con ejercicios concretos de control social.

29. El constructivismo pedagógico plantea que el verdadero aprendizaje humano se produce a partir de las "construcciones" que realiza cada alumno para lograr modificar su estructura y-conocimientos previos, con la finalidad de alcanzar un mayor nivel de complejidad, diversidad e integración frente al mundo. Para el constructivismo la enseñanza no es una simple transmisión de conocimientos, es en cambio la organización de métodos de apoyo que permitan a los estudiantes construir su propio saber. No aprendemos sólo registrando en nuestro cerebro, aprendemos construyendo nuestra propia estructura de conocimiento. Ver:modelospedagogicos.webnode.com.co/modelo-constructivista/.

FASE 4. Generación de Espacios de Diálogo, Concertación, Petición y Rendición de Cuentas

Es importante crear y consolidar espacios de interacción entre la ciudadanía y los actores púbicos que fortalezcan capacidades en todos para interactuar democráticamente y garantizar así el derecho a la participación ciudadana y el control social, y generar círculos virtuosos y constructivos de interacción y cooperación entre la ciudadanía y entre ésta y los actores públicos.

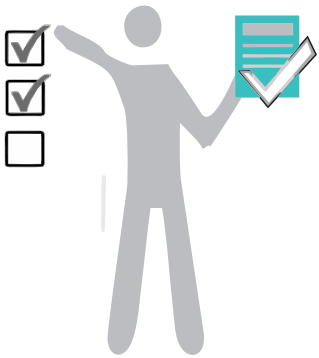
Es importante que la ciudadanía promueva, por iniciativa propia, espacios de diálogo y concertación donde prevalezcan interacciones críticas, constructivas y respetuosas que fortalezcan la confianza como pilar fundamental de la relación entre la ciudadanía y el Estado. La confianza generada permite legitimar acciones previamente discutidas y retroalimentadas, así como mayores manifestaciones de cohesión social.

En todo caso se trata de generar espacios para dialogar entre todos los actores involucrados, exponer las inquietudes, hacer observaciones, y recomendaciones, que deben traducirse en respuestas, compromisos y acuerdos.

Todos los mecanismos de diálogo, interlocución o petición/rendición de cuentas deben entenderse como canales permanentes de interlocución, deliberación y comunicación en los que las autoridades públicas deben informar, responder y dar explicaciones sobre los asuntos que interesan a la ciudadanía. Es necesario que éstos espacios de comunicación sean frecuentes, de manera que posibiliten una constante interacción y reflexión entre la ciudadanía y la administración pública.

Los espacios antes reseñados son parte importante de los procesos de control social. Por su potencial para obtener respuestas e información, hacer compromisos y acuerdos hacia la ciudadanía, es importante hacer un registro mediante actas, memorias, memorandos, videos, fotos, grabaciones, de manera que se tengan las evidencias validadas por todos los actores. Estos documentos son fundamentales para hacer seguimiento y son evidencias para documentar la(s) incidencia(s), en términos de si los actores públicos han tenido o no en cuenta la voz de la ciudadanía.

FASE 5. Seguimiento y Evaluación



El seguimiento y la evaluación hacen referencia al proceso por el cual se verifica si las acciones se desarrollaron según lo planeado en el tiempo proyectado y según los objetivos propuestos. Su función principal es retroalimentar los procesos para hacer ajustes, mejorar los resultados del ejercicio del control social y generar aprendizajes sobre los mismos.

Dimensión institucional:

Debe dar cuenta de los objetivos que se hayan trazado, incluyendo la evaluación del proceso de formación. En todo caso hay que tener en cuenta la necesidad de complementar las evaluaciones de gestión, con evaluaciones de resultados y sumar a los indicadores cuantitativos, indicadores cualitativos que den cuenta de los cambios que se producen en la ciudadanía, en los gobiernos y en la relación entre ambos por cuenta del ejercicio de control social.

Dimensión del control social:

Es importante determinar con evidencias los resultados de los ejercicios de control social, valorando si las actuaciones y/o las respuestas dadas por las entidades han tenido en cuenta las demandas y solicitudes de la ciudadanía para ajustar, mejorar y/o tomar correctivos frente a las políticas, programas o proyectos.

FASE 6. Sistematización de Experiencias

El control social se realiza a través de experiencias concretas que convocan a la ciudadanía en el ejercicio de su derecho a la participación, en esa dinámica se gestan prácticas sociales que se constituyen en saberes para el hacer, se instauran en un grupo particular y generalmente, se pierden cuando el grupo se dispersa, se renueva o no se hace un ejercicio sistemático para el análisis, la sistematización e interpretación de los procesos llevados a cabo.

El registro de la experiencia puede hacerse utilizando instrumentos diversos como diarios de campo, formatos, apuntes personales, borradores de trabajos

desarrollados en los grupos, actas de las reuniones, además de fotografías, grabaciones, filmaciones de videos, dibujos entre otros.

FASE 7. Comunicación

Los procesos de comunicación son fundamentales para ampliar las prácticas de empoderamiento, a través de las cuales las personas consiguen entender por sí mismas e incidir en asuntos, considerar y debatir ideas, negociar y participar en debates públicos. También persiguen cambios en distintas áreas como escuchar, generar confianza, intercambiar conocimientos y capacidades, construir procesos políticos, debatir y aprender para lograr un cambio sostenido y significativo.

Tecnologías de la comunicación y la información para el control social y la participación:

La innovación en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se convierte en una oportunidad para que tanto los gobiernos territoriales como los ciudadanos, reporten en tiempo real, divulguen y tengan acceso a información relacionada con los resultados de la gestión pública.

De ésta manera, se promueven mejores condiciones para el ejercicio del control social y se activan nuevas formas de participación, ausentes de los ámbitos tradicionales pero activos en torno a otros escenarios de intercambio y comunicación como las redes sociales.

El concepto de participación alude al proceso mediante el cual una persona o un grupo interviene en una situación dada para incidir en su desarrollo y destino final....Cuando ésta participación opera en la esfera pública, en escenarios donde los diferentes actores se encuentran para deliberar, confrontar sus ideas, construír reglas de juego sobre dimensiones específicas de la vida colectiva y/o construír acuerdos, en función de intereses específicos (sociales, territoriales, institucionales...) se denomina participación ciudadana.

El concepto de participación ciudadana nace con la Constitución Política de Colombia de 1991 en los artículos 1 y 2, y fue retomado, desarrollado y adecuado a las circunstancias del país por medio de sentencias de la Corte Constitucional y de la Ley Estatutaria de Participación Ciudadana, entre otras.

CONSTRUYENDO CIUDAD

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO
VEEDURÍA DISTRITAL
BOGOTÁ HUMANA

IduBogota
@idubogota
atnciudadano@idu.gov.co