REPÚBLICA DE COLOMBIA

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Instituto
Desarrollo Urbano

“CONSULTORÍA PARA LA REVISIÓN DE PARÁMETROS TÉCNICOS DE GEOTECNIAY ESTRUCTURAS POR MEDIO DE LA EJECUCIÓN DE PILOTES DE SACRIFICIO Y PRUEBAS DE CARGA, ADICIONALMENTE LA ACTUALIZACIÓN DE LOS ESTUDIOS Y DISEÑOS DE LOS COMPONENTES DE ESTRUCTURAS Y GEOTECNIA REQUERIDOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PUENTE UBICADO EN LA AVENIDA CIUDAD DE CALI POR AVENIDA FERROCARRIL EN BOGOTÁ D.C.”

APÉNDICE H

ESPECIFICACIONES PARA EL COMPONENTE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

BOGOTÁ D.C., 2023

TABLA DE CONTENIDO

1 INTRODUCCIÓN 2

2 OBJETIVOS 3

2.1 OBJETIVO GENERAL 3
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 3

3 NORMATIVIDAD APLICABLE PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA 4

4 TALENTO HUMANO PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA 6

5 OBLIGACIONES GENERALES 7

6 PLAN DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA 9

6.1 PROGRAMA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 10
6.1.1 Sistema de Gestión Social IDU 10
6.1.2 Punto IDU 11
6.1.3 Recorridos Urbanos. 12
6.1.4 Atención a Veedurías Ciudadanas 12
6.2 PROGRAMA DE DIÁLOGO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 12
6.2.1 Actas de socialización 12
6.2.2 Reuniones informativas 13
6.3 PROGRAMA ACOMPAÑAMIENTO ACTIVIDADES TÉCNICAS 13
6.3.1 Metodología del programa de acompañamiento actividades técnicas 13
6.3.2 Actas de vecindad 14
6.3.2.1 Metodología y cronograma para la elaboración de las actas de vecindad 15
6.3.2.2 Levantamiento y cierre de las actas de vecindad 15
6.3.3 Acta de compromiso 16
6.3.4 Registro fílmico de andenes, fachadas y vías 17
6.4 PROGRAMA DE INFORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO 19

7 REPORTES, SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO 21

7.1 REPORTE SEMANAL 21
7.2 INFORME MENSUAL 21
7.3 INFORME FINAL DE GESTIÓN 22
7.4 COMITÉS DE SEGUIMIENTO 23

8 FORMA DE PAGO Y MULTAS 23

9 COSTOS DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATEGICA 24

10 ÍNDICES DE CUMPLIMIENTO 25

1 INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene las especificaciones técnicas del componente social que hacen parte del proceso de contratación del proyecto: **"Consultoría para la revisión de parámetros técnicos de geotecniay estructuras por medio de la ejecución de pilotes de sacrificio y pruebas de carga, adicionalmente la actualización de los estudios y diseños de los componentes de estructuras y geotecnia requeridos para la construcción del puente ubicado en la avenida Ciudad de Cali por avenida Ferrocarril en Bogotá D.C."**

Los proyectos de infraestructura vial y movilidad multimodal que desarrolla el IDU buscan producir bienestar, mejorar la calidad de vida de los habitantes y producir inclusión y democracia urbana en los territorios, que incluyen una intervención social para potenciar la transformación físico-espacial de los territorios.

Para el IDU es importante fortalecer los tejidos sociales y comunitarios, promover la participación ciudadana, el control social y la veeduría, fomentar la corresponsabilidad con el desarrollo urbano y la apropiación de la ciudad y su infraestructura.

Este modelo de intervención social propone una relación horizontal entre los diferentes actores del proceso: entidades públicas, comunidades, empresarios y constructores, en el marco de la gobernanza colaborativa, en dónde cada cual participa en la co-creación del proyecto, cumple con su rol y sus obligaciones en un ambiente de permanente colaboración y coordinación.

Las especificaciones técnicas contenidas en este Capítulo, se orientan al cumplimiento de los objetivos del plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas para Bogotá 2020-2024. Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI y están ajustados con la filosofía organizacional, los objetivos estratégicos y el Código de buen Gobierno del IDU.

La intervención social que se solicita en este Capítulo debe estar organizada entorno al *Plan de Dialogo Ciudadano y Comunicación Estratégica* que contemple las etapas de actualización de estudios, diseños y conservación, y que abarca la totalidad del tiempo que dure el contrato.

El *Plan* parte de cuatro objetivos orientadores que concretan las finalidades de las acciones a desarrollar: a) Apropiar y sostener, b) Articular, c) Mitigar y d) Informar.[1] Son transversales a la gestión y derivan de la *Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía* (Resolución 7874 de 2021) del Instituto de Desarrollo Urbano.

El *Plan* debe contener las actividades relativas a la actualización de los estudios y diseños, que tienen como finalidad sistematizar los estudios sociales previos y alistar las condiciones para la intervención social propuesta. Estas actividades son fundamentales para el diseño del *Plan* y deben estar basadas en los productos de las etapas previas del proyecto: factibilidad y estudios y diseños iniciales, bien sea que se utilicen directamente o que requieran actualización.

[1] *Remitirse a la "Guía de Relacionamiento Ciudadano en el Desarrollo Urbano Sostenible de Bogotá", que en su capítulo octavo (pp. 17), presenta definiciones específicas para cada uno de los Pilares.*

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Establecer un adecuado relacionamiento y servicio a la ciudadanía, con la implementación de actividades previas, líneas estratégicas, programas y acciones de participación ciudadana, articulación interinstitucional, comunicación, mitigación de impactos, formación y acciones de sostenibilidad, que garanticen la corresponsabilidad y apropiación ciudadanas para el proyecto.

2.2 Objetivos específicos

Apropiar y sostener

- Implementar estrategias de sostenibilidad, corresponsabilidad y control social al desarrollo del proyecto a partir de espacios de participación y formación que posibiliten el diálogo ciudadano, el intercambio de saberes y la promoción de la cultura ciudadana para la apropiación y sostenibilidad del proyecto.

Articular

- Consolidar y dinamizar estrategias de gobernanza colaborativa para la coordinación y el trabajo interinstitucional del proyecto que potencien la transformación integral del territorio.

Mitigar

- Implementar las acciones necesarias para mitigar los impactos ocasionados por 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 a las solicitudes ciudadanas.
- Promover acciones de corresponsabilidad con la transformación física del territorio a través del involucramiento ciudadano en el acompañamiento del componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica a las actividades técnicas del desarrollo del proyecto y las estrategias de manejo al paisaje urbano.

Informar

- Mantener informada a la ciudadanía sobre los beneficios y avances del proyecto.
- Implementar estrategias y canales de comunicación con la ciudadanía para suministrar información clara, veraz y oportuna.
- Generar contenidos de valor acerca de los beneficios que tiene para la ciudadanía la construcción del proyecto y las acciones de diálogo, formación y participación ciudadana.

3 NORMATIVIDAD APLICABLE PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Para la implementación del presente Capítulo el Contratista debe tener en cuenta la normatividad vigente.

De orden Internacional

- 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.

De orden Nacional

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1882 de 2018: Por la cual se adicionan, modifican y dictan disposiciones orientadas a fortalecer la contratación pública en Colombia, la Ley de Infraestructura y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1801 de 2016 o Código Nacional de Policía y Convivencia.
- 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 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.
- 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 1083 de 2006: por medio de la cual se establecen algunas normas sobre planeación urbana sostenible y se dictan otras disposiciones.
- Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- Ley 489 de 1998: Organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.
- Ley 388 de 1997: Ley de desarrollo territorial.
- 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 152 de 1994: Ley orgánica del Plan de Desarrollo.
- Ley 134 de 1994: Mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 80 de 1993: Estatuto general de contratación de la administración pública.
- Decreto 1860 DE 2021: Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional, con el fin reglamentar los artículos 30, 31, 32, 34 y 35 de la Ley 2069 de 2020, en lo relativo al sistema de compras públicas y se dictan otras disposiciones
- Decreto 1078 de 2015 sobre Políticas y Lineamientos de Tecnología de la Información.
- 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.
- Resolución 747 de 1998: Topes máximos para sueldos y demás gastos que se pueden pagar por contratos.

De orden Distrital

- Decreto Distrital 555 de 2021. Por el cual se adopta la revisión general del Plan de Ordenamiento Territorial de Bogotá D.C.
- Acuerdo No. 761 de 2020: Por el cual se adopta el plan de desarrollo, económico, social, ambiental y de obras públicas para Bogotá 2020-2024. Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI.
- Acuerdo 584 de 2015: Adopción de los lineamientos de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el Distrito Capital.
- 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 79 de 2003: Código de Policía de Bogotá D.C.
- Decreto Distrital 558 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 529 de 2015. “Por medio del cual se modifica el Decreto Distrital 075 de 2013 y se dictan otras disposiciones”.
- 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 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.
- 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.
- 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”.
- 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 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 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.

Especificas IDU

- Resolución 156 de 2021 “Por medio de la cual se adopta la Filosofía Organizacional y se adopta la versión 4.0 del Código de Buen Gobierno para el Instituto de Desarrollo Urbano - IDU”
- Resolución IDU 7874 del 28 de diciembre de 2021, adopta su Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía buscando gestionar estrategias de diálogo

ciudadano, gobernanza urbana y servicio a la ciudadanía hacia un modelo de innovación social que oriente a los actores involucrados en el desarrollo urbano de Bogotá Ciudad-Región, con el fin de generar apropiación y sostenibilidad de los proyectos de infraestructura para la movilidad y el espacio público.

- Guía de Movilidad Reducida IDU y guía práctica de la movilidad urbana.

El Contratista deberá armonizar la nueva producción normativa y los desarrollos institucionales que se produzcan durante la ejecución del proyecto.

4 TALENTO HUMANO PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Durante la ejecución del Contrato y específicamente durante la implementación del Capítulo, el Contratista por cada tramo 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 de los pilares de información, mitigación, articulación y apropiación y sostenibilidad, y todas aquellas acciones necesarias que la Interventoría y/o el IDU soliciten para cumplir con lo establecido en este Capítulo.

El equipo 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 Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía y los documentos complementarios o que la operacionalizan.

El Contratista debe establecer una organización para implementar y desarrollar las actividades necesarias para el normal desarrollo de las obligaciones establecidas para el Contrato. Esta organización involucra las áreas: técnica, social, predial, seguridad y salud en el trabajo -SST- forestal 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 Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica y comprometerse con los diferentes temas, acciones y estrategias. 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.

Se exige que el Contratista presente a la Interventoría un informe y cronograma semanal en el que se especifique el tiempo de dedicación y las actividades desarrolladas y programadas.

Previo a la aprobación de los profesionales del diálogo ciudadano y comunicación estratégica del Contratista, la interventoría debe verificar la 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 Contratista deben estar revisadas y aprobadas por la Interventoría; 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, con base en llamados de atención por parte del Instituto en proyectos donde haya participado, 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 a la Interventoría podrá solicitar el cambio de cualquier persona que haga parte del equipo del Contratista si previamente se han realizado tres (3) registros (llamados de atención), relacionados con no conformidades sobre el desarrollo 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 reemplazado siempre y cuando cumpla con los requerimientos establecidos en este Capítulo o anexo técnico personal; el cambio debe ser justificado y reportarse por escrito a la interventoría para su aprobación y 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 Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía y sus elementos complementarios.

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

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 OBLIGACIONES GENERALES

Para el desarrollo del componente social, el Contratista deberá garantizar el cumplimiento de las actividades del Plan de Dialogo Social y Comunicación Estratégica descritas en este Capítulo. Cualquier mecanismo sugerido por el Contratista deberá contar para su ejecución con la aprobación de la Interventoría, y así mismo ser aceptado por el IDU.

Cada una de las obligaciones establecidas en el Capítulo debe cumplirse con base en los criterios de oportunidad, calidad y efectividad. Así, durante la ejecución del contrato, el contratista deberá:

1. Dar estricto cumplimiento a lo contenido en los siguientes documentos adoptados por el IDU en su versión vigente, o los documentos que hagan sus veces:
    a. Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.
    b. Guía de Relacionamiento Ciudadano en el Desarrollo Urbano Sostenible de Bogotá.
    c. Manual de servicio al ciudadano y gestión de los derechos de petición. El contratista deberá ceñirse estrictamente a lo contenido en el manual y no debe elaborar un nuevo protocolo de atención.
    d. Cartilla de trámites y servicios.

e. Instructivo de clasificación de requerimientos ciudadanos.

f. Manual Operativo para la Protección de Datos Personales.

g. Guía de productos en formato digital de proyectos realizados en la infraestructura de los sistemas de movilidad y espacio público.

h. Guía de Uso de Imagen Institucional.

2. Aportar una la mirada integral del proyecto desde los diferentes componentes Económico, Social, Movilidad, Urbanístico y Ambiental, con enfoque de género y diferencial.
3. Elaborar e implementar el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, con el acompañamiento de la interventoría y bajo los lineamientos del IDU para las diferentes etapas de proyecto. El Plan debe contener la metodología, cronograma y procedimientos, así como los mecanismos para su evaluación periódica y mecanismos para tomar las medidas correctivas.
4. Revisar, hacer seguimiento, evaluar y realizar acciones de mejora al Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica con el acompañamiento de la interventoría y bajo los lineamientos del IDU, durante la ejecución del contrato.
5. Velar por la armonización y continuidad del proceso social adelantado en las etapas previas. Cuando sea el caso que dichos documentos han perdido vigencia, deberán ser actualizados.
6. Asistir a todos los comités integrales, de seguimiento y mesas de trabajo programados durante la ejecución del contrato.
7. Asistir y participar en los diferentes espacios y escenarios de planeación estratégica, gestión del conocimiento, construcción documental, formación y cultura ciudadana, convocados por la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.
8. Elaborar los informes semanales, mensuales y finales sobre los avances en la ejecución del componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.
9. Asistir a procesos de socialización realizados por el IDU para articular las estrategias de diálogo ciudadano, desarrollo urbano, sistemas de información, atención al ciudadano, ordenamiento territorial y los insumos específicos para el cumplimiento de los objetivos de este Capítulo.
10. Garantizar un trabajo mancomunado entre los demás componentes del contrato de obra y el componente social, para cumplir con los compromisos adquiridos con la comunidad en el desarrollo del contrato.
11. Entregar a la Interventoría y al IDU, cuando sea requerido, todos los registros soportes, informes, documentos e información de actividades que elabore el Contratista.
12. Elaborar los textos informativos que sean requeridos acerca del proyecto para ser incluidos en la página Web del IDU o donde la Entidad lo estime pertinente, previa aprobación de Interventoría.
13. Garantizar al grupo de profesionales los medios suficientes para el óptimo desarrollo de las actividades descritas en cada programa, incluyendo un medio de transporte y comunicación que facilite el acceso a las zonas de intervención de la obra.

14. Disponer de una bitácora social en la cual se registren las actividades y novedades del desarrollo del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica. La bitácora social debe reposar en el punto IDU y es un anexo del informe final.
15. El Contratista deberá informar a la comunidad antes de iniciar actividades constructivas, según los parámetros establecidos en el presente Capítulo. De ninguna forma podrá iniciar actividades constructivas sin haber cumplido con esta obligación.
16. En los diferentes escenarios y medios destinados a la atención e información al ciudadano, se debe orientar sobre la cartilla del Proceso de Adquisición Predial y Reasentamiento Social, así como reorientar las inquietudes sobre este proceso al equipo social del IDU encargado del mismo.
17. La calificación mediante la lista de chequeo opera solamente para etapa de conservación.

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

6 PLAN DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

El desarrollo de proyectos de infraestructura urbana implica mucho más que la transformación del espacio o las condiciones físicas de un territorio. Es un proceso de cocreación de ciudad que implica una transformación de las prácticas sociales y una nueva relación de la ciudadanía con el espacio. A través del Diálogo Ciudadano y la Comunicación Estratégica se busca minimizar los impactos y potenciar los beneficios que los proyectos.

El Contratista vinculado a las obras deberá promover espacios de participación ciudadana, fortalecimiento de la cultura ciudadana y apropiación comunitaria del proyecto, para lograr la vinculación de diferentes grupos de interés en un ejercicio de reconocimiento de las necesidades y expectativas de los actores sociales frente a las intervenciones propuestas por el proyecto.

El Contratista presentará un documento metodológico y cronograma que define las actividades y estrategias para el desarrollo de las etapas de actualización de estudios y diseños, construcción conservación, donde de manera detallada define los mecanismos y procedimientos para el desarrollo de los lineamientos, objetivos y programas aquí contenidos. Todas las actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica se desarrollarán durante la ejecución del contrato (etapas de actualización de estudios y diseños, construcción y recibo).

El Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégicas se presentará a los veinte (20) días posteriores a la firma del Acta de Inicio del proyecto. Este Plan deberá ser aprobado por la Interventoría y recibido por el IDU. El Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégicas debe contener:

1. El desarrollo de las líneas estratégicas, programas y actividades definidas en el Capítulo.
2. Todas las actividades y productos estipulados en este Capítulo para la etapa de actualización de estudios y diseños y para la etapa de construcción y conservación.
3. La metodología de implementación, seguimiento y evaluación para cada uno de los programas y para la etapa de estudios y diseños.

4. El cronograma de las actividades para el desarrollo del proyecto de manera detallada, para la etapa de actualización de estudios y diseños y para la etapa de construcción y conservación.
5. La batería de indicadores que permitan medir los objetivos y las acciones desarrolladas, con el fin de que sean evaluados mensualmente. En los casos que sea pertinente se deberá presentar la línea base de estos indicadores.

6.1 Programa de servicio a la ciudadanía

Alcance: Este programa hace parte de la línea estratégica de diálogo ciudadano y de los pilares de mitigación y apropiación y sostenibilidad del Capítulo de gestión del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica y está enfocado en la atención y servicio a la ciudadanía.

Objetivo: Atender, gestionar y tramitar las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía de manera eficaz, veraz y oportuna para generar confianza en la ciudadanía y promover mecanismos adecuados de diálogo y conversación en torno al proyecto.

6.1.1 Sistema de Gestión Social IDU

Corresponde al sistema de Gestión de PQRSD, gestión social, participación ciudadana y datos abiertos, que se administra a través de la plataforma Bachué.

El contratista deberá realizar todas las acciones necesarias, prestar atención a la ciudadanía de manera oportuna, eficaz, eficiente, digna y con calidad, de tal suerte que garantice la satisfacción en la atención a los requerimientos de la comunidad. En este sentido el contratista deberá:

1. Diligenciar y actualizar en el Sistema Bachué o en 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.
2. Acoger lo contenido en el Manual para la Atención al Ciudadano vigente del IDU, a fin de registrar oportunamente todos los requerimientos ciudadanos: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (en adelante PQRSD), 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.
3. 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.
4. Darle trámite y solución dentro de los términos de ley a las PQRSD. Estas acciones deberán quedar consignadas en el sistema de gestión de PQRSD – Sistema Bachué, y estar soportadas en archivo físico y magnético.
5. En los casos que el ciudadano radique petición en el IDU y esta tenga relación con el proyecto, el Contratista está obligado a apoyar la respuesta que emita el IDU, en un plazo máximo de (1) un día calendario.
6. 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.

7. 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.
8. Disponer de dos mecanismos de atención presencial para dar respuesta dentro de los términos de ley a los requerimientos del ciudadano: Punto IDU y recorridos urbanos.

6.1.2 Punto IDU

El Contratista deberá instalar un (1) Punto de Atención al Ciudadano, que disponga de los siguientes canales de atención e información a la comunidad: escrito, telefónico, presencial y virtual. Este punto deberá estar en operación al mes de inicio del contrato, previa aprobación de la interventoría y del IDU.

El horario de atención del punto IDU deberá ser propuesto por el Contratista y aprobado por la Interventoría y por el IDU, atendiendo a las necesidades de la comunidad. El número de horas de atención mensual, no podrá ser inferior a 40 horas semanales.

La dirección donde se ubicará el punto IDU, los números telefónicos, el correo electrónico para la atención al ciudadano deberá ser entregada por el Contratista, con previa aprobación de la interventoría y avalados por el IDU. Esta información se entregará al inicio del proyecto, para la elaboración del material de divulgación. No se admiten correos electrónicos personales para la atención ciudadana del Punto IDU.

La ubicación, número telefónico, correo electrónico y horario de atención del punto IDU deben ser divulgados a la comunidad ubicada en el área de influencia directa del proyecto, a las autoridades locales y a todos los vinculados en la matriz de actores.

El Punto IDU deberá estar ubicado en un lugar equidistante sobre el corredor del proyecto y/o en el área de influencia directa definida para el proyecto. Tendrá un aviso de identificación de acuerdo a los parámetros de divulgación establecidos por el IDU, en un lugar visible, e incluirá el horario de atención. Se debe garantizar un espacio exclusivo para la atención a comunidad que cuente con accesibilidad universal. La oficina del Punto IDU no puede ser ubicada dentro de los campamentos de la obra ni se debe utilizar para acopio de materiales de obra.

En caso que existan modificaciones en los horarios de atención o en los datos de contacto del punto IDU, el contratista deberá contar con la aprobación previa de la Interventoría, e informarlo inmediatamente al IDU. El contratista deberá realizar todas las gestiones necesarias para que el material de divulgación sea actualizado.

La oficina Punto IDU, estará dotada con

- Acceso adecuado para personas en condición de discapacidad.
- Baño personal para quien atiende la oficina Punto IDU.
- Línea telefónica exclusiva con contestador automático.
- Cartelera informativa tipo IDU.
- Computador (con unidad de DVD, pantalla LCD de 21” con filtro y con los programas de office instalados (Word, Excel, Power Point) AutoCAD, programa de manejo de fotografías, puerto USB para transporte.
- Impresora.
- Silla ergonómica y escritorio para la persona encargada de la atención.

- Espacio para reunión de diez personas con diez (10) sillas disponibles, diez (10) cascos blancos, diez (10) chalecos según el manual de identidad visual IDU.
- Las actas de vecindad, actas de compromiso y demás archivos de soporte de las actividades desarrolladas por el contratista.
- Piezas de información, planos, afiches y demás información pertinente para el proyecto.

6.1.3 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 Contratista 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 Contratista deberá presentar la metodología y cronograma de los recorridos urbanos, el cual se realizará de acuerdo al cronograma de actividades 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.

6.1.4 Atención a Veedurías Ciudadanas

El Contratista 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.

6.2 Programa de diálogo y participación ciudadana

6.2.1 Actas de socialización

El Contratista deberá garantizar el acompañamiento de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, previo al inicio de las intervenciones, 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 informará predio a predio, 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.

6.2.2 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 contratista, 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 contratista 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.

6.3 Programa acompañamiento actividades técnicas

Alcance: Teniendo en cuenta que existen varias actividades que son responsabilidad del área técnica, las cuales requieren contacto directo con la ciudadanía, se hace necesaria la intervención de los profesionales del componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica en las siguientes actividades:

1. Metodología de acompañamiento actividades técnicas.
2. Protección para inmuebles y/o población aledaña a demoliciones.
3. Actas de vecindad y/o fachada.
4. Actas de rampas y acceso vehicular a predios (garajes).
5. Actas de compromiso.
6. Actas de adecuación de las bajantes de aguas lluvias.
7. Información por suspensión a acceso a garajes.
8. Registro fílmico y fotográfico de andenes, fachadas y vías de desvío.

Objetivo: Establecer previo a la intervención, las condiciones físicas originales de cada uno de los predios ubicados en el área del proyecto y/o los Bienes de interés cultural, como base para determinar las variaciones que se den en el tiempo por efectos del proceso constructivo.

Este programa debe garantizar el acompañamiento desde el componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica al desarrollo de las actividades técnicas durante todas las etapas del contrato. Para la realización de estas actividades se deberá contar con un profesional del área técnica y uno del área de diálogo ciudadano. El personal deberá estar aprobado por la interventoría y avalado por el IDU para el desarrollo de dichas labores.

6.3.1 Metodología del programa de acompañamiento actividades técnicas

El contratista deberá entregar a la interventoría para su aprobación y posterior aceptación del IDU, dos meses antes de la etapa de conservación la metodología para la elaboración de las actas necesarias especificadas en este programa.

La metodología debe incluir como mínimo los siguientes ítems:

- Recorrido con el área técnica, en la cual se indique la delimitación del área de influencia del proyecto, teniendo en cuenta el producto social entregado en la fase de consultoría y las actividades constructivas requeridas según los frentes de obra. El acta de este recorrido se deberá entregar a la interventoría para aprobación y entregarse como anexo en el informe del mes correspondiente.
- El Contratista deberá entregar el inventario de predios a la interventoría para su aprobación y posterior aceptación del IDU, al segundo (2) mes de firmada el acta de inicio del contrato. El Contratista elaborará, complementará y / o actualizará el inventario y caracterización de los predios que permanecerán en el área de influencia directa del proyecto respecto del cual sistematizará y presentará la siguiente información:
  - ✓ Dirección del predio,
  - ✓ Propietario,
  - ✓ Nombre de la edificación,
  - ✓ Estrato,
  - ✓ Tipo de edificación (casa, edificio, local, otro cuál),
  - ✓ Identificar si es un Bien de Interés Cultural- BIC (Si o No),
  - ✓ Altura (número de pisos),
  - ✓ Uso del predio (económico-cual, residencial, institucional, deshabitado, mixto),
  - ✓ Inventario-número de (garajes, locales, apartamentos, locales, zonas comunes, otro cuál),
  - ✓ Número de accesos (peatonales, vehiculares),
  - ✓ Terrazas (si/no),
  - ✓ Sótanos (si/no),
  - ✓ Observaciones.
- Inventario de rampas y acceso a garajes.
- Inventario vías a utilizar como desvíos y maquinaria, así como el inventario de predios.
- Inventario de predios a demoler, en caso de requerirse.
- Registro estado actual vías autorizadas para los desvíos según el PMT.
- Acciones de diálogo ciudadano a implementar para garantizar la oportuna información.
- Establecer el procedimiento a implementar en caso de que se presente algún tipo de afectación en los predios y/o vías que están ubicadas en la zona de influencia del proyecto y zonas aledañas.
- Cronograma.
- Demás información requerida.

6.3.2 Actas de vecindad

El acta de vecindad es un documento que se diligencia por medio de visita domiciliaria a cada uno de los predios que se encuentran en el área de influencia directa de la obra; en ésta se registra el estado físico y estructural del predio, para que, en caso de presentarse alguna reclamación por daños a este, se pueda identificar si el Contratista es responsable o no.

Las actas de vecindad se levantarán de acuerdo con el inventario de predios realizado en el área de influencia directa del proyecto, vías de desvíos y orejas de manzanas, en la etapa de consultoría, de acuerdo a la metodología y cronograma aprobado por la interventoría.

6.3.2.1 Metodología y cronograma para la elaboración de las actas de vecindad

El contratista deberá entregar la metodología y cronograma para la elaboración de las actas de vecindad a la interventoría para su aprobación y posterior aceptación del IDU, al segundo (2) mes de firmada el acta de inicio del contrato. La metodología debe incluir como mínimo los siguientes ítems:

- Inventario de predios a los que se realizará actas de vecindad, incluidos Bienes de Interés Cultural nacionales y/o distritales.
- Inventario de rampas y acceso a garajes.
- Inventario vías a utilizar como desvíos y maquinaria.
- Registro estado actual vías autorizadas para los desvíos según el PMT.
- Metodología para el cierre de las actas de vecindad una vez finalizado el contrato.
- Metodología sobre acciones de diálogo ciudadano a implementar para garantizar la oportuna información.
- Establecer el procedimiento a implementarse en caso de que se presente algún tipo de afectación en los predios y/o vías que están ubicadas en la zona de influencia del proyecto y zonas aledañas.
- Cronograma.
- Mecanismo para el registro fotográfico y fílmico.
- Demás información requerida.

6.3.2.2 Levantamiento y cierre de las actas de vecindad

El contratista deberá elaborar las piezas de comunicación para informar a la comunidad sobre el procedimiento de realización de las actas de vecindad, está información se entregará tres (3) días antes del inicio de la actividad, las piezas deberán elaborarse conforme a los lineamientos establecidos por el IDU.

El Contratista garantizará el levantamiento del acta de vecindad en el 100% de los predios ubicados en el área de influencia directa. Se recomienda que, si algún predio no ubicado en esta área y es susceptible de afectación por las características del proyecto, debe realizarse el acta de vecindad.

Se realizará una inspección detallada del estado de la construcción, soportada con el registro fotográfico y fílmico. Se verificará la existencia de garajes y su uso. Los soportes de las actas de vecindad son formatos diligenciados con la firma del responsable o propietario del predio, registros fotográficos y registro fílmico.

El contratista deberá elaborar y dar cierre a las actas de vecindad necesarias en el desarrollo del proyecto, para establecer, previo a la intervención, las condiciones físicas originales de cada uno de los predios y los bienes de interés cultural ubicados en el área del proyecto, como base para determinar las variaciones que se den en el tiempo por efectos de la construcción del proyecto.

El contratista deberá enviar las actas de vecindad a la Interventoría para su revisión y aprobación y la Interventoría debe remitirlas revisadas y aprobadas en un plazo máximo de tres (3) días, a partir de la fecha de entrega del Contratista.

El contratista entregará al propietario del inmueble una copia del acta de vecindad levantada, en un plazo máximo de diez (10) días calendario una vez aprobada el acta por la interventoría.

Al finalizar la etapa de construcción, se realizará un acta de cierre a satisfacción en todos los predios donde se levantó el acta; dicha acta consiste en una visita de verificación del estado en que queda la construcción una vez se hayan terminado las actividades constructivas. Teniendo en cuenta que esta acta consiste en una visita de verificación, no implica un costo adicional, pues este se encuentra contenido en el acta de vecindad de inicio.

El levantamiento del acta es responsabilidad del área técnica del Contratista; serán levantadas por un Ingeniero civil o Arquitecto el cual estará acompañado por el área de diálogo ciudadano y comunicación estratégica del Contratista e Interventoría. El profesional técnico será quien emita concepto sobre el contenido del acta.

La información sobre el número de actas de vecindad a levantar deberá ser aprobada por la interventoría. En todo caso el Contratista deberá disponer del personal que considere necesario para el levantamiento de actas de vecindad conforme a los tiempos y requerimientos establecidos, de igual manera garantizará la sistematización de la información correspondiente.

El contratista deberá realizar el levantamiento de las actas de vecindad para todos los bienes de interés cultural y monumentos; previamente se deberá remitir comunicado a las entidades distritales o nacionales competentes, con el fin de informarles de la actividad y solicitar un delegado para el acompañamiento.

En el caso de predios de propiedad horizontal el Contratista con asesoría y aprobación de Interventoría debe definir el tipo de acta de vecindad a levantar, soportado en un criterio técnico.

En caso de subcontratarse la actividad de levantamiento de actas de vecindad, el Contratista asumirá la responsabilidad del cumplimiento de todos los requerimientos establecidos en este Ítem.

En caso de reclamaciones, el contratista realizará una visita con el acompañamiento del profesional técnico de la obra, contactando al propietario y/o peticionario del predio y/o vía afectado, para realizar la visita dentro de los tres días siguientes a la fecha de presentación de la PQRSD. En la visita de inspección se realizará el registro del área afectada, que servirá para evaluar si hay responsabilidad o no del Contratista en la queja presentada.

Una vez se verifique la responsabilidad de la obra en el daño reclamado, se procederá a dar trámite respectivo a la PQRSD. En el formato de acta de vecindad se registrará los detalles del procedimiento aplicado en la reparación del área afectada al predio y/o vía, indicando fechas de realización de cada una de las anteriores actividades señaladas con sus respectivos soportes.

Si por alguna razón el contratista hace algún tipo de intervención de obra en algún sector del proyecto sin hacer levantamiento del acta de vecindad y se llegue a presentar afectación en un predio, el contratista deberá asumir los costos del arreglo.

6.3.3 Acta de compromiso

El Contratista, en caso de requerirse, deberá pactar acuerdos con los propietarios de predios y/o representantes de instituciones, que permita el normal desarrollo de las actividades de obra programadas, por lo cual realizará un acta de compromiso.

La Interventoría deberá hacer seguimiento al cumplimiento de los compromisos que se establezcan y solicitar el diligenciamiento de actas que considere conveniente a partir de las situaciones que encuentre en sus recorridos de obra.

Se entregará copia del acta actualizada al propietario o arrendatario cinco (5) días calendario, posteriores a su levantamiento.

Se realizará el seguimiento semanal de las Actas de Compromiso, con el fin de dar cierre oportuno a los requerimientos y/o reclamaciones ciudadanas.

En caso de no cumplir los compromisos se afectará las listas de chequeo para el periodo correspondiente del compromiso hasta que se subsane.

El contratista y la interventoría deberán realizar el cierre de las actas de compromiso con el ciudadano, una vez se haya dado el cumplimiento de los mismos, las actas deberán actualizarse en Bachué.

Algunas de las situaciones que ameritan el levantamiento de actas de compromiso son:

Suspensión de servicios públicos: En caso de cortes se podría establecer estrategias de manejo las cuales quedaran consignadas en el acta de compromiso, especialmente con instituciones de salud, colegios, empresas e industria, de tal manera que su actividad o productividad no se vea afectada.

Cambios en los accesos peatonales y vehiculares a predios: Por dificultad para el ingreso a sus predios o se tiene un acceso que no cuenta con las condiciones de seguridad necesarias, el Contratista deberá diligenciar un acta en la cual establezca el compromiso de adecuación de un paso seguro y con ese soporte, tanto el Contratista como la Interventoría harán seguimiento al compromiso, hasta su cierre a conformidad.

Requerimientos registrados en el sistema Bachué**,** que no puedan solucionar a satisfacción en los plazos establecidos legalmente para respuestas de derechos de petición. Se debe informar por escrito al peticionario las razones por las cuales no se puede cerrar la solicitud y suscribir el acta de compromiso.

6.3.4 Registro fílmico de andenes, fachadas y vías

Se trata del levantamiento de registro fílmico de andenes, fachadas y de las vías que serán empleadas como desvíos.

Para el caso de las vías a utilizar como desvíos y que están contempladas en el PMT, el Contratista debe registrar en el formato de acta de vecindad, el estado actual de las vías acompañado de su respectivo registro fotográfico y fílmico, éste documento será realizado por el Contratista, Se registrará el estado actual de las vías, de tal forma que cuando finalice la etapa de conservación, estas se dejen en el mismo o mejor estado en el que se encontraban al inicio de obra.

El Contratista en compañía de la Interventoría deberá registrar el estado inicial de las vías utilizadas como desvíos de acuerdo con los planes de manejo de tráfico (PMT) quince (15) días calendario antes de iniciar las obras, con el fin de contar con una línea base que permitirá establecer la responsabilidad del Contratista frente a reclamaciones de la comunidad sobre el estado de las vías.

El Contratista deberá entregar a la Interventoría la programación para la realización de los registros fílmicos, cada vez que se requiera con cinco (5) días calendario de anticipación a la actividad, especificando el día, hora y metodología a implementar.

En caso de daños que, con causa probada, se llegaren a presentar por la intensificación de la movilidad vehicular o por el paso de maquinaria y equipos utilizados por el Contratista, este deberá realizar las reparaciones de dichas vías.

Este registro es responsabilidad del área técnica del Contratista, el cual estará acompañado por el área dialogo ciudadano y comunicación estratégica actividades Contratista e Interventoría) y técnica de la Interventoría, el cual deberá ser remitido a la Interventoría (profesional técnico) para revisión y aprobación.

El procedimiento y realización de los registros fílmicos y fotográficos deberán estar aprobados por la Interventoría antes de la intervención.

En caso de presentarse solicitudes relacionadas con el área de tráfico y reparación de vías, el Contratista deberá tener en cuenta:

- El Contratista iniciará el trámite de atención programando visita con el área técnica o de tráfico y dialogo ciudadano y comunicación estratégica actividades de la Interventoría y del Contratista e informando al interesado con dos (2) días de anticipación. Previo al desarrollo de la visita, tanto Contratista como Interventoría deberán revisar el registro fílmico correspondiente.
- La Interventoría deberá notificar por escrito al Contratista en un plazo máximo de siete (7) días calendario contados a partir de la realización de la visita, con el fin de emitir el concepto acerca de la posible responsabilidad o no del Contratista determinando las acciones a seguir y los plazos establecidos.
- Por su parte el Contratista tendrá la opción de replicar el concepto de la Interventoría en un plazo máximo de tres (3) días calendario a partir del recibo de la notificación de la Interventoría. Cuando se presente discrepancia entre la Interventoría y el Contratista sobre la responsabilidad, se acudirá al IDU para resolver la controversia.
- Si el IDU establece la responsabilidad del Contratista, deberá comunicar dicha decisión, a través de su delegado en el siguiente comité de seguimiento. El Contratista deberá proceder a realizar el mantenimiento de la vía, sin que lo anterior implique remuneración adicional para el Contratista.
- Si por algún motivo se llega a presentar reclamación por parte de la comunidad y el Contratista no cuenta con el registro (que debió ser levantado), será responsabilidad del mismo proceder con las reparaciones a las que haya lugar.
- En caso de no ser competencia del Contratista la solicitud, deberá remitirla a la alcaldía local y se informará del trámite anterior a cada peticionario.
- Una copia del registro fílmico y fotográfico debe permanecer en las oficinas del Contratista para su eventual consulta en caso de presentarse reclamaciones de este tipo; de igual forma una copia debe reposar en la Interventoría en caso que la Comunidad decida acudir a una segunda instancia (Interventoría) ante una reclamación.

Al finalizar las obras, estas vías deberán ser entregadas o restituidas en iguales o mejores condiciones iniciales, por su parte, para las viviendas, estos registros servirán de soporte de verificación ante cualquier reclamación de afectación por el paso de los vehículos.

Nota: Como el área técnica del Contratista levanta registro fotográfico de seguimiento al proceso constructivo este deberá consultar el protocolo de registro fotográfico, video establecido por la oficina de comunicaciones del IDU.

6.4 Programa de información para el desarrollo del proyecto

- La divulgación del proyecto en el área de influencia directa y aferente se debe realizar de acuerdo con los siguientes criterios:
- El Contratista 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 Contratista 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.
- El Contratista instalará cuatro (4) vallas informativas móviles para el proyecto de acuerdo a las condiciones para su ubicación, cuyo diseño se solicitará a volantes@idu.gov.co.

El contratista deberá realizar volantes de información para comunicar sobre temas relacionados con el Proyecto, estas piezas se distribuirán predio a predio en el proyecto, manzana aferente y vías utilizadas en el PMT, en los Puntos Satélites de Información, Puntos IDU y en otros sitios o lugares que el Contratista considere pertinente. Para tal efecto, el Contratista debe solicitar las especificaciones al IDU, atendiendo al protocolo establecido por la Oficina Asesora de Comunicaciones para su aprobación. Y su distribución será de acuerdo a lo establecido en el Apéndice con las características establecidas por la Oficina de Atención al Ciudadano.

- El número de piezas entregadas deberán ser soportadas mediante los registros y/o planillas correspondientes.
- Los volantes deben ser elaborados y entregados cada vez que se produzca información relevante del proyecto según la Interventoría y el IDU.
- La información se adelantará a través de la distribución de piezas de divulgación con cinco (5) días de anterioridad al inicio de las intervenciones o menos si la situación lo amerita; para tal efecto el comunicado deberá estar previamente aprobado por la Interventoría, su impresión será: fotocopia a blanco y negro en papel de 75 g o de 90 g y su contenido será aprobado por la Interventoría y el IDU.
- La información deberá ser consecuente con la programación de obra y los cortes en servicios públicos según los plazos establecidos por las empresas prestadoras de los servicios.
- En caso de ser necesario entregar a la comunidad información sobre contingencias, es decir, ante situaciones no previstas que afecten la cotidianidad de la población, particularmente relacionadas con el corte de servicios públicos (no programados), se deberá informar inmediatamente a la población que resulte afectada por la suspensión

del servicio y a la empresa prestadora del servicio, para que ésta a su vez tome las medidas a que haya lugar. Cuando la suspensión de los mismos supere las 24 horas, el Contratista deberá proceder a realizar entrega de un comunicado informativo, donde aclare la situación presentada, los tiempos previstos para el restablecimiento del servicio y las medidas de contingencia adoptadas, el comunicado deberá ser entregado en todos los predios del área de influencia, previa aprobación de la Interventoría.

- Divulgación de Plan de Manejo de Transito - PMT Volante de información PMT: Los volantes del Plan de Manejo de Tráfico (PMT), son piezas para informar sobre el manejo de tránsito, señalización provisional y desvíos que se realizaran antes y durante la ejecución de las obras, permitirá que los usuarios tomen las precauciones respectivas.
- Las actividades de divulgación del PMT, señalización provisional, cierres y desvíos, deberán realizarse una vez se obtenga la aprobación por parte de Secretaria Distrital de Movilidad y/o las entidades establecidas en el Comité de Tránsito. Para realizar la divulgación de PMT se deberá contar con el apoyo del área técnica y de tránsito.
- Las piezas de divulgación deberán ser diseñadas e impresas de acuerdo a los parámetros de la Oficina Asesora de Comunicaciones del IDU, el Manual de Identidad Visual del IDU y la información del PMT aprobado, considerando los tiempos establecidos por el Instituto para la revisión, diseño y aprobación de las piezas de divulgación.
- El Contratista deberá distribuir Piezas de divulgación de PMT durante la obra, diligenciando el respectivo registro en los formatos establecidos para tal fin. La entrega se realizará así: Predio a predio en el área de influencia del proyecto, espacio público con afluencia de transeúntes, empresas de transporte público e intermunicipales que tengan rutas por la zona de intervención (En caso de requerirse), Juntas de acción comunal, Puntos satélites de información instalados, Punto IDU Y/o aquellos lugares que el IDU junto con la interventoría consideren pertinentes, dada la importancia del proyecto.
- El Contratista estructura los volantes informativos del PMT bajo los lineamientos establecidos por el IDU, los cuales deberán contar con la aprobación de la Interventoría, el contenido para dicha pieza de comunicación deberá ser revisada y aprobada en el comité técnico del Contrato, la Interventoría y el IDU.
- El contratista deberá implementar Puntos Satélites de Información – PSI, entendidos como espacios de información en equipamientos urbanos o puntos de encuentro ciudadano, ubicados en la localidad beneficiada por el Proyecto. En el PSI debe haber disponibilidad de piezas informativas del proyecto.
- Los PSI se deben ubicar en nodos sociales, institucionales tales como entidades o centros a los cuales acude una amplia cantidad de población de las localidades, como lo son: Centros de Salud, Alcaldías Locales, Juntas de Acción Comunal, Centros Culturales, Centros Comerciales, Centros educativos, entre otros. Para este proyecto se tiene contemplado la instalación de mínimo cinco (5) Puntos Satélites de información de preferencia equidistantes a lo largo del proyecto, durante la ejecución del contrato.
- Su actualización se deberá realizar cada mes y/o cuando se produzcan piezas de divulgación del proyecto o comunicados extraordinarios, por lo cual se debe realizar el seguimiento semanal respectivo y diligenciar el formato de control de puntos satélites definidos mensualmente.

7 REPORTES, SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El Contratista deberá contar con soportes de toda su gestión, para lo que deberá consignar la información de su gestión en los formatos establecidos en el proceso de diálogo ciudadano y comunicación estratégica, en sus versiones actualizadas.

Todos los soportes deben estar disponibles para la Interventoría y/o el IDU cuando estos lo requieran. A continuación, se relacionan los requisitos exigidos para la presentación de informes de gestión:

7.1 REPORTE SEMANAL

Semanalmente el Contratista remitirá vía correo electrónico a la Interventoría el informe de gestión de actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, así como la programación de actividades del siguiente período, y mensualmente el consolidado en donde se evidencie los resultados obtenidos para cada uno de los programas de gestión del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica a la luz de los indicadores establecidos.

El Contratista deberá proporcionar cualquier información social respecto al proyecto a la Interventoría o al IDU cuando este lo estime pertinente.

7.2 INFORME MENSUAL

El Contratista entregará un informe mensual de actividades en medio digital y magnético a la Interventoría 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 a más tardar en el mes siguiente de su presentación. Si no se encuentran cerradas en los tiempos fijados, se tomará como causal para el no trámite del informe mensual, y en consecuencia el no trámite de la cuenta de cobro del periodo.

Nota: Teniendo en cuenta que este informe se presentará mensualmente, el Contratista deberá tener debidamente archivados y a disposición de la Interventoría y el IDU, los soportes originales de las actividades realizadas durante la ejecución del contrato.

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

Cada informe mensual contendrá los siguientes capítulos como mínimo y deberá incluir aquellos que la Interventoría solicite al inicio del Contrato:

- Identificación: del proyecto, Interventoría y Contratista.
- Introducción.
- Objetivos.
- Líneas estratégicas: el contratista desarrollará las actividades realizadas en el mes por cada uno de los programas de las líneas estratégicas, incluirá los indicadores de gestión con su respectivo análisis.
- 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 para evitar inconvenientes en el siguiente mes.

- Anexos: Incluirá todos los soportes de la gestión adelantada, entre los que se encuentra como básicos los formatos IDU, además de fotografías, en medio magnético y todo aquello que el IDU y/o Contratista y la Interventoría consideren pertinente.

En el informe el Contratista deberá presentar un análisis general de la gestión adelantada y una evaluación de todos y cada uno de los programas y proyectos implementados en el componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación, donde se resalten las dificultades o fortalezas encontradas, así como las recomendaciones para que sean tenidas en cuenta hacia futuros proyectos.

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

7.3 INFORME FINAL DE GESTIÓN

El Contratista deberá entregar a la Interventoría un informe consolidado de la gestión Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica realizada durante todo el proyecto.

El informe final deberá ser entregado en medio físico y magnético, contendrá la gestión Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica desarrollada a lo largo del proyecto en cada uno de los programas establecidos.

A continuación, se relacionan los principales requisitos exigidos para la presentación del consolidado de gestión diálogo ciudadano y comunicación estratégica:

- Identificación, información del proyecto: número de contrato, objeto y responsables.
- Introducción: breve resumen del contenido del documento que se presenta y su justificación.
- objetivos.
- Líneas estratégicas: desarrollar el componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, presentado en orden sistemático según los programas que contempla el componente social y las actividades desarrolladas por el contratista, incluirá consolidados e indicadores de cumplimiento. se hará un análisis a la gestión por cada uno de los programas.
- Conclusiones y recomendaciones: incluirá la evaluación de la gestión realizada, indicará los posibles ajustes respecto a las actividades desarrolladas.
- Anexos: 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 a través de los informes mensuales y todos aquellos que la interventoría y/o el IDU solicite y considere pertinente en original.
- Se deben analizar y evaluar los resultados de la gestión del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica adelantada con respecto a los impactos manejados durante el proceso constructivo de tal manera que se pueda establecer:
- Cuáles medidas empleadas para el manejo de los impactos resultan más efectivas.
- Cuál fue la participación, el valor agregado y el rol de la comunidad durante el proceso constructivo: activa o pasiva
- Cuál es la dificultad que más se presenta y que impide el normal cumplimiento de la gestión.

- Cuál es la mayor fortaleza para el éxito en el cumplimiento de la gestión.

Los criterios para la aprobación de documentos por parte de la interventoría son:

Oportunidad: cumplimiento en la entrega de productos en los tiempos establecidos.

Calidad: 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 la Interventoría y el IDU.

A fin de asegurar la calidad de los documentos, actividades y productos de la gestión elaborados por el Contratista y que serán entregados al IDU, la Interventoría deberá iniciar las acciones legales pertinentes si a la tercera (3ª) versión no cumple con las observaciones planteadas por la interventoría y el IDU.

El Contratista cumplirá con las observaciones emitidas por la Interventoría y/o el IDU en un plazo máximo de cinco (5) días a partir del momento de la notificación. Igualmente, la Interventoría asegurará que el documento cumpla con lo establecido en el Capítulo y los lineamientos dados por el IDU.

7.4 COMITÉS DE SEGUIMIENTO

El seguimiento del desempeño del Contratista será verificado en los comités de seguimiento que se deberán realizar, como mínimo semanalmente y en los comités integrales de seguimiento.

En dichos comités, la Interventoría elaborará un informe ejecutivo a través del cual reportará al IDU los avances, aciertos e inconvenientes identificados por el Contratista en la ejecución de las presentes obligaciones.

De cada uno de estos comités, la Interventoría levantará un acta, la cual hará parte de cada informe mensual.

8 FORMA DE PAGO Y MULTAS

El pago de las labores desarrolladas por el Contratista 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 del Contratista.

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 obligacionescontractuales.
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 Contratistade 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 Contratista 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 Contratista no garantice la permanencia del personal en el cargo requerido contractualmente.
9. El mecanismo a emplear se establecerá entre el Contratista 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 enciertos meses de ejecución, la gestión calificada sólo aplicará para las actividades que verdaderamente se ejecuten de acuerdo con la programación y a los parámetrosestablecidos en los respectivos proyectos del presente Capítulo.

Nota: cuando el Contratista 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.

9 COSTOS DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATEGICA

Sistema de Calificación

Teniendo en cuenta que corresponde a la Interventoría del componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica evaluar y calificar el desempeño del Contratista en la etapa de conservación, este se realizará mediante los índices de cumplimiento, de manera periódica según lo contemplado en el presente Capítulo

El pago de las labores de diálogo ciudadano y comunicación estratégica desarrolladas por el Contratista, se fundamentará en un sistema de calificación del cumplimiento de las obligaciones. El sistema aplica una matriz que valorará el cumplimiento de cada una de las actividades ya predeterminadas.

Como consecuencia de la aplicación de tal matriz, el Interventor determinará si el Contratista ha cumplido el 0% o 100% de cada una de las labores que debería haber cumplido para el momento de la suscripción del acta mensual de obra.

El mecanismo a emplear son los indicadores formulados y las mediciones realizadas para el componente para cada una de las líneas estratégicas en las que se detallan las actividades y los criterios de evaluación del cumplimiento.

La calificación se realizará teniendo en cuenta los ítems que apliquen en el período de evaluación y esta deberá implementarse.

La evaluación del desempeño del contratista se realizará semanalmente y la calificación mensual corresponde al consolidado de las calificaciones semanales.

Las inspecciones para efectuar la calificación deben ser organizadas y guiadas por el profesional designado por la Interventoría. Se informará al Contratista de la calificación obtenida por escrito o en los comités de seguimiento, quien de no estar de acuerdo con la calificación podrá realizar sus descargos, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación. La Interventoría valorará dicha información de acuerdo a la evidencia

recolectada (registro fotográfico, certificados, etc.) y tomará la decisión correspondiente. La no presentación de los descargos en el término prescrito hará que la calificación informada quede en firme.

En caso de permanecer la discrepancia frente a la calificación entre el Contratista y la Interventoría, después de la presentación de los descargos ante esta última, el IDU será el encargado de dirimir la situación.

Cuando el Contratista solicite un ajuste en los indicadores y/o las mediciones, se debe hacer mediante comité extraordinario y nunca en detrimento de los mismos, sino buscando su mejoramiento; es decir, no puede eliminarse un indicador y/o medición que es calificable. Este proceso solo será aceptado una vez.

Los resultados de las calificaciones serán notificados por escrito al Contratista, mediante oficio y/o comité de seguimiento, antes de la radicación del Informe mensual de Interventoría al IDU, dado que en este informe se debe reportar el resultado final de la calificación mensual, aceptada y firmada por el Contratista.

La forma de pago está establecida en la cláusula de la minuta del Contrato de obra FORMA DE PAGO, la cual se establece de la siguiente manera:

Se pagará de acuerdo a la fórmula establecida en los estudios previos del contrato, afectado por el porcentaje de cumplimiento de las labores de diálogo ciudadano y comunicación estratégica efectuadas por la Interventoría. Lo anterior, sin perjuicio de las multas que le puedan ser impuestas al Contratista por incumplimiento de las obligaciones asumidas con ocasión del Contrato.

La calificación de los indicadores y mediciones realizadas por la interventoría tendrán los siguientes criterios:

En caso de ítem no calificables en el periodo, no se asignará puntaje, y no se tendrá en cuenta para su ponderación (N.A).

Los indicadores y mediciones se aplicarán desde el inicio del Contrato, teniendo en cuenta los ítems que apliquen en el período.

Los indicadores y/o mediciones deberán ser formulados por el contratista, aprobados por la interventoría y avalados por el IDU en el primer mes en el primer mes después de la firma del acta de inicio, conforme a lo establecido en cumplimiento de las líneas estratégicas del plan de diálogo ciudadano y comunicación estratégica.

10 ÍNDICES DE CUMPLIMIENTO

La calificación por Ítem corresponde a cero (0) o cien (100), cero para la actividad no cumplida o parcial, y 100 para su cumplimiento.

Para la evaluación de los ítems del proyecto se aplicarán las listas de chequeo, teniendo en cuenta como criterios:

En caso de ítem no calificables en el periodo, no se asignará puntaje, y no se tendrá en cuenta para su ponderación (N.A).

Las listas de chequeo se aplicarán desde el inicio del Contrato, teniendo en cuenta los ítems que apliquen en el período.

Nota: Cuando el Contratista solicite un ajuste al Capítulo de condiciones, se debe hacer mediante comité extraordinario y nunca en detrimento del mismo, sino buscando su

mejoramiento; es decir, no puede eliminar ningún ítem. Este proceso solo será aceptado una vez.

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

- Por obtener menos del 90% en la calificación de los índices de cumplimiento contenidos en el Capítulo H durante 3 períodos consecutivos, o si el Contratista no se allana a corregir el incumplimiento después de mediar apremio escrito por parte del Interventor (apremio que deberá incluir un plazo determinado para subsanar el incumplimiento), el IDU podrá imponer una multa diaria de SIETE (7) salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- Incumpla los requerimientos oficiados por la Interventoría o el IDU en tres (3) o más ocasiones.
- Suministre información falsa sobre soportes y certificados solicitados. Esto no exime al Contratista de su responsabilidad civil o penal que por dicha acción haya lugar.
- Suministre información falsa sobre soportes y certificaciones de hojas de vida de los profesionales encargados del diálogo ciudadano y la comunicación estratégica. Esto no exime al Contratista de su responsabilidad civil o penal que por dicha acción haya lugar.
- La no notificación a la Interventoría e IDU del retiro de los profesionales aprobados.
- Cuando el Contratista no garantice la permanencia del personal en el cargo requerido contractualmente.
- Incumpla alguno de los ítems del presente Capítulo.

Estas multas se causarán hasta cuando el Contratista demuestre que ha corregido el incumplimiento respectivo a satisfacción del Interventor.

Cuando pasen más de treinta (30) Días Calendarios sin que se haya subsanado el incumplimiento, el IDU podrá hacer efectiva la cláusula penal, de conformidad con el procedimiento establecido en la norma vigente aplicable.

En todo caso, debe entenderse que la corrección de los incumplimientos por parte del Contratista no implica el pago de los valores descontados por concepto de obligaciones de dialogo ciudadano y comunicación estratégica.

Tabla 1. Tabla de índices de cumplimiento

ÍTEM	Parámetros Evaluados por actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
Talento humano para el diálogo ciudadano y la comunicación estratégica				
1	El Contratista conformó el equipo de Diálogo ciudadano y comunicación estratégica deacuerdo con las obligaciones contractuales.	Cumplió	No cumplió	
2	El equipo de Diálogo ciudadano y comunicación estratégica permanece en el proyecto el tiempo requerido en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
3	El equipo de Diálogo ciudadano y comunicación estratégica cumple con las funciones establecidas en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
4	El equipo de Diálogo ciudadano y comunicación estratégica asistió a los comités de seguimiento y extraordinarios a los cuales fue convocado	Cumplió	No cumplió	
5	El Contratista entregó para aprobación de la Interventoría el Plan de dialogo ciudadano y comunicación estratégica de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
6	El Contratista entregó para aprobación de la Interventoría los entregables requeridos en la etapa de preliminares de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
7	El Contratista realizó las reuniones y gestiones de articulación con el proyecto cuando se requirió.	Cumplió	No cumplió	
Etapa de Preconstrucción y/o preliminares				
1.	El Contratista entregó para aprobación de la Interventoría el Plan de dialogo ciudadano y comunicación estratégica de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
2.	El contratista entrego a la interventoría los informes mensuales de la etapa de pre construcción y/o preliminares de acuerdo a las especificaciones del apéndice.	Cumplió	No cumplió	
3.	El contratista elaboró la metodología para el levantamiento de Actas de vecindad y el Programa de Acompañamiento a Actividades Técnicas cuando se requirió	Cumplió	No cumplió	
4.	El contratista implementó todas las acciones requeridas en los programas para la etapa de preconstrucción, para iniciar la etapa de construcción, durante el periodo.	Cumplió	No cumplió	
Línea estratégica: Diálogo Ciudadano				
Programa Servicio a la Ciudadanía				
1	Instaló el punto de atención ciudadano de acuerdo a los tiempos, equipamiento y requerimientos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
2	El punto de atención ciudadano funcionó en el horario establecido en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
3	El punto de atención ciudadano –Punto IDU- cuenta con la dotación establecida en el contrato.	Cumplió	No cumplió	
4	Realizó el procedimiento de registro y atención de las PQRSD presentadas por la comunidad de acuerdo con los manuales establecidos por la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU.	Cumplió	No cumplió	
5	Realizó el respectivo seguimiento a las PQRSD abiertas durante el período de evaluación.	Cumplió	No cumplió	
6	Dio respuesta oportuna a las PQRSD de la comunidad de acuerdo con los tiempos y procedimiento aprobados y establecidos por el IDU.	Cumplió	No cumplió	
7	Facilitó los respectivos registros físicos correspondientes a las PQRSD solicitados por la Interventoría.	Cumplió	No cumplió	
8	El Contratista conformó el equipo de atención de los recorridos urbanos, de acuerdo a lo establecido en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
9	El Contratista implemento el protocolo de atención al ciudadano establecido por el IDU.	Cumplió	No cumplió	
10	El Contratista atendió oportunamente a las Veedurías cuando se requirió de acuerdo a lo establecido en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
Programa de Diálogo y Participación Ciudadana				
1	Realizó reunión(es) general(es) informativa(s) extraordinarias con la comunidad del área de influencia del proyecto de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
2	La presentación de la(s) reunión(es) general(es) informativa(s) extraordinarias contenía la información y se entregó de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
3	El área Técnica del Contratista asistió a las reuniones general(es) informativa(s) extraordinarias, de acuerdo a lo establecido en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
4	El Contratista atendió a las Veedurías ciudadanas, de acuerdo a lo establecido en el Apéndice	Cumplió	No cumplió	
5	El contratista realizó las reuniones virtuales, semipresenciales y presenciales de acuerdo a los parámetros establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
Programa Acompañamiento Actividades Técnicas				
1	El equipo de Diálogo ciudadano y comunicación estratégica hizo el acompañamiento al área técnica para la realización de las actividades establecidas en el Apéndice cuando se requirió.	Cumplió	No cumplió	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
2	Se realizó el respectivo inventario de predios objeto de actas de vecindad, de acuerdo con los requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
3	Entregó a la Interventoría para su revisión el inventario de predios y metodología para el levantamiento de actas de vecindad en los tiempos y condiciones establecidas en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
4	Elaboró las actas de vecindad de inicio en el área de influencia del proyecto, de acuerdo con el inventario predial y acorde a los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
5	Elaboró las actas de vecindad de cierre en el área de influencia del proyecto, de acuerdo con el inventario predial y acorde a los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
6	Para el levantamiento de las actas de vecindad de inicio elaboró y distribuyó piezas de comunicación de información a la comunidad de acuerdo a los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
7	Entregó las actas de vecindad a la Interventoría de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
8	Entregó copias de las actas de vecindad a la Comunidad de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
9	Realizó el procedimiento establecido en el Apéndice en caso de reclamaciones por afectaciones a predios.	Cumplió	No cumplió	
10	El equipo de Diálogo ciudadano y comunicación estratégica realizó el acompañamiento al área técnica para el levantamiento de las actas de rampa de acceso vehicular de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
11	Elaboró las actas de compromiso con la comunidad de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
12	Se entregó copia de las actas de compromiso a la comunidad, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
13	El contratista cumplió con los compromisos establecidos en las Acta de Compromiso, en condiciones de oportunidad y calidad.	Cumplió	No cumplió	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
14	El Contratista realizó el acompañamiento durante los registros fílmicos del estado inicial de las vías de desvío de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
15	Se entregó el respectivo registro fílmico de las vías de desvío a la Interventoría para su revisión y aprobación de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
16	El personal que realizó las actividades correspondientes al programa de acompañamiento social a actividades técnicas de obra, corresponde al establecido en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
Línea estratégica: comunicación estratégica				
Programa de información para el desarrollo del proyecto				
1	Elaboró la estrategia de comunicaciones en el Plan de Diálogo ciudadano y comunicación estratégica para el proyecto, de acuerdo con los requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
2	Elaboró y distribuyó predio a predio las piezas de comunicación de Inicio de obra, de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
3	El contratista asistió a las reuniones de articulación con la interventoría e IDU, para definir la estrategia de comunicaciones para el proyecto según los requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
4	Elaboró y distribuyó las piezas de volantes informativos y/o convocatorias de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
5	Elaboró y distribuyó los folletos de finalización de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
6	Elaboró y distribuyó las piezas de comunicación de información a la comunidad en la contingencia relacionada con el corte de servicios públicos (No programados) de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
7	Elaboró y distribuyó las piezas de comunicación plan de manejo de tráfico PMT, de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
8	Cumplió con los lineamientos de la Oficina Asesora de Comunicaciones del IDU, para la elaboración y distribución de las piezas de divulgación del proyecto, de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
9	Elaboró y distribuyó predio a predio, en el área de influencia del proyecto las invitaciones o convocatorias a reuniones y comités de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
10	Instaló el (los) Punto(s) Satélite(s) de Información de acuerdo a los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
11	Realizó mantenimiento a (los) punto(s) satélite(s) de información y los actualizó cada vez que el proyecto lo requirió de acuerdo a los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
12	Instaló la (s) valla (s) informativa (s) móviles de acuerdo a los tiempos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
REPORTES				
1	Proporcionó a la Interventoría y/o al IDU la información social del proyecto cuando se le solicitó.	Cumplió	No cumplió	
2	Tiene a disponibilidad del IDU y la Interventoría todos los soportes de las actividades que realizó durante la ejecución del contrato.	Cumplió	No cumplió	
3	Elaboró y entregó a la Interventoría el informe mensual de la diálogo ciudadano y comunicación estratégica, cumpliendo con la calidad y oportunidad definidas en el Apéndice	Cumplió	No cumplió	
4	Elaboró y entregó a la Interventoría el informe semanal y/o reporte periódico del componente de Diálogo Ciudadano Y Comunicación Estratégica, cumpliendo con la calidad y oportunidad definidas en el Apéndice	Cumplió	No cumplió	
5	Registró y entregó a la Interventoría y al IDU la información mensual de la diálogo ciudadano y comunicación estratégica, en el aplicativo BACHUE, cumpliendo con la calidad y oportunidad definidas en el Apéndice	Cumplió	No cumplió	
6	Elaboró y entregó a la Interventoría un informe final consolidado de la diálogo ciudadano y comunicación estratégica adelantada durante todo el contrato, con los criterios de oportunidad y calidad definidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
7	Cumplió con las observaciones emitidas sobre los productos entregados a la Interventoría y/o el IDU, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
8	Elaboró y entregó a la Interventoría el informe de preliminares para el componente de Diálogo ciudadano y comunicación estratégica, con los criterios de oportunidad y calidad definidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
9	El Contratista asistió a los comités de seguimiento social y/o comités integrales de seguimiento, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
10	El contratista entregó los productos y/o entregables de la etapa de preliminares de acuerdo a los tiempos y lo establecido en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	

Elaboró:

Daniela Alejandra Velandia
Profesional Universitarios ORSC

Revisó:

Iván Jairt Guarín Muñoz
Profesional Especializado ORSC

Aprobó:

Luisa Fernanda Aguilar Peña
Jefe de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía (e)