**REPÚBLICA DE COLOMBIA**

**ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.**

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Instituto
Desarrollo Urbano

**CONCURSO DE MÉRITOS ABIERTO**

# "INTERVENTORÍA INTEGRAL A LA ELABORACIÓN DE LOS ESTUDIOS Y DISEÑOS DE LOS ACCESOS VIALES MARÍA PAZ – CORABASTOS - AV. DE LOS MUISCAS ENTRE AV. CIUDAD DE CALI Y AV. DE LAS AMÉRICAS, INCLUYENDO LA INTERSECCIÓN A DESNIVEL A LA ALTURA DE LA AV. DE LAS AMÉRICAS CON AV. AGOBERTO MEJÍA Y LA RECONFIGURACIÓN DE RETORNOS, ASÍ COMO LA AV. AGOBERTO MEJÍA ENTRE LA INTERSECCIÓN CON LA AV. DE LAS AMÉRICAS Y LA AV. MANUEL CEPEDA, EN BOGOTÁ D.C."

**CAPÍTULO 2**

# ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

**BOGOTÁ, JUNIO 2021**

**CONTENIDO**

1 OBJETIVOS....3
1.1 OBJETIVO GENERAL....3
2. ALCANCE DE LA INTERVENTORIA....3
3. RECURSO HUMANO....4
4. FUNCIONES DE LA INTERVENTORÍA....6
5. INFORMES Y DOCUMENTOS DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRÁTEGICA....8
5.1 PLAN DE ACCIÓN....9
5.2 INFORME SEMANAL....9
5.3 INFORMES MENSUALES....10
5.5 INFORME FINAL....10
5.6 CONSIDERACIONES GENERALES DE LOS INFORMES....11
5.7 APLICATIVO BACHUÉ....12
6. PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN AL CONSULTOR....12
6.1 MULTAS POR INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA AL CONSULTOR....12
7. COMITÉS DE SEGUIMIENTO....13
8. PROCESO DE LIQUIDACIÓN....14

Este capítulo contiene las actividades a desarrollar por parte de la interventoría a los estudios y diseños de los accesos viales María Paz – Corabastos - Avenida de los Muiscas entre Avenida Ciudad de Cali y Avenida de las Américas, incluyendo la intersección a desnivel a la altura de la Avenida de las Américas con Avenida Agoberto Mejía y la reconfiguración de retornos, así como la Avenida Agoberto Mejía entre la intersección con la Avenida de las Américas y la Avenida Manuel cepeda, en Bogotá D.C., desde el componente Dialogo ciudadano y comunicación estratégica durante la ejecución del proyecto.

## 1 OBJETIVOS

### 1.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar las labores de Interventoría en los componentes de diálogo ciudadano y comunicación estratégica con el fin de revisar, verificar y aprobar de forma eficaz y oportuna las acciones de la Consultoría designada por el Instituto de Desarrollo Urbano –IDU- garantizando el estricto cumplimiento de las obligaciones de gestión social para el diálogo ciudadano y la comunicación estratégica descritas en el Contrato y en las disposiciones legales vigentes, de acuerdo con los criterios de calidad, oportunidad y veracidad.

### 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Revisar, aprobar y hacer el seguimiento del Plan de Dialogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de la Consultoría, conforme a los documentos contractuales.
- Elaborar y desarrollar el Plan de Acción atendiendo a los procesos y lineamientos establecidos por el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU- en el presente capitulo y manual de interventoría vigente.
- Aprobar todos los documentos, productos y actividades realizadas por el Consultor para el desarrollo del proyecto.
- Garantizar que se implementen los requerimientos realizados por la Interventoría y el IDU durante el desarrollo del Contrato, exigiendo al Consultor (de ser necesario) la adopción inmediata de acciones correctivas.
- Auditar las labores de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, que debe ejecutar el Consultor, definidas en los documentos contractuales.
- Presentar al IDU los informes referidos en las obligaciones de Dialogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del Contrato objeto de la Interventoría, revisados, conceptuados y aprobados.

## 2. ALCANCE DE LA INTERVENTORIA

El alcance de la **Interventoría** para los estudios y diseños de accesos viales María Paz – Corabastos - Avenida de los Muiscas entre Avenida Ciudad de Cali y Avenida de las Américas, incluyendo la intersección a desnivel a la altura de la Avenida de las Américas con Avenida Agoberto Mejía y la reconfiguración de retornos, así como la Avenida Agoberto Mejía entre la intersección con la Avenida de las Américas y la Avenida Manuel cepeda, abarca la verificación del cumplimiento de los aspectos expresados en los siguientes términos:

- Dar estricto cumplimiento a lo contenido en los siguientes documentos: 1) Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía, 2) Guía de gestión social para el desarrollo urbano sostenible 3) Manual de atención al ciudadano, 4) Manual de derechos de petición, 5) Instructivo

de clasificación de requerimientos ciudadanos 6) Instructivo sistema de gestión de PQRS, 7) Manual de interventoría, adoptados por el IDU vigentes, o los que hagan sus veces durante la ejecución del contrato.

- Efectuar el seguimiento al cumplimiento de las directrices de atención al ciudadano y servicio a la ciudadanía, establecidas en los documentos contractuales y directrices de la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU.
- Verificar y aprobar las hojas de vida del equipo de Gestión Social para el Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.
- Realizar el seguimiento al Plan de Dialogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, de la Consultoría, conforme a lo establecido en el Plan de Acción de la Interventoría no objetado por el IDU.
- Hacer seguimiento y aprobar los productos sociales realizados por la Consultoría en el marco del pliego de Dialogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.
- Formular indicadores de evaluación para hacer el seguimiento a la implementación del Plan de Dialogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de la Consultoría, en el Plan de acción formulado por la interventoría.
- Aprobar la gestión de las actividades de dialogo ciudadano y comunicación estratégica propuestas por el Consultor.
- Asistir y apoyar todos los espacios de socialización, formación, diálogo, participación e información del proyecto, así como los demás espacios que requiera el IDU en el desarrollo del Contrato.
- Revisar y aprobar los registros de la información de actividades de dialogo ciudadano, comunicación estratégica y PQRSD en el aplicativo Bachué, cargados por el Consultor.
- Revisar, conceptuar y aprobar todas las actividades, productos y entregables que realice la Consultoría.
- Asesorar, hacer recomendaciones y acciones de mejora sobre los aspectos a considerar, para la promoción de la calidad y alcance de los objetivos del proyecto.
- Supervisar que la Consultoría disponga de la infraestructura y personal que cumpla con los requerimientos definidos en los documentos del Contrato sobre el cual se efectuará la Interventoría.
- Verificar que la ejecución de las labores de Dialogo Ciudadano y Comunicación Estratégica esté acorde con el marco legal y las exigencias contractuales, así como con las especificaciones adoptadas en los apéndices o anexos del Contrato sobre el cual se efectuará la Interventoría.
- Suministrar información actualizada de manera oportuna al IDU sobre el desarrollo del contrato.
- Verificar el cumplimiento de los compromisos establecidos con la ciudadanía por parte de la Consultoría.
- Responder ante el IDU por la verificación del cumplimiento de las medidas y acciones contenidas en los Apéndices o Anexos del Contrato sobre el cual se efectuará la Interventoría. Así mismo, adelantar todas las acciones conducentes para que la Consultoría prevenga, mitigue, controle, compense y/o repare el impacto social que, eventualmente podría causarse, por la inadecuada aplicación de alguna medida social que resulte obligatoria para la Consultoría en los términos señalados en los documentos contractuales, sobre el cual se efectuará la Interventoría. Lo anterior, sin perjuicio de las demás sanciones y responsabilidades que deba asumir el Consultor.

## 3. RECURSO HUMANO

El Interventor deberá contar con el personal suficiente para la verificación de todos los aspectos de

Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica relacionados en los documentos contractuales sobre el cual se efectuará la Interventoría**,** y las actividades señaladas en éstos.

Las hojas de vida de los profesionales que conformarán el equipo de Dialogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de la **Interventoría** deberán estar avaladas por la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU, después de la firma del acta de inicio del contrato de **Interventoría** y serán remitidas con los soportes requeridos en el Anexo de Personal. Las hojas de vida de los profesionales que conformarán el equipo de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de la **Interventoría** deberán ser entregadas al IDU para su revisión y aprobación conforme al manual de **Interventoría** vigente y los documentos contractuales.

Todo el equipo de personal descrito anteriormente deberá disponer de un chaleco de identificación cuyas especificaciones están establecidas en el Manual de Identidad Visual del IDU.

El equipo de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de la Interventoría, no debe superar el 100% en el tiempo de dedicación profesional en los proyectos del IDU, y/o estar contratado en más de dos contratos de la etapa de estudios y diseños, a fin de garantizar la oportunidad, calidad y cumplimiento de su gestión en el proyecto.

El IDU se reserva el derecho de no aceptar la hoja de vida de un profesional que haya recibido llamados de atención por parte del IDU, sobre su responsabilidad, cumplimiento y calidad en los documentos y actividades de diálogo ciudadano y comunicación estratégica y/o dedicación a los proyectos en los cuales ha participado.

Así mismo, durante el desarrollo del contrato, el IDU podrá requerir el cambio del profesional de diálogo ciudadano y comunicación estratégica, si previamente se han realizado 3 registros (llamados de atención), relacionados con no conformidades sobre sus labores durante el desarrollo del contrato.

Si durante la ejecución del contrato se produce cambio en el personal, éste podrá ser remplazado siempre y cuando cumpla con los requerimientos establecidos; este cambio deberá ser justificado y reportado por escrito al IDU para su aprobación.

Los profesionales para el Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de la interventoría deben asistir a un proceso de socialización en las estrategias de diálogo ciudadano, desarrollo urbano, sistemas de información del Instituto, atención al ciudadano, ordenamiento territorial y de los insumos específicos para el cumplimiento de los objetivos enmarcados en este capítulo a través del conocimiento y apropiación de la Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía y sus elementos complementarios.

El área Técnica deberá apoyar al grupo Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, y comprometerse con los diferentes temas, con el fin de fortalecer el seguimiento del Consultor. Su participación contribuye a la toma de decisiones, ejecución de las actividades e información oportuna y precisa para la comunidad, además contribuye a la articulación interinstitucional e interdisciplinaria del proyecto.

No se acepta la participación en comité de seguimiento, en reuniones ni demás actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, de profesionales que no estén aprobados por el IDU.

## 4. FUNCIONES DE LA INTERVENTORÍA

La Interventoría es la representación del IDU, en casos que la institución no pueda estar presente o que se necesite la toma de decisión rápida frente a una situación. No obstante, la Interventoría está en la obligación de informar al IDU sobre lo planteado, debe contar con un plan de contingencia para circunstancias que lo ameriten y debe cumplir con las funciones generales que se presentan a continuación:

- La interventoría deberá conocer y acogerse a lo contenido en los documentos de la entidad que se encuentren vigentes durante la ejecución del contrato, como son: La Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía, Manual para la atención a la ciudadanía, Manual para el trámite de derechos de petición, Manual operativo para la protección de datos personales, Instructivo clasificación de requerimientos ciudadanos, Guía de uso de imagen institucional, la Guía de gestión social para el desarrollo urbano sostenible del IDU y el Manual de Interventoría entre otros y/o los documentos vigentes.
- Velar por el bienestar social y actuar en beneficio de la comunidad.
- Establecer un puente de comunicación entre el IDU y el Consultor.
- Supervisar, aprobar y hacer cumplir todos los requerimientos del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica expresados en los Capítulos y/o apéndices y/o anexos del Contrato sobre el cual se efectuará la Interventoría.
- Revisar y aprobar: las hojas de vida de los profesionales que conformarán el equipo de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de la Consultoría, de acuerdo con lo establecido en el anexo de personal.
- Solicitar cambios en el personal del equipo de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, según lo considere conveniente y/o por el incumplimiento de las funciones asignadas.
- La interventoría deberá conocer y acogerse a lo contenido en los documentos de la entidad que se encuentren vigentes durante la ejecución del contrato, como son: 1) Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía, 2) Guía de gestión social para el desarrollo urbano sostenible 3) Manual de atención al ciudadano, 4) Manual de derechos de petición, 5) Instructivo de clasificación de requerimientos ciudadanos 6) Instructivo sistema de gestión de PQRS, 7) Guía de uso de imagen institucional, 8) Manual de Interventoría, 9) Guía de entrega de productos en formato digital de proyectos realizados en la infraestructura de los sistemas de movilidad y espacio público, adoptados por el IDU vigentes, o los que hagan sus veces durante la ejecución del contrato de consultoría.
- Impartir instrucciones y hacer recomendaciones al consultor, encaminadas al cumplimiento del componente de Gestión Social para el diálogo ciudadano, comunicación estratégica y servicio a la ciudadanía.
- Revisar los informes trimestrales publicados en la página web del IDU y que se encuentran ubicados en el banner “servicio a la ciudadanía”, en el campo “observatorio de percepción ciudadana”, en el enlace https://www.idu.gov.co/page/observatorio y/o en el enlace vigente, con el fin de darlos a conocer al consultor. La interventoría deberá realizar en el informe mensual un plan de mejoramiento relacionado con las acciones correctivas a implementar para al mejorar el servicio a la ciudadanía.
- Garantizar que la Consultoría se acoja a lo establecido en el Decreto Distrital 197 de 2014, “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”, teniendo como referencia a la ciudadanía como razón de ser de la administración pública. Especialmente, los principios señalados en el artículo 6, tales como el respecto, equidad, solidaridad y oportunidad, entre otros.
- Presentar oportunamente la información solicitada por el IDU, a fin de que la entidad pueda

realizar el seguimiento al avance y demás aspectos relevantes del contrato y tome las decisiones a que haya lugar, garantizando que la información reportada corresponde realmente a lo desarrollado y, cumpla con los estándares de calidad exigidos por la entidad.

- El interventor del contrato garantizará que las PQRSD atendidas por la Consultoría se radiquen, respondan y se cierren en el sistema Bachué dentro de los términos de ley, aprobando cada una de las respuestas emitidas y debidamente notificadas al ciudadano.
- Aprobar y hacer seguimiento al Punto IDU virtual (de acuerdo a lo establecido en el Capítulo de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica), junto con los datos que se tendrán de contacto para la ciudadanía. Se debe tener presente que la entidad, no admite correos electrónicos personales, para la atención ciudadana del Punto IDU.
- Garantizar que la información digitada por la Consultoría en el sistema Bachué, es veraz. Con el fin de evitar, que los datos de contacto del ciudadano sean mal registrados o estén incompletos.
- Garantizar que la información del aplicativo Bachué, sea cargado de manera oportuna, por lo cual deberá revisar y aprobar los registros de la información de actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, así como hacer seguimiento a las PQRS registradas por parte de la Consultoría.
- Verificar y garantizar que la Consultoría, mantenga actualizada diariamente la documentación de las PQRSD y reporte tirilla en el aplicativo Bachué y/o el que haga sus veces, con el objetivo de sistematizar la información de servicio a la ciudadanía y ejecución del componente.
- Verificar que se dé estricto cumplimiento al horario de atención a la ciudadanía del punto IDU.
- La interventoría deberá verificar los cobros y gastos no previstos, con ocasión del desarrollo de las actividades del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, así como entregar evidencia de dicha gestión.
- Revisar y aprobar el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de la Consultoría, conforme a los documentos contractuales.
- De cualquier manera, el plazo total para la revisión, verificación y aprobación no puede exceder los plazos establecidos en el manual de interventoría vigente, incluyendo las correcciones de la Consultoría
- Elaborar y presentar al IDU el Plan de Acción para el seguimiento, verificación y aprobación del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de la Consultoría.
- La interventoría deberá asistir, apoyar, verificar, hacer el seguimiento y aprobar las actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, incluidas en el Capítulo de la Consultoría y planteadas en el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, aprobado por la Interventoría.
- Formular y hacer seguimiento de los indicadores de cumplimiento del componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, así como la formulación de acciones de mejora para fortalecer el componente.
- Hacer cumplir todos los tiempos estipulados para el cumplimiento de todas las actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.
- Todas las actividades y entregables deberán ser supervisadas y aprobadas por la Interventoría, quien tendrá la corresponsabilidad con la Consultoría por el buen desarrollo y cumplimiento de todas y cada una de las actividades propuestas.
- Realizar seguimiento a las actividades ejecutadas por la Consultoría, definiendo las herramientas e instrumentos necesarios que documenten esta labor y permitan su verificación.
- La Interventoría podrá solicitar cualquier información, documento soporte o registro, que considere necesario para la verificación y aprobación de las actividades de todos los programas contemplados en el Capítulo o anexo del Contrato sobre el cual se efectuará la Interventoría.
- Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por parte de la Consultoría en los Comités IDU, socializaciones y reuniones participativas, para velar por el cumplimiento de los mismos.

- Identificar las inquietudes de los ciudadanos y garantizar que la Consultoría brinde atención y respuesta soportada en la viabilidad de las mismas, para lo cual la Interventoría revisará y aprobará la información que será suministrada.
- En caso de recibir solicitudes de la ciudadanía de forma directa, estas deberán ser remitidas al Consultor, para que sean ingresadas al sistema de Atención al Ciudadano, a través del punto IDU, realizando el seguimiento correspondiente.
- Revisar y aprobar el contenido de todas las piezas de divulgación del proyecto, para los diferentes eventos que se adelanten en desarrollo del contrato; verificando que las convocatorias se realicen en los términos estipulados en el contrato y en cumplimiento del Manual de Identidad Visual del IDU.
- Presentar los informes y documentos descritos en este documento y los que exija el IDU, de conformidad a los criterios establecidos.
- Realizar el registro sistemático de toda la información suministrada por la Consultoría en los informes semanales de gestión y demás información surgida en cumplimiento de los términos del Contrato.
- El profesional Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de la Interventoría es la persona responsable de los informes de gestión mensual de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, que será entregado al IDU a más tardar el quinto (5) día hábil de cada mes y contendrá la información del mes inmediatamente anterior.
- Realizar el informe mensual con base en la información que entregue la Consultoría semanal y mensualmente de tal manera que se retroalimente la gestión realizada, con el fin de asegurar un mejoramiento continuo a la calidad de las funciones del área de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica l.
- Evidenciar metodologías, experiencias, propuestas, actividades y/o particularidades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del presente contrato, que puedan ser presentadas como recomendaciones y aprendizajes para incorporar a proyectos con características similares.
- Presentar un informe final al IDU, en el cual se entregue un concepto sobre la gestión de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica realizada por el Consultor; así como las recomendaciones y requerimientos para el óptimo cumplimiento
- Dar aviso de forma inmediata al IDU en un plazo no mayor a 24 horas cuando prevea el incumplimiento de los términos, requisitos, condiciones, exigencias u obligaciones señaladas en el Contrato.
- Convocar y asistir a los espacios de seguimiento del contrato (comité de seguimiento, mesas de trabajo, comités integrales y demás espacios de seguimiento de las obligaciones contractuales), del mismo modo realizar las actas que soporten dichos espacios.
- Programar y convocar recorridos, Comités Sociales, mesas de trabajo y demás espacios de seguimiento, con el fin de conocer cuál es el avance del proyecto, donde podrán participar los demás componentes.
- Realizar un informe ejecutivo del estado de los productos y programas para cada Comité Social.
- Dar asesoría permanente en todo el proceso de desarrollo del proyecto.

## 5. INFORMES Y DOCUMENTOS DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRÁTEGICA

La Interventoría debe presentar al IDU los siguientes informes y documentos como parte de sus obligaciones contractuales:

### 5.1 PLAN DE ACCIÓN

En este documento, la Interventoría a los estudios y diseños los accesos viales María Paz – Corabastos - Avenida de los Muiscas entre Avenida Ciudad de Cali y Avenida de las Américas, incluyendo la intersección a desnivel a la altura de la Avenida de las Américas con Avenida Agoberto Mejía y la reconfiguración de retornos, así como la Avenida Agoberto Mejía entre la intersección con la Avenida de las Américas y la Avenida Manuel cepeda, en Bogotá D.C., incluirá toda la información referida a la metodología de supervisión y acompañamiento de las actividades y entregables indicados en los documentos contractuales del Consultor.

La interventoría debe incluir los instrumentos de seguimiento y control, con el fin de garantizar el cumplimiento del apéndice de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, bajo los criterios de cantidad, calidad, oportunidad y veracidad; por lo tanto, contendrá como mínimo:

- Las estrategias y registros de seguimiento, especificando periodicidad y mecanismo, de cada una de las actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica. Para tal efecto se debe tener en cuenta como mínimo la realización de reuniones de seguimiento semanales, las visitas o inspecciones de campo, los sondeos de confirmación u opinión aleatorios a la población acerca de la gestión adelantada por el Consultor.
- Actividades, cantidades y entregables del Consultor, con las estrategias de seguimiento, con el fin de cumplir los objetivos del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.
- La estructura del equipo de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de la Interventoría y su interacción con el resto del equipo (organigrama).
- Cronograma incluyendo tiempos de revisión.
- Formulación de los indicadores para el seguimiento de los documentos contractuales de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.
- Estrategias de seguimiento de la información del aplicativo Bachué.
- Fechas de entrega de informes.
- Indicadores de seguimiento y calificación de las listas de chequeo para cada etapa del proyecto.

El Plan de acción debe ser entregado al IDU dentro del primer mes (1) después de la firma del acta de del inicio del contrato de Interventoría. El Plan de acción de la interventoría tendrá como anexo el Plan de diálogo ciudadano y comunicación estratégica realizado por la Consultoría y debidamente aprobado por la Interventoría.

### 5.2 INFORME SEMANAL

El informe semanal será presentado a la Oficina de Atención al Ciudadano como un reporte de gestión del componente y será elaborado con la información producto del seguimiento al Consultor por parte del interventor.

Las fechas de corte semanal serán los días lunes y el informe deberá ser entregado por la interventoría los días martes o, en caso de que el martes sea feriado, el día hábil siguiente. La interventoría deberá entregar el documento requerido con la programación aprobada del contrato del Consultor y el reporte de avance hasta la fecha de corte, de acuerdo el apéndice de diálogo ciudadano y comunicación estratégica.

### 5.3 INFORMES MENSUALES

La interventoría debe elaborar un informe mensual donde se consignen las actividades realizadas en cumplimiento del apéndice de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, el cual debe reportar los avances y el cumplimiento del cronograma establecido, incluyendo todos los soportes correspondientes a su desarrollo (registro fotográfico, formatos diligenciados, registros en Bachué y demás soportes).

El informe mensual presentado por el interventor debe contener como mínimo los argumentos que demuestren el cumplimiento de sus obligaciones contractuales y las del Consultor y únicamente serán excluidos los que no apliquen justificadamente al proyecto adelantado hasta la fecha de la entrega.

Dicho informe debe ser entregado al IDU dentro de los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de corte mensual del contrato de Consultor y debe contener como mínimo la siguiente estructura:

- Identificación: Información de los proyectos, Interventoría y Consultor.
- Introducción.
- Comunicación oficial de la aprobación del informe mensual del Consultor y anexo el informe aprobado del Consultor.
- Seguimiento al plan de acción de interventoría y al Plan de diálogo ciudadano y comunicación estratégica (metodología y cronograma) del Consultor.
- Se debe incluir copia de los anexos referentes a la gestión del Consultor e interventoría requeridos en el contrato, tales como: los formatos IDU, registros fílmicos y/o fotográficos, copias de oficios recibidos o radicados, soporte de la verificación de cobros correspondientes al componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica y todo aquello que el IDU considere pertinente y necesario.
- En la etapa de estudios y diseños se debe incluir el seguimiento a la entrega de los productos del componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica definidos en los documentos contractuales
- Presentar el reporte del aplicativo Bachué del período correspondiente al informe para los módulos de PQRSD y tirilla de acuerdo con las actividades ejecutadas por el Consultor y aprobadas por la Interventoría.
- Conclusiones, recomendaciones y acciones de mejora para las dificultades y/o conflictos presentados en el desarrollo del contrato, así como los conflictos con la ciudadanía.
- El informe mensual debe ser entregado en físico y medio magnético, de acuerdo a los parámetros establecidos por la entidad.

**Nota:** La interventoría debe tener acceso a los soportes originales de las actividades realizadas durante el periodo.

### 5.4 INFORME FINAL

El informe final debe ser entregado en físico y medio magnético, y contendrá la gestión de diálogo ciudadano y comunicación estratégica desarrollada a lo largo del proyecto de Interventoría a los estudios y diseños de la avenida Jorge Uribe Botero (KR 15) desde la Calle 134 hasta la calle 170 y obras complementarias, junto con los soportes originales generados en cada uno de los

programas, haciendo una valoración cuantitativa que partirá de los indicadores de gestión y una cualitativa que explique los resultados con respecto a las metas de gestión. El contenido mínimo de este informe será el siguiente:

- Identificación: Información de los proyectos, Interventoría y Consultor.
- Introducción.
- Informe final del Consultor y comunicación oficial de la aprobación de éste por la Interventoría.
- Descripción de los resultados de la ejecución del plan de acción de interventoría y del plan de diálogo ciudadano y comunicación estratégica del Consultor. Debe incluir anexo los originales referentes a la gestión del Consultor e interventoría que soportan las actividades relacionadas en el informe.
- De acuerdo con las obligaciones del pliego, anexar los resultados finales cumplimiento.
- Últimas versiones de los productos aprobados por la interventoría.
- Consolidado de las cantidades ejecutadas para el desarrollo del componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de la Consultoría y la interventoría.
- Reporte final del aplicativo Bachué que contenga todas las actividades ejecutadas para los programas aprobados por la interventoría, así como el cierre a satisfacción de todas las PQRS presentadas en el desarrollo del contrato.
- Anexo los soportes originales de las actividades realizadas en cumplimiento de las obligaciones de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.
- Demás soportes necesarios.

El informe final debe ser entregado al IDU 30 días hábiles después de completado el 100% de la ejecución del contrato.

### 5.5 CONSIDERACIONES GENERALES DE LOS INFORMES

- Informe mensual y plan de acción

Estos informes se presentarán conforme a los documentos contractuales, el manual de interventoría vigente y la Guía de entrega de productos en formato digital de proyectos realizados en la infraestructura de los sistemas de movilidad y espacio público, radicados en la Oficina de Correspondencia, incluyendo la información solicitada en el presente pliego de condiciones.

- Informe final

  - ❖ Este informe debe seguir los lineamientos establecidos en la Guía de entrega de productos en formato digital de proyectos realizados en la infraestructura de los sistemas de movilidad y espacio público
  - ❖ El sistema de empastado debe ser pasta dura con tres (3) tornillos.
  - ❖ Se debe presentar en medio magnético y físico (tanto el documento como los soportes), foliados en la parte superior derecha de atrás hacia delante, es decir, de forma ascendente.

- Los soportes adjuntos deben corresponder a lo originales generados por el componente social en la ejecución del contrato.
- Se anexa el informe final del Consultor debidamente aprobado por la interventoría, así como la versión final de los productos sociales.

**Nota:** todos los documentos se deben entregar conforme a la Guía de entrega de productos en formato digital de proyectos realizados en la infraestructura de los sistemas de movilidad y espacio público, el manual de interventoría vigente y los documentos contractuales.

### 5.6 APLICATIVO BACHUÉ

La interventoría debe revisar, verificar y aprobar toda la información correspondiente al componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica en el aplicativo Bachué, a través de la página web, una vez se desarrollen las actividades, revisando los soportes correspondientes.

La aprobación de los informes mensuales estará sujeta a la actualización del aplicativo Bachué conforme a las actividades reportadas en el periodo del informe mensual. Así mismo, para la aprobación del informe final, se debe contar con el paz y salvo del aplicativo Bachué.

## 6. PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN AL CONSULTOR.

La Interventoría para calificar el desempeño social de la Consultoría estará basada en los resultados de las inspecciones semanales de seguimiento realizados. Para lo cual la interventoría realizará seguimiento mediante indicadores de cumplimiento en coherente con el pliego de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, formulados en el Plan de acción. Así mismo se revisará el estado de los productos sociales.

La evaluación de desempeño de la Consultoría se hará mensualmente y corresponde al promedio de las calificaciones semanales. En caso de no cumplir indicadores de cumplimiento del plan de acción, la interventoría con la Consultoría deberá proponer acciones de mejora. Estas acciones se presentarán en el informe mensual previa aprobación del IDU.

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

En caso de presentar desacuerdo entre interventoría y consultoría, la interventoría deberá informar al IDU por escrito, quien evaluará y definirá la decisión frente al desacuerdo en la calificación.

### 6.1 MULTAS POR INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA AL CONSULTOR.

La Interventoría podrá imponer las multas señaladas en la minuta del Contrato, y por incumplimiento de las obligaciones de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, cuando el Consultor:

1. Incumpla los requerimientos oficiados por el IDU en tres (3) o más ocasiones.

2. Suministre información falsa sobre soportes y certificados solicitados en los informes. Esto no exime a la Interventoría de su responsabilidad civil o penal que por dicha acción haya lugar.
3. La no notificación al IDU del retiro de los profesionales aprobados contractualmente en un plazo no mayor de un día.
4. Cuando no garantice la permanencia del personal en el cargo requerido contractualmente.
5. Incumpla alguno de los ítems del presente Apéndice.
6. El IDU podrá imponer las multas señaladas en la Cláusula de la minuta del Contrato Multas, y por incumplimiento de las obligaciones de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.

## 7. COMITÉS DE SEGUIMIENTO

El seguimiento del desempeño social del Consultor y de la Interventoría será verificado en los respectivos comités. Las decisiones tomadas en los comités no pueden implicar:

- Mayores o menores costos del valor del componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica del contrato.
- Incremento alguno al valor del Contrato.
- Modificación del objeto del Contrato.
- Modificación de plazo del Contrato.

A los comités de seguimiento deberán asistir los profesionales de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de interventoría y Consultor que se encuentren debidamente aprobados, así como el profesional designado por el IDU. Durante la etapa de estudios y diseños se realizará el comité mínimo cada quince días.

En dichos comités, la Interventoría elaborará un informe ejecutivo a través del cual reportará al IDU los avances, aciertos e inconvenientes identificados en la ejecución de las obligaciones de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.

La Interventoría levantará un acta y listado de asistencia, las cuales harán parte de cada informe mensual. Esta acta debe ser remitida al IDU y al Consultor para su revisión y aprobación dentro de los cinco días hábiles siguientes.

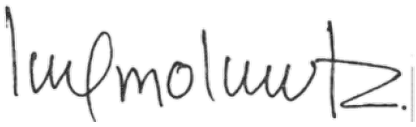
Los comités extraordinarios se llevarán a cabo de acuerdo con lo especificado en el momento de la apertura de la convocatoria y se podrá solicitar una sola vez.

## 8. PROCESO DE LIQUIDACIÓN

Para la liquidación de los contratos del Consultor e interventoría se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Entregar el informe final de acuerdo al desarrollo del Plan de Dialogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de acuerdo y a los parámetros establecidos en las obligaciones contractuales.
- Cierre de todas las PQRSD en Bachué, así como toda la información actualizada en el aplicativo Bachué.
- Entregar la versión final de los productos solicitados, debidamente aprobados por la interventoría.

Aprobó:



Lucy Molano Rodríguez
Jefe Oficina Atención al Ciudadano

Elaboró:



Marcela Prieto Guzmán
Profesional OTC

Revisó



Ibith Fernanda Cortés Ardila
Profesional OTC