**REPÚBLICA DE COLOMBIA**

**ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.**

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Instituto
Desarrollo Urbano

**CONCURSO DE MÉRITOS ABIERTO**

# “ESTUDIOS DE TOPOGRAFÍA PARA LOS PROYECTOS A CARGO DEL INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C.”

**CAPÍTULO**

# ESPECIFICACIONES DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

**BOGOTÁ, 2022**

## CONTENIDO

1. OBLIGACIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO DESDE EL COMPONENTE DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA ..... 3
2. OBJETIVOS ..... 5
2.1 OBJETIVO GENERAL ..... 5
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS: ..... 5
3. NORMATIVIDAD APLICABLE PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y ..... 5
COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA ..... 5
4. TALENTO HUMANO PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA ..... 8
5. PLAN DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA ..... 10
5.1 ESPECIFICACIONES PARA EL PLAN DE DIÁLOGO CIUDADANO Y ..... 10
COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA ..... 10
A) PROGRAMA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA ..... 11
B) PROGRAMA DE INFORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO ..... 15
C) PROGRAMA DE DIÁLOGO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA ..... 15
6. REPORTES, SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO ..... 16
A) SOPORTES DE GESTIÓN ..... 16
B) REPORTE PERIODICO ..... 17
C) INFORME MENSUAL ..... 17
D) SISTEMAS DE INFORMACIÓN - BACHUE ..... 18
E) INFORME FINAL DE GESTIÓN ..... 18
F) APROBACIÓN DE DOCUMENTOS ..... 19
G) COMITÉS DE SEGUIMIENTO ..... 20
7. FORMA DE PAGO Y MULTAS ..... 20

## 1. OBLIGACIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO DESDE EL COMPONENTE DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

- Dar estricto cumplimiento a lo contenido en los siguientes documentos vigentes: 1) Política de Gestión social y Servicio a la Ciudadanía, 2) Manual de atención al ciudadano, 3) Manual de derechos de petición, 4) Instructivo de clasificación de requerimientos ciudadanos 5) Instructivo sistema de gestión de PQRSD, 6) Guía de gestión social para el desarrollo urbano sostenible, 7) Manual de Interventoría, adoptados por el IDU, o los que hagan sus veces durante la ejecución del contrato.
- Conocer y ejecutar todas las actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para el proyecto y levantar los registros y productos relacionados con su desarrollo de acuerdo con lo establecido en la Política de gestión social y servicio a la ciudadanía y la Guía de Gestión Social para el Desarrollo Urbano Sostenible del IDU versión vigente, o el documento que haga sus veces.
- Realizar recorrido(s) y atención al ciudadano en campo.
- Garantizar el acompañamiento desde el componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica al desarrollo de las actividades técnicas durante la ejecución del contrato.
- Elaborar la metodología y cronograma para el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica. Así como su evaluación periódica, tomando las medidas correctivas.
- Asistir a todos los comités de seguimiento y mesas de trabajo programados durante la ejecución del contrato. En estos espacios, se hará un recuento de las actividades desarrolladas, se mostrará los avances en la atención a la comunidad, se presentarán las actividades a realizarse en el siguiente periodo, se harán las observaciones y solicitudes necesarias con el fin de obtener un buen desarrollo de la gestión y diálogo con la ciudadanía.
- Dar cumplimiento a los programas y actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica con el fin de informar, mitigar, articular, apropiar y sostener durante la ejecución del proyecto.
- Elaborar los informes semanales, mensuales y final sobre los avances en la ejecución del componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, durante la ejecución del contrato.
- Asistir a procesos de socialización realizados por el IDU para articular las estrategias de diálogo ciudadano, desarrollo urbano, sistemas de información del instituto, atención al ciudadano, ordenamiento territorial y los insumos específicos para el cumplimiento de los objetivos de este Capítulo.

- Garantizar un trabajo mancomunado entre los demás componentes del contrato y su componente social, para poder cumplir con los compromisos adquiridos con la comunidad en el desarrollo del contrato.
- El Consultor deberá utilizar los formatos vigentes del IDU para la ejecución y soporte de las obligaciones de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.
- Apoyar los espacios de Diálogo, reuniones, socializaciones que requiera el IDU.
- Presentar en medio digital y/o magnético todos los soportes e informes del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para el desarrollo urbano y demás documentos que el Consultor presente durante su gestión.
- Entregar al IDU, cuando sea requerido, todos los registros e información de actividades que elabore el Consultor.
- Recibir y dar trámite oportuno a las PQRSD presentadas por los ciudadanos en todas las reuniones y Punto IDU, con el objetivo de dar trámite a las mismas conforme a las directrices de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía
- Elaborar las presentaciones objeto de las reuniones participativas con la comunidad.
- Diligenciar y actualizar en el Sistema Bachué o el aplicativo vigente al momento de la suscripción del contrato, toda la información solicitada del componente social en los tiempos requeridos, durante la ejecución del contrato.
- La Consultoría deberá garantizar al grupo de profesionales los medios suficientes para el óptimo desarrollo de las actividades descritas en cada programa, incluyendo un medio de transporte que facilite el acceso a las zonas de intervención.
- Convocar a la comunidad, los grupos de interés identificados, las instituciones interesadas, al IDU y las partes interesadas a asistir y participar de las reuniones informativas de acuerdo con lo exigido en el contrato.
- El consultor deberá informar a la comunidad, instituciones y demás actores sociales interesados sobre las actividades a realizar durante la ejecución del contrato, de manera clara, veraz, oportuna y respetuosa.

Nota: Para el desarrollo de las actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, los días se asumirán como fecha calendario.

# 2. OBJETIVOS

## 2.1 OBJETIVO GENERAL

El consultor deberá garantizar el acompañamiento al componente social, garantizando conjuntamente las estrategias necesarias en las actividades de diálogo y participación ciudadana, que se requieran para el desarrollo del proyecto sin generar impacto social.

El Consultor deberá garantizar el cumplimiento del Diálogo Ciudadano y divulgación del proyecto, a través del desarrollo de los programas aquí planteados.

## 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Informar oportuna y constantemente a la ciudadanía, los grupos de interés identificados y líderes sobre las actividades de topografía.
- Establecer canales de comunicación con la ciudadanía para suministrar información: clara, veraz y oportuna.
- Apoyar las acciones del diálogo ciudadano en el desarrollo del proyecto.
- Atender veraz y oportunamente los canales de atención y servicio a la ciudadanía posibilitando el intercambio permanente de información, la resolución de inquietudes y el trámite y respuesta oportuna a las PQRSD ciudadanas.

# 3. NORMATIVIDAD APLICABLE PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Para la implementación del presente Capítulo, el Contratista debe tener en cuenta la normatividad de acuerdo con la reglamentación vigente:

- Los lineamientos de la Agenda Internacional de Desarrollo 2030 a través de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, específicamente el Objetivo 11 “lograr ciudades y asentamientos humanos inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles”; la Nueva Agenda Urbana aprobada en
  Hábitat III y los objetivos en adaptación y mitigación al cambio climático del Acuerdo de París COP21.
- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.

- Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1882 de 2018 o Ley de Infraestructura
- Ley 1083 de 2006: Establece algunas normas sobre planeación urbana sostenible. Señala que para garantizar la accesibilidad de todas las personas a las redes de movilidad y transitar por las mismas en condiciones adecuadas, en especial a las niñas, niños y personas que presenten algún tipo de discapacidad, las vías públicas que se construyan al interior del perímetro urbano a partir de la vigencia de esta ley
- Ley 1801 de 2016 o Código Nacional de Policía y Convivencia
- Ley 80 de 1993: Estatuto general de contratación de la administración pública.
- Ley 99 de 1993: Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones.
- Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- Ley 152 de 1994: Ley orgánica del Plan de Desarrollo.
  Ley 388 de 1997: Ley de desarrollo territorial
- Ley 134 de 1994: Mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 190 de 1995: Normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 489 de 1998: Organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.
- Ley 1618 de 2013: Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Ley 1437 de 2012: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 2820 de 2010, de la Presidencia de la República: Por el cual se reglamenta el título VIII de la Ley 99 de 1993 sobre licencias ambientales, modificado por el Decreto 2041 de 2014.
- CONPES 3819 de 2014, por medio del cual establece los lineamientos de la Política Nacional para Consolidar el Sistema de Ciudades en Colombia. Resolución 49906 del 6 de julio de 2015: Por la cual se adopta la Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía, o la que haga sus veces.
- Acuerdo 584 de 2015: Adopción de los lineamientos de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el Distrito Capital.
- Acuerdo 79 de 2003: Código de Policía de Bogotá D.C.

- Acuerdo 142 de 2005: por medio del cual se adoptan mecanismos e instancias para apoyar y promover en el ámbito distrital las Veedurías Ciudadanas
- Acuerdo No. 645 de 2016: Por el cual se adopta el plan de desarrollo, económico, social, ambiental y de obras públicas para Bogotá 2016-2020; Bogotá Mejor para Todos.
- Decreto Distrital 371 de 2010: Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.
- Decreto Distrital 529 de 2015
- Decreto Distrital 162 de 2015: Por el cual se autorizan las intervenciones en los elementos constitutivos artificiales o construidos del espacio público y se dictan otras disposiciones
- Decreto Distrital 380 del 2015: Por el cual se formula la Política de Trabajo Decente y Digno de Bogotá, D.C., y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 747 de 1998: Topes máximos para sueldos y demás gastos que se pueden pagar por contratos.
- Decreto Distrital 190 de 2004: Plan de Ordenamiento Territorial para Bogotá.
- Decreto Distrital 1660 de 2003: Por el cual se reglamenta la accesibilidad a los modos de transporte de la población en general y en especial de las personas con discapacidad.
- 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.
- Decreto Distrital 503 de 2011: Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital.
- Decreto Distrital 166 de 2010: Por el cual se adopta la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
  Decreto Distrital 552 de 2018: Por medio del cual se establece el Marco Regulatorio del Aprovechamiento Económico del Espacio Público en el Distrito Capital de Bogotá y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Distrital 1078 de 2015 sobre Políticas y Lineamientos de Tecnología de la Información
- Resolución 325 de 2015: Por medio de la cual se adopta el Plan Sectorial de Transversalidad de Género en el Sector Movilidad y se dictan otras disposiciones.
- Directiva 001 de 2011 “Democratización de las oportunidades económicas en el Distrito Capital, promoción de estrategias para la participación real y efectiva de las personas vulnerables marginales y/o excluidas de la dinámica productiva de la ciudad”
- Resolución 979 de 2017 que establece como propósito central o Misión institucional del IDU “Generar bienestar en los habitantes de la ciudad mejorando la calidad de

vida, mediante el desarrollo de infraestructura para la movilidad, contribuyendo a la construcción de una ciudad incluyente, sostenible y moderna"

- Resolución 4940 del 18 de octubre de 2018, mediante la cual el IDU adopta su Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía
- Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía, la cual se materializa a través de la implementación de los siguientes documentos: (i) Guía de Gestión Social para el Desarrollo Urbano Sostenible, dirigida a funcionarios, Consultor e interventores; (ii) la Cartilla de Participación Ciudadana y Control Social "Construyendo ciudad" que orienta a los ciudadanos en el derecho a la participación y el control social y (iii) Manual para la Atención a la Ciudadanía dirigido a los funcionarios, servidores y Consultor del Instituto de Desarrollo

Urbano. Cartilla de participación ciudadana y control social "Construyendo Ciudad" y el "manual de atención a la ciudadanía".

- Guía de Movilidad Reducida IDU y guía práctica de la movilidad urbana.
- Manual de interventoría vigente.
- Plan de Veedurías ciudadanas y Especializadas: Programa de participación y comunicación alrededor del Acuerdo 724 de 2018 "Por el cual se establece el cobro de una contribución de valorización por beneficio local para la construcción de un plan de obras, y se dictan otras disposiciones".
- El Consultor deberá armonizar la nueva producción normativa y de desarrollos institucionales que se produzcan durante el desarrollo del proyecto como lineamientos del presente Capítulo con el acompañamiento e instrucciones del IDU y las Entidades competentes.

El Consultor deberá armonizar la nueva producción normativa y de desarrollos institucionales que se produzcan durante el desarrollo del proyecto como lineamientos del presente Capítulo con el acompañamiento e instrucciones del IDU y las Entidades competentes.

## 4. TALENTO HUMANO PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Durante la ejecución del Contrato y específicamente durante la implementación del Capítulo, el Consultor debe tener como mínimo la planta de personal que se enuncia en el anexo Técnico de Personal; con la cual debe garantizar la oportunidad, eficiencia y eficacia en el cumplimiento de las obligaciones contempladas para el desarrollo y todas aquellas necesarias que el IDU soliciten para cumplir con lo establecido en el Capítulo.

El profesional del componente deberá 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.

En el desarrollo de las diferentes actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, el Consultor debe establecer una organización, con el fin implementar y desarrollar las actividades necesarias establecidas para el Contrato del proyecto. Esta organización involucra las áreas: técnica, social, SST y ambiental, de tal modo que se facilite la comunicación permanente y el trabajo interdisciplinario, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones que aplican para el desarrollo del Contrato.

El área Técnica deberá apoyar al grupo de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica y comprometerse con el desarrollo de los diferentes temas en los espacios que se requiera. Su participación contribuye a la toma de decisiones, desarrollo de los productos, ejecución de las actividades e información oportuna y precisa para la comunidad, además contribuye a la articulación distrital e interdisciplinaria del proyecto.

Se exige que el Consultor presente un informe y cronograma semanal en el que se especifique el tiempo de dedicación y las actividades.

Previo a la aprobación de los profesionales para el Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del Consultor, se verificará su dedicación en los proyectos del IDU, el cual no puede superar el 100%, a fin de garantizar la oportunidad, calidad y cumplimiento de su gestión en el proyecto.

Las hojas de vida de los profesionales que conformarán el equipo de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del Consultor deben estar revisadas y avaladas por el IDU; así mismo, estas deberán ser aceptadas por la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía del IDU.

El IDU se reserva el derecho de no aceptar la hoja de vida de un profesional para el componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, teniendo en cuenta los llamados de atención recibidos por escrito de parte del Instituto en proyectos donde haya participado, basados en su responsabilidad, cumplimiento y calidad en los documentos y actividades y/o dedicación, entre otros aspectos.

Así mismo, durante el desarrollo del Contrato el IDU mediante requerimiento escrito del IDU podrá solicitar el cambio de cualquier persona que haga parte del equipo del Consultor si previamente se han realizado tres (3) registros (llamados de atención por escrito), relacionados con no conformidades sobre el desarrollo de productos y actividades, del programa de gestión o de la metodología aprobada para la ejecución del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégicas, durante el desarrollo del contrato.

Si durante la ejecución del Contrato se produce cambio en el personal este podrá ser remplazado siempre y cuando cumpla con los requerimientos establecidos en el anexo técnico de personal; el cambio debe ser justificado y reportarse por escrito al IDU para su no objeción. Así mismo, este nuevo personal deberá 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.

No se acepta la participación de profesionales que no estén aceptados por el IDU en comités de seguimiento, reuniones ni demás actividades del componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para el Desarrollo Urbano.

Los profesionales deben disponer de todos los elementos necesarios para su identificación, diseñado conforme a los parámetros establecidos por el manual de identidad visual del IDU o en el documento que a la fecha de ejecución del Contrato esté rigiendo para tal fin.

## 5. PLAN DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

### 5.1 ESPECIFICACIONES PARA EL PLAN DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

El Consultor presentará un documento metodológico y cronograma que define la metodología para la elaboración de las acciones, actividades y estrategias para informar a la comunidad en el desarrollo del contrato, donde de manera detallada defina los mecanismos y procedimientos para el desarrollo de todas las actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.

Esta metodología y cronograma del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégicas se presentará a los veinte 20 días posteriores a la firma del Acta de Inicio del proyecto con el acompañamiento del IDU y contendrán elementos básicos como:

- Metodología y cronograma para el desarrollo de cada uno de los programas establecidos en el presente Capítulo, soportado en el cronograma de actividades de insumos topográficos, definidas por el área técnica, la cual incluye entrega oportuna de información a la ciudadanía, reuniones propuestas, forma de entrega y contenido de piezas de comunicación y horario de atención del Punto IDU Virtual del proyecto.
- Metodología de seguimiento y evaluación del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, la cual se implementará en el desarrollo del contrato y cuyos resultados serán presentados en el informe final.
- Propuesta de sistematización de la base de datos con la información de contacto, localización, tipo de organización y demás datos relevantes, de los ciudadanos, instituciones, actores sociales, organizaciones sociales, administradores de conjuntos residenciales y demás actores sociales informados sobre las actividades de insumos topográficos. En cada informe mensual se deberá entregar la actualización de esta base de datos.
- El consultor deberá dar a conocer el cronograma de actividades sociales previo al inicio de las acciones técnicas para el levantamiento de los insumos de topografía. Cualquier cambio o ajuste del cronograma presentado inicialmente se deberá remitir vía correo electrónico al IDU, Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía, informando las Estratégica de diálogo ciudadano y divulgación del proyecto. Para su implementación deberán contar con el aval del IDU.
- En el Plan deberá desarrollar los siguientes programas a ejecutar:

## A) PROGRAMA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

### Objetivo

Atender, gestionar y tramitar las PQRSD de la ciudadanía de manera eficaz, veraz y oportuna para generar confianza en la ciudadanía y promover mecanismos adecuados de diálogo en torno a las actividades desarrolladas en el contrato.

### Documentos IDU Vigentes

I. Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía
II. Manual para la Atención al Ciudadano.

III. Manual para el Trámite de los Derechos de Petición.
IV. Manual Operativo para la Protección de Datos Personales. V. Instructivo Sistema de Gestión de PQRSD.
V. Instructivo Clasificación de Requerimientos Ciudadanos.
VI. Guía de Uso de Indumentaria
VII. Guía de Gestión Social para el Desarrollo Urbano Sostenible.

**Sistemas IDU**

Sistema de Gestión de PQRSD, gestión social, participación ciudadana y datos abiertos – Sistema
Bachué, el cual deberá ser actualizado por el Consultor. La aprobación de los informes mensuales y el consolidado final está sujeta a la actualización de la plataforma y el cierre de las PQRSD en los tiempos de ley.

**Generalidades**

El Consultor deberá acoger lo contenido en el manual para la atención al ciudadano vigente del IDU, a fin de registrar oportunamente todos los requerimientos ciudadanos (en adelante PQRSD: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) en el sistema oficial de la entidad, y gestionará las respuestas conforme lo establecido en el manual para el trámite de los derechos de petición vigente.

El Consultor deberá participar de las socializaciones relacionadas con el servicio a la ciudadanía, así como a la que se señale para el manejo del sistema de gestión de PQRSD – aplicativo Bachué, previo al inicio del contrato. Además, deberá acogerse a lo contenido en los instructivos: sistema de gestión de PQRSD y de clasificación de requerimientos ciudadanos, vigentes del IDU.

Cuando la solicitud ciudadana sea de directa competencia del Consultor, éste deberá darle trámite y solución dentro de los términos de ley, acciones que deberán quedar consignadas en el sistema de gestión de PQRSD – Sistema Bachué, y estar soportados en archivo físico digital y/o magnético.

En los casos en que la PQRSD no sea competencia directa del contrato de insumos de topografía, pero sí tenga relación con algún proyecto de etapas previas del IDU, este deberá recibir la PQRSD, tramitarla y radicarla en atnciudadano@idu.gov.co e informar a la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía del IDU.

En los casos que el ciudadano radique petición en el IDU y esta tenga relación con el proyecto, el Consultor está obligado a apoyar la respuesta que emita el IDU, en un plazo máximo de (2) dos días calendario.

Adicionalmente, el Consultor deberá acogerse a lo contenido en el manual operativo para la protección de datos personales vigente del IDU, así como a los contenidos en el manual de indumentaria.

El Consultor deberá realizar todas las acciones necesarias, que garantice la satisfacción en la atención a los requerimientos de la comunidad.

El Consultor deberá asistir a la capacitación que brinda la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía del IDU, para el manejo del sistema de gestión de PQRSD – aplicativo Bachué y que incluye entre otros, protocolo de atención al ciudadano, clasificación de los requerimientos ciudadano y sus términos de respuesta y uso del aplicativo Bachué.

Para brindar una atención oportuna, eficaz, eficiente, digna y calidad la ciudadanía; el Consultor dispondrá de dos mecanismos de atención para dar respuesta dentro de los términos de ley a los requerimientos del ciudadano, que corresponden, el primero a la atención en el Punto IDU virtual y el segundo a los recorridos urbanos.

**Punto IDU Virtual**

El Consultor deberá disponer de (1) Punto de Atención al Ciudadano virtual, denominado Punto IDU, con los siguientes canales de comunicación: escrito, telefónico y virtual desde el inicio del proyecto, al primer mes de firmada el acta de inicio del contrato y previa aprobación del IDU; en el cual se brindará información y atención a la comunidad que lo requiera.

El horario de atención del punto IDU deberá ser propuesto por el Consultor y aprobado por el IDU, atendiendo a las necesidades del proyecto y de la comunidad. El número de horas de atención no podrá ser inferior a 30 horas semanales. Se deberá atender la línea telefónica como canal de atención a la comunidad en los horarios definidos, incluyendo cuando se realicen actividades en terreno, garantizando la atención a la ciudadanía.

Los números telefónicos, correo electrónico y horario de atención del punto IDU y de la atención a la ciudadanía en los recorridos urbanos, deben ser divulgados a la comunidad ubicada en el área de influencia directa del proyecto y a las autoridades locales.

En el caso que exista cambio de los profesionales del componente, modificaciones en los horarios de atención o en los datos de contacto del Punto IDU; el Consultor deberá

informarlo inmediatamente al IDU. Consecuentemente, el Consultor deberá realizar todas las gestiones necesarias para que el material de divulgación sea actualizado.

## Recorridos Urbanos

Los recorridos urbanos tienen como propósito desarrollar actividades informativas, de investigación social y de diálogo con la ciudadanía para generar espacios de conversación e información en territorio, que permitan trasladar la atención del proyecto en los espacios del área de influencia directa.

Una vez realizados los recorridos es importante que el Consultor identifique situaciones potencialmente generadoras de conflicto con la comunidad, el profesional deberá notificar a las áreas correspondientes para que se tomen los correctivos necesarios.

Durante el desarrollo del proyecto en los recorridos se deberá registrar por medio de actas, formatos de PQRSD y registro fotográfico, que se entregarán en los informes mensuales.

Así mismo, todos los requerimientos que presente la comunidad, deberán ser registrados como PQRSD y registrados en el aplicativo Bachué, bajo los mismos parámetros de gestión que las solicitudes recibidas en el Punto IDU.

El Consultor deberá presentar la metodología y cronograma de los recorridos urbanos, el cual se realizará de acuerdo al cronograma de actividades topográficas o cuando se requiera por la comunidad, definiendo los tramos que se visitarán, previa aprobación del IDU. El cronograma deberá ser actualizado las veces que se requiera y/o cuando se realice ajustes en la programación.

## Atención a Veedurías Ciudadanas

El Consultor debe suministrar la información que las Veedurías Ciudadanas requieran de conformidad a las facultades legales a ellas conferidas.

La petición deberá quedar consignada en el sistema de gestión de PQRSD – aplicativo Bachué, con el nombre de la razón social de la Veeduría Ciudadana y no con el nombre del representante, ya que así se entiende que es un ciudadano y no una Veeduría.

## Protocolo de servicio a la ciudadanía

El Consultor deberá ceñirse estrictamente a lo contenido en el manual para la atención al ciudadano establecido por el IDU para brindar el servicio. Se aclara que no se debe elaborar un nuevo protocolo de atención.

## B) PROGRAMA DE INFORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO

### Divulgación del proyecto en el área de influencia directa y aferente

- El consultor deberá en caso de requerirse elaborar los oficios necesarios de información del proyecto a los líderes, instituciones, representantes de los residentes y/o comerciantes, Organizaciones comunitarias, cívicas y sociales, grupos poblacionales, Juntas de Acción Comunal – JAC, Veedurías Ciudadanas y asociaciones de juntas, entre otras que los requiera.
- En los puntos de intervención en donde el consultor identifique en la visita preliminar situaciones de inseguridad, deberá realizar las gestiones con las Instituciones y Entidades locales generando las evidencias, buscando el apoyo para desarrollar las actividades en terreno.
- El consultor deberá garantizar el contacto e información a los propietarios de predios, Administradores de conjuntos, instituciones y demás actores que se requieran en el marco del desarrollo del contrato.
- A través del correo del Punto IDU podrá enviar correos electrónicos a los propietarios de predios, administradores de conjuntos, instituciones y demás actores que se requieran en el marco del desarrollo del contrato.
- En caso de requerirse información adicional del IDU, el Consultor deberá informar oportunamente a la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía para dar trámite a la solicitud de la ciudadanía.

## C) PROGRAMA DE DIÁLOGO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### Objetivo

Generar los espacios de encuentro, diálogo y atención a la ciudadanía para propiciar la comunicación oportuna sobre las actividades de insumos topográficos.

### Actas de socialización

El Consultor deberá garantizar el acompañamiento de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, previo al inicio de los estudios topográficos, para pactar acuerdos con los propietarios de los predios y/o representantes de instituciones, que permita el normal

desarrollo de las actividades para la recolección de insumos, por lo cual realizará un acta de socialización de acuerdo con las necesidades donde informara a la comunidad de interés, acerca de las especificaciones técnicas del trabajo a desarrollar, tiempo de ejecución, recomendaciones para la comunidad e información acerca del contrato.

De la misma manera; Instituto de Desarrollo Urbano IDU deberá hacer seguimiento al cumplimiento de los compromisos y actas de socialización que se requiera para el desarrollo del proyecto.

**Reuniones informativas**

Implementación de reuniones extraordinarias y acciones encaminadas a informar a la comunidad beneficiada directa e indirecta y demás actores interesados. Se llevarán a cabo cada vez que sea necesario durante todo el desarrollo del Contrato. Se deberá realizar la revisión y aprobación por parte de la Entidad de las presentaciones proyectadas a la comunidad.

A estas reuniones deberán asistir el consultor, componente social y los profesionales que se requieran, con el fin de aclarar las dudas e inquietudes y canalizar las sugerencias de los participantes que se propongan para beneficio del proyecto.

Las evidencias se registrarán en los formatos establecidos por el IDU. Como mínimo el consultor generara como evidencia desarrollo de las reuniones el acta de reunión debidamente aprobada por la Entidad, listas de asistencia y registros fotográficos y cualquier otro soporte que soporte el desarrollo de la reunión.

## 6. REPORTES, SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

A continuación, se relacionan los requisitos exigidos para la presentación de informes de gestión:

### A) SOPORTES DE GESTIÓN

El Consultor deberá cumplir con los requerimientos del Punto IDU virtual, asimismo contará y dispondrá en sus oficinas de los soportes de todas las actividades de la gestión, para lo que deberá consignar la información en los formatos establecidos en el proceso de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, en sus versiones actualizadas.

Todos los soportes deben estar disponibles para el IDU cuando estos lo requieran.

## B) REPORTE PERIODICO

Semanalmente el Consultor remitirá vía correo electrónico el informe de gestión de actividades las derivadas del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, así como la programación de actividades para la siguiente semana, y mensualmente el consolidado en donde se evidencien los resultados obtenidos para cada uno de los programas de gestión del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para el Desarrollo Urbano a la luz de los indicadores establecidos.

El Consultor deberá proporcionar cualquier información respecto al proyecto al IDU cuando este lo estime pertinente.

## C) INFORME MENSUAL

El Consultor entregará un informe mensual de las actividades de gestión realizadas durante el periodo, en medio digital y/o magnético a la Entidad para su revisión y aprobación, con los respectivos soportes, teniendo en cuenta las fechas de corte establecidas previamente.

Referente a las manifestaciones ciudadanas, estas deberán estar cerradas y atendidas en su totalidad de acuerdo a los tiempos de ley. Si no se encuentran cerradas en los tiempos establecidos, se tomará como causal para la no aprobación del informe mensual por la Entidad. Asimismo, para la aprobación del informe mensual, el Consultor deberá actualizar toda la información requerida en el sistema Bachué.

Teniendo en cuenta que este informe se presentará mensualmente, el Consultor deberá tener debidamente archivados y a disposición los soportes originales de las actividades realizadas durante el periodo correspondiente.

En los informes se deben presentar el análisis de los indicadores establecidos para cada uno de las actividades y aprobados por el IDU.

Cada informe mensual contendrá como mínimo:

- Identificación: Información de identificación del proyecto y del Consultor.
- Introducción.
- El Consultor desarrollará dentro del documento las actividades realizadas en el mes, conforme en los establecido en el Plan de Dialogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, por cada uno de los programas de las líneas estratégicas, incluirá los indicadores formulados que apliquen en el mes reportado con su análisis.
- Relacional el avance de los productos establecidos en este Capítulo.

- Base de datos de los ciudadanos, organizaciones, instituciones y demás actores contactados en el marco de las actividades para los insumos topográficos. Se debe presentar con su respectiva actualización en el informe mensual y en una tabla dinámica.
- Análisis al cronograma propuesto y aprobado por el IDU.
- Conclusiones y recomendaciones: Incluirá la autoevaluación de la gestión realizada en el periodo, informará los inconvenientes y medidas correctivas dadas a los mismos y propondrá medidas y acciones de mejora para evitar inconvenientes en el siguiente mes.
- Anexos: Incluirá copia de todos los soportes de la gestión adelantada, entre los que se encuentra como básicos los formatos IDU, además de fotografías, en medio digital y/o magnético y todo aquello que el IDU y/o Consultor consideren pertinente.

Los informes deberán reflejar el estricto cumplimiento de las obligaciones de gestión de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para el Desarrollo Urbano, con criterios de calidad y oportunidad, en el marco de los términos de referencia del Contrato y las disposiciones legales.

## D) SISTEMAS DE INFORMACIÓN - BACHUE

El Consultor deberá diligenciar toda la información correspondiente al componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica en el aplicativo Bachué - atención al ciudadano, en tiempo real, a través de la página web, una vez se desarrollen las actividades, anexando los soportes correspondientes, la Entidad realizará la verificación de la calidad y veracidad de la información.

La aprobación de los informes mensuales e informe consolidado final estará sujeta a la actualización del sistema Bachué.

## E) INFORME FINAL DE GESTIÓN

El Consultor deberá entregar un informe consolidado de la gestión de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica realizada, dentro del siguiente mes a la terminación del contrato, el Consultor deberá entregar el informe final con el resultado del cumplimiento de las obligaciones del presente Capítulo.

El informe final deberá ser entregado en medio digital y/o magnético, contendrá la gestión Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para cada una de las etapas desarrolladas a lo largo del proyecto en cada uno de los programas y/o productos establecidos, junto con los anexos originales.

A continuación, se relacionan los principales requisitos exigidos para la presentación del consolidado final:

- Identificación, información del proyecto: número de contrato, objeto y responsables.
- Introducción: breve resumen del contenido del documento que se presenta y su justificación.
- Componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para el Desarrollo Urbano: presentado en orden sistemático según los programas que contempla el componente social y las actividades desarrolladas por el Consultor, incluirá consolidados e indicadores de cumplimiento. hará un análisis a la gestión por cada uno de los programas.
- Análisis del cumplimiento del cronograma.
- Conclusiones y recomendaciones: incluirá la evaluación de la gestión realizada, indicará los posibles ajustes respecto a las actividades desarrolladas.
- Anexo la versión final de la base de datos de ciudadanos, organizaciones e instituciones informadas sobre las actividades de insumos topográficos.
- Anexos de gestión: se debe hacer referencia de los anexos presentados en cada uno de los informes mensuales e incluir aquellos que no se hayan presentado durante el desarrollo del proyecto y todos aquellos que el IDU solicite y considere pertinente.

## F) APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

Los criterios a tener en cuenta para la aprobación de documentos por parte de la Entidad son oportunidad y calidad, así como los demás contenidos en el manual de interventoría vigente.

Entendiéndose por oportunidad: cumplimiento en la entrega de productos en los tiempos establecidos.

Calidad en la presentación de los documentos, productos e informes junto con los soportes de gestión, sin enmendaduras, tachones, con normas ortográficas y de presentación acordes con la información requerida por el IDU.

A fin de asegurar la calidad de los documentos, actividades y productos de la gestión del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica elaborados por el Consultor, la Entidad iniciara las acciones legales pertinentes si a la tercera (3ª) versión no cumple con las observaciones planteadas por la interventoría y/o el IDU.

El Consultor cumplirá con las observaciones emitidas por el IDU de acuerdo al Manual de interventoría vigente, así mismo, se asegurará que el documento cumpla con lo establecido en el Capítulo y los lineamientos dados por el IDU.

### G) COMITÉS DE SEGUIMIENTO

El seguimiento del desempeño del Consultor será verificado en los comités de seguimiento social que se deberán realizar, como mínimo cada quince días y en los comités integrales de seguimiento.

En dichos comités, el consultor elaborará un informe ejecutivo que incluirá el cronograma, actividades, los avances, aciertos e inconvenientes identificados durante la ejecución de las presentes obligaciones.

De cada uno de estos comités, se debe elaborar un acta, la cual hará parte de cada informe mensual.

## 7. FORMA DE PAGO Y MULTAS

El pago de las labores desarrolladas por el Consultor se fundamenta por el cumplimiento, calidad, oportunidad y veracidad en la entrega de los informes mensuales con el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

La forma de pago está establecida en la Cláusula de la minuta del Contrato de Consultoría.

El IDU podrá imponer las multas señaladas en la Cláusula de la minuta del Contrato MULTAS, y por incumplimiento de las obligaciones sociales, cuando el Consultor:

1. No cumpla con las obligaciones contenidas en el capítulo.
2. Incumpla en más de tres (3) periodos mensuales consecutivos una o varias obligaciones contractuales.
3. Incumpla los requerimientos oficiados por el IDU en tres (3) o más ocasiones.
4. Incumpla alguno de los ítems del presente documento.
5. Suministre información falsa de las actividades ejecutadas. Esto no exime al Consultor de su responsabilidad civil o penal que por dicha acción haya a lugar.

6. Suministre información falsa sobre soportes y certificaciones de hojas de vida de los profesionales encargados de la gestión social. Esto no exime al Consultor de su responsabilidad civil o penal que por dicha acción haya lugar.
7. La no notificación al IDU del retiro de los profesionales aprobados contractualmente en un plazo no mayor de un día.
8. Cuando el Consultor no garantice la permanencia del personal en el cargo requerido contractualmente.
9. El mecanismo a emplear se establecerá entre el Consultor y el IDU para cada uno de los programas en las que se detallan las actividades y los criterios de evaluación del cumplimiento de dicha actividad.
10. Cuando existen actividades del programa de gestión social que sólo tienen aplicación en ciertos meses de ejecución, la gestión calificada sólo aplicará para las actividades que verdaderamente se ejecuten de acuerdo con la programación y a los parámetros establecidos en los respectivos proyectos del presente Capítulo.

Nota: cuando el Consultor solicite un ajuste a los pliegos de condiciones, se debe hacer mediante comité extraordinario y nunca en detrimento del mismo, sino buscando su mejoramiento; es decir, no se puede eliminar ningún ítem. Este proceso solo será aceptado una vez.

Aprobó:

Gustavo Montaño Rodríguez
Jefe (E) Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía

Elaboró:

Mary Angélica Rodríguez
Contratista ORSC

Revisó

Juan Sebastián López
Contratista ORSC