ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Instituto
Desarrollo Urbano

**LICITACIÓN PÚBLICA**

**"CONSTRUCCIÓN PARA LA ADECUACIÓN AL SISTEMA TRANSMILENIO DE LA AVENIDA CONGRESO EUCARÍSTICO (CARRERA 68) DESDE LA CARRERA 9 HASTA LA AUTOPISTA SUR Y OBRAS COMPLEMENTARIAS EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C."**

**APENDICE H**

# ESPECIFICACIONES PARA EL COMPONENTE DIALOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

**BOGOTÁ, OCTUBRE 2019**

## Contenido

**1. PARÁMETROS TÉCNICOS PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA ..... 5**

**2. OBLIGACIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO ..... 6**

**3. OBJETIVOS ..... 8**

3.1 OBJETIVO GENERAL ..... 8
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS ..... 9

**4. NORMATIVIDAD APLICABLE PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA ..... 10**

**5. ETAPA DE PRECONSTRUCCIÓN ..... 12**

5.1 DESCRIPCIÓN DE LAS OBLIGACIONES A EJECUTAR EN LA ETAPA DE PRECONSTRUCCIÓN PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA ..... 12
5.2 ANTECEDENTES ..... 13
5.3 INFORME DE LA ETAPA DE PRECONSTRUCCIÓN. ..... 13

**6. TALENTO HUMANO PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA ..... 14**

**7. PLAN DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACION ESTRATÉGICA ..... 15**

7.1 METODOLOGÍA Y CRONOGRAMA DEL PLAN DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS ..... 15
7.2. LÍNEA ESTRATÉGICA DEL DIÁLOGO CIUDADANO ..... 16
A) PROGRAMA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA ..... 17
B) PROGRAMA DE DIÁLOGO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA ..... 20
REUNIONES PARTICIPATIVAS ..... 21
REUNIONES DE INICIO ..... 24
REUNIONES DE AVANCE ..... 25
REUNIONES DE FINALIZACIÓN ..... 25
REUNIONES INFORMATIVAS EXTRAORDINARIAS ..... 26
REUNIÓN CON COMERCIANTES, EMPRESARIOS, INDUSTRIALES Y SERVICIOS. ..... 26
COMITÉ IDU DE DIÁLOGO CIUDADANO ..... 26
C) PROGRAMA ACOMPAÑAMIENTO ACTIVIDADES TÉCNICAS ..... 28
ACTIVIDADES DE PROTECCIÓN PARA INMUEBLES Y POBLACIÓN ALEDAÑA A DEMOLICIONES ..... 29
ACTAS DE VECINDAD ..... 30
ACTAS DE RAMPAS Y ACCESO VEHICULAR A PREDIOS (GARAJES) ..... 31
INFORMACIÓN POR SUSPENSIÓN DE ACCESO A GARAJES ..... 32
ACTA DE COMPROMISO ..... 32
LEVANTAMIENTO DE REGISTRO FÍLMICO DE ANDENES, FACHADAS Y DE LAS VÍAS QUE SERÁN EMPLEADAS COMO DESVÍOS. ..... 33
D) PROGRAMA DE CULTURA CIUDADANA ..... 35
FORMACIÓN EN CULTURA CIUDADANA Y DESARROLLO URBANO ..... 35
ACCIONES DE FORMACIÓN EN ESPACIOS PÚBLICOS SOBRE PREVENCIÓN DE ACCIDENTES ..... 36
ACCIONES DE FORMACIÓN A EMPLEADOS DE OBRA ..... 37
ACCIONES ACADÉMICAS Y DE ARTICULACIÓN CON EL SECTOR EDUCATIVO ..... 37
EVENTOS ACADÉMICOS ..... 38
E) PROGRAMA DE GOBERNANZA PARA LA MOVILIDAD ..... 38
GESTIÓN Y ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL ..... 39
SECTOR: SALUD ..... 40

SECTOR: EDUCATIVO ..... 41
SECTOR: DESARROLLO ECONÓMICO ..... 41
MANEJO DE SERVICIOS PÚBLICOS ..... 43
SECTOR: MOVILIDAD ..... 44
F) PROGRAMA DE MANEJO AL PAISAJE URBANO ..... 45
ACCIONES EN REMANENTES Y CULATAS ..... 45
7.3 LÍNEA ESTRATÉGICA: COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA ..... 47
A) PROGRAMA DE INFORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO ..... 48
DIVULGACIÓN DEL PROYECTO EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DIRECTA Y AFERENTE ..... 50
DIVULGACIÓN DEL PLAN DE MANEJO DE TRANSITO - PMT ..... 55
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ..... 56
7.4 LÍNEA ESTRATÉGICA: MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN CIUDADANA Y MONITOREO DE IMPACTO ..... 57

**8. DESCRIPCIÓN DE LAS OBLIGACIONES A EJECUTAR ..... 60**

**9. REPORTES, SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO ..... 61**

A) SOPORTES DE GESTIÓN ..... 61
B) REPORTE PERIÓDICO ..... 62
C) INFORME MENSUAL ..... 62
D) SISTEMAS DE INFORMACIÓN - BACHUÉ ..... 63
E) INFORME FINAL DE GESTIÓN ..... 63
F) APROBACIÓN DE DOCUMENTOS ..... 64
G) COMITÉS DE SEGUIMIENTO ..... 64

**10. COSTOS SOCIALES ..... 65**

**11. INDICES DE CUMPLIMIENTO ..... 66**

**12. ETAPA DE MANTENIMIENTO ..... 77**

**12.1 DESCRIPCIÓN DE LAS OBLIGACIONES A EJECUTAR EN LA ETAPA DE MANTENIMIENTO PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA 77**

**12.2 TALENTO HUMANO PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA PARA LA ETAPA DE MANTENIMIENTO ..... 78**

**13. PLAN DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACION ESTRATÉGICA PARA LA ETAPA DE MANTENIMIENTO ..... 80**

**13.1 LÍNEA ESTRATÉGICA DEL DIÁLOGO CIUDADANO ..... 81**

**13.2 LÍNEA ESTRATÉGICA: COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA ..... 102**

**14. REPORTES, SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO ..... 109**

*a) Soportes de Gestión ..... 109*
*b) Reporte periódico ..... 109*
*c) Informe Mensual ..... 109*
*d) Sistemas de información - Bachué ..... 110*
*e) Informe final de gestión ..... 111*
*f) Aprobación de documentos ..... 112*
*g) Comités de seguimiento ..... 112*

**15. COSTOS DE DIALOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATEGICA PARA LA ETAPA DE MANTENIMIENTO ..... 112**

**15.1 ÍNDICES DE CUMPLIMIENTO ..... 114**

# 1. PARÁMETROS TÉCNICOS PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

El Diálogo Ciudadano y la Comunicación Estratégica en proyectos de infraestructura urbana potencian la transformación físico espacial de los territorios, con acciones que promueven cambios culturales y reactivan los tejidos sociales y comunitarios para la construcción conjunta del hábitat. A través del diálogo ciudadano y la comunicación estratégica de los proyectos, el IDU y sus equipos en obra, promueven la participación y la cultura ciudadana, fomentando la corresponsabilidad con el desarrollo urbano y la apropiación por la ciudad y su infraestructura de movilidad y espacio público.

Los proyectos que desarrolla el IDU tienen por finalidad producir bienestar, mejorar la calidad de vida de los habitantes e incrementar la democracia urbana. Objetivos misionales que son insumo para la definición de acciones de diálogo con la ciudadanía y para el abordaje territorial de las estrategias de gestión del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.

Este apéndice “tipo” presenta los programas y actividades para el diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición y monitoreo de impacto de obligatorio cumplimiento para el contratista. Contiene un conjunto de actividades articuladas enfocadas en promover el diálogo con la ciudadanía para la generación de intervenciones integrales que transformen la calidad de vida de los habitantes de la ciudad a través de los proyectos de infraestructura para la movilidad y el espacio público.

El componente de Diálogo ciudadano y comunicación estratégica tiene 4 objetivos transversales: a) informar; b) mitigar; c) articular; d) apropiar y sostener. Estos objetivos se derivan de la *Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía* del Instituto de Desarrollo Urbano y materializan las apuestas por la promoción de la sostenibilidad y corresponsabilidad ciudadana, el control social, la cultura ciudadana y el servicio a la ciudadanía, por lo cual serán de obligatorio cumplimiento para los Equipos en Obra de contratistas.

Para la materialización de los objetivos transversales, este componente está dividido en 3 líneas estratégicas: a) Diálogo Ciudadano, b) Comunicación Estratégica y c) Medición y Monitoreo de impacto. Los cuales agrupan una serie de programas y acciones enfocadas en maximizar los beneficios de los proyectos de infraestructura y la mitigación de los impactos producidos en el desarrollo de estos.

Cada una de las obligaciones establecidas en el presente Apéndice de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del Contratista debe cumplirse basadas en los criterios de oportunidad, calidad y efectividad.

Sin perjuicio de las obligaciones descritas en el presente Apéndice, el Contratista deberá garantizar el cumplimiento del Diálogo Ciudadano y la Comunicación Estratégica, a través del desarrollo de los programas aquí planteados. Cualquier mecanismo sugerido por el Contratista, deberá contar para su ejecución con la aprobación de la Interventoría y ser aceptado por el IDU. Igualmente, el Contratista deberá garantizar una atención permanente a las solicitudes realizadas por la ciudadanía con respecto al proyecto.

## 2. OBLIGACIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO

A continuación se relacionan las obligaciones generales para el desarrollo del proyecto desde el componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica durante la ejecución del contrato:

- Dar estricto cumplimiento a lo contenido en los siguientes documentos: 1) Manual de atención al ciudadano, 2) Manual de derechos de petición, 3) Instructivo de clasificación de requerimientos ciudadanos 4) Instructivo sistema de gestión de PQRS, 5) Guía de gestión social para el desarrollo urbano sostenible, adoptados por el IDU vigentes, o los que hagan sus veces durante la ejecución del contrato.
- Conocer y ejecutar todas las actividades de gestión social 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 mínimo una vez por semana para el conocimiento territorial.
- Elaborar una estrategia de articulación y coordinación.
- Garantizar el acompañamiento desde el componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica al desarrollo de las actividades técnicas durante todas las etapas del contrato.
- Garantizar el acompañamiento desde el componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica al desarrollo de las actividades de protección a Bienes de Interés Cultural y monumentos durante todas las etapas del contrato.
- Elaboración de la metodología y cronograma para el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, Programa de acompañamiento a actividades técnicas, programa de cultura ciudadana y Plan táctico de comunicaciones. Así como su evaluación periódica, tomando las medidas correctivas.
- Elaborar, revisar, implementar, hacer seguimiento, evaluar y realizar acciones de mejora, con el acompañamiento de la interventoría y bajo los lineamientos del IDU, el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, durante la ejecución del contrato (etapas de preconstrucción, construcción y recibo de obra). En caso de requerir ajuste a alguno de los programas en cualquiera de las etapas del proyecto, el contratista deberá solicitar a la interventoría su aprobación para su posterior comunicación y aceptación del IDU, lo anterior no debe implicar mayores costos para el IDU.
- Elaborar los procedimientos que se requieren para el desarrollo del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, durante la ejecución del contrato.
- 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 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, en las etapas de preconstrucción y construcción.
- 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 apéndice.
- Garantizar un trabajo mancomunado entre los demás componentes del contrato de obra y su componente social, para poder cumplir con los compromisos adquiridos con la comunidad en el desarrollo del contrato.
- Presentar en medio físico y magnético todos los soportes e informes del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica y documentos que el Contratista presente durante su gestión.
- Entregar a la Interventoría y el IDU, cuando sea requerido, todos los registros e información de actividades que elabore el Contratista.
- Elaborar los textos informativos acerca del proyecto para ser incluidos en la página Web del IDU o donde la entidad lo estime pertinente, previa aprobación de Interventoría. Lo anterior podrá realizarse durante todo el plazo del contrato en cualquier momento que sea requerido.
- 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**.**
- Recibir las PQRS 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 Atención al Ciudadano**.**
- Elaborar una presentación para las reuniones participativas con la comunidad y entregarla a la Interventoría para su revisión y aprobación. Programar y realizar el simulacro de las reuniones informativas.
- 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.
- El Contratista no podrá iniciar actividades constructivas sin antes haber informado a la comunidad según los parámetros establecidos en el presente Apéndice.
- El Contratista 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 de la obra.
- El Contratista deberá formular indicadores de impacto, productividad, eficacia, entre otros, que permitan medir las acciones desarrolladas en el marco del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica. Estos indicadores deben ser revisados y aprobados por la Interventoría y aceptados por el IDU, con el fin de ser usados para la evaluación semanal y mensual.

- El contratista deberá disponer de una bitácora social de obra en la cual se registren las actividades y novedades del desarrollo del plan de diálogo ciudadano y comunicación estratégica. la bitácora social de obra debe reposar en el punto IDU y es un anexo del informe final.
- Mesa de coordinación entre grupos del proyecto: Durante el primer mes después de la firma del acta de inicio, se deberá establecer un pacto en relación al desarrollo de las actividades de diálogo ciudadano y comunicación estratégica, que incluya al IDU, la interventoría y cada uno de los contratistas de cada grupo.
  El Contratista deberá participar en una mesa de trabajo con el IDU y la Interventoría, con el fin de conocer, abordar y articular temas de interés general, para el buen desarrollo de la construcción de la carrera 68. Estas mesas se realizarán periódicamente, según se acuerde con todos los grupos y deberán ser coordinadas y convocadas por la Interventoría en orden de número de grupo (turno cíclico), y bajo la coordinación de la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU. Las decisiones tomadas en las mesas no pueden implicar:
  - Mayores costos del valor del componente del contrato.
  - Incremento alguno al valor del Contrato.
  - Modificación del objeto del Contrato.
  - Modificación de plazo del Contrato.

Estas mesas de trabajos se realizarán en las instalaciones del IDU y/o instalaciones de las empresas Contratistas o Interventoras, en el día y hora que estipule la Interventoría encargada. La Interventoría elaborará el acta donde se registrará lo trabajado, aciertos, acuerdos e inconvenientes identificados y diligenciará el listado de asistencia, el cual hará parte de cada informe mensual, y deberá estar debidamente aprobada por el IDU. Esta acta debe ser leída y firmada en momento real y entregada a los participantes.

En caso que sea necesario abordar temas que requieren tratarse de manera urgente, el IDU, el Contratista y/o Interventoría de cualquier grupo podrán convocar a una reunión extraordinaria.

## 3. OBJETIVOS

### 3.1 Objetivo General

Potenciar los beneficios de la transformación física de los proyectos de infraestructura urbana a través de mecanismos de información, mitigación de impactos, articulación interinstitucional y acciones de apropiación y sostenibilidad que garanticen el diálogo ciudadano y la corresponsabilidad para el adecuado desarrollo del proyecto.

## 3.2 Objetivos Específicos

**Informar**

- Mantener informada a la ciudadanía sobre los beneficios y avances del proyecto.
- 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.
- Generar contenidos de valor acerca de los beneficios que tiene para la ciudadanía la construcción de la troncal y las acciones de diálogo, formación y participación ciudadana.

**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.

**Articular**

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

**Apropiar y sostener**

- Crear y ejecutar estrategias de sostenibilidad, corresponsabilidad y control social al desarrollo del proyecto.
- Generar 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.

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

Para la implementación del presente apéndice, 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 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 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, contratistas 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 contratistas 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.

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

## 5. ETAPA DE PRECONSTRUCCIÓN

### 5.1 Descripción de las obligaciones a ejecutar en la etapa de preconstrucción para el diálogo ciudadano y la comunicación estratégica

El Contratista deberá revisar la información correspondiente a los diferentes contratos prexistentes en el IDU relacionados con el proyecto Troncal Avenida 68, con el ánimo de hacer entrega de los siguientes documentos conforme a los lineamientos establecidos por el IDU:

- Directorio de actores: al segundo (2) mes de firmada el acta de inicio del contrato, el contratista entregará un documento con el mapeo de actores sociales claves en el desarrollo del contrato, con el fin de identificar a todas las entidades, organizaciones, lideres, instituciones y demás actores fundamentales para el proyecto.

  En el caso de los comerciantes, empresarios, industriales y servicios es necesario precisar las agremiaciones y organizaciones a las que se encuentran vinculadas, de manera que el proyecto cuente con el escenario organizativo de esta población para su vinculación a las actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.

Se debe desarrollar al menos una (1) mesa de trabajo donde se establezcan los lineamientos para la elaboración del documento, entre los cuales estará la revisión de los tiempos de entrega y su relacionamiento con las acciones de diálogo ciudadano y comunicación estratégica, de acuerdo a los tiempos del contrato.

**Nota:** El Contratista deberá apoyar el desarrollo de acciones que el IDU planee y/o concerté con actores interesados en el proyecto y que considere necesarias, para fortalecer el diálogo ciudadano y la comunicación estratégica durante esta etapa.

- El contratista deberá implementar acciones de las líneas estratégicas de Diálogo ciudadano, Comunicación estratégica y Medición de percepción pertinentes para la etapa de preconstrucción.
- El contratista deberá entregar a la interventoría y metodologías para el levantamiento de actas de vecindad dentro del segundo mes de la etapa de preconstrucción conforme a lo establecido en el programa de acompañamiento de actividades técnicas.

### 5.2 Antecedentes

El Contratista debe efectuar el análisis de información primaria y secundaria existente, así como contemplar los estudios realizados por el IDU para el proyecto, mediante cualquier otro contrato del que se tenga conocimiento.

El Contratista debe realizar un informe describiendo los resultados encontrados, con el ánimo de construir los documentos requeridos y acciones necesarias y establecidas en el presente apéndice.

Se constituye en insumo fundamental de este proyecto de transformación urbana de la Troncal Avenida 68, toda la información preexistente en el IDU y la cual se encuentra descrita en los estudios previos, y demás sitios de información de la Entidad.

### 5.3 Informe de la etapa de preconstrucción.

Al finalizar la etapa de preconstrucción, dentro de los cinco días hábiles siguientes, el contratista por cada grupo, deberá entregar un documento que contendrá como mínimo la información y soportes de las actividades desarrolladas en la etapa:

- Oficio de aprobación por parte de la interventoría del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.
- Actividades y sus soportes de la ejecución del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para la etapa de preconstrucción.
- Soportes de la implementación y funcionamiento del Punto IDU con línea telefónica y correo electrónico.
- Soportes de la gestión de las piezas de comunicación necesarias para el desarrollo de la de etapa preconstrucción, de acuerdo al Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica aprobado por la interventoría.

- Descripción de las actas de vecindad debidamente suscritas por la contratista, interventoría y comunidad, con el listado maestro de las mismas.
- Y demás soportes de las gestiones y/o actividades realizadas durante la etapa.
- El informe del contratista será un anexo del informe de preconstrucción de la interventoría

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

Durante la ejecución del Contrato y específicamente durante la implementación del apéndice, el **Contratista** por cada grupo, 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 objetivos transversales de información, mitigación, articulación y apropiación y sostenibilidad contempladas para el desarrollo y todas aquellas necesarias que la **Interventoría** y/o el **IDU** soliciten para cumplir con lo establecido en el apéndice.

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 apéndice a través del conocimiento y apropiación de la Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía y sus elementos complementarios.

Para adelantar las diferentes actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, el **Contratista** debe establecer una organización para implementar y desarrollar las actividades necesarias para el normal desarrollo de las obligaciones establecidas para el Contrato del proyecto. 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. 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 intrainstitucional 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 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 Atención al Ciudadano 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 que haya recibido llamados de atención por 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 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 remplazado siempre y cuando cumpla con los requerimientos establecidos en este apéndice 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 apéndice 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 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.

## 7. PLAN DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACION ESTRATÉGICA

### 7.1 Metodología y cronograma del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégicas

El Contratista presentará un documento metodológico por cada grupo, que define las acciones, actividades y estrategias para el desarrollo del apéndice, durante la ejecución del contrato, donde de manera detallada defina los mecanismos y procedimientos para el desarrollo de los lineamientos, objetivos y programas aquí contenidos.

La metodología y cronograma del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégicas se presentará a los 20 días posteriores a la firma del Acta de inicio, teniendo en cuenta los alcances, lineamientos y objetivos del IDU en su propósito de generar diálogo ciudadano y mejorar la calidad de vida de los habitantes de Bogotá mediante la

transformación físico-espacial y cultural de la ciudad a través de los proyectos de infraestructura vial y de espacio público.

El apéndice presenta los programas y actividades para las líneas estratégicas de Diálogo Ciudadano, Comunicación Estratégica y Medición de percepción ciudadana y monitoreo de impacto.

Cada eje agrupa una serie de programas, acciones enfocadas en maximizar los beneficios de los proyectos de infraestructura y la mitigación de los impactos producidos en el desarrollo de los mismos y que apuntan a la consecución de 4 objetivos transversales para el diálogo con la ciudadanía: a) información estratégica del proyecto; b) mitigación de impactos; c) articulación intra e inter institucional del proyecto; y d) apropiación y sostenibilidad del proyecto.

Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégicas deberán ser aprobada por la Interventoría y avalado por el IDU, contendrá elementos básicos como:

- Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégicas, contendrá la metodología y cronograma que desarrolle las líneas estratégicas definidas en el apéndice.
- Metodología para el desarrollo de cada uno de los programas establecidos en el presente apéndice, soportada en las características del área de influencia indirecta y directa a intervenir en cada frente de obra, la cual incluya entrega oportuna de información a la ciudadanía, reuniones propuestas, forma de entrega y contenido de piezas de comunicación, ubicación y horario de atención de puntos IDU, listas de chequeo ajustadas y cronograma.
- 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.
- Formulación de indicadores de impacto, productividad, eficacia, eficiencia, entre otros, que permitan medir los objetivos y las acciones desarrolladas en el marco del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégicas, con el fin de que sean evaluados semanalmente para el pago mensual.
- La Línea base de los indicadores propuestos por el Contratista corresponderá a las acciones que éste establezca para cada uno de los programas del apéndice y para el cumplimiento de los lineamientos y objetivos de las líneas estratégicas.

## 7.2. Línea estratégica del diálogo ciudadano

### Alcance

Esta línea estratégica articula los programas y acciones de diálogo, conversación y relacionamiento con la comunidad para potenciar los efectos positivos del proyecto a través de mecanismos y acciones que complementan la transformación física y-espacial de los territorios, con cambios sociales y culturales en torno al desarrollo urbano.

Agrupa los programas de servicio a la ciudadanía; diálogo y participación ciudadana; acompañamiento a actividades técnicas; formación y cultura ciudadana; gobernanza para la movilidad y el programa de manejo al paisaje urbano.

**Objetivo**

Generar e incentivar ciudadanías corresponsables con lo público para la construcción conjunta del hábitat y el adecuado desarrollo del proyecto

### a) 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 apéndice 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.

**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 PQRS.
VI. Instructivo Clasificación de Requerimientos Ciudadanos.
VII. Guía de Uso de Imagen Institucional.
VIII. Guía de Gestión Social para el Desarrollo Urbano Sostenible.

**Sistemas IDU**

Sistema de Gestión de PQRS, gestión social, participación ciudadana y datos abiertos – Sistema Bachué.

**Punto IDU**

El Contratista deberá disponer e instalar un (1) Punto de Atención al Ciudadano, por cada grupo, que ubique los siguientes canales: escrito, telefónico, presencial y virtual al inicio del proyecto, al mes de inicio del contrato y previa aprobación de la interventoría y del IDU, el cual brindará información y atención a la comunidad que lo requiera.

El Contratista 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 Contratista 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 Contratista, 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 y magnético.

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.

Adicionalmente, el contratista deberá acogerse a lo contenido en el manual operativo para la protección de datos personales vigente del IDU, así como a los contenidos en la guía de uso de imagen institucional.

El horario de atención de los puntos 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, al inicio del proyecto, para la elaboración del material de divulgación. Es importante aclarar que no se admiten correos electrónicos personales, para la atención ciudadana del Punto IDU.

El Punto IDU deberá estar ubicado en un lugar equidistante sobre la Troncal y/o 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.

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

La oficina Punto IDU, estará dotada con:

- 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, powerpoint) AutoCAD, programa de manejo de fotografías, puerto USB para transporte.
- Deberá contar con las actas de vecindad, actas de compromiso y demás archivos de soporte de las actividades desarrolladas por el contratista.
- Impresora
- Silla ergonómica y escritorio para la persona encargada de la atención.
- Espacio para reunión de diez personas con diez sillas disponibles, diez cascos blancos, diez chalecos según el manual de identidad visual IDU.
- Piezas de información, planos, afiches y demás información pertinente para el proyecto.

La oficina del Punto IDU no se debe utilizar para acopio de materiales de obra ni para otra actividad diferente a la de atención y reunión con la comunidad.

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

El contratista deberá asistir a la capacitación que brinda la Oficina de Atención al Ciudadano 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.

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 contratista previamente deberá contar con la aprobación de la Interventoría, e informarlo inmediatamente al IDU. Consecuentemente, el contratista deberá realizar todas las gestiones necesarias para que el material de divulgación sea actualizado.

Para brindar una atención oportuna, eficaz, eficiente, digna y calidad la ciudadanía; el contratista dispondrá de dos mecanismos de atención presencial 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 y el segundo de ellos a atención en territorio a través de recorridos urbanos.

## Recorridos Urbanos

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

El Contratista propondrá la conformación del equipo de atención durante los recorridos urbanos que deberá contar como mínimo con la presencia del asistente social, personal del área técnica de apoyo a la gestión. Propondrá además los trayectos del recorrido y la periodicidad semanal de la realización de estos. Deberán contar con teléfono móvil con minutos y datos. Esta actividad se debe realizar hasta que finalice el proyecto.

El énfasis de los recorridos estará en identificar posibles situaciones que en un momento dado pueden ser factor de conflicto.

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

Para lo anterior se deberá informar de manera previa a la Interventoría para que pueda realizar el acompañamiento correspondiente.

Durante el desarrollo del proyecto en los recorridos se deberá diligenciar la bitácora social del Contratista.

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

El Contratista deberá presentar la metodología de los recorridos urbanos, el cual se debe ser parte de la metodología de plan de dialogo, que incluirá un cronograma de atención semanal con los horarios definidos de atención, los cuales no podrán ser inferiores a 10 horas a la semana.

**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.

**Protocolo de servicio a la ciudadanía**

El contratista 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 diálogo y participación ciudadana

**Alcance**

Este programa hace parte de la línea estratégica de diálogo ciudadano y de los pilares de mitigación y apropiación y sostenibilidad del apéndice de la gestión del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.

**Objetivo**

Generar los espacios de encuentro, diálogo y atención a la ciudadanía para promover el conocimiento, la apropiación y corresponsabilidad con el desarrollo del proyecto. Además, busca minimizar los efectos y externalidades negativas del mismo, contemplando factores sociales, económicos, ambientales y las problemáticas inherentes a la implantación de proyectos urbanos en espacios consolidados.

## Reuniones participativas

El Contratista deberá mantener permanente diálogo con la comunidad ubicada en el área de influencia directa del proyecto a través del desarrollo de las siguientes reuniones: Inicio, avance, extraordinarias y de finalización.

Estas reuniones además de ser informativas tendrán un alcance formativo a la ciudadanía en términos de desarrollo urbano y corresponsabilidad para fomentar la cultura ciudadana de sostenibilidad y apropiación del proyecto. Su propósito será sensibilizar y motivar a la población frente al proyecto, recoger las inquietudes y sugerencias de los asistentes y acercar a las áreas técnicas con la comunidad para fortalecer los lazos de diálogo, comunicación y confianza para la sostenibilidad del proyecto.

### Generalidades

Para la realización de todas las reuniones se deben considerar los siguientes criterios:

- Convocatoria estratégica a Alcaldías Locales, Juntas Administradoras Locales, Consejos Locales de Participación, Planeación y de Política Social, Representantes de Instituciones de carácter distrital, según sea el caso. Empresas ubicadas en la zona y Organizaciones de comerciantes Administradores u operadores de grandes equipamientos urbanos como los de educación y salud. Representantes de los residentes y comerciantes ubicados sobre el área de influencia directa del proyecto Organizaciones comunitarias, cívicas y sociales, grupos poblacionales, Juntas de Acción Comunal – JAC, y asociaciones de juntas, entre otras.
- El contenido de la presentación, materiales, formatos y demás actividades para la reunión serán previamente aprobados por la Interventoría y aceptado por el IDU, cinco (5) días antes de la reunión y responderán a los criterios y lineamientos del IDU y los resultados de la aplicación de los mecanismos de medición de percepción ciudadana.
- El Contratista realizará un piloto de la presentación de la reunión de inicio, avance y de finalización con la comunidad junto a la Interventoría y al IDU.
- Las presentaciones se realizarán en formato Power Point y/o similar, para los aspectos generales del contrato. El Contratista deberá utilizar lenguaje de forma afectiva para facilitar la comprensión por parte de los asistentes del contenido de la información. La presentación debe incluir fotos del área con la superposición del proyecto, animaciones, video renders animados, entre otros, donde se destaquen lugares de referencia para facilitar la ubicación de las personas y su consiguiente comprensión.
- Las reuniones deberán contar con material gráfico impreso como mapas, carteleras, infografías que faciliten y promuevan el diálogo ciudadano, estimulando el conocimiento del proyecto y sus generalidades técnicas, entre otros.
- Las reuniones se realizarán en un salón comunal o en un auditorio de entidades, empresas o instituciones de la zona, ubicados por el Contratista. Este aspecto puede ser reconocido durante el proceso de identificación de actores, precisando cuál es el sitio

habitual de reunión, lo cual puede influir significativamente en la asistencia y facilidad de acceso para la comunidad, además de un horario óptimo que facilite la asistencia ciudadana y de actores estratégicos.

- En las reuniones se debe entregar a la comunidad el respectivo formato IDU, establecido por el Instituto, que recoja las inquietudes o aportes al proyecto, a los que debe dar respuesta durante la reunión. En caso contrario, éstas deben ser incorporadas en el Programa de Servicio a la Ciudadanía y serán respondidas por medio escrito, previo visto bueno de la Interventoría**.**
- El Contratista debe entregar copia a la Interventoría y al IDU, de los formatos de inquietudes y aportes recibidos; debe dar lectura en el siguiente comité de cada una de las sugerencias recibidas, las respuestas a las mismas y establecer si es viable o no tenerlas en cuenta para incorporarlas.
- El Contratista elaborará un acta y listado de asistencia de la reunión, de acuerdo con los formatos establecidos por el IDU.
- Las actas de reunión con la comunidad deben ser presentadas en medio impreso, en ningún caso se aceptarán actas de reunión en manuscrito, y serán apoyadas por el respectivo registro fotográfico y listado de asistencia. Estas deben ser remitidas por correo electrónico para su revisión y aprobación a más tardar ocho (8) días después de efectuada la reunión.
- El Contratista y la Interventoría de acuerdo a las características del proyecto deben gestionar el apoyo requerido por parte de otras instituciones, previa aceptación del IDU y aprobación de la Interventoría.
- Informar al IDU con ocho (8) días de anticipación el cronograma de reuniones incluyendo hora, día, lugar y fecha.
- Finalizada la reunión el Contratista y la Interventoría identificarán la percepción de los asistentes y evaluarán la sesión.
- Cuando la asistencia a las reuniones sea muy baja, la Interventoría y el IDU definirán el criterio y podrán requerir la repetición de estas.

**Preparación y logística de las reuniones:**

A continuación, se describen las principales actividades a desarrollar para efectos del proyecto de información, específicamente para el desarrollo de las reuniones del proyecto.

***Antes***

- El Contratista deberá ubicar sitios de reunión cercanos a la zona de influencia directa del proyecto, verificando la capacidad y comodidad de los salones de reunión y las características de estos, previa aprobación de la interventoría.
- Las convocatorias se realizarán mediante la entrega de un volante escrito a la población objetivo, ubicada en todos los predios del área de influencia directa del proyecto; y mediante comunicación oficial a las entidades respectivas que no necesariamente se encuentran localizadas sobre la Troncal pero que tienen alguna incidencia o interés sobre el mismo.

- Para todo caso las convocatorias se deberán realizar cinco días antes de la fecha de reunión programada. El volante de invitación deberá ajustarse a los parámetros establecidos por la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU y deberá contar con la aprobación de la Interventoría. Como soporte de la gestión de convocatoria se levantará un registro de entrega de volantes en el formato establecido por el IDU.
- Para las reuniones se preparará un material audiovisual que será proyectado con video beam y que contendrá la información necesaria, la cual debe estar previamente aprobada por la Interventoría; además, durante las reuniones se distribuirán las piezas de divulgación correspondientes.
- Adicionalmente se utilizarán las TIC´s implementadas para el Proyecto, con el fin de reforzar las convocatorias.

***Durante***

- Durante el desarrollo de todas las reuniones se establecerá un espacio para la solución de inquietudes formuladas por parte de los convocados.
- Con miras a la sistematización de la información y a la documentación de las actividades de diálogo ciudadano y comunicación estratégica, se procederá a levantar registros de asistencia a las diferentes reuniones, registro fotográfico y documento síntesis de estas (acta). Los formatos para las actas de reunión y el listado de asistencia deberán ajustarse a los parámetros establecidos por la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU.
- Los horarios en los que se realicen las reuniones informativas deberán establecerse de acuerdo con la disponibilidad general de la comunidad. Es importante tener en cuenta que por la dinámica del AID, es posible que estas reuniones deban hacerse en horarios no laborales o fines de semana para el caso residencial.
- La asistencia (según aplique) a las reuniones informativas, principalmente las de inicio, avance y finalización, es obligatoria para las áreas técnicas, ambiental, social, tráfico y SST, así como para el director del Contratista y de la Interventoría.
- Para todas las reuniones mencionadas anteriormente, el **Contratista** deberá adelantar un sondeo de opinión o una evaluación de desempeño a través de un formato definido por el IDU, al finalizar cada uno de los encuentros, de tal forma que permita evaluar la comprensión de la información proporcionada en dicho espacio.
- El **Contratista** deberá realizar registro fotográfico y/o fílmico del seguimiento de las obras. Este material se deberá realizar desde puntos elevados ubicados por los menos cada 500 metros de la construcción; de igual manera, se realizará seguimiento especial a la construcción de estaciones, puentes peatonales, y demás estructuras involucradas en el proyecto. Estos levantamientos fílmicos y fotográficos servirán como insumo para presentar en las reuniones de avance y de finalización una secuencia fotográfica o fílmica de la transformación presentada sobre el proyecto, teniendo en cuenta el antes, durante y después.

***Después***

- Los registros correspondientes a actas, listados de asistencia, registros fotográficos y soportes respectivos, serán debidamente organizados, archivados y presentados en los respectivos informes de gestión.

## Reuniones de inicio

El **Contratista** propondrá el número de reuniones de inicio, las cuales se establecerán en el plan de dialogo ciudadano, dichas reuniones se realizaran 30 días antes de iniciar el proceso constructivo y será aprobado por la Interventoría y avalado por el IDU. A estas reuniones serán convocados los actores sociales involucrados, residentes, comerciantes, instituciones, entidades, especialmente educativas y de salud, instituciones de seguridad y de gobierno, religiosas, administradores de edificios, entidades bancarias, autoridades locales, alcaldes y ediles, miembros del comité local de participación, comité local de emergencias, organizaciones civiles y organizaciones comunitarias del área de influencia del Proyecto localizadas, como se presenta más adelante en las respectivas tablas.

El objetivo de esta actividad es informar a la comunidad ubicada en el Área de Influencia Directa-AID sobre el inicio del Proyecto así como las características técnicas, ambientales y sociales, etapas, programas y Proyectos establecidos en la adecuación de la Troncal Avenida 68, y precisa de acuerdo a la zona correspondiente para lo cual se utilizará material ilustrativo para la presentación.

En la primera reunión se abordarán temas como:

- Presentación del IDU, previa definición con el funcionario delegado de la Oficina de Atención al Ciudadano, y los Contratistas (Residentes de obra e Interventoría de las áreas técnica, ambiental y social) encargados de la ejecución de las obras.
- Relación del proyecto con el POT (Plan de Ordenamiento Territorial) y Plan de Desarrollo Distrital vigente.
- Diseño definitivo de la obra vial y características de diseño urbano, explicación detallada del proyecto y de las obras, con sus etapas y cronograma de obra (AutoCAD).
- Medidas de manejo previstas para cada uno de los impactos identificados (componentes: dialogo ciudadano y comunicación estratégica y ambiental).
- Plan de Manejo de Tráfico – PMT – zonas de cargue y descargue, para comerciantes e industriales, señalización provisional, accesibilidad peatonal y vehicular.
- Accesos vehiculares a predios: Normatividad vigente, requisitos establecidos para la definición de rampas de acceso vehicular.
- Plan de Gestión de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, Puntos IDU, Puntos Satélites y demás programas específicos. Promoción o fortalecimiento de Comités IDU.
- Demás actividades del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégicas
- Canales de información dispuestos para la atención de la ciudadanía

- Programa de Cultura Ciudadana.
- Presentación de un pacto de acuerdos mínimos de obra para ser concertado con la ciudadanía y posteriormente ser divulgado en los espacios de diálogo ciudadano.

### Reuniones de Avance

El Contratista propondrá el número de reuniones de avance necesarias al cumplirse el 50% de avance de obra, en la cual se expondrá:

- Estado de avance de las obras constructivas y cronograma de ejecución de las actividades faltantes (vías, espacio público, estructuras, puentes, estaciones, etc.).
- Requisitos establecidos para la construcción de rampas de acceso vehicular.
- Informe de avance en la ejecución del contrato del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégicas
- Informe de avance en la ejecución del contrato, componente tráfico, implementación PMT.
- Cronograma de ejecución de las obras por ejecutar, y se hará entrega del volante de avance de obra o las infografías informativas.
- Se presentará el seguimiento a los compromisos y acuerdos durante la ejecución de la obra y se revisará su pertinencia para la realización de ajustes.

### Reuniones de Finalización

El Contratista propondrá el número mínimo de reuniones de finalización al cumplirse el 95% de obra y terminación de las actividades constructivas, que incluya aspectos importantes, tales como el componente urbano, entre otros, cuyo objetivo es informar a las comunidades, entidades del AID y demás grupos de interés, sobre la finalización de la ejecución del contrato, en los siguientes temas:

- Presentación de resultados y evaluación de las áreas técnicas, ambiental y de dialogo ciudadano y comunicación estratégica.
- Cronograma de ejecución de obras faltantes o por ejecutar, se hará entrega del volante de finalización de obra, volante de PMT final y plegable de sostenibilidad.
- Se presentará una secuencia fotográfica o fílmica de la transformación de la Troncal teniendo en cuenta el antes, durante y después.
- Beneficios y recomendaciones para el mantenimiento de la obra.
- La realización de esta reunión deberá coincidir con la entrega de la obra al IDU.

**Nota**: Como en las reuniones se brinda un espacio de inquietudes de la comunidad, el Contratista con aprobación de la interventoría dará respuesta a las mismas y en caso de no poder resolverlas las recogerá y presentará en el siguiente comité técnico para darle posterior respuesta por escrito en un plazo no mayor a diez (10) días posteriores a la realización de la reunión, este proceso deberá quedar registrado en el respectivo formato de atención al ciudadano.

### Reuniones informativas extraordinarias

Se realizarán reuniones extraordinarias en el caso de presentarse situaciones imprevistas que ameriten informar en el marco de una reunión a las comunidades o entidades del AID, o en caso de ser solicitadas por la Interventoría, el IDU, la comunidad, actores políticos o grupos interesados que requieran información específica frente al proyecto.

### Reunión con Comerciantes, empresarios, industriales y servicios.

En caso de realizar intervenciones donde se identifique algún tipo de afectación a las dinámicas económicas, será necesaria la implementación de reuniones y acciones encaminadas a la mitigación de los impactos generados por el desarrollo de la obra, en donde se promueva la participación de entidades como FENALCO, Cámara de Comercio, alcaldías locales y demás actores interesados. Se llevarán a cabo cada vez que sea necesario durante todo el desarrollo del Contrato.

A estas reuniones deberán asistir las áreas Técnica, Ambiental, Tránsito, SST, Social y las que se requieran, de la firma Contratista y de la Interventoría, con el fin de aclarar las dudas e inquietudes y canalizar las sugerencias de los participantes que se propongan para beneficio del proyecto.

De otra parte, el contratista realizará reuniones periódicas de información, sobre la implementación del PMT y áreas de cargue y descargue a los comerciantes, empresarios, industriales y de servicios, con el apoyo del área técnica y de tránsito.

El contratista, en el plan de dialogo ciudadano plasmara el número y la periodicidad de las reuniones, las cuales deberán ser aprobadas por la Interventoría y avaladas por el IDU.

### Comité IDU de Diálogo Ciudadano

El Contratista**,** deberá establecer por lo menos un comité IDU, pudiéndose llegar a conformar tantos comités IDU como sea requerido, o de acuerdo con lo que la comunidad solicite. El Comité estará conformado por líderes de la comunidad, industriales, representantes de agremiaciones, representantes de universidades, colegios, instituciones de salud, representantes de las alcaldías locales de incidencia en el proyecto, su conformación se realizará en las reuniones informativas de inicio del Contrato a realizarse; no obstante, las personas interesadas podrán inscribirse a lo largo del proyecto.

Los integrantes se registrarán en las planillas de inscripción al Comité IDU de la Oficina de Atención del IDU, las cuales estarán disponibles en los puntos IDU o en las reuniones informativas.

La periodicidad de las reuniones con el Comité IDU, será mensual o de acuerdo a las sugerencias presentadas por los integrantes del Comité y deberán contar con la participación de los residentes del área de diálogo ciudadano y comunicación estratégica, técnica, tráfico y SST del Contratista y la Interventoría e IDU.

En su desarrollo se identificarán las problemáticas manifestadas por los asistentes, se ofrecerán alternativas y se implementarán actividades para la solución de estas.

Así mismo se propenderá por generar motivación en los participantes a tener mayor compromiso y apropiación de la obra y a ser multiplicadores en sus comunidades de actitudes asertivas frente al proyecto, frente a la movilidad y frente a su comportamiento como ciudadanos, para lo cual se aplicarán estrategias de formación y capacitación en cultura ciudadana, cuidado y respeto del espacio público, sostenibilidad, entre otros.

Se establecerá un cronograma de actividades en las cuales se definirán las fechas de reunión y de realización de los procesos formativos en conocimiento técnico del proyecto, cultura ciudadana y estrategias de sostenibilidad.

A partir de las listas de inscritos al Comité IDU, el Contratista estructurará una base de datos en la cual se consignarán los datos de identificación de los participantes, sobre las cuales se procederá a realizar las convocatorias correspondientes. Dichas convocatorias se realizarán en forma escrita mediante el volante de invitación a reunión establecido por el IDU, con cinco días de anticipación a la fecha de realización del comité.

Previo a la realización de la reunión del Comité, tanto el Contratista como Interventoría realizarán una reunión con el fin de determinar la información específica que deberá ser suministrada durante la misma, la cual deberá tener en cuenta aspectos técnicos, sociales, de diálogo ciudadano, comunicación estratégica, ambientales, de tráfico, entre otras. Es necesario que el área de SST se vincule a las actividades del comité IDU a través de la divulgación del Plan de Contingencia establecido para la obra y divulgue las acciones en espacio público para la prevención de accidentes.

Durante la primera reunión del Comité IDU, el Contratista hará entrega del carné definido por el IDU a los integrantes del Comité, los cuales deberán ser devueltos cuando finalice el Contrato o cuando algún representante decida retirarse se debe diligenciar el formato de retiro de integrantes del Comité y las causas del mismo.

De igual manera, durante la primera reunión del Comité IDU, se deberá aplicar un instrumento de recolección de información social que permita identificar las preocupaciones, intereses y expectativas de los participantes respecto al proyecto y su aporte a la ciudad.

Esta estrategia deberá garantizar la iniciativa y participación de la comunidad en proyectos comunitarios, entre ellos, el manejo de las estrategias urbanísticas integrales de las zonas remanente y culatas, las estrategias en recuperación y aprovechamiento del Espacio Público.

Durante el desarrollo de las reuniones del Comité, se aplicarán instrumentos de recolección de información y percepción que permitirán monitorear la efectividad del espacio, sus alcances, expectativas y la generación de recomendaciones que permitan mayor efectividad en la implementación del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégicas.

La agenda a ser desarrollada en cada Comité deberá contemplar una fase de información de avance de la ejecución de las obras, retroalimentación de la gestión adelantada por los

integrantes del Comité IDU con sus respetivas comunidades, conversatorios sobre temas de interés y recorridos, para lo cual se deberá contar con chalecos y cascos de obra.

El Contratista deberá retomar contacto con las bases de datos ciudadanas y el directorio institucional resultantes de la información prexistente en la Entidad para el proyecto, con la finalidad de actualizar la información allí consignada, incluir nuevos actores estratégicos social e institucional y realizar las invitaciones pertinentes para la conformación de los Comités IDU.

Adicionalmente a lo anterior, se presentan algunas consideraciones a tener en cuenta como aporte al fortalecimiento de los Comités IDU durante la etapa de construcción:

- Realizar procesos formativos en el desarrollo de los espacios de encuentro de los Comités IDU que permitan fortalecer los conocimientos ciudadanos en aspectos técnicos del proyecto, en el conocimiento de la estructura administrativa del Distrito y en estrategias de cultura ciudadana.
- Realizar acciones de seguimiento y monitoreo que identifica debilidad y fortalezas y oportunidades que aporte a la gestión adelantada.
- Trazabilidad en la asistencia y participación de los integrantes en las sesiones del Comité IDU, con el fin de construir lazos de corresponsabilidad y compromiso con la gestión comunitaria.

### c) 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 comunidad, se hace necesaria la intervención de los profesionales para el dialogo ciudadano y comunicación estratégica para las siguientes actividades:

- Protección para inmuebles y población aledaña a demoliciones
- Actas de vecindad
- Actas de rampas y acceso vehicular a predios (garajes)
- Información por suspensión a acceso a garajes
- Actas de compromiso
- Actas de adecuación de las bajantes de aguas lluvias
- Registro fílmico y fotográfico de andenes, fachadas y vías de desvío

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.

**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.

El contratista deberá entregar a la interventoría para su aprobación y posterior aceptación del IDU, dentro del segundo mes de la etapa de preconstrucción la metodología para la elaboración de las actas necesarias especificadas en este programa. La metodología debe incluir como mínimo los siguientes ítems:

1. Acta de 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 preconstrucción y las actividades constructivas requeridas según los frentes de obra.
2. Inventario de predios a los que se realizará actas de vecindad, incluidos Bienes de Interés Cultural nacionales y/o distritales.
3. Inventario de rampas y acceso a garajes.
4. Inventario vías a utilizar como desvíos y maquinaria, así como el inventario de predios.
5. Inventario predios a demoler, en caso de requerirse.
6. Registro estado actual vías autorizadas para los desvíos según el PMT.
7. Metodología sobre acciones de diálogo ciudadano a implementar para garantizar la oportuna información.
8. 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.
9. Cronograma.
10. Demás información requerida.

**Actividades de protección para inmuebles y población aledaña a demoliciones**

En caso de requerirse, y en aras de prevenir cualquier eventualidad que se presente durante las actividades de demolición para el desarrollo del proyecto, en la etapa de preconstrucción y/o construcción, el Contratista deberá realizar el proceso de información específico para todos los predios colindantes a las zonas donde se adelantarán actividades de demolición, conforme a las especificaciones contenidas en el presente Apéndice.

El contratista deberá realizar registro y el diligenciamiento del formato de acta de vecindad de los predios colindantes a las zonas donde se adelantarán actividades de demolición.

Cuando se presente afectación a los predios por concepto de demoliciones, el Contratista deberá tomar las acciones necesarias de manera inmediata para garantizar la *“seguridad del predio afectado” y* de sus residentes, debiendo asumir las consecuencias de la inseguridad que se pueda generar y de los daños ocasionados a los inmuebles.

En los casos en los cuales el Contratista deba realizar reparaciones a predios por daños generados durante las actividades de demolición, se deberá levantar nuevamente el acta de vecindad una vez culminadas las reparaciones.

## 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 preconstrucción, de acuerdo a la metodología y cronograma aprobado por la interventoría.

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.

Las actas de vecindad deberán ser elaboradas por el Contratista y enviadas 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 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 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 conceptuará 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.

En caso de requerirse, 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 PQRS. 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 PQRS. 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 respectivo soportes.

**Actas de rampas y acceso vehicular a predios (garajes)**

Esta actividad tiene como propósito generar un documento soporte sobre el uso y condiciones del garaje, en caso de requerirse el Contratista debe levantar las actas de rampa de acceso vehicular a aquellos inmuebles ubicados en el área de influencia directa de la obra, a fin de verificar su condición y uso, acreditación de licencia de construcción y demás documentos exigidos por ley.

El levantamiento del acta es responsabilidad del área técnica y social del Contratista e Interventoría. El profesional técnico del contratista será quien conceptuará sobre la construcción o no de la rampa de acceso vehicular con la aprobación de la interventoría y aceptación del IDU, durante la etapa de preconstrucción y construcción.

El contratista deberá elaborar las piezas de comunicación necesarias que divulguen los requisitos establecidos para la construcción de las rampas de acceso vehicular a los predios en los cuales exista acceso vehicular y realizar la respectiva distribución, así como la información sobre el procedimiento para elaborar dichas actas, así como los plazos perentorios para que los propietarios de los predios hagan llegar las licencias de construcción al Punto IDU.

La distribución de estas piezas de comunicación se realizará durante la etapa de preconstrucción y/o construcción según el cronograma aprobado por la interventoría, para todos los predios ubicados sobre la Troncal que cuentan con garaje, de acuerdo a los parámetros establecidos por el IDU.

A partir de los requisitos establecidos para la construcción de las rampas de acceso vehicular a los predios, el Contratista deberá informar y hacer seguimiento a los propietarios interesados en dicha construcción, para que cumplan con la documentación exigida dentro de los plazos fijados por el Contratista.

Una vez el Contratista cuente con el inventario de los accesos vehiculares, se deberá realizar una visita al predio para establecer con el propietario los plazos de entrega de la licencia de construcción y el diligenciamiento del respectivo formato IDU. Dicho encuentro debe ser coordinado con el área técnica y el acompañamiento del componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica del Contratista y la interventoría.

Se entregará copia del acta levantada al propietario o arrendatario dentro de los cinco (5) días posteriores a su levantamiento. El anterior documento deberá estar previamente aprobado por la interventoría

El Contratista deberá tener claros los requisitos establecidos por las curadurías urbanas para el trámite de licencias de construcción (procedimientos, tiempos, costos entre otros) y de esta manera poder informar a los interesados. Adicionalmente deberá abrir una carpeta para cada uno de los predios que aporte la documentación exigida de acuerdo con la normatividad vigente.

Las diferentes solicitudes de construcción de rampas de acceso vehicular a los predios, deberán ser analizadas en el comité técnico, con la finalidad de generar respuesta por escrito a los peticionarios. Para lo anterior las solicitudes deberán contar con los siguientes soportes:

- El acta donde se confirma la accesibilidad vehicular al predio levantada.
- La licencia de construcción vigente del predio.

### Información por suspensión de acceso a garajes

El contratista informará oportunamente, con al menos una semana de anticipación, en caso de obedecer a obras programadas, sobre la suspensión de acceso a garajes, con el fin de realizar las gestiones pertinentes para garantizar el acceso a los mismos. Para ello, el contratista suministrará la información respectiva sobre los parqueaderos disponibles que se encuentran en zonas aledañas, de manera que se afecten lo mínimo posible las dinámicas de tiempo y desplazamiento de los residentes.

### 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.

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.

**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 construcción, 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.

Se aclara que 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, este 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.

**Actas de adecuación de las bajantes de aguas lluvias**

Durante la etapa de pre construcción y/o construcción, el contratista deberá realizar verificación en campo para identificar los posibles predios en los cuales se dé un manejo inapropiado de las aguas lluvias que podrán afectar el espacio público construido.

El Contratista debe garantizar información a la comunidad sobre la necesidad de adecuación de las bajantes de aguas lluvias. Por tanto, se debe elaborar un comunicado informativo donde se divulgue la necesidad de adecuar apropiadamente las bajantes de aguas lluvias. La distribución del comunicado se realizará de acuerdo al cronograma aprobado por interventoría y según los parámetros del IDU.

Durante la construcción de las obras correspondientes a espacio público, la comunidad afectada no se ha manifestado sobre el tema, el Contratista deberá enviar un oficio personalizado a los propietarios, solicitando la gestión y dando un plazo perentorio e indicando, que en caso de respuesta negativa, será reportado ante la Alcaldía Local e Inspección de Policía.

De igual manera, se deberán realizar actividades informativas con los predios en los cuales se identifiquen problemas por la falta de adecuación técnica de las bajantes de aguas lluvias.

## d) Programa de cultura ciudadana

**Alcance**

Desarrollar procesos pedagógicos y de formación que acompañe las estrategias de relacionamiento con la comunidad, para fomentar el conocimiento, apropiación y corresponsabilidad con el proyecto y el desarrollo urbano de la ciudad.

**Objetivo**

Formar e incentivar ciudadanías activas, participativas y corresponsables con el proyecto y el desarrollo urbano de la ciudad a través de procesos de aprendizaje conjunto en proyectos de infraestructura urbana, cultura ciudadana y control social.

**Formación en Cultura Ciudadana y Desarrollo Urbano**

El Contratista realizará un proceso formativo en Cultura Ciudadana y Desarrollo Urbano, que será previamente aprobado con la Interventoría y aceptado por el IDU, a través de talleres que promueven en los ciudadanos la importancia de las proyectos urbanos y sus beneficios en un contexto de ciudad y local, el buen uso y cuidado del medio ambiente, motivar el buen comportamiento de los peatones y ciclistas, cuidado del entorno, sentido y valor de lo público y otros temas que contribuyan a la sostenibilidad de las obras en la dimensión anteriormente descrita y teniendo en cuenta el alcance real de cada proyecto en ejecución.

El Contratista presentará el número de talleres y actividades mínimos a realizar por año durante la ejecución del proyecto.

El Contratista incluirá en el Plan de diálogo ciudadano y comunicación la metodología y cronograma a utilizar para el desarrollo del programa, y contendrá como mínimo lo siguiente:

- Metas y resultados esperados
- Marco conceptual
- Técnicas de dinámicas de grupo que serán empleados
- Diseño del material pedagógico requerido
- Actividades de evaluación de cada taller.

Para cada taller o actividad del proceso formativo, el Contratista llevará el correspondiente registro de asistencia, registro fotográfico y acta. Al finalizar cada taller se aplicará una evaluación entre los asistentes, con indicadores como metodología implementada, temática, horario, materiales, sitio y ayudas audiovisuales. El reporte del taller y sus resultados se entregarán a la Interventoría en un plazo no mayor a ocho (8) días antes de su realización.

Las temáticas mínimas que debe contener el proceso formativo en cultura ciudadana y desarrollo urbano incluyen:

- Desarrollo Urbano: elementos sobre instrumentos de ordenamiento territorial y desarrollo urbano, proyectos de infraestructura vial y de espacio público.
- Formación en conocimientos básicos técnicos del proyecto: aspectos constructivos, diseños de obra, elementos del diseño del paisaje urbano.
- Conocimiento de la Administración Distrital: División por sectores, entidades y competencias del Distrito Capital.
- Cultura Ciudadana: estrategias de participación ciudadana en espacios públicos, mecanismos de corresponsabilidad y apropiación de proyectos de infraestructura.

## Acciones de formación en espacios públicos sobre prevención de accidentes

En caso de requerirse, el Contratista propondrá el número de acciones en espacio público, antes de iniciar el proceso constructivo, los cuales deberán ser aprobados por la interventoría y avalados por el IDU.

Para la realización de estas acciones, previamente convocará a la comunidad del área de influencia, para que conozcan los espacios y horarios de estas actividades. El Contratista deberá buscar espacios de socialización y divulgación en reuniones de la comunidad como asambleas de copropietarios, comités de convivencia, entre otros.

El Contratista deberá buscar un espacio de formación y capacitación en prevención de accidentes con los siguientes actores: empresas de vigilancia de propiedades horizontales, comercios, hoteles, instituciones, entre otros que se encuentren sobre el área de influencia del grupo, con la finalidad que los funcionarios de seguridad se conviertan en multiplicadores de estas estrategias.

Adicionalmente, las solicitudes de la comunidad respecto a condiciones inseguras de la obra que puedan generar accidentes, serán remitidas oportunamente por parte del equipo social al área SST, sirviendo de puente entre la comunidad y el Contratista para hacer los llamados de atención respectivos con el fin de prevenir accidentes.

### Acciones de formación a empleados de obra

El Contratista deberá elaborar una estrategia de formación sobre temas que contribuyan al mejoramiento de la convivencia y atención al ciudadano, dirigido a los trabajadores vinculados al proyecto, en articulación con el componente de SST. En cada una de estas capacitaciones se debe enfatizar sobre el servicio a la ciudadanía.

Las acciones de formación se realizarán con el apoyo del área de SST, el cronograma y la metodología deberá ser aprobada por la interventoría y el IDU. Estas capacitaciones deberán realizarse al personal de obra y su asistencia debe registrarse en los formatos correspondientes.

No serán objeto de capacitación el personal que labore ocasionalmente en el Contrato, la Interventoría deberá verificar la información de este personal.

### Acciones académicas y de articulación con el Sector educativo

El Contratista propondrá una estrategia de articulación y realización de eventos y actividades con el sector educativo del área de influencia de la Troncal, cuya finalidad será establecer procesos de formación y de divulgación académica del proyecto a través de talleres participativos y eventos académicos.

El Contratista presentará el número mínimo de actividades propuestas a desarrollar:

***Grupo Aula***: Centrará sus actividades a la población escolar en edad temprana, a través del desarrollo de una estrategia lúdica pedagógica, con actividades diseñadas específicamente para la población infantil, (preescolar y primaria) a partir de la utilización de herramientas como títeres, payasos, parques infantiles de tránsito, entre otras, buscando apropiar hábitos seguros por parte de los niños y las niñas, generando una cultura vial que garantice la existencia de espacios seguros en la movilidad, y promoviendo el respeto y la apropiación por el sistema.

***Grupo Junior:*** Corresponde a los alumnos de los grados 6, 7 y 8, con los cuales se abordarán actividades al aire libre (al interior del colegio, fuera del aula preferiblemente) a partir de juegos de roles y simulación de casos, y otras actividades lúdicas que permitan a los estudiantes participar constructivamente en la solución de problemas cotidianos de la movilidad y aportar de manera activa a la apropiación y el respeto por el sistema.

***Patrullas escolares***: Estas corresponden a un proceso participativo dirigido específicamente a los alumnos de los grados 9,10 y 11, a través de actividades pedagógicas y de formación con el fin de participar en acciones para la seguridad vial en torno a la institución educativa. En los colegios que no cuenten con patrulla escolar, se hará una reunión con los representantes de las instituciones con el fin de sugerir su

implementación, con miras no solo a la etapa constructiva del proyecto, y/u otras del sistema. Una vez surtida la etapa de formación, reforzando en lo relativo a la obra y al funcionamiento de la troncal, la Secretaría de Movilidad hará el acompañamiento en la vía, para el adecuado funcionamiento de la patrulla escolar, acompañado de la entrega de los implementos respectivos, tales como chalecos reflectivos, cintas de seguridad, paletas y todos aquellos necesarios para el correcto desarrollo de la actividad.

***Taller Multiplicadores***: Esta actividad de formación dirigida a los padres de familia, docentes y demás miembros de la comunidad educativa, se desarrollará con el fin de cualificarlos para que potencien el trabajo al interior de sus comunidades en relación con la seguridad vial, con especial énfasis en a la formación de hábitos seguros, realizándose una jornada en cada una de las instituciones educativas. La convocatoria se realizará a través de oficio, en el formato establecido por el IDU, ajustándose a los lineamientos del Programa de Divulgación. En todas las capacitaciones se instruirá a los representantes institucionales sobre la ubicación de las patrullas escolares en puntos específicos para acompañar a los estudiantes que deberán desplazarse caminando un trayecto más largo para tomar transporte público o para la llegada al colegio.

### Eventos Académicos

En caso de requerirse el **Contratistas** realizará un evento con las Instituciones del área de influencia y centros educativos para organizar un encuentro de diálogo y conversación académica y de presentación del proyecto y su relación con temáticas como: Modalidades de transporte público, desafíos del sistema, cultura ciudadana, urbanismo, movilidad sostenible, renovación y recuperación ambiental, entre otros que contribuyan a la construcción de ciudad y cultura ciudadana, propiciando en la comunidad el interés por este tipo de temáticas y facilitando su participación en la proposición de ideas de mejora para el sistema a partir de los nuevos desafíos de la ciudad en términos de transporte público.

Para el desarrollo de esta actividad se optará por modalidades como foros, congresos, conferencias, seminarios, encuentros, workshops, con la participación de la comunidad e instituciones.

Los Contratistas presentarán previamente al IDU y a la Interventoría la metodología del evento, la agenda propuesta y el panel de invitados. En todos los espacios académicos propuestos participará el IDU.

## e) Programa de gobernanza para la movilidad

### Alcance

Con el desarrollo del programa se estima un proceso de coordinación interinstitucional, con el cual se favorezca la puesta en marcha de todas las acciones sociales durante el desarrollo del contrato, las cuales contarán con el acompañamiento permanente del IDU y la interventoría al contratista. Es importante precisar que la ejecución del programa será permanente, toda vez que las acciones a desarrollar son de corto, mediano y largo plazo.

## Objetivo

Garantizar las acciones necesarias para la coordinación y el trabajo de articulación interinstitucional antes, durante y después de la ejecución del proyecto.

### Gestión y articulación interinstitucional

El proceso de estructuración de esta metodología, debe estar coordinado y armonizado a través de mesas de trabajo y/o todos los mecanismos necesarios, a fin de no generar duplicidad en el proceso de gestión interinstitucional. Estas mesas de trabajo, contarán siempre con el acompañamiento de la interventoría, y con profesionales designados por parte del IDU.

### Criterios para la gestión y articulación interinstitucional

- El Contratista presentar una metodología de trabajo actualizada para el desarrollo de las actividades, basada en los acuerdos de la etapa de preconstrucción que incluya el que, cómo, por qué, para qué, con qué, cuando, entre otros aspectos que permita el seguimiento a la interventoría de las acciones a desarrollar con cada uno de los sectores de la administración distrital.
- El Contratista debe establecer contacto con otros contratistas y/o responsables de otros proyectos de infraestructura nacional y/o distrital cercanos proyecto, para coordinar las acciones de gestión de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, a fin de evitar desgaste en la participación comunitaria.
- El Contratista debe dejar en todo momento prueba de la gestión interinstitucional realizada con cada uno de los sectores de la administración distrital.
- El Contratista debe contar con la aprobación por escrito de la interventoría de todas las propuestas, instrumentos, documentos, acciones, metodologías, entre otros que dan cuenta de las acciones a desarrollar con los diferentes sectores de la administración.
- El Contratista deberá en todos los comités de seguimiento presentar los avances y dificultades en el proceso de articulación interinstitucional.
- El Contratista deberá a parte del informe final, elaborar las memorias de la experiencia de la articulación intersectorial que da cuenta de los logros, dificultades, recomendaciones, estrategias, metodologías, acciones de articulación exitosas y/u otros elementos, de los resultados de articulación interinstitucional, como insumo para un documento de balance de todo el proceso de gestión Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, con ocasión de la implementación de todas las acciones contenidas durante la ejecución del proyecto.
- El Contratista contará con todo el apoyo necesario de los componentes técnico, SST, tránsito, ambiental, y en general todos los adscritos al contrato para la ejecución de las diferentes actividades.
- El Contratista contará con la disposición necesaria de recursos y equipos para la

periodicidad de la ejecución del programa.

- El Contratista deberá apoyar al IDU en los procesos para promover la conservación y apropiación ciudadana de las nuevas especies verdes que estarán a lo largo del proyecto asignado y/o las preexistentes del proyecto que se puedan desarrollar con entidades adscritas al sector distrital Ambiente.
- El Contratista deberá apoyar al IDU en los procesos de coordinación con las entidades del sector cultura y recreación encaminadas a la cultura ciudadana y la apropiación ciudadana del nuevo desarrollo urbano de carácter. deportivo, recreativo, turístico, cultural y patrimonial.
- El Contratista deberá apoyar al IDU en las acciones de coordinación con Alcaldías Locales para acciones de información sobre el desarrollo de las actividades, así como en la definición de posibles rutas de articulación con las curadurías con el ánimo de establecer acciones relacionadas con el tratamiento de culatas para la apertura de fachadas, tal como se describe en el programa de manejo al paisaje urbano y residual. Así mismo, en caso de requerirse apoyara acciones encaminadas a prever y controlar a los infractores que incumplan el Código de Policía en temas relacionados con las ventas ambulantes, robos callejeros, presencia de habitantes de calle y otros actos que puedan representar inseguridad en el sector de la obra.
- El Contratista deberá apoyar al IDU en el desarrollo de acciones de sensibilización, relacionadas con la reivindicación de los derechos de las mujeres con empleados de mano de obra calificada y no calificada, como parte del cumplimiento de las acciones de transversalización del enfoque de género que el IDU trabaja articuladamente con la Secretaria de la Mujer.
- El Contratista deberá apoyar el proceso de coordinación interinstitucional entre el IDU y la Secretaria de Integración Social, para el manejo de población habitante de calle y vulnerables.
- El Contratista deberá apoyar acciones encaminadas al manejo preventivo a los posibles impactos de inseguridad y convivencia que traiga consigo el desarrollo de las obras, la cual deberá involucrar recomendaciones de las empresas de seguridad privada de las edificaciones alrededor del proyecto, Consejos Locales de Seguridad, y todas aquellas que la ciudadanía ha manifestado en las diferentes reuniones.
- En dado caso de que existan planes parciales, el Contratista deberá coordinar con los profesionales necesarios las acciones de diálogo ciudadano y comunicación estratégica.
- El contratista deberá promover procesos de articulación con entidades públicas y privadas, según el alcance institucional para la mitigación, potenciación y/o corrección de impactos durante todas las etapas del proyecto.

**Sector: Salud**

El contratista deberá brindar especial atención a solicitudes relacionadas con afectaciones relacionadas por contaminación asociada a la obra, y alteraciones en las condiciones de

accesibilidad de ambulancias y peatones a las entidades prestadoras de servicios de salud.

**Sector: Educativo**

El contratista deberá garantizar todas las condiciones de seguridad peatonal y de coordinación con las instituciones que prestan servicios educativos durante el desarrollo del contrato.

**Sector: Desarrollo económico**

La coordinación con este sector está encausado en tres (3) grupos a saber: Comerciantes, Vendedores Informales y Vinculación de Mano de Obra.

**Comerciantes**

En el caso de los comerciantes, el contratista deberá articular con la Secretaria de Desarrollo Económico, y otras entidades que aunque no hagan parte directamente del sector Desarrollo Económico, si desarrollan un trabajo cercano, tales como Cámara de Comercio de Bogotá, SENA y FENALCO, procesos de fortalecimiento al desarrollo de su actividad económica, de acuerdo a su interés. Para ello, el contratista deberá actualizar la caracterización-línea bases socioeconómica a las actividades comerciales (formales e informales), reflejando el interés de cada comerciante, de manera que se pueda agrupar y orientar con la entidad que más se acerque a sus intereses, teniendo en cuenta que el proyecto tiene desde tenderos a grandes empresas, adicionalmente se debe identificar, analizar y mitigar los impactos con los comerciantes de la zona, e implementar las medidas de mitigación. Dicho documento deberá ser presentado en la etapa de preconstrucción y deberá ser aprobado por la Interventoría y avalado por el IDU.

El contratista deberá demostrar el proceso de articulación de los comerciantes con las respectivas entidades, que reflejen las alianzas estratégicas para el desarrollo de procesos de capacitación y formación, entre otras.

**Vendedores informales**

El **contratista** desarrollará cada vez que se requiera mesas de trabajo con el IPES, y con el apoyo de Alcaldías Locales, entre otras entidades, con el ánimo de establecer acciones de mitigación a la ocupación del espacio público por parte de vendedores informales.

El **contratista** está en la obligación de realizar monitoreo y seguimiento permanente a las actividades de ventas informales en el área de intervención, con el fin de evitar posible invasión del espacio público.

Mensualmente, el **contratista** elaborará un reporte en el informe mensual, sobre el monitoreo realizado al comportamiento de las ventas informales, el cual debe ser socializado en las mesas de trabajo principalmente con el IPES y/u otras entidades.

## Mano de obra no calificada y población vulnerable

Con el fin de dar cumplimiento al 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”, el Instituto de Desarrollo Urbano busca generar oportunidades laborales para un porcentaje de la población que conlleve al mejoramiento de las condiciones socio- económicas y, por ende, al mejoramiento de su calidad de vida.

En consecuencia, el Contratista, en el marco de la responsabilidad social, deberá contratar como mínimo el 5% del total de trabajadores vinculados de mano de obra no calificada, de la población vulnerable, conforme al Decreto Distrital 380 de 2015. Para ello, el Contratista deberá realizar la gestión correspondiente ante la Secretaria de Desarrollo Económico, con el área de formación para el trabajo y Desarrollo Humano, para dar cumplimiento al protocolo establecido por dicha entidad.

## Mano de obra no calificada de la localidad

El Contratista deberá contratar como mínimo el cuarenta por ciento (40%) del personal de mano de obra no calificada para la obra, por cada grupo, estableciendo que su domicilio se encuentre en las Localidades por las cuales atraviesa el proyecto y en caso de no completar el porcentaje, puede hacerlo extensivo a otras localidades más cercanas, con previa aprobación por la Interventoría y avalado por el IDU.

El contratista podrá acudir a otras acciones en búsqueda del personal de mano de obra, a través del contacto directo con las entidades, así como con juntas de acción comunal, consejos de administración, organizaciones ciudadanas, entre otras. Podrá consultar plataformas virtuales de hojas de vida. Así mismo, en las diferentes reuniones con la ciudadanía podrá dar a conocer la estrategia de vinculación laboral.

El contratista deberá garantizar la vinculación del 2% de la mano de obra no calificada para la obra, por cada grupo, de personas víctimas del conflicto armado que su domicilio se encuentre en las Localidades por las cuales atraviesa el proyecto, mediante el certificado vigente, generado por la Alta Consejería para los derechos de las Víctimas la paz y la reconciliación de la Alcaldía de Bogotá y/o la entidad que en su momento haga sus veces. En caso de no completar el porcentaje, puede hacerlo extensivo a otras localidades cercanas, con previa aprobación de la Interventoría y avalado por el IDU. Para ello, el Contratista de cada grupo, deberá realizar la gestión correspondiente ante la Alta Consejería para los derechos de las Víctimas la paz y la reconciliación de la Alcaldía de Bogotá y/o la entidad que en su momento haga sus veces.

El contratista está obligado al cumplimiento de los porcentajes establecidos de vinculación de mano de obra no calificada y vulnerable, y de llevar el respectivo seguimiento mediante el diligenciamiento de los formatos para ello establecidos. El Contratista y la Interventoría deberán informar en los comités acerca de los avances realizados de esta gestión y presentar los soportes en los informes mensuales presentados a la Interventoría, quién tendrá la obligación de revisarlos y aprobarlos para presentarlos ante el IDU y en caso de requerir ampliar las localidades para la vinculación de mano de obra no calificada, podrá

hacer la respectiva solicitud a la interventoría y será estudiada para su aceptación por el IDU.

**Manejo de servicios públicos**

El contratista debe acompañar los procesos de coordinación, articulación y puesta en marcha del 100% de las acciones con las empresas públicas, relacionados con la alteración de las actividades cotidianas asociadas al desarrollo del proyecto, respecto a la prestación de servicios públicos.

El contratista, deberá coordinar con al menos una (1) semana de anticipación con la entidad o institución encargada del servicio público, para que está realice el corte y el restablecimiento del servicio. Adicionalmente el **Contratista** debe previamente informar a la comunidad del área afectada de la suspensión de dicho servicio.

En dado caso de que se presente la suspensión de algún servicio de manera accidental, el contratista deberá notificar de manera inmediata a la empresa prestadora del servicio, con el objeto de recibir respuesta ágil, rápida, oportuna y efectiva de la solución al inconveniente. De igual manera deberá realizar el reporte del incidente a la interventoría.

En el caso de un daño imprevisto por actividades de obra que generen el corte o suspensión del servicio público, el componente técnico deberá informar al componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.

**Nota:** Los mecanismos de información de dichas suspensiones, pueden ser a través de piezas impresas, emisoras comunitarias y/o institucionales, redes sociales, o plataformas virtuales, por lo cual, el contratista deberá soportar a través de formatos establecidos, que el 100% de los predios afectados fueron debidamente informados, haciendo uso de uno o más mecanismos de divulgación. Estos mecanismos son acordados con cada una de las Empresas de Servicios Públicos dejar la corresponsabilidad con el delegado y desde una mesa de trabajo conjunta al inicio del proyecto.

El **contratista** debe presentar en el informe mensual las gestiones adelantadas ante las empresas de servicios públicos (oficios enviados y respuestas recibidas), de igual manera debe reportar y entregar soportes de la información entregada tanto verbal como escrita a las comunidades.

A continuación se describen las acciones a tener en cuenta para las posibles afectaciones a los servicios públicos con ocasión del proyecto, teniendo en cuenta que siempre deben incluir un esquema de socialización con las comunidades.

**Energía Eléctrica.**

El contratista apoyará las gestiones señaladas en el Plan de Emergencias propuesto por el mismo, así como la gestión y el proceso de coordinación de las acciones a seguir. El contratista debe garantizar que se informe de manera oportuna en los tiempos mínimos solicitados.

En caso de ser requerido, el contratista evaluará junto con la interventoría, la pertinencia de suministrar plantas eléctricas en los puntos más críticos como establecimientos comerciales, de salud, educativos o residenciales.

El contratista debe garantizar que el 100% de los predios afectados fueron debidamente informados.

**Acueducto y Alcantarillado**

El contratista deberá apoyar al componente técnico garantizando que se informe de manera oportuna a los predios afectados.

En caso de requerirse y si se presenta un daño mayor a ocho horas, el contratista junto con el área técnica deberá coordinar con la empresa prestadora del servicio público el suministro de agua a través de carro tanques en las zonas afectadas hasta que se dé solución y se normalice el suministro.

**Líneas telefónicas e internet**

En caso de presentarse daño en las líneas telefónicas e internet, el contratista debe reportar de manera oportuna a la empresa prestadora. El contratista debe garantizar que se informe de manera oportuna a los predios afectados.

**Recolección de Basuras.**

Teniendo en cuenta las disposiciones establecidas en el Plan de Manejo de Tráfico-PMT para el acceso de vehículos de las empresas recolectoras de basura de la zona, el contratista deberá informar a la ciudadanía los puntos de acopio. Previamente acordados con el prestador y el compromiso de la misma entidad. El contratista debe garantizar que se informe de manera oportuna a los predios afectados por los cambios en la prestación del servicio.

El contratista podrá coordinar una pieza informativa que indique los procedimientos de recolección, horarios, sitios de recolección y toda la información necesaria y pertinente con el fin de mitigar posibles efectos por acumulación y disposición de basuras. Esta pieza debe contar con previa aprobación tanto de la interventoría como aceptación del IDU.

De otra parte, el contratista deberá coordinar con la Empresa Operadora Vigente, la recolección y aseo de basuras en los predios remanentes durante la etapa de construcción.

## Sector: Movilidad

Las acciones a desarrollar con el sector Movilidad están subdividas en dos ejes. El primero relacionado con todas las acciones necesarias para los procesos de socialización tanto del Plan de Manejo de Tráfico-PMT en obra como el nuevo esquema de movilidad de la Troncal, y el segundo con las acciones de apropiación necesarias del proyecto a desarrollar a través de la articulación con Transmilenio. Por consiguiente, el contratista debe garantizar que se informe de manera oportuna a la comunidad afectada por los cambios en el PMT y que se beneficiarán con el nuevo esquema de movilidad.

Por lo tanto, el contratista deberá implementar el esquema de socialización del PMT aprobado por la Secretaria Distrital de Movilidad, con residentes, entidades públicas, privadas, salud y educación, de acuerdo a las actualizaciones que se den en el PMT, durante la ejecución del proyecto.

En el caso particular de los comerciantes, industriales, servicios y empresarios, el contratista establecerá las acciones necesarias para facilitar el acceso por parte de clientes, los procesos de cargue y descargue de mercancía, de acuerdo a lo establecido en el PMT. Estas acciones deberán ser socializadas oportunamente.

Teniendo en cuenta que se desarrollará un proceso de reestructuración de todo el esquema de movilidad a lo largo de la Troncal, el contratista con apoyo del IDU, establecerá mesas de trabajo con la Secretaria de Movilidad, Transmilenio y empresas prestadoras de servicios de buses, con el fin de construir y poner en marcha las acciones para la socialización y apropiación del nuevo esquema de movilidad acorde a la etapa de construcción.

### f) Programa de manejo al paisaje urbano

**Alcance**

Con el desarrollo del programa se espera un proceso de recuperación, apropiación y embellecimiento del paisaje urbano. La ejecución del programa será permanente, toda vez que las acciones a desarrollar son de corto, mediano y largo plazo.

**Objetivo**

Promover la recuperación, uso y apropiación adecuada y pertinente de los elementos constitutivos del espacio público, tales como residuales y culatas del proyecto Troncal Avenida 68.

**Acciones en Remanentes y culatas**

En caso de requerirse el contratista deberá elaborar una ficha de caracterización técnica y social de cada una las culatas y/o remanentes con apoyo del componente técnico, que sirva como insumo para la elaboración y presentación de una propuesta de embellecimiento y/o tratamientos, ante entidades públicas y/o privadas, o particulares, interesados en el desarrollo de intervenciones de carácter temporal, de mediano o largo plazo como lo establecen los Decretos 190 de 2004, 162 de 2015, 529 de 2015 y 558 de 2018 o sus modificaciones. Esta actividad se realizará por cada grupo.

La ficha de caracterización debe tener en cuenta como mínimo los siguientes aspectos: descripción de contexto social, el cual debe ser elaborado a partir de información primaria y secundaria, datos técnicos de interés (dimensiones, planos, fotografías, etc.), marco normativo que regula el espacio, propuestas de intervención, y todos aquellos aspectos necesarios para la toma de decisiones.

En caso de requerirse, el contratista deberá establecer un puente de participación ciudadana con el fin de incentivar la generación de propuestas y/o recomendaciones

ciudadanas únicamente sobre este particular, durante las etapas de pre construcción y construcción.

El desarrollo de la acción participativa, contará con asesoría y apoyo del componente técnico del contratista y se articulará con el apéndice A del componente de urbanismo, espacio público y arquitectura.

Estas acciones participativas tendrán en cuenta al comité de participación ciudadana, y/o actores de interés, la implementación de los resultados obtenidos, se desarrollarán en la etapa de construcción del proyecto en coordinación con el área técnica.

El contratista deberá entregar las propuestas y/o recomendaciones ciudadanas al componente técnico, y presentar los resultados a las personas que las propusieron.

El contratista deberá realizar acciones de articulación interinstitucional, toda vez que para el desarrollo de las propuestas el contratista deberá acudir a los diferentes sectores de la administración distrital. Todas las acciones que se describen a continuación deben ser debidamente revisadas y aprobadas por la interventoría, a fin de que no sean objetadas por el IDU.

**Culatas**

En el caso de las culatas, el contratista deberá realizar acercamientos efectivos con los propietarios de los predios para estimar el tipo de intervención de su interés, con el ánimo de poder activar la ruta de trabajo de articulación interinstitucional, acorde al interés de dicho propietario y de esta manera incluirlo en toda la gestión, en particular para los casos de apertura de fachadas.

En estos procesos de acercamientos, el contratista deberá socializar las propuestas estimadas de intervención desde las etapas de pre construcción del proyecto, y recibir las mismas de acuerdo al alcance institucional y contractual para su respectiva evaluación y desarrollo, por parte de los propietarios. El contratista dejará evidencia por escrito de los procesos de acercamientos con los propietarios debidamente firmado.

**Remanentes**

En el caso de posibles remanentes se deben contemplar tres (3) escenarios: (i) aquellos que tienen potencial como espacio público, (ii) aquellos que tienen potencial como espacio público con aprovechamiento económico y, (iii) aquellos que serán susceptibles de venta por parte del IDU:

- *Constitución de espacio público*: Durante la etapa de pre construcción y construcción, el contratista deberá identificar aquellos posibles espacios remanentes de la obra con el fin de desarrollar las acciones participativas correspondientes, acogiendo información de proyectos similares que existan en el IDU, propuestas y/o recomendaciones ciudadanas que pueden llegar a incidir en el ajuste de la línea de intervención y/o perfil vial sobre la zona remanente.

  El contratista deberá poner en marcha la propuesta acogida para intervención de las nuevas zonas de espacio público, las cuales deberán contar con el apoyo de una o

más entidades adscritas. Un ejemplo son bibliotecas itinerantes, las cuales deberán ceñirse al mobiliario urbano establecido en la cartilla vigente de espacio público.

- *Constitución de espacio público con potencial de aprovechamiento económico: d*urante la etapa de pre construcción y construcción, el contratista deberá identificar aquellos posibles espacios remanentes de la obra con el fin de desarrollar las acciones participativas correspondientes, acogiendo información de proyectos similares que existan en el IDU, propuestas y/o recomendaciones ciudadanas que pueden llegar a incidir en el ajuste de la línea de intervención y/o perfil vial sobre la zona remanente, priorizando el aprovechamiento económico del espacio público como lo establece el Decreto 558 de 2018 o sus modificaciones.

  Las propuestas de intervención no sólo deben considerar aspectos físicos, como mobiliario urbano, sino las características y dinámicas sociales para su efectivo desarrollo. En ese sentido, el contratista deberá desarrollar al menos un (1) encuentro antes, durante y después entre la comunidad del sector y los interesados en el posible aprovechamiento económico del espacio público, con el fin de establecer acuerdos en relación a la sostenibilidad del espacio público a intervenir o intervenido.

- *Remanentes susceptibles de venta:* El contratista apoyará los procesos de acercamiento con los particulares interesados en la adquisición del remanente de obra, y les brindará de ser el caso un acompañamiento frente al tema teniendo en cuenta los lineamientos o procedimientos establecidos por la Entidad.

En el caso de existir remanentes, el contratista deberá garantizar al menos en una (1) ocasión alguna de las propuestas en cuanto a la generación de espacio público en remanentes de obra, la cual debe contar con el apoyo del componente técnico.

## 7.3 Línea estratégica: comunicación estratégica

### Alcance

Teniendo en cuenta que durante los procesos participativos realizados, se evidenció la importancia de mantener a la comunidad informada permanentemente sobre el desarrollo de los proyectos que se realizan en la ciudad. Es importante que durante esta etapa el Contratista conozca la estrategia de comunicación definida por la Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC), sus canales y piezas de divulgación que den cuenta de los avances de ejecución de la obra de acuerdo con las directrices de la Dirección General.

## Objetivo

Dar uso estratégico a los contenidos, canales comunicacionales y piezas de divulgación incluidas en el **apéndice** de manera eficiente, organizada y que tenga el propósito de informar, sensibilizar, movilizar y transformar imaginarios negativos sobre el desarrollo del proyecto, implementando una comunicación incluyente, que tenga en cuenta la población con discapacidad y dándole uso a las nuevas tecnologías para masificar los mensajes definidos y producidos por el IDU y así impactar toda la ciudad.

### a) Programa de información para el desarrollo del proyecto

- **Articulación contratista, Interventoría e IDU**

El Contratista deberá asistir con su profesional de Comunicaciones a una reunión de articulación mensual con la Oficina Asesora de Comunicaciones y la Oficina de Atención al Ciudadano para definir las acciones a implementar en el proyecto, tanto de la creación de contenidos, los usos efectivos de canales de comunicación, piezas de divulgación y estrategia de medición de impacto que se ejecutarán en el desarrollo de este.

En las reuniones de articulación se definirán las acciones a ejecutar y se definirán los lineamientos que concretarán la puesta en marcha la alineación con la estrategia de Comunicaciones del IDU, así como su seguimiento.

La alineación con la estrategia de Comunicaciones del IDU puede incluir los siguientes criterios, que en todo caso estarán asociados a coyunturas específicas o a la pertinencia de informar acerca de los avances del proyecto:

- ✓ Acciones puntuales relacionadas con el posicionamiento del proyecto en el área de influencia.
- ✓ Elaboración de las piezas informativas aprobadas por la OAC en todas las etapas del proyecto (pre construcción y construcción).
- ✓ En caso de requerirse, se realizaran aacciones de free press dirigidas por la OAC en el área de influencia del proyecto que fortalezcan la estrategia de comunicaciones del IDU y permitan evidenciar los avances del proyecto.
- ✓ Identificación de grupos interesados en el proyecto y los mensajes estratégicos para cada grupo identificado.
- ✓ Cronograma e indicadores de seguimiento y evaluación.
- ✓ El profesional de Comunicaciones deberá apoyar las labores realizadas en el Punto IDU, con el fin de que pueda conocer de primera mano las situaciones referentes a la ejecución del proyecto y pueda actuar en consecuencia previa aprobación de la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Entidad.
- ✓ El profesional de Comunicaciones deberá tener contacto permanente con la Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC) y con el profesional de la Oficina de Atención al Ciudadano para atender en paralelo los requerimientos ciudadanos en condiciones de calidad y oportunidad.
- ✓ El profesional de Comunicaciones deberá ser el encargado de la generación de contenidos relacionados con la ejecución general del proyecto y la información

específica del mismo. De igual forma realizará el registro de todas las acciones relacionadas con la socialización del proyecto y la generación de contenidos, los cuales deberán ser informados al IDU.

- ✓ Cualquier requerimiento de un medio de comunicación debe ser dirigido de inmediato a la Oficina de Comunicaciones del IDU para definir cómo debe atenderse en condiciones de calidad y oportunidad.
- ✓ Para la elaboración de las piezas de divulgación deberá seguir el procedimiento establecido por la Interventoría, Oficina Asesora de Comunicaciones y la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU y el Manual de Identidad Corporativa de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- ✓ Las piezas de comunicación, de Información ciudadana, comunicados, de invitación o convocatoria a reuniones y comités, deberán ser elaborados por el Contratista y aprobados por la Interventoría, bajo los lineamientos de la Oficina de Asesora de Comunicaciones del IDU, estos deberán ser enviados por la Interventoría al correo volantesidu@gmail.com para su respectiva validación.
- ✓ En la Oficina de Asesora de Comunicaciones del IDU el Contratista podrá solicitar los formatos establecidos para dichos trámites y protocolos de comunicación. Las solicitudes puntuales deben ser enviadas al correo volantesidu@gmail.com
- ✓ El contacto y gestión con el IDU para el diseño de las piezas de divulgación y sus aprobaciones respectivas será responsabilidad del Contratista y la Interventoría.
- ✓ El IDU, a través de la Oficina de Comunicaciones, es la única instancia autorizada para dar declaraciones de prensa, por lo tanto, ninguna persona del Contratista o de la Interventoría puede hacerlo; dado el caso que se solicite por algún medio de comunicación deberá informarse y solicitarse directamente a la Oficina Asesora de Comunicaciones del IDU.
- ✓ Para todas las entregas y/o distribución de piezas de divulgación el Contratista deberá diligenciar el formato de control de entrega correspondiente.
- ✓ Cualquier pieza de divulgación que sea necesaria implementar para la información y desarrollo de actividades técnicas entre las que se encuentran las relacionadas con Tráfico, deben ser aprobadas por la Interventoría y la Oficina de Asesora de Comunicaciones del IDU, de acuerdo a los procedimientos establecidos por ésta.
- ✓ El Contratista difundirá información, previa aprobación de la Interventoría y el IDU, sobre las fechas de inicio de las actividades constructivas, tiempo estimado de duración de las obras.
- ✓ Adicionalmente, en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC) del IDU, el Contratista deberá gestionar que esta información esté disponible en la página oficial y en los canales oficiales del IDU.
- ✓ El Contratista deberá apoyar el desarrollo de acciones que el IDU planee y/o concerté con actores interesados en el proyecto y que considere necesarias, para fortalecer el diálogo ciudadano y la comunicación estratégica durante el desarrollo del proyecto.

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

### Valla informativa

El **Contratista** instalará una (1) valla informativa fija y ocho (8) vallas informativas móviles por cada grupo, de acuerdo a las condiciones para su ubicación, el cual se solicitará a volantesidu@gmail.com

Este elemento de divulgación debe estar ubicado en un punto estratégico, en la que se visualizará los beneficios que tiene para la ciudad la construcción de la troncal y los resultados de la conversación y el diálogo con la ciudadanía. Se ubica en espacio público adyacente a la obra, su instalación se deberá realizar un mes antes del inicio de las obras.

El Contratista deberá enviar a la Interventoría tres posibles puntos de localización de las vallas los cuales deben ser avalados por la interventoría y avalados por el IDU y por las entidades competentes, teniendo en cuenta las especificaciones del IDU. Su instalación se deberá realizar un mes antes del inicio de la obra.

| GRUPO | OBJETIVO | Vallas fijas | Vallas móviles |
|---|---|---|---|
| 1 | Construcción para la adecuación al sistema TransMilenio de la avenida congreso eucarístico (carrera 68) desde la autopista sur hasta la calle 18 sur y obras complementarias en Bogotá, D.C | 1 | 8 |
| 2 | Construcción para la adecuación al sistema TransMilenio de la avenida congreso eucarístico (carrera 68) desde la calle 18 sur hasta la avenida américas y obras complementarias en Bogotá, D.C | 1 | 8 |
| 3 | construcción para la adecuación al sistema TransMilenio de la avenida congreso eucarístico (carrera 68) desde la avenida américas hasta la avenida centenario (calle 13) y obras complementarias en Bogotá, D.C | 1 | 8 |
| 4 | construcción para la adecuación al sistema TransMilenio de la avenida congreso eucarístico (carrera 68) desde la avenida centenario (calle 13) hasta la avenida esperanza (calle 24) y obras complementarias en Bogotá, D.C | 1 | 8 |
| 5 | Construcción para la adecuación al sistema TransMilenio de la avenida congreso eucarístico (carrera 68) desde la avenida esperanza (calle 24) hasta la calle 46 y obras complementarias en Bogotá D.C | 1 | 8 |
| 6 | Construcción para la adecuación al sistema TransMilenio de la avenida congreso eucarístico (carrera 68) desde la calle 46 hasta la avenida calle 66 y obras complementarias en Bogotá, D.C | 1 | 8 |
| 7 | Construcción para la adecuación al sistema TransMilenio de la avenida congreso eucarístico (carrera 68) desde la avenida calle 66 hasta la carrera 65 y obras complementarias en Bogotá, D.C | 1 | 8 |
| 8 | Construcción para la adecuación al sistema TransMilenio de la avenida congreso eucarístico (carrera 68) desde la carrera 65 hasta la carrera 48 y obras complementarias en Bogotá, D.C | 1 | 8 |
| 9 | construcción para la adecuación al sistema TransMilenio de | 1 | 8 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | la avenida congreso eucarístico (carrera 68) desde la carrera 48 hasta la carrera 9 y obras complementarias en Bogotá, D.C | | |

**Volante de información**

Estos serán utilizados para informar sobre temas relacionados con el Proyecto, estas piezas se distribuirán predio a predio en proyecto troncal, 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 Asesora de Comunicaciones.

Estas piezas de divulgación se entregarán de acuerdo con la programación del contrato específicamente para:

- Cuando se requiera para el apoyo de las actividades del programa de Formación y Cultura Ciudadana; convocatorias a talleres, material de apoyo para los talleres o cualquier acción del programa.
- Cuando se requiera para el apoyo de las actividades del programa Servicio a la Ciudadanía
- Cuando se inicien las obras puntuales y previo a la instalación de los cerramientos de obra.
- Cuando se adelante intervención del espacio público
- Cuando se presente intervención del tráfico vehicular
- Cuando se programen cortes de los servicios públicos
- Cuando se limite el acceso a los predios por intervención del espacio público o de vías, entre otros.
- Cuando con ocasión de una contingencia, se afecte la cotidianidad de la comunidad.

Todos los volantes informativos y/o piezas de información y divulgación se realizan según el protocolo indicado en el enlace: https://www.idu.gov.co/page/volantes-de-informacion-a-la-comunidad-en-blanco-y

Por otro lado, el Contratista deberá elaborar y distribuir volantes y afiches, de la siguiente manera:

**Volante de inicio:** Son piezas de divulgación que incluyen información sobre la fecha de inicio de obra, la ficha técnica, el número de la línea de atención a la ciudadanía y otros aspectos y características específicas que el Contratista, la Interventoría y el IDU consideren pertinentes y relevantes. Su distribución se realizará con quince (15) días de anticipación al inicio de las obras de construcción.

Los volantes se entregarán predio a predio a residentes, comerciantes y población en general del área de influencia directa. Así mismo, a líderes comunales, Consejos Locales

de Planeación, Consejos Locales de Participación, miembros de las Juntas de Acción Comunal, Consejos de administración de los conjuntos residenciales, Juntas Administradoras Locales, Alcaldías Locales, Consejos Locales de Planeación de Política Social, de Juventud y de Cultura; grupos poblacionales (discapacitados, jóvenes, mujeres, adultos mayores, entre otros). Organizaciones sociales, gremiales, establecimientos educativos e institucionales, entidades públicas, establecimientos comerciales e industriales y veedurías ciudadanas, entre otros.

El número de piezas entregadas deberán ser soportadas mediante los registros y/o planillas correspondientes.

**Volante de avance de obra:** Cuya distribución se realizará una vez el Contrato de Construcción haya completado el 50% de ejecución, informando sobre el avance en temas como espacio público, instalación del mobiliario urbano, avance de implantación de estaciones, temas del componente de dialogo ciudadano entre otros temas de interés.

Estas piezas incluirán información sobre las características del proyecto, el alcance, la retroalimentación a la comunidad de las recomendaciones al proyecto valoradas integralmente, los mecanismos de servicio a la ciudadanía y demás información que el Contratista, la Interventoría y el IDU consideren pertinente y necesaria.

Los volantes deben ser elaborados y entregados cada vez que se produzca información relevante del proyecto según la Interventoría y el IDU. Para tal efecto, el Contratista debe solicitar las especificaciones al IDU, atendiendo al protocolo establecido por la Oficina Asesora de Comunicaciones para su aprobación.

**Volantes informativos**: 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.

El Contratista tendrá para utilizar volantes para entregar a la comunidad información sobre contingencias, es decir, ante situaciones no previstas que afecten la cotidianidad de la población, se debe informar inmediatamente a la población que resulte afectada. El comunicado debe ser entregado en todos los predios del área de influencia, previa revisión y aprobación de la interventoría y aceptación del 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.

**Plegable de finalización de obra:** Son piezas de divulgación que se entregarán al 95% de la ejecución del contrato, incluyen información sobre la finalización de la obra, la ficha técnica, el número de la línea de atención a la ciudadanía y otros aspectos específicos que el Contratista, la Interventoría y el IDU consideren pertinentes y relevantes a comunicar. Serán elaborados y entregados un mes antes de la finalización del contrato. Para tal efecto, el **Contratista** debe solicitar las especificaciones a la Oficina de Comunicaciones del IDU, atendiendo al protocolo establecido por la Oficina Asesora de Comunicaciones, para su aprobación. Contendrá el registro fotográfico de las obras construidas, procesos participativos con la comunidad, entre otros.

Estos folletos se entregarán predio a predio a residentes, comerciantes y población en general del área de influencia directa. Así mismo, a líderes comunales, Consejos Locales de Planeación, Consejos Locales de Participación, miembros de las Juntas de Acción Comunal, Consejos de administración de los conjuntos residenciales, Juntas Administradoras Locales, Alcaldías Locales, Consejos Locales de Planeación de Política Social, de Juventud y de Cultura; grupos poblacionales (discapacitados, jóvenes, mujeres, adultos mayores, entre otros). Organizaciones sociales, gremiales, establecimientos educativos e institucionales, entidades públicas, establecimientos comerciales e industriales y veedurías ciudadanas, entre otros.

El número de piezas entregadas deberán ser soportadas mediante los registros y/o planillas correspondientes.

**Plegable de Sostenibilidad:** El contratista deberá implementar la entrega de plegables de sostenibilidad, donde se presentarán los resultados y beneficios de la obra además de las acciones que adelanta el IDU en el diálogo, conversación, formación y participación ciudadana, de manera que motive e invite la comunidad a hacer parte del proceso de revitalización urbana de la ciudad, que si bien es cierto parte de transformaciones físicas, requiere en gran medida de la transformación cultural de los ciudadanos en el modo de ver y vivir la ciudad, en sus actitudes personales y colectivas en pro del cuidado y conservación de las obras durante su construcción y/u otras para que sean sostenibles en el tiempo.

Su diseño se ajustará a los parámetros establecidos el IDU y su distribución se realizará durante el último mes de la etapa de Construcción. Estos se entregarán en el último mes de ejecución del contrato.

**Afiches informativos:** Son piezas de divulgación mediante las cuales se describen generalidades de la obra, se brinda información acerca del Punto IDU y datos de contacto del Contratista. Estos deben ser instalados en el Punto IDU y Puntos Satélites de Información y se realizará su reemplazo cuando se encuentren deteriorados o cuando existan contenidos de valor a comunicar.

Deberán contar con las aprobaciones de la **Interventoría** y las especificaciones del IDU, para lo cual el Contratista deberá solicitarlas a la entidad, previa aprobación de la Interventoría. Estas piezas se instalarán en los Puntos Satélite de Información, en los

Puntos IDU del proyecto, en alcaldías locales, centros comerciales, centros educativos y en espacios estratégicos de los grupos identificados por el contratista. Su instalación se realizará dos semanas antes del inicio de la etapa constructiva.

**Tabla 1 Paquetes de piezas mínimas de divulgación**

| GRUPO | Volante inicio | Volante de información | Volante de avance de obra | Plegable de finalización de obra | Afiches informativos | Volante convocatoria | PMT |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 7000 | 15000 | 7000 | 7000 | 500 | 15000 | 20000 |
| 2 | 7000 | 15000 | 7000 | 7000 | 500 | 15000 | 20000 |
| 3 | 5000 | 10000 | 5000 | 5000 | 300 | 10000 | 20000 |
| 4 | 5000 | 10000 | 5000 | 5000 | 300 | 10000 | 20000 |
| 5 | 5000 | 10000 | 5000 | 5000 | 250 | 10000 | 20000 |
| 6 | 7000 | 15000 | 7000 | 7000 | 300 | 15000 | 20000 |
| 7 | 7000 | 15000 | 7000 | 7000 | 500 | 15000 | 20000 |
| 8 | 7000 | 15000 | 7000 | 7000 | 300 | 15000 | 20000 |
| 9 | 7000 | 15000 | 7000 | 7000 | 500 | 15000 | 20000 |

Estas piezas de divulgación serán utilizadas de acuerdo a las necesidades del proyecto en cada grupo, teniendo como base las acciones descritas en el programa de Información para el desarrollo del proyecto.

La entrega de piezas de divulgación debe contar con su respectivo registro gráfico y debe contar con soportes de entrega (listados, fotografías, videos, actas, etc).

**Puntos Satélites de Información –PSI**

El Contratista deberá implementar Puntos Satélites de Información – PSI, entendidos como espacios de información en equipamientos urbanos o puntos de encuentro ciudadano, ubicados las localidades beneficiadas por donde atraviesa el Proyecto. En el PSI debe haber disponibilidad de piezas informativas del proyecto. Por tanto, el Contratista deberá adelantar las gestiones pertinentes con los representantes de las entidades o instituciones, con el fin de instalar en un lugar visible y estratégico, así mismo, dejará volantes para que las personas que visitan el lugar los recojan y se informen del proyecto, de sus avances técnicos y en diálogo, conversación, formación y participación ciudadana y de las contingencias que se presenten.

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 cada grupo se realizará la instalación de diez (10) puntos satélite de información, se deberá realizar durante las etapas de pre construcción y construcción, 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.

## Divulgación del 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 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.**

El Contratista deberá demostrar la entrega de todos los volantes con el diligenciamiento del formato establecido por el IDU. La entrega se realizará así:

- Predio a predio en el área de influencia del proyecto.
- 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
- Alcaldías locales
- Y/o aquellos lugares que el IDU y 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, los contenidos para dicha pieza de comunicación deberá ser revisada y aprobada en el comité técnico del Contrato, la Interventoría y el IDU. La información base para el diseño será suministrada por el área de tránsito, estos volantes deberán contener información general y clara sobre el PMT a implementar y su distribución deberá realizarse en todos y cada uno de los predios ubicados sobre las vías que serán utilizadas como desvíos y a la población indicada.

El Contratista deberá levantar registro fotográfico como soporte de la gestión que deberá ser incluido en el respectivo informe de actividades.

Para el caso de las empresas de transporte público se deberá enviar minimo 50 unidades del PMT por cada empresa, que transiten por la Troncal.

El Contratista distribuirá información también a conductores y usuarios de la Troncal 68, en el Punto IDU, Puntos Satélites de Información PSI, residentes, comerciantes, asociaciones, agremiaciones, Juntas de Acción Comunal, organizaciones cívico-comunitarias y empresas de transporte público, y demás. Su distribución se realizara 5 días antes del inicio de la obras.

Por otro lado, el Contratista deberá informar sobre la implementación del PMT de manera oficial al Consorcio encargado de la recolección de residuos sólidos que opera para la zona del proyecto.

**Volantes y/o plegables para divulgación del PMT, señalización y desvíos.**

El **Contratista** distribuirá plegables informativos del PMT, señalización provisional y desvíos, en puntos que serán propuestos por el Especialista de Tránsito competente con el aval correspondiente. Estas piezas divulgativas deben ser distribuidas principalmente a conductores y usuarios de la Troncal 68, en el Punto IDU, Puntos Satélites de Información PSI, residentes, comerciantes, asociaciones, agremiaciones, Juntas de Acción Comunal, organizaciones cívico-comunitarias, centros educativos y empresas de transporte público, y demás 5 días antes del inicio de las obras. Su distribución se hará durante la ejecución del contrato.

Por otro lado, el Contratista de cada grupo, deberá informar sobre la implementación del PMT de manera oficial al Consorcio encargado de la recolección de residuos sólidos que opera para la zona del proyecto.

**Medios de comunicación**

En caso de requerirse, el Contratista difundirá información, previa aprobación de la Interventoría y el IDU, sobre las fechas de inicio de las actividades constructivas, tiempo estimado de duración de las obras, a través de medios comunitarios e institucionales (prensa, radio y televisión) sobre los desvíos previstos en la etapa de construcción.

Teniendo en cuenta el acceso a las tecnologías de la información y comunicación con las que cuenta la mayor parte de la población localizada o usuaria de la Troncal Avenida 68, se implementará el uso del correo electrónico del Punto IDU, como medio de información frente al PMT, atendiendo los lineamientos y directrices de la Oficina Asesora de Comunicaciones del IDU.

Adicionalmente en coordinación con el IDU, el **Contratista** deberá gestionar que esta información esté disponible en la página oficial del IDU, o Secretaría de Movilidad y/ del proyecto en caso de implementarse página exclusiva del proyecto.

**Tecnologías de la información y comunicación**

En caso de requerirse, el Contratista podrá elaborar contenidos y material gráfico y enviarlo a la oficina de Asesora de Comunicaciones del IDU para fortalecer la información de las redes sociales del IDU (Facebook, twitter, e Instagram). Así mismo la creación de

un correo electrónico específico para el proyecto a través del cual se podrá difundir información del proyecto por medio de boletines, mailings, de forma permanente.

El profesional de comunicaciones deberá apoyar y/o acompañar el desarrollo de los programas propuestos en la línea de Dialogo Ciudadano, durante todas las etapas del contrato.

### 7.4 Línea estratégica: medición de percepción ciudadana y monitoreo de impacto

**Alcance:**

El contratista en desarrollo de esta línea estratégica, realizará mediciones de percepción ciudadana representativas en el marco del proyecto.

**Objetivo:**

Realizar mediciones de percepción que permita identificar las principales afectaciones a las cuales se está enfrentando la comunidad, evaluar el desarrollo de los programas y actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica y monitorear la opinión de la ciudadanía con respecto al proyecto.

**Descripción:**

El contratista implementará en dos momentos, una encuesta contratada con una firma encuestadora con el fin de que el estudio sea lo más transparente posible, aprobado por la Interventoría y avalado por el IDU, que permita identificar en primer lugar, las principales afectaciones a las cuales se está enfrentando la comunidad y en segundo, evaluar la estrategia de comunicación evidenciando los cambios que se generan en la opinión de la ciudadanía en cuanto a la obra.

El contratista realizara dos encuestas de percepción ciudadana; la primera durante la etapa de pre construcción hasta antes del 10% de avance de la obra y la segunda entre el 50% y 60% de avance de obra.

Por tanto el contratista deberá cumplir con los siguientes requerimientos:

1. El contratista debe suministrar a la firma encuestadora el universo poblacional del estudio, así como la georreferenciación del sitio con el área de influencia de acción determinado del proyecto (Buffer mínimo de 250 m de cada lado del eje de la vía). Con el fin de que la firma determine el tamaño de la muestra con un error de muestreo máximo del 5% y un nivel de confianza estadísticamente significativo, solicitado y establecido por la entidad del 95%.

2. Para que se calcule el tamaño de la muestra de acuerdo a la técnica definida por la firma consultora, es recomendable tener en cuenta que la misma debe cubrir todos los tipos de población presentes en la zona de influencia: residentes y comerciantes, de acuerdo a la cantidad de predios de tipo comercial y residencial definidos dentro del marco muestral. Así mismo, deberá tener en cuenta la percepción de transeúntes y

biciusuarios, los cuales deben ser determinados a través de métodos estadísticos definidos por el consultor.

3. De conformidad con lo definido en los pliegos del contrato, se deben realizar dos levantamientos, teniendo en cuenta que el objetivo es identificar cuáles son las principales afectaciones a las que se está enfrentando la comunidad, así como evaluar la línea de comunicaciones estratégicas y el plan dialogo ciudadano en cada grupo y evidenciar los cambios que se generan en la opinión de la ciudadanía en cuanto a la obra. Los mismos debe realizarse en dos momentos, a saber:

    - Desde la etapa de preconstrucción y antes del 10% de ejecución de la obra: En la primera medición se determina la expectativa de la ciudadanía hacia el proyecto, se identifican los ciudadanos interesados en obtener información del mismo, así como los intereses y medios que dan las bases para aportar en la definición de la línea de comunicaciones estratégicas y del plan de dialogo ciudadano.
    - Una vez cumplido el 50% y antes de cumplir el 60% según el cronograma de ejecución de la obra: Recogiendo la percepción y los posibles impactos positivos o negativos generados a la comunidad durante la construcción, lo cual debe permitir al contratista determinar acciones de mejora frente al manejo del proyecto y reorientar la línea de comunicaciones estratégicas y del plan de dialogo ciudadano, de conformidad con los hallazgos.

4. La encuesta**:** la herramienta utilizada para hacer recolección de información primaria, se prepara de acuerdo al tiempo de ejecución del proyecto, y el objetivo determinado para cada momento. Se considera importante manejar un orden de módulos, con las preguntas a indagar (selección única o múltiple respuesta, con respuesta cerrada o información cualitativa en el caso de opiniones de la ciudadanía en el módulo de observaciones y/o sugerencias) cada una de estos desarrollados por medio de filtros de pasar a otra pregunta o módulo. Igualmente es importante elaborar un “Manual del Encuestador” que permita explicar y conocer el tratamiento que se tiene que hacer para cada una de las preguntas que se encuentran en la encuesta.

    Módulos:

    - Módulo de Caracterización del Encuestado: permite identificar al encuestado (Nombre, apellido, teléfono) Contiene aspectos de variables geográficas (localidad de residencia), demográficos (edad, género, ocupación). Para este módulo se deben seguir los parámetros DANE.
      Módulo aplicable al encuestado (Residencial, Comercial, Transeúnte, para los casos de peatones y biciusuarios).

        i. Residencial: Contiene datos como tipo de vivienda, tiempo de permanecía, estrato, número de hogares, composición del hogar (edad y genero), si hay discapacidad y de qué tipo. etc

ii. Comercial: se debe identificar si es comercial, de servicios, industrial, tiempo de funcionamiento, número de trabajadores, localidad de residencia (para observar desplazamientos)
iii. Transeúntes: Frecuencia de transito por la zona, principal medio de transporte y relación o motivación para visitar la misma. Se aplica a peatones y biciusuarios.

- Módulo de Expectativa y Conocimiento del proyecto: Es el modulo que permitirá calificar los cambios durante la ejecución del proyecto, es el que de acuerdo al avance de la obra y al momento de aplicación, cambia los tipos de preguntas midiendo expectativa, percepción y satisfacción. En este módulo la ciudadanía debe valorar las afectaciones en la zona tales como movilidad, espacio, público, seguridad, condición ambiental, etc. calificando problemáticas o condiciones de las mismas, así como propuestas o favorabilidad de acciones a implementar.

- Módulo de Comunicación estratégica: permitirá calificar los cambios durante la ejecución del proyecto, respecto a línea de comunicaciones estratégicas, de acuerdo al avance de la obra y al momento de aplicación, indaga sobre el conocimiento informado de la ciudadanía, sus intereses, los medios que prefiere, etc.

- Módulo de diálogo ciudadano: permitirá calificar los cambios durante la ejecución del proyecto, respecto de las estrategias de dialogo ciudadano. En la primera medición (expectativa de la ciudadanía hacia el proyecto) se debe incluir un módulo de Cultura y Comportamiento Ciudadano, en relación al espacio público y la movilidad, con el fin de que una vez culminado el proyecto, el IDU pueda evaluar los cambios ocurridos. Igualmente debe contar con un módulo de Participación Ciudadana, en el cual se indague acerca de la participación en organizaciones sociales, ambientales o comunitarias de las personas encuestadas, así como los niveles, las razones, los escenarios y los momentos de vinculación y participación ciudadana en el proyecto que los mismos consideren más importantes a tener en cuenta. En la segunda medición (Percepción Ciudadana durante la construcción del proyecto) debe indagar sobre la implementación de las acciones y los programas del plan de dialogo ciudadano. Debe contener preguntas de impacto social atribuibles a la obra como cambios de cultura ciudadana sobre el espacio público, cambios de comportamiento de los actores, usos de los espacios, etc.

- Módulo de observaciones y/o sugerencias: espacio de pregunta abierta.

El instrumento que se va aplicar debe ser socializado previamente y este debe contener los parámetros emitidos por el IDU. Se recomienda el uso de prueba piloto como acción experimental de hacer rectificación y verificación del formato de encuesta, donde se contrasta las preguntas, los filtros, la duplicidad de respuestas, así como la claridad y coherencia de las mismas.

5. Aplicación de la encuesta: se hace de manera presencial y personalizada por parte del encuestador de acuerdo al tipo de predio seleccionado (residencial o comercial), así como a los transeúntes (peatones y biciusuarios), tomándose el tiempo para hacer las preguntas y registrar la información cuantitativa y cualitativa de acuerdo a la consistencia en el formato; manejar las encuestas sin sesgos de respuesta entre uno y otro encuestado, adicionalmente para aplicar la encuesta se debe tener en cuenta la etapa y los cambios que trae cada formato dentro del mismo. Por tanto, los operativos de campo están acompañados de una contextualización del proyecto por parte del coordinador social del mismo al equipo operativo, determinando la etapa, las características específicas del proyecto, así como recomendaciones y especificidades a tener en cuenta dentro del terreno. Se recomienda que todas estas directrices se encuentren consignadas en el “Manual del Encuestador”.

6. Los productos: deben ser entregados de acuerdo a cada momento de la medición y establecidos dentro de la programación de ejecución de la propuesta presentada, deben contener al menos:

   - Formatos de diseños de encuestas para aprobación previa a cada salida por parte del Grupo de Seguimiento y Evaluación del IDU.
   - Cronograma de actividades para cada etapa.
   - Bases de datos de encuestas entregadas en cada momento.
   - Informes con gráficas y análisis de resultados de la percepción ciudadana para cada momento, los cuales deberán tener las comparaciones susceptibles de realizar en cada etapa. Los resultados deben presentarse de manera general y por cada tipo de actor (residentes, comerciantes y transeúntes (peatones y biciusuarios).
   - Entrega de todos los productos en medio físico y magnético en archivos editables.
   - Acciones correctivas y de mejora que respondan a los resultados de las mediciones.
   - Documento final que dé cuenta de las acciones implementadas por el Contratista, a partir del análisis de resultados de los estudios de percepción realizados (ver índices de cumplimiento).

**Nota**: En el marco de actividades de la Oficina de Atención al Ciudadano se encuentra la realización de encuestas de percepción ciudadana en las etapas Exante, Durante y Expost de los proyectos de infraestructura. Para el caso de las etapas Exante y Durante, el contratista deberá atender a los principales resultados de las mediciones realizadas, de tal manera que se puedan tomar decisiones que permitan mejorar la percepción ciudadana con respecto a los proyectos que se encuentran en construcción.

## 8. DESCRIPCIÓN DE LAS OBLIGACIONES A EJECUTAR

Durante el desarrollo del contrato, el contratista ejecutará Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, así como las mediciones de percepción ciudadana. El

Contratista deberá proponer y/o ajustar las acciones para fortalecer la implementación del Plan.

A continuación se describen las obligaciones para la etapa de construcción:

- Implementar todas las acciones y actividades necesarias del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.
- 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, en la etapa de construcción.
- Hacer seguimiento mediante los indicadores, para garantizar el cumplimiento con calidad en la implementación de las acciones contempladas en el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégica.
- Garantizar el acompañamiento desde el componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica al desarrollo de las actividades técnicas.
- Garantizar el acompañamiento desde el componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica al desarrollo de las actividades de protección a Bienes de Interés Cultural y monumentos.
- Desarrollar acciones de cultura ciudadana que permitan fomentar ejercicios de apropiación del proyecto.
- Apoyar el diálogo interinstitucional del IDU alrededor del proyecto durante la etapa de construcción.
- Contribuir a la puesta en marcha de las acciones necesarias para garantizar una información y comunicación integral para el desarrollo del proyecto.
- Actualizar la información necesaria para el seguimiento en el Sistema de Información vigente y/o los reportes solicitados por el IDU.
- Cumplir con los lineamientos establecidos por el IDU para garantizar el servicio y la atención a la ciudadanía de manera oportuna y con calidad.
- Asistir a los espacios de coordinación y/o seguimiento para el desarrollo del proyecto.
- Realizar demás actividades que sean establecidas por el IDU y descritas durante las etapas del proyecto.

## 9. 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 **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.

### b) Reporte periódico

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.

### c) Informe Mensual

El Contratista entregará un informe mensual de actividades en medio físico 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 tomara 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: Información de 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.

### d) Sistemas de información - Bachué

El contratista diligenciará 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, previa aprobación de la interventoría.

### e) 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.

### f) Aprobación de documentos

Los criterios a tener en cuenta para la aprobación de documentos por parte de la interventoría son oportunidad y calidad.

Entendiéndose por 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 del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica 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 apéndice y los lineamientos dados por el IDU.

### g) 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.

# 10. COSTOS SOCIALES

## 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 construcción, este se realizará mediante los índices de cumplimiento, de manera periódica según lo contemplado en el presente Apéndice

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 guiada 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 dialogo ciudadano y comunicación estratégica efectuado 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 asignara 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.

## 11. INDICES 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 aplicaran las listas de chequeo, teniendo en cuenta como criterios:

En caso de ítem no calificables en el periodo, no se asignara 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 apéndice de condiciones, se debe hacer mediante comité extraordinario y nunca en detrimento del mismo, sino buscando su mejoramiento; es decir, no puede eliminarse 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 indices de cumplimiento contenidos en el Apéndice H durante 3 periodos 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.

- Por qué incumpla los requerimientos oficiados por la Interventoría o el IDU.
- 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.
- Incumpla alguno de los ítems del presente Apéndice.

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

Cuando pasaren más de treinta (30) Días Calendario 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 2. 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 de acuerdo con las obligaciones contractuales. | Cumplió | No cumplió | |
| 2 | El personal social permanece en el proyecto el tiempo requerido en el apéndice social. | Cumplió | No cumplió | |
| 3 | El personal social cumple con las obligaciones establecidas en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 4 | El profesional social asistió a los comités de seguimiento y extraordinarios a los cuales fue convocado | Cumplió | No cumplió | |

| ÍTEM | Parámetros Evaluados por Actividad | C1 | C2 | Calificación |
|---|---|---|---|---|
| | | 100% | 0,0% | |
| 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 | |
| **Línea estratégica: Diálogo Ciudadano** | | | | |
| **Programa Servicio a la Ciudadanía** | | | | |
| 1 | Instaló el punto de atención ciudadano –Punto IDU- de acuerdo a los tiempos, equipamiento y requerimientos establecidos en el apéndice social. | Cumplió | No cumplió | |
| 2 | El punto de atención ciudadano funcionó en el número de horas establecido en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 3 | Realizó el procedimiento de registro y atención de las PQRS presentadas por la comunidad de acuerdo con los manuales establecidos por la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU. | Cumplió | No cumplió | |
| 4 | Realizó el respectivo seguimiento a las PQRS abiertas durante el período de evaluación. | Cumplió | No cumplió | |
| 5 | Dio respuesta oportuna a las PQRS de la comunidad de acuerdo con los tiempos y procedimiento aprobados y establecidos en el apéndice social. | Cumplió | No cumplió | |
| 6 | Facilitó los respectivos registros físicos correspondientes a las PQRS solicitados por la Interventoría. | Cumplió | No cumplió | |
| 7 | Durante la ejecución del contrato el Punto IDU contó con la dotación exigida para su funcionamiento. | Cumplió | No cumplió | |
| 8 | Durante la ejecución del contrato el contratista cumplió con los recorridos urbanos de acuerdo a lo establecido en el presente Apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 9 | Durante la ejecución del contrato el contratista realizó la atención a veedurías ciudadanas de acuerdo a lo establecido en el presente Apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 10 | El contratista cumplió con el protocolo de servicio a la ciudadanía de acuerdo a lo establecido en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| **Programa de Diálogo y Participación Ciudadana** | | | | |

| ÍTEM | Parámetros Evaluados por Actividad | C1 | C2 | Calificación |
|---|---|---|---|---|
| | | 100% | 0,0% | |
| 1 | Realizó la(s) reunión(es) general(es) informativa(s) de inicio de obra con la comunidad del área de influencia del proyecto de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 2 | El Contratista entregó a la Interventoría la presentación para la reunión de inicio, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 3 | La presentación de la(s) reunión(es) general(es) informativa(s) de inicio contenía la información requerida y se entregó de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 4 | Realizó reunión(es) general(es) informativa(s) de avance con la comunidad del área de influencia del proyecto de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 5 | La presentación de la(s) reunión(es) general(es) informativa(s) de avance contenía la información y se entregó de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 6 | 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 | |
| 7 | 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 | |
| 8 | Realizó reunión(es) general(es) informativa(s) de finalización con la comunidad del área de influencia del proyecto de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 9 | El Contratista entregó a la Interventoría la presentación para la reunión de finalización, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 10 | La presentación de la(s) reunión(es) general(es) informativa(s) de finalización contenía la información requerida y se entregó de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 11 | El área Técnica del Contratista asistió a las reuniones de inicio, avance, finalización y extraordinarias como se encuentra establecida en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 12 | Conformó el número de comité IDU, de acuerdo con los requerimientos establecidos. | Cumplió | No cumplió | |
| 13 | El Comité IDU se reunió el número de veces establecidas cumpliendo con los requisitos relacionados, con el fin de hacer seguimiento a la obra y divulgar información sobre el proyecto. | Cumplió | No cumplió | |

| ÍTEM | Parámetros Evaluados por Actividad | C1 | C2 | Calificación |
|---|---|---|---|---|
| | | 100% | 0,0% | |
| 14 | Hizo entrega del carné a cada uno de los integrantes del Comité IDU cumpliendo con lo establecido en el manual de identidad visual del IDU, tiempos y requerimientos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 15 | El contratista cumplió con las reuniones con comerciantes, empresarios, industriales y servicios, de acuerdo a lo establecido en el presente apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| **Programa Acompañamiento Actividades Técnicas** | | | | |
| 1 | El profesional del área social hizo el acompañamiento al área técnica para la realización de las actividades establecidas en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 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. | Cumplió | No cumplió | |
| 4 | Levantó 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 | Levantó 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 profesional del área social 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 | |

| ÍTEM | Parámetros Evaluados por Actividad | C1 | C2 | Calificación |
|---|---|---|---|---|
| | | 100% | 0,0% | |
| 11 | Para el levantamiento de las actas de rampas de acceso vehicular elaboró y distribuyó las piezas de comunicación de información a la comunidad de acuerdo a los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 12 | Entregó las actas de rampas de acceso vehicular a la Interventoría de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 13 | Elaboró las actas de compromiso con la comunidad de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 14 | 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 | |
| 15 | El profesional social 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 | |
| 16 | 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 | |
| 17 | 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 | |
| 18 | El contratista informó a la comunidad sobre las actividades del programa de acompañamiento a actividades técnicas de acuerdo a lo establecido en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 19 | El contratista elaboró las actas de bajantes de lluvias conforme a lo establecido en el apéndice. | | | |
| **Programa de Cultura Ciudadana** | | | | |
| 1 | Elaboró el documento metodológico de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el presente apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 2 | Realizó el proceso formativo en cultura ciudadana y desarrollo urbano. | Cumplió | No cumplió | |
| 3 | Realizó los talleres con las temáticas y el tiempo establecido en el presente apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 4 | Realizó las acciones en espacio público establecidas en el presente apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 5 | Realizó las acciones académicas y de articulación con el sector educativo establecido en el presente apéndice. | Cumplió | No cumplió | |

| ÍTEM | Parámetros Evaluados por Actividad | C1 | C2 | Calificación |
|---|---|---|---|---|
| | | 100% | 0,0% | |
| 6 | Realizó las actividades con el grupo aula establecida en el presente apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 7 | Realizó las actividades con el grupo junior establecida en el presente apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 8 | Realizó las actividades con las patrullas escolares establecida en el presente apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 9 | Realizó las actividades con el taller de multiplicadores establecida en el presente apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| **Programa de Gobernanza para la Movilidad** | | | | |
| 1 | Entregó una metodología del proceso de gestión y articulación interinstitucional. | Cumplió | No cumplió | |
| **Desarrollo Económico** | | | | |
| 1 | Divulgó los mecanismos de contratación y las vacantes disponibles para el personal de mano de obra no calificada que residan en la localidad (es) de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 2 | Realizó las gestiones interinstitucionales necesarias para la vinculación de personal de MONC y cuenta con los respectivos soportes de dicha gestión. | Cumplió | No Cumplió | |
| 3 | Cumplió con el porcentaje % de contratación de personal de mano de obra no calificada local para la obra establecido en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 4 | Cumplió con la contratación de población víctima del conflicto en el componente vulnerable establecido en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 5 | Cumplió con el porcentaje de contratación de población vulnerable, establecido en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 6 | Entregó un informe de propuestas para el desarrollo de alianzas estratégicas efectuadas para comerciantes | Cumplió | No cumplió | |
| 7 | Cumplió con los parámetros establecidos en la metodología para hacer un seguimiento al comportamiento de la actividad de vendedores informales. | Cumplió | No cumplió | |
| 8 | Entregó mensualmente el reporte de monitoreo al comportamiento de las actividades de vendedores informales. | Cumplió | No cumplió | |

| ÍTEM | Parámetros Evaluados por Actividad | C1 | C2 | Calificación |
|---|---|---|---|---|
| | | 100% | 0,0% | |
| 9 | Ejecutó las acciones proyectadas de coordinación con el sector. | Cumplió | No cumplió | |
| **Educación** | | | | |
| 1 | Cumplió con el desarrollo de las acciones de seguridad peatonal necesarias y de coordinación. | Cumplió | No cumplió | |
| **Manejo de servicios públicos** | | | | |
| 1 | Cumplió con la definición y puesta en marcha de un (1) acuerdo de trabajo gestionado con cada empresa prestadora de servicios públicos para la atención a emergencias y contingencias. | Cumplió | No Cumplió | |
| 2 | Realizó todas las acciones necesarias que garantizaron la satisfacción de la ciudadanía con la gestión realizada con el sector | Cumplió | No Cumplió | |
| 3 | Ejecutó las acciones proyectadas de coordinación con el sector. | Cumplió | No Cumplió | |
| **Movilidad** | | | | |
| 1 | Cumplió con la implementación del esquema de socialización del PMT | Cumplió | No Cumplió | |
| 2 | Cumplió con la implementación de una (1) estrategia de apropiación y socialización de este nuevo esquema de movilidad | Cumplió | No Cumplió | |
| 3 | Realizó todas las acciones necesarias que garantizaron la satisfacción de la ciudadanía con la gestión realizada con el sector | Cumplió | No Cumplió | |
| 4 | Ejecutó las acciones proyectadas de coordinación con el sector. | Cumplió | No Cumplió | |
| 5 | Apoyó el desarrollo de una (1) estrategia semestral de apropiación y sostenibilidad desarrollada por Transmilenio dirigida a la ciudadanía del área de influencia. | Cumplió | No Cumplió | |
| **Salud** | | | | |
| 6 | Ejecutó las acciones proyectadas de coordinación con el sector. | Cumplió | No Cumplió | |
| **Programa de Manejo del Paisaje Urbano** | | | | |
| **Remanentes y culatas** | | | | |

| ÍTEM | Parámetros Evaluados por Actividad | C1 | C2 | Calificación |
|---|---|---|---|---|
| | | 100% | 0,0% | |
| 1 | Entrega la propuesta para el desarrollo de una acción participativa para remanentes. | Cumplió | No cumplió | |
| 2 | Desarrolló una acción participativa para recoger propuestas y/o recomendaciones ciudadana para remanentes. | Cumplió | No cumplió | |
| 3 | Presentó recomendaciones finales para el espacio público que fue elegido para el desarrollo de la acción participativa junto con el componente técnico | Cumplió | No cumplió | |
| 4 | Desarrolló un (1) acercamiento efectivo con los propietarios de predios con existencia de culatas | Cumplió | No cumplió | |
| 5 | Garantizó al menos un (1) tratamiento de culatas. | Cumplió | No cumplió | |
| 6 | Desarrollo un encuentro antes, durante y después con actores interesados en las zonas de espacio público intervenidas. | Cumplió | No cumplió | |
| **Línea estratégica: comunicación estratégica** | | | | |
| **Programa de información para el desarrollo del proyecto** | | | | |
| 1 | Cumplió con la reunión de articulación entre la interventoría y el IDU para definir la estrategia comunicacional del proyecto y el plan de acción a ejecutar. | Cumplió | No cumplió | |
| 2 | Elaboró e implemento el plan táctico de comunicaciones de acuerdo a lo establecido en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 3 | 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 social. | Cumplió | No cumplió | |
| 4 | Elaboró e instaló los afiches con información del contrato de acuerdo con los requisitos establecidos en el apéndice social. | Cumplió | No cumplió | |
| 5 | Apoyó en la ejecución de la estrategia de contenidos del IDU. | Cumplió | No cumplió | |
| 6 | Elaboró y distribuyó las piezas de información ciudadana o comunicados a la comunidad de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 7 | Elaboró y distribuyó las piezas de comunicación de información a la comunidad el mismo día de 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 | |

| ÍTEM | Parámetros Evaluados por Actividad | C1 | C2 | Calificación |
|---|---|---|---|---|
| | | 100% | 0,0% | |
| 8 | 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 | |
| 9 | 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 | |
| 10 | 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 | |
| 11 | Instaló el (los) Punto(s) Satélite(s) de Información de acuerdo a los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 12 | 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 | |
| **Línea Estratégica: Medición de percepción ciudadana y monitoreo de impacto** | | | | |
| 1 | Realizó las mediciones de percepción ciudadana solicitadas de acuerdo a los tiempos y las especificaciones del apéndice. | Cumplió | No Cumplió | |
| 2 | Entregó el documento con el análisis de resultados de las expectativas y percepciones ciudadanas. | Cumplió | No Cumplió | |
| 3 | Entregó la base de datos en formato editable de las encuestas realizadas al IDU. | Cumplió | No Cumplió | |
| 4 | Implementó las medidas correctivas para el desarrollo de las actividades del plan de diálogo ciudadano y comunicación estratégica a partir de los resultados de las mediciones de percepción ciudadana y monitoreo de impacto. | 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 proyecto. | Cumplió | No cumplió | |
| 2 | 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 | |

| ÍTEM | Parámetros Evaluados por Actividad | C1 | C2 | Calificación |
|---|---|---|---|---|
| | | 100% | 0,0% | |
| 3 | 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 | |
| 4 | 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 | |
| 5 | El contratista entrego a la interventoría el informe de preliminares de acuerdo a las especificaciones del apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 6 | Cumplió con las observaciones emitidas sobre los documentos entregados a la Interventoría y/o el IDU, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |

# 12. ETAPA DE MANTENIMIENTO

## 12.1 DESCRIPCIÓN DE LAS OBLIGACIONES A EJECUTAR EN LA ETAPA DE MANTENIMIENTO PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Durante esta etapa el contratista deberá proponer y/o ajustar las acciones necesarias para fortalecer la implementación del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, conforme al alcance y en concordancia con el desarrollo de las actividades exigidas para la etapa de mantenimiento.

De acuerdo a lo anterior, el contratista debe presentar a la interventoría las acciones a ejecutar en cada programa para la etapa de mantenimiento, conforme a lo establecido en las líneas estratégicas del Diálogo Ciudadano y la Comunicación Estratégica y posteriormente remitirlo al IDU para su aceptación.

En el desarrollo de etapa el contratista tiene las siguientes obligaciones:

- Dar estricto cumplimiento a lo contenido en los siguientes documentos: 1) Manual de atención al ciudadano, 2) Manual de derechos de petición, 3) Instructivo de clasificación de requerimientos ciudadanos 4) Instructivo sistema de gestión de PQRS, 5) Guía de gestión social para el desarrollo urbano sostenible, adoptados por el IDU vigentes, o los que hagan sus veces durante la ejecución del contrato.
- Conocer y ejecutar todas las actividades de gestión social 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.
- Elaborar las metodologías y cronogramas solicitados en la etapa.
- Garantizar el acompañamiento desde el componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica al desarrollo de las actividades técnicas.
- Apoyar el diálogo interinstitucional del IDU alrededor del proyecto durante la etapa de mantenimiento.
- Contribuir a la puesta en marcha de las acciones necesarias para garantizar una información y comunicación integral para el desarrollo del proyecto.
- Actualizar la información necesaria para el seguimiento en el Sistema de Información vigente y los reportes solicitados por el IDU.
- 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.
- Asistir a la socialización programada por el IDU del Sistema Bachué o el aplicativo vigente al momento de la suscripción del contrato.
- Durante la ejecución del contrato se debe garantizar canales de información, comunicación y atención para el ciudadano; al igual que el uso y distribución de todas las piezas de comunicación aprobadas por el IDU.

- Realizar las gestiones necesarias para la elaboración de piezas de divulgación del contrato, de acuerdo a los parámetros de la Oficina Asesora de Comunicaciones del IDU.
- Convocar a la comunidad, la interventoría, IDU y las partes interesadas a asistir y participar de las reuniones informativas de acuerdo con lo exigido en el contrato.
- Cumplir con los lineamientos establecidos por el IDU para garantizar el servicio y la atención a la ciudadanía de manera oportuna y con calidad.
- Recorrido(s) mínimo quincenal para el conocimiento territorial y atención en campo.
- Reuniones mensuales del proyecto durante esta etapa.
- Asistir al comité de seguimiento en el que hará un recuento de las actividades desarrolladas, presentará las actividades a realizarse en el siguiente periodo, realizará las observaciones y solicitudes necesarias para el buen desarrollo de la gestión y diálogo con la ciudadanía.
- Presentar en medio magnético todos los soportes e Informes del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para el Desarrollo Urbano y documentos que el Contratista presente durante su gestión.
- Elaborar los textos informativos acerca del proyecto para ser incluidos en la página Web del IDU o donde lo estime pertinente previa aprobación de Interventoría y/o cuando el IDU lo requiera.
- Para el desarrollo de las actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para el Desarrollo Urbano.
- El Contratista no podrá iniciar actividades de mantenimiento sin antes haber informado a la comunidad para lo que debe tener en cuenta los parámetros establecidos en el presente Apéndice.
- El Contratista deberá garantizar al grupo de profesionales los medios suficientes para el óptimo desarrollo de las actividades descritas en cada programa, en especial de un medio de transporte para facilitar el acceso a las zonas de intervención del proyecto.
- El Contratista deberá disponer de una bitácora de obra en la cual se registren los resultados de los recorridos urbanos y todas las novedades que la interventoría considere necesarias relacionadas con aspectos del plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.
- Hacer seguimiento mediante los indicadores y los índices de cumplimiento, para garantizar el cumplimiento con calidad en la implementación de las acciones contempladas en el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.

## 12.2 TALENTO HUMANO PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA PARA LA ETAPA DE MANTENIMIENTO

Durante la ejecución del Contrato y específicamente durante la implementación del apéndice, el Contratista 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 objetivos transversales de información, mitigación, articulación, apropiación y sostenibilidad contempladas para el desarrollo y todas aquellas necesarias que la Interventoría y/o el IDU soliciten para cumplir con lo establecido en el apéndice.

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 apéndice 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 Contratista 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, predial, 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 para comprometerse con los diferentes temas. 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 distrital e interdisciplinaria del proyecto.

Se exige que el Contratista presente a la Interventoría un informe y cronograma 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 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 Atención al Ciudadano 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 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 por escrito), 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 remplazado siempre y cuando cumpla con los requerimientos establecidos en el anexo técnico de 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 apéndice 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 aprobados por la Interventoría y 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.

## 13. PLAN DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACION ESTRATÉGICA PARA LA ETAPA DE MANTENIMIENTO

### Metodología y cronograma del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica

El Contratista presentará un documento metodológico que define las acciones, actividades y estrategias para el desarrollo del apéndice donde de manera detallada defina los mecanismos y procedimientos para el desarrollo de los lineamientos, objetivos y programas aquí contenidos.

La metodología y cronograma del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica se presentará a los 15 días posteriores al inicio de la etapa y posterior a un ejercicio de formación y acompañamiento del IDU en los alcances, lineamientos y objetivos de la institución en su propósito de diálogo ciudadano y generación de calidad de vida de los habitantes de Bogotá mediante la transformación físico espacial y cultural de la ciudad a través de los proyectos de infraestructura vial y de espacio público.

El capítulo presenta los programas y actividades para las líneas estratégicas de Diálogo Ciudadano, Comunicación Estratégica y Medición y Monitoreo de impactos de los proyectos de infraestructura y Desarrollo Urbano.

La metodología y el cronograma deben ser aprobados por la Interventoría y avalados por el IDU y contendrá elementos básicos como:

- ✓ Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica que desarrolle las líneas estratégicas definidas en el apéndice.
- ✓ La metodología para el desarrollo de cada uno de los programas establecidos en el presente apéndice, soportada en las características del área de influencia indirecta y directa a intervenir en cada frente de obra, la cual incluya entrega oportuna de información a la ciudadanía, reuniones propuestas, forma de entrega y contenido de piezas de comunicación, ubicación y horario de atención de puntos IDU, listas de chequeo ajustadas y cronograma.

- ✓ 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.

## 13.1 LÍNEA ESTRATÉGICA DEL DIÁLOGO CIUDADANO

**Alcance**

Esta línea estratégica articula los programas y acciones de diálogo, conversación y relacionamiento con la comunidad para potenciar los efectos positivos del proyecto a través de mecanismos y acciones que complementan la transformación física y espacial de los territorios con cambios sociales y culturales en torno al desarrollo urbano.

Agrupa los programas de servicio a la ciudadanía; diálogo y participación ciudadana; acompañamiento a actividades técnicas; formación y cultura ciudadana; gobernanza para la movilidad y el programa de manejo al paisaje urbano.

**Objetivo**

Generar e incentivar ciudadanías corresponsables con lo público para la construcción conjunta del hábitat y el adecuado desarrollo del proyecto.

### a) Programa de servicio a la ciudadanía

**Alcance**

Este programa hace parte de la línea estratégica de diálogo ciudadano y de los objetivos de mitigación y apropiación y sostenibilidad del apéndice de gestión del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para el Desarrollo Urbano y está enfocado en la atención y servicio a la ciudadanía.

**Objetivo**

Atender, gestionar y tramitar las PQRS de la ciudadanía de manera eficaz, veraz y oportuna para generar confianza en la ciudadanía y promover mecanismos adecuados de diálogo en torno al proyecto.

**Documentos IDU Vigentes**

- Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía
- Manual para la Atención al Ciudadano.
- Manual para el Trámite de los Derechos de Petición.
- Manual Operativo para la Protección de Datos Personales.
- Instructivo Sistema de Gestión de PQRS.
- Instructivo Clasificación de Requerimientos Ciudadanos.
- Guía de Uso de Imagen Institucional.

- Guía de Gestión Social para el Desarrollo Urbano Sostenible.

**Sistemas IDU**

Sistema de Gestión de PQRS, gestión social, participación ciudadana y datos abiertos – Sistema Bachué.

**Generalidades**

El Contratista 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 Contratista 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 Contratista, 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 y magnético.

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.

Adicionalmente, el contratista deberá acogerse a lo contenido en el manual operativo para la protección de datos personales vigente del IDU, así como a los contenidos en la guía de uso de imagen institucional.

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

El contratista deberá asistir a la capacitación que brinda la Oficina de Atención al Ciudadano 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 contratista dispondrá de dos mecanismos de atención presencial 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 y el segundo de ellos los recorridos urbanos.

## Punto IDU

Durante la etapa de mantenimiento, el Contratista deberá disponer e instalar un (1) Punto de Atención al Ciudadano, por cada grupo, que ubique los siguientes canales: escrito, telefónico, presencial y virtual al inicio del proyecto, al mes de inicio del contrato y previa aprobación de la interventoría y del IDU, el cual brindará información y atención a la comunidad que lo requiera.

El Contratista 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 Contratista 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 Contratista, 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 y magnético.

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.

Adicionalmente, el contratista deberá acogerse a lo contenido en el manual operativo para la protección de datos personales vigente del IDU, así como a los contenidos en la guía de uso de imagen institucional.

El horario de atención de los puntos 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, al inicio del proyecto, para la elaboración del material de divulgación. Es importante aclarar que no se admiten correos electrónicos personales, para la atención ciudadana del Punto IDU.

El Punto IDU deberá estar ubicado en un lugar equidistante sobre la Troncal y/o 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.

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

La oficina Punto IDU, estará dotada con:

- 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, powerpoint) AutoCAD, programa de manejo de fotografías, puerto USB para transporte.
- Deberá contar con las actas de vecindad, actas de compromiso y demás archivos de soporte de las actividades desarrolladas por el contratista.
- Impresora
- Silla ergonómica y escritorio para la persona encargada de la atención.
- Espacio para reunión de diez personas con diez sillas disponibles, diez cascos blancos, diez chalecos según el manual de identidad visual IDU.
- Piezas de información, planos, afiches y demás información pertinente para el proyecto.

La oficina del Punto IDU no se debe utilizar para acopio de materiales de obra ni para otra actividad diferente a la de atención y reunión con la comunidad.

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

El contratista deberá asistir a la capacitación que brinda la Oficina de Atención al Ciudadano 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.

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 contratista previamente deberá contar con la aprobación de la Interventoría, e informarlo inmediatamente al IDU. Consecuentemente, el contratista deberá realizar todas las gestiones necesarias para que el material de divulgación sea actualizado.

Para brindar una atención oportuna, eficaz, eficiente, digna y calidad la ciudadanía; el contratista dispondrá de dos mecanismos de atención presencial 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 y el segundo de ellos a un punto de atención móvil.

### Recorridos Urbanos

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

En caso de requerirse, el Contratista propondrá la conformación del equipo de atención móvil que deberá contar como mínimo con del equipo social y personal del área técnica de apoyo a la gestión. El contratista propondrá los trayectos del recorrido y la periodicidad. Para la realización de los recorridos deberá contar con teléfono móvil con minutos y datos.

El énfasis de los recorridos estará en identificar posibles situaciones que en un momento dado pueden ser factor de conflicto.

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

Para lo anterior se deberá informar de manera previa a la Interventoría para que pueda realizar el acompañamiento correspondiente.

Durante el desarrollo del proyecto en los recorridos se deberá diligenciar la bitácora social del Contratista.

Así mismo, todos los requerimientos que presente la comunidad, deberán ser registrados como PQRS y registrados en el aplicativo BACHUE, 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 en el Punto IDU. Este plan incluirá un cronograma de atención semanal con los horarios mínimos definidos de atención.

**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.

**Protocolo de servicio a la ciudadanía**

El contratista 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 diálogo y participación ciudadana

### Alcance

Este programa hace parte de la línea estratégica de Diálogo Ciudadano y de los objetivos de mitigación y apropiación y sostenibilidad del apéndice de la gestión del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para el Desarrollo Urbano.

### Objetivo

Generar los espacios de encuentro, diálogo y atención a la ciudadanía para propiciar el conocimiento, la apropiación y corresponsabilidad con el desarrollo del proyecto. Además, busca minimizar los efectos negativas del mismo, contemplando factores sociales, económicos, ambientales y las problemáticas inherentes a la implantación de proyectos urbanos en espacios consolidados.

### Reuniones participativas

El Contratista deberá mantener permanente diálogo con la comunidad ubicada en el área de influencia directa del proyecto a través de las reuniones previamente establecidas por el contratista en el Plan de Diálogo Ciudadano.

Estas reuniones además de ser informativas tendrán un alcance formativo a la ciudadanía en términos de desarrollo urbano y corresponsabilidad para fomentar la cultura ciudadana de sostenibilidad y apropiación del proyecto. Su propósito será sensibilizar y motivar a la población frente al proyecto, recoger las inquietudes y sugerencias de los asistentes y acercar a las áreas técnicas con la comunidad para fortalecer los lazos de diálogo, comunicación y confianza para la sostenibilidad del proyecto.

Para la realización de todas las reuniones se deben considerar los siguientes criterios:

- ✓ Convocatoria estratégica a Alcaldías Locales, Juntas Administradoras Locales, Consejos Locales de Participación, Planeación y de Política Social, Representantes de Instituciones de carácter distrital, según sea el caso. Empresas ubicadas en la zona y Organizaciones de comerciantes Administradores y operadores de grandes equipamientos urbanos como los de educación y salud. Representantes de los residentes y comerciantes ubicados sobre el área de influencia directa del proyecto organizaciones comunitarias, cívicas y sociales, grupos poblacionales, Juntas de Acción Comunal – JAC, y asociaciones de juntas entre otras.

- ✓ El contenido de la presentación, materiales, formatos y demás actividades para la reunión serán previamente aprobados por la Interventoría y aceptada por el IDU, cinco (5) días antes de la reunión y responderán a los criterios y lineamientos del IDU y los resultados de la aplicación de los mecanismos de medición de percepción ciudadana.

- ✓ La Interventoría agendará una reunión con contratista e IDU con el fin de realizar un piloto de la presentación de la reunión de inicio, avance y de finalización con la comunidad.

- ✓ Las presentaciones se realizarán en formato Power Point y/o similar, para los aspectos generales del contrato. El Contratista deberá utilizar lenguaje de forma afectiva para facilitar la comprensión por parte de los asistentes del contenido de la información. La presentación debe incluir fotos del área con la superposición del proyecto, animaciones, videos, renders animados, entre otros, donde se destaquen lugares de referencia para facilitar la ubicación de las personas y su consiguiente comprensión.

- ✓ Las reuniones deberán contar con material gráfico impreso como mapas, carteleras, infografías que faciliten y promuevan el diálogo ciudadano, estimulando el conocimiento del proyecto y sus generalidades técnicas, entre otros.

- ✓ Las reuniones se realizarán en un salón comunal o en un auditorio de entidades, empresas o instituciones de la zona, ubicados por el Contratista. Este aspecto puede ser reconocido durante el proceso de identificación de actores, precisando cuál es el sitio habitual de reunión, lo cual puede influir significativamente en la asistencia y facilidad de acceso para la comunidad, además de un horario óptimo que facilite la asistencia ciudadana y de actores estratégicos.

- ✓ En las reuniones se debe entregar a la comunidad el formato establecido por el IDU que recoja las inquietudes o aportes al proyecto, a los que debe dar respuesta durante la reunión. En caso contrario, éstas deben ser incorporadas en el Programa de Servicio a la Ciudadanía y serán respondidas por medio escrito, previo visto bueno de la Interventoría.

- ✓ El Contratista debe entregar copia a la Interventoría y al IDU de los formatos de inquietudes y aportes recibidos; debe dar lectura en el siguiente comité de cada una de las sugerencias recibidas, las respuestas a las mismas y establecer si es viable o no tenerlas en cuenta para incorporarlas.

- ✓ El Contratista elaborará un acta y listado de asistencia para la reunión, de acuerdo con los formatos establecidos por el IDU.

- ✓ Las actas de reunión con la comunidad deben ser presentadas en medio impreso, en ningún caso se aceptarán actas de reunión en manuscrito, y serán apoyadas por el respectivo registro fotográfico y listado de asistencia. Estas deben ser remitidas por correo electrónico para su revisión y aprobación a más tardar ocho (8) días después de efectuada la reunión.

- ✓ El Contratista y la Interventoría de acuerdo a las características del proyecto deben gestionar el apoyo requerido por parte de otras instituciones previa aceptación del IDU y aprobación de la Interventoría.

- ✓ Informar al IDU con ocho (8) días de anticipación el cronograma de reuniones incluyendo hora, día, lugar y fecha.

- ✓ Finalizada la reunión el Contratista y la Interventoría identificarán la percepción de los asistentes y evaluarán la sesión.

- ✓ Cuando la asistencia a las reuniones sea muy baja, la Interventoría y el IDU definirán el criterio y podrán requerir la repetición de estas.

**Reuniones de inicio**

El Contratista realizará las reuniones inicio cuando se desarrollen actividades que afecten la cotidianidad por más de 30 días, o por solicitud de la comunidad, de la Interventoría y/o el IDU. A estas reuniones serán convocados los actores sociales involucrados, residentes, comerciantes, instituciones, entidades, especialmente educativas y de salud, instituciones de seguridad y de gobierno, religiosas, administradores de edificios, entidades bancarias, autoridades locales, alcaldes y ediles, miembros del comité local de participación, comité local de emergencias, organizaciones civiles y organizaciones comunitarias del área de influencia del Proyecto localizadas.

El objetivo de esta actividad es informar a la comunidad ubicada en el Área de Influencia Directa-AID sobre el mantenimiento del Proyecto, así como las características técnicas, ambientales, de diálogo ciudadano, etapas, programas y proyectos establecidos en el mantenimiento de la Troncal, de acuerdo a la zona correspondiente para lo cual se utilizará material ilustrativo para la presentación.

En la reunión se abordarán temas como:

- ✓ Presentación del IDU, previa definición con el funcionario delegado de la Oficina de Atención al Ciudadano, y los Contratistas (Residentes de obra e Interventoría de las áreas técnica, ambiental y social) encargados de la ejecución de las obras.

- ✓ Relación del proyecto con el POT (Plan de Ordenamiento Territorial) y Plan de Desarrollo Distrital vigente.

- ✓ Socialización de actividades de mantenimiento, explicación detallada del proyecto y de las obras, con sus etapas y cronograma de obra (AutoCAD).

- ✓ Plan de Manejo de Tráfico – PMT – zonas de cargue y descargue, para comerciantes e industriales, señalización provisional, accesibilidad peatonal y vehicular.

- ✓ Accesos vehiculares a predios: Normatividad vigente, requisitos establecidos para la definición de rampas de acceso vehicular.

- ✓ Plan de Gestión de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para el Desarrollo Urbano, Puntos IDU, Puntos Satélites y demás programas específicos. Promoción o fortalecimiento de Comités IDU.

- ✓ Canales de información dispuestos para la atención de la ciudadanía.

### Reuniones extraordinarias

Se realizarán reuniones extraordinarias en el caso de presentarse situaciones imprevistas que ameriten informar en el marco de una reunión a las comunidades o entidades del AID, o en caso de ser solicitadas por la Interventoría, el IDU, la comunidad, actores políticos, o grupos interesados que requieran información específica frente al proyecto.

### Comité IDU

El Contratista, deberá establecer por lo menos un comité IDU, por cada grupo, pudiéndose llegar a conformar tantos comités IDU como sea requerido, o de acuerdo con lo que la comunidad solicite. El Comité estará conformado por líderes de la comunidad, industriales, representantes de agremiaciones, representantes de universidades, colegios, instituciones de salud, representantes de las alcaldías de Usaquén Chapinero y Santa Fe su conformación se realizará en las reuniones informativas del Contrato, no obstante, las personas interesadas podrán inscribirse a lo largo del proyecto.

Los integrantes se registrarán en las planillas de inscripción al Comité IDU de la Oficina de Atención del IDU, las cuales estarán disponibles en los puntos IDU o en las reuniones informativas.

La periodicidad de las reuniones con el Comité IDU será mensual o de acuerdo a las sugerencias presentadas por los integrantes del Comité y deberán contar con la participación de los residentes del área de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, técnica, tráfico y SST del Contratista y la Interventoría e IDU.

En su desarrollo se identificarán las problemáticas manifestadas por los asistentes, se ofrecerán alternativas y se implementarán actividades para la solución de estas.

Así mismo se propenderá por generar motivación en los participantes a tener mayor compromiso y apropiación de la obra y a ser multiplicadores en sus comunidades de actitudes asertivas frente al proyecto, frente a la movilidad y frente a su comportamiento como ciudadanos para lo cual se aplicarán estrategias de formación y capacitación en cultura ciudadana, cuidado y respeto del espacio público, sostenibilidad, entre otros.

Se establecerá un cronograma de actividades en las cuales se definirán las fechas de reunión y de realización de los procesos formativos en conocimiento técnico del proyecto, cultura ciudadana y estrategias de sostenibilidad. Dicho cronograma deberá ser enviado a la Interventoría para su aprobación durante el primer mes de la etapa de mantenimiento.

A partir de las listas de inscritos al Comité IDU, el contratista estructurará una base de datos en la cual se consignarán los datos de identificación de los participantes, sobre las cuales se procederá a realizar las convocatorias correspondientes. Dichas convocatorias se realizarán en forma escrita mediante el volante de invitación a reunión establecido por el IDU, con cinco días de anticipación a la fecha de realización del comité.

Previo a la realización de la reunión del Comité, tanto el contratista como Interventoría realizarán una reunión con el fin de determinar la información específica que deberá ser suministrada durante la misma, la cual deberá tener en cuenta aspectos técnicos, de diálogo ciudadano, comunicación estratégica, ambientales, de tráfico. Es necesario que el área de SST se vincule a las actividades del comité IDU a través de la divulgación del

Plan de Contingencia establecido para la obra y divulgue las acciones en espacio público para la prevención de accidentes.

Durante la primera reunión del Comité IDU, el contratista hará entrega del carné definido por el IDU a los integrantes del Comité, los cuales deberán ser devueltos cuando finalice el Contrato o cuando algún representante decida retirarse se debe diligenciar el formato de retiro de integrantes del Comité y las causas del mismo.

De igual manera, durante la primera reunión del Comité IDU, se deberá aplicar un instrumento de recolección de información social que permita identificar las preocupaciones, intereses y expectativas de los participantes respecto al proyecto y su aporte a la ciudad.

Con esta actividad se tendrá información previa y clara sobre que actores sociales apoyan las iniciativas comunitarias que se pueden promover y con quiénes no. Con esta información el Contratista deberá definir estrategias de empoderamiento e inclusión de la ciudadanía.

Esta estrategia deberá garantizar la iniciativa y participación de la comunidad en proyectos comunitarios, entre ellos, el manejo de las estrategias urbanísticas integrales de las zonas remanente y culatas, las estrategias en recuperación y aprovechamiento del Espacio Público.

Durante el desarrollo de las reuniones del comité, se aplicarán instrumentos de recolección de información y percepción que permitirán monitorear la efectividad del espacio, sus alcances, expectativas y la generación de recomendaciones que permitan mayor efectividad en la implementación del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.

La agenda a ser desarrollada en cada Comité deberá contemplar una fase de información, de avance de la ejecución del mantenimiento, retroalimentación de la gestión adelantada por los integrantes del Comité IDU con sus respectivas comunidades, conversatorios sobre temas de interés y recorridos para lo cual se deberá contar con chalecos y cascos de obra.

Para la última reunión del comité IDU, nuevamente se aplicará el instrumento y se evaluará el desempeño y nivel de aprendizaje alcanzado en dicho espacio. Los resultados de la gestión anterior deberán ser entregados en los informes mensuales correspondientes.

El Contratista deberá retomar contacto con las bases de datos ciudadanas y el directorio institucional resultantes de la información prexistente en la Entidad para el proyecto Troncal 68, con la finalidad de actualizar la información allí consignada, incluir nuevos actores estratégicos social e institucional y realizar las invitaciones pertinentes para la conformación de los Comités IDU.

Adicionalmente a lo anterior, se presentan algunas consideraciones a tener en cuenta como aporte al fortalecimiento de los Comités IDU durante la etapa de mantenimiento:

- ✓ Realizar procesos formativos en el desarrollo de los espacios de encuentro de los Comités IDU que permitan fortalecer los conocimientos ciudadanos en aspectos

técnicos del proyecto, en el conocimiento de la estructura administrativa del Distrito y en estrategias de cultura ciudadana.

- ✓ Realizar acciones de seguimiento y monitoreo que identifica debilidad y fortalezas y oportunidades que aporte a la gestión adelantada.

- ✓ Trazabilidad en la asistencia y participación de los integrantes en las sesiones del Comité IDU con el fin de construir lazos de corresponsabilidad y compromiso con la gestión comunitaria.

**Acta de socialización**

El Contratista en los tramos de intervención en donde las actividades de mantenimiento se ejecuten en un plazo inferior a veinte nueve (29) días o cuando la interventoría y/o el IDU lo requieran, deberá tener en cuenta el desarrollo de las siguientes gestiones a nivel social:

- El contratista realizará entrega del volante de inicio del contrato, el volante de información de inicio de actividad en el frente de obra y en caso de requerirse en el volante de PMT.
- El contratista en conjunto con la interventoría, previo al inicio de las intervenciones realizará la revisión del impacto por el desarrollo de las actividades de mantenimiento, teniendo en cuenta aspectos como la actividad comercial en el sector, ejecución de actividades en horario nocturno, afectación de accesos, etc.
- El contratista como mínimo, elaborará un acta de socialización en donde informara predio a predio en el área directa de influencia y a la Junta de Acción Comunal de sector, acerca de las especificaciones técnicas del trabajo a desarrollar, tiempo de ejecución, recomendaciones para la comunidad e información acerca del Punto IDU.
- En los casos en donde se desarrollen actividades en horario nocturno, el total de la comunidad aledaña (incluyendo todos los predios de la propiedad horizontal) a la zona de intervención debe estar debidamente notificados acerca del desarrollo de los trabajos y de las medidas adoptadas por el contratista para reducir los impactos.
- El contratista notificara a la entidad local correspondiente de forma oportuna acerca del desarrollo de actividades en horario nocturno.
- En caso de requerirse, durante el mantenimiento, el contratista con acompañamiento de la interventoría y avalado por el IDU, se realizará reuniones extraordinarias de acuerdo a lo establecido en el presente apéndice en donde socialice de forma clara a la comunidad sobre las actividades pendientes para ejecutar en el tramo.

### c) 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 comunidad, se hace necesaria la intervención de los profesionales para el dialogo ciudadano y comunicación estratégica para las siguientes actividades que pueden ser requeridas durante la ejecución de la etapa de mantenimiento:

- Actas de vecindad
- Actas de rampas y acceso vehicular a predios (garajes)
- Información por suspensión a acceso a garajes
- Actas de compromiso
- Actas de adecuación de las bajantes de aguas lluvias
- Registro fílmico y fotográfico de andenes, fachadas y vías de desvío

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.

**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, durante la etapa de mantenimiento.

En caso de requerirse, el contratista deberá entregar a la interventoría para su aprobación y posterior aceptación del IDU, la metodología para la elaboración de las actas necesarias especificadas en este programa. La metodología debe incluir como mínimo los siguientes ítems:

1. Inventario de predios a los que se realizará actas de vecindad, incluidos Bienes de Interés Cultural nacionales y/o distritales.
2. Inventario de rampas y acceso a garajes.
3. Inventario vías a utilizar como desvíos y maquinaria, así como el inventario de predios.
4. Inventario predios a demoler, en caso de requerirse.
5. Registro estado actual vías autorizadas para los desvíos según el PMT.
6. Metodología sobre acciones de diálogo ciudadano a implementar para garantizar la oportuna información.
7. 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.
8. Cronograma.
9. Demás información requerida.

## 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.

En caso de requerirse en la etapa de mantenimiento, 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, de acuerdo a la metodología y cronograma aprobado por la interventoría.

En caso de requerirse en la etapa de mantenimiento, 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.

Las actas de vecindad deberán ser elaboradas por el Contratista y enviadas 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 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 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 intervención, 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 conceptuará 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.

En caso de requerirse, 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 PQRS. 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 PQRS. 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 respectivo soportes.

**Actas de rampas y acceso vehicular a predios (garajes)**

Esta actividad tiene como propósito generar un documento soporte sobre el uso y condiciones del garaje, en caso de requerirse el Contratista debe levantar las actas de rampa de acceso vehicular a aquellos inmuebles ubicados en el área de influencia directa de la obra, a fin de verificar su condición y uso, acreditación de licencia de construcción y demás documentos exigidos por ley.

En caso de requerirse en la etapa de mantenimiento, el levantamiento del acta es responsabilidad del área técnica y social del Contratista e Interventoría. El profesional técnico del contratista será quien conceptuará sobre la construcción o no de la rampa de acceso vehicular con la aprobación de la interventoría y aceptación del IDU.

En caso de requerirse en la etapa de mantenimiento, el contratista deberá elaborar las piezas de comunicación necesarias que divulguen los requisitos establecidos para la construcción de las rampas de acceso vehicular a los predios en los cuales exista acceso

vehicular y realizar la respectiva distribución, así como la información sobre el procedimiento para elaborar dichas actas, así como los plazos perentorios para que los propietarios de los predios hagan llegar las licencias de construcción al Punto IDU.

La distribución de estas piezas de comunicación se realizará según el cronograma aprobado por la interventoría, para todos los predios afectados, de acuerdo a los parámetros establecidos por el IDU.

En caso de requerirse en la etapa de mantenimiento, a partir de los requisitos establecidos para la construcción de las rampas de acceso vehicular a los predios, el Contratista deberá informar y hacer seguimiento a los propietarios interesados en dicha construcción, para que cumplan con la documentación exigida dentro de los plazos fijados por el Contratista.

En caso de requerirse en la etapa de mantenimiento, el Contratista se deberá realizar una visita al predio para establecer con el propietario los plazos de entrega de la licencia de construcción y el diligenciamiento del respectivo formato IDU. Dicho encuentro debe ser coordinado con el área técnica y el acompañamiento del componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica del Contratista y la interventoría.

Se entregará copia del acta levantada al propietario o arrendatario dentro de los cinco (5) días posteriores a su levantamiento. El anterior documento deberá estar previamente aprobado por la interventoría

El Contratista deberá tener claros los requisitos establecidos por las curadurías urbanas para el trámite de licencias de construcción (procedimientos, tiempos, costos entre otros) y de esta manera poder informar a los interesados. Adicionalmente deberá abrir una carpeta para cada uno de los predios que aporte la documentación exigida de acuerdo con la normatividad vigente.

Las diferentes solicitudes de construcción de rampas de acceso vehicular a los predios, deberán ser analizadas en el comité técnico, con la finalidad de generar respuesta por escrito a los peticionarios. Para lo anterior las solicitudes deberán contar con los siguientes soportes:

- El acta donde se confirma la accesibilidad vehicular al predio levantada.
- La licencia de construcción vigente del predio.

**Información por suspensión de acceso a garajes**

En caso de requerirse en la etapa de mantenimiento, el contratista informará oportunamente, con al menos una semana de anticipación, en caso de obedecer a obras programadas, sobre la suspensión de acceso a garajes, con el fin de realizar las gestiones pertinentes para garantizar el acceso a los mismos. Para ello, el contratista suministrará la información respectiva sobre los parqueaderos disponibles que se encuentran en zonas aledañas, de manera que se afecten lo mínimo posible las dinámicas de tiempo y desplazamiento de los residentes.

**Acta de compromiso**

En caso de requerirse en la etapa de mantenimiento, el Contratista, 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.

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.

**Levantamiento de registro fílmico de andenes, fachadas y de las vías que serán empleadas como desvíos.**

En caso de requerirse en la etapa de mantenimiento, 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, en compañía del representante legal o presidente de Junta de Acción Comunal del barrio o comunidad que pueda verse afectada. Se registrará el estado actual de las vías, de tal forma que cuando finalice la etapa de construcción, estas se dejen en el mismo o mejor estado en el que se encontraban al inicio de obra.

En caso de requerirse en la etapa de mantenimiento, 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.
- Se aclara que 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, este deberá remitirla a la alcaldía localidad 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.

**Actas de adecuación de las bajantes de aguas lluvias**

En caso de requerirse en la etapa de mantenimiento, el contratista deberá realizar verificación en campo para identificar los posibles predios en los cuales se dé un manejo inapropiado de las aguas lluvias que podrán afectar el espacio público construido.

El Contratista debe garantizar información a la comunidad sobre la necesidad de adecuación de las bajantes de aguas lluvias. Por tanto, en caso de requerirse en la etapa de mantenimiento, se debe elaborar un comunicado informativo donde se divulgue la necesidad de adecuar apropiadamente las bajantes de aguas lluvias. La distribución del comunicado se realizará de acuerdo al cronograma aprobado por interventoría y según los parámetros del IDU.

En caso de requerirse en la etapa de mantenimiento, durante la construcción de las obras correspondientes a espacio público, la comunidad afectada no se ha manifestado sobre el tema, el Contratista deberá enviar un oficio personalizado a los propietarios, solicitando la gestión y dando un plazo perentorio e indicando, que en caso de respuesta negativa, será reportado ante la Alcaldía Local e Inspección de Policía.

De igual manera, se deberán realizar actividades informativas con los predios en los cuales se identifiquen problemas por la falta de adecuación técnica de las bajantes de aguas lluvias.

### d) Programa de gobernanza para la movilidad

**Alcance**

Con el desarrollo del programa se estima un proceso de coordinación interinstitucional, con el cual se favorezca la puesta en marcha de todas las acciones de diálogo ciudadano y comunicación estratégica durante el desarrollo del contrato, las cuales contarán con el acompañamiento permanente del IDU y la interventoría al contratista. Es importante precisar que la ejecución del programa será permanente, toda vez que las acciones a desarrollar son de corto, mediano y largo plazo.

**Objetivo**

Garantizar las acciones necesarias para la coordinación y el trabajo de articulación interinstitucional antes, durante y después de la ejecución del proyecto de la Troncal.

**Criterios para la gestión y articulación interinstitucional**

- ✓ Gestión y articulación interinstitucional: En caso de requerirse y conforme a los lineamientos de la metodología de la articulación interinstitucional realizada por el contratista en la fase de mantenimiento, realizará gestiones de articulación interinstitucional, según la necesidad y las actividades de mantenimiento a desarrollar.

- ✓ El Contratista deberá presentar una metodología de trabajo en el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, actualizada para el desarrollo de las actividades del grupo, que incluya el que, cómo, por qué, para qué, con qué, cuando, entre otros aspectos que permita el seguimiento a la interventoría de las acciones a desarrollar con cada uno de los sectores de la administración distrital.

- ✓ El Contratista deberá tener los soportes correspondientes a la gestión interinstitucional realizada con cada uno de los sectores de la administración distrital.

- ✓ El Contratista debe establecer contacto con otros contratistas y/o responsables de otros proyectos de infraestructura nacional y/o distrital cercanos a la Troncal, para coordinar las acciones de gestión de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para el Desarrollo Urbano.

- ✓ El Contratista deberá en todos los comités de seguimiento presentar los avances y dificultades en el proceso de articulación interinstitucional.

- ✓ El Contratista contará con la disposición necesaria de recursos y equipos para la periodicidad de la ejecución del programa.

- ✓ El Contratista deberá apoyar al IDU en los procesos de coordinación con las entidades del sector cultura y recreación encaminadas a la cultura ciudadana y la apropiación ciudadana del nuevo desarrollo urbano de carácter, deportivo, recreativo, turístico, cultural y patrimonial.

- ✓ El Contratista deberá seguir los lineamientos establecidos por el IDU.

- ✓ El Contratista deberá apoyar al IDU en las acciones de coordinación con las Alcaldías Locales para los procesos de información sobre el desarrollo de las actividades del grupo, así como en la definición de posibles rutas de articulación con la Secretaria Distrital de Planeación y las curadurías con el ánimo de establecer actividades relacionadas con el tratamiento de culatas para la apertura de fachadas, tal como se describe en el programa de manejo al paisaje urbano y residual. Así mismo, en las acciones encaminadas a prever, controlar y sancionar a los infractores que incumplan el Código de Policía en temas relacionados con las

ventas ambulantes, robos callejeros, presencia de habitantes de calle y otros actos que puedan representar inseguridad en el sector de la obra.

- ✓ El Contratista deberá articular acciones de prevención de posibles impactos de inseguridad y convivencia que traiga el desarrollo de las obras, la cual deberá involucrar recomendaciones de las empresas de seguridad privada de las edificaciones alrededor del proyecto, Consejos Locales de Seguridad, Policía y todas aquellas que la ciudadanía ha manifestado en las diferentes reuniones.

- ✓ En dado caso de que existan planes parciales, el Contratista deberá coordinar con los profesionales necesarios las acciones de diálogo ciudadano y comunicación estratégica.

- ✓ El contratista deberá promover procesos de articulación con entidades públicas y privadas, según el alcance institucional para la mitigación, potenciación y/o corrección de impactos durante todas las etapas del proyecto.

**Sector: Desarrollo económico**

Para la etapa de mantenimiento, la coordinación con este sector está encausada en vinculación de mano de obra.

- **Mano de obra no calificada y población vulnerable**

Con el fin de dar cumplimiento al 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”, el Instituto de Desarrollo Urbano busca generar oportunidades laborales para un porcentaje de la población que conlleve al mejoramiento de las condiciones socio- económicas y, por ende, al mejoramiento de su calidad de vida.

En consecuencia, el Contratista, en el marco de la responsabilidad social, deberá contratar como mínimo el 5% del total de trabajadores vinculados de mano de obra no calificada, de la población vulnerable, conforme al Decreto Distrital 380 de 2015. Para ello, el Contratista deberá realizar la gestión correspondiente ante la Secretaria de Desarrollo Económico, con el área de formación para el trabajo y Desarrollo Humano, para dar cumplimiento al protocolo establecido por dicha entidad.

- **Mano de obra no calificada de la localidad**

El Contratista deberá contratar como mínimo el cuarenta por ciento (40%) del personal de mano de obra no calificada para la obra, estableciendo que su domicilio se encuentre en las Localidades por las cuales atraviesa el proyecto y en caso de no completar el porcentaje, puede hacerlo extensivo a otras localidades más cercanas, con previa aprobación por la Interventoría y avalado por el IDU. El contratista deberá garantizar la vinculación de personas víctimas del conflicto armado, mediante el certificado vigente, generado por la Alta Consejería para las Victimas y/o la entidad que en su momento haga sus veces.

El contratista podrá acudir a otras acciones en búsqueda del personal de mano de obra, a través del contacto directo con las entidades, así como con juntas de acción comunal, consejos de administración, organizaciones ciudadanas, entre otras. Podrá consultar plataformas virtuales de hojas de vida. Así mismo, en las diferentes reuniones con la ciudadanía podrá dar a conocer la estrategia de vinculación laboral.

El contratista deberá garantizar la vinculación del 2% de la mano de obra no calificada para la obra, por cada grupo, de personas víctimas del conflicto armado que su domicilio se encuentre en las Localidades por las cuales atraviesa el proyecto, mediante el certificado vigente, generado por la Alta Consejería para los derechos de las Víctimas la paz y la reconciliación de la Alcaldía de Bogotá y/o la entidad que en su momento haga sus veces. En caso de no completar el porcentaje, puede hacerlo extensivo a otras localidades cercanas, con previa aprobación de la Interventoría y avalado por el IDU. Para ello, el Contratista de cada grupo, deberá realizar la gestión correspondiente ante la Alta Consejería para los derechos de las Víctimas la paz y la reconciliación de la Alcaldía de Bogotá y/o la entidad que en su momento haga sus veces.

El contratista está obligado al cumplimiento de los porcentajes establecidos de vinculación de mano de obra no calificada y vulnerable, y de llevar el respectivo seguimiento mediante el diligenciamiento de los formatos para ello establecidos. El Contratista y la Interventoría deberán informar en los comités acerca de los avances realizados de esta gestión y presentar los soportes en los informes mensuales presentados a la Interventoría, quién tendrá la obligación de revisarlos y aprobarlos para presentarlos ante el IDU y en caso de requerir ampliar las localidades para la vinculación de mano de obra no calificada, podrá hacer la respectiva solicitud a la interventoría y será estudiada para su aceptación por el IDU.

**Sector: Movilidad**

Las acciones a desarrollar con el sector Movilidad está relacionado con todas las acciones necesarias para los procesos de socialización del Plan de Manejo de Tráfico-PMT, por consiguiente, el contratista debe garantizar que se informe de manera oportuna a la comunidad afectada por los cambios en el PMT.

En caso de requerirse, el contratista deberá implementar el esquema de socialización del PMT aprobado por la Secretaria Distrital de Movilidad, con residentes, entidades públicas, privadas, salud y educación, de acuerdo a las actualizaciones que se den en el PMT, durante la ejecución del proyecto.

En el caso particular de los comerciantes, industriales, servicios y empresarios, el contratista establecerá las acciones necesarias para facilitar el acceso por parte de clientes, los procesos de cargue y descargue de mercancía, de acuerdo a lo establecido en el PMT. Estas acciones deberán ser socializadas oportunamente.

**Manejo de servicios públicos**

En caso de requerirse en la etapa de mantenimiento, el contratista debe acompañar los procesos de coordinación, articulación e implementación de las acciones con las empresas públicas, relacionados con la alteración de las actividades cotidianas asociadas al desarrollo del proyecto, respecto a la prestación de servicios públicos.

En dado caso que se presente la suspensión de algún servicio de manera programada y/o accidental, el contratista deberá informar a la comunidad y notificar de manera inmediata a la empresa prestadora del servicio, con el objeto de recibir respuesta ágil, rápida, oportuna y efectiva de la solución al inconveniente. De igual manera deberá realizar el reporte del incidente a la interventoría y al IDU. El contratista dentro de 24 horas deberá dar solución al inconveniente presentado.

Los mecanismos de información de dichas suspensiones, pueden ser a través de piezas impresas, emisoras comunitarias y/o institucionales, redes sociales, o plataformas virtuales, llamadas telefónicas y presencialmente, por lo cual, el contratista deberá soportar a través de formatos establecidos que se informó a todos los predios afectados.

**Sector: Educativo**

En caso de requerirse en la etapa de mantenimiento, el contratista deberá garantizar todas las condiciones de seguridad peatonal y de coordinación con las instituciones que prestan servicios educativos durante el desarrollo de la intervención.

**Sector: Salud**

En caso de requerirse en la etapa de mantenimiento, el contratista deberá brindar especial atención a solicitudes relacionadas con las alteraciones en las condiciones de accesibilidad de ambulancias y peatones a las entidades prestadoras de servicios de salud.

## 13.2 LÍNEA ESTRATÉGICA: COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

**Alcance**

Teniendo en cuenta que durante los procesos participativos realizados, se evidenció la importancia de mantener a la comunidad informada permanentemente sobre el desarrollo de los proyectos que se realizan en la ciudad. Es importante que durante esta etapa el Contratista conozca la estrategia de comunicación definida por la Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC), sus canales y piezas de divulgación que den cuenta de los avances de ejecución de la obra de acuerdo con las directrices de la Dirección General.

**Objetivo**

Dar uso estratégico a los contenidos, canales comunicacionales y piezas de divulgación incluidas en el apéndice de manera eficiente, organizada y que tenga el propósito de informar, sensibilizar, movilizar y transformar imaginarios negativos sobre el desarrollo del proyecto, implementando una comunicación incluyente, que tenga en cuenta la población con discapacidad y dándole uso a las nuevas tecnologías para masificar los mensajes definidos y producidos por el IDU y así impactar toda la ciudad.

### a) Programa de información para el desarrollo del proyecto

El contratista deberá alinearse con la estrategia de comunicaciones de la Entidad y con el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, que será aprobada por la interventoría y avalada por el IDU, con el fin de garantizar que los actores sociales del área de influencia cuenten con canales de información oficial para participar activamente en el seguimiento a las diferentes actividades del Proyecto. En la estrategia el contratista deberá definir las piezas a utilizar, la distribución de las cantidades de las piezas de comunicación, los contenidos, la población, los medios de comunicación comunitarios y demás elementos para aportar con la alineación de la estrategia de comunicación.

En caso de requerirse en la etapa de mantenimiento, el Contratista deberá asistir con su profesional de Comunicaciones a una reunión de articulación mensual con la Oficina Asesora de Comunicaciones y la Oficina de Atención al Ciudadano para definir las acciones a implementar en el proyecto, tanto de la creación de contenidos, los usos efectivos de canales de comunicación, piezas de divulgación y estrategia de medición de impacto que se ejecutarán en el desarrollo de este.

En las reuniones de articulación se definirán las acciones a ejecutar y se definirán los lineamientos que concretarán la puesta en marcha la alineación con la estrategia de Comunicaciones del IDU, así como su seguimiento.

Criterios para las estrategias contempladas en el programa de información para el desarrollo del proyecto:

- ✓ El Contratista para la elaboración de las piezas de divulgación deberá seguir el procedimiento establecido por la Interventoría, Oficina Asesora de Comunicaciones y la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU.

- ✓ Las piezas de comunicación de Información ciudadana o comunicados y las piezas de comunicación de invitación o convocatoria a reuniones y comités, deberán ser elaborados por el Contratista y aprobados por la Interventoría, bajo los lineamientos de la Oficina de Asesora de Comunicaciones del IDU, estos deberán ser enviados por la Interventoría al correo volantesidu@gmail.com para su respectiva validación, previa aceptación de coordinador social del IDU.

- ✓ En la Oficina de Asesora de Comunicaciones del IDU el Contratista podrá solicitar los formatos establecidos para dichos trámites y protocolos de comunicación. Las solicitudes puntuales deben ser enviadas al correo solicitudesoac@idu.gov.co.

- ✓ En caso de no contar con un equipo propio para los temas relacionados con el proyecto, la Oficina de Comunicaciones del IDU requiere de ocho (8) días hábiles para el diseño de las piezas de divulgación.

- ✓ El contacto y gestión con el IDU para el diseño de las piezas de divulgación y sus aprobaciones respectivas será responsabilidad del Contratista y la Interventoría.

- ✓ El IDU a través de la Oficina de Comunicaciones, es la única instancia autorizada para dar declaraciones de prensa, por lo tanto, ninguna persona del Contratista o

de la Interventoría puede hacerlo; dado el caso que se solicite por algún medio de comunicación deberá informarse y solicitarse directamente al IDU.

- ✓ Para todas las entregas y/o distribución de piezas de divulgación el Contratista deberá diligenciar el formato de control de entrega correspondiente.

- ✓ Cualquier pieza de divulgación que sea necesaria implementar para la información y desarrollo de actividades técnicas entre las que se encuentran las relacionadas con Tráfico, deben ser aprobadas por la Interventoría y la Oficina de Asesora de Comunicaciones del IDU, de acuerdo a los procedimientos establecidos por ésta.

- ✓ Entregar al equipo de Canales de Atención a la Ciudadanía del IDU, copia de las diferencias comunicaciones que se entregan a la comunidad.

- ✓ Divulgación del proyecto en el área de influencia directa y aferente.

**Valla informativa**

El Contratista instalará cuatro vallas móviles, de acuerdo a las condiciones para su ubicación, por cada grupo

Este elemento de divulgación debe estar ubicado en espacio público al inicio y final de la obra, en la que se visualizará los beneficios que tiene para la ciudad el mantenimiento de la troncal y los resultados de la conversación y el diálogo con la ciudadanía.

**Volante de información**

Son piezas de divulgación que informan a la población sobre las características y temas relacionados con el Proyecto. Esta distribución se contempla predio a predio en el Troncal, 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 Asesora de Comunicaciones.

Estas piezas de divulgación se entregarán de acuerdo con la programación del contrato específicamente para:

- ✓ Cuando se requiera para el apoyo de las actividades del programa de Formación y Cultura Ciudadana; convocatorias a talleres, material de apoyo para los talleres o cualquier acción del programa.

- ✓ Cuando se requiera para el apoyo de las actividades del programa Servicio a la Ciudadanía

- ✓ Cuando se inicien obras puntuales y previo a la instalación de los cerramientos de obra.
- ✓ Cuando se adelante intervención del espacio público.
- ✓ Cuando se presente intervención del tráfico vehicular.
- ✓ Cuando se programen cortes de los servicios públicos.
- ✓ Cuando se limite el acceso a los predios por intervención del espacio público o de vías, entre otros.
- ✓ Cuando con ocasión de una contingencia, se afecte la cotidianidad de la comunidad.

Por otro lado, el Contratista deberá elaborar y distribuir volantes, infografías y afiches, de la siguiente manera:

- ✓ Plegable de Sostenibilidad: El contratista deberá implementar la entrega de plegables de sostenibilidad, donde se presentarán los resultados y beneficios de la obra; además de las acciones que adelanta el IDU en el diálogo, conversación, formación y participación ciudadana, de manera que motive e invite la comunidad a hacer parte del proceso de revitalización urbana de la ciudad, que si bien es cierto parte de transformaciones físicas, requiere en gran medida de la transformación cultural de los ciudadanos en el modo de ver y vivir la ciudad, en sus actitudes personales y colectivas en pro del cuidado y conservación de las obras durante el mantenimiento y/u otras para que sean sostenibles en el tiempo.

  Su diseño se ajustará a los parámetros establecidos el IDU y su distribución se realizará durante el último mes de la etapa de mantenimiento. Estos se entregarán en el último mes de ejecución del contrato.

- ✓ Afiches informativos: Son piezas de divulgación mediante las cuales se describen generalidades de la obra, se brinda información acerca del Punto IDU y datos de contacto del Contratista. Estos deben ser instalados en el Punto IDU y Puntos Satélites de Información y se realizará su reemplazo cuando se encuentren deteriorados o cuando existan contenidos de valor a comunicar.

  Deberán contar con las aprobaciones de la Interventoría y las especificaciones del IDU, para lo cual el Contratista deberá solicitarlas a la entidad, previa aprobación de la Interventoría. Estas piezas se instalarán en los Puntos Satélite de Información, en los Puntos IDU del proyecto, en alcaldías locales, centros comerciales, centros educativos y en espacios estratégicos identificados por el contratista. Su instalación se realizará dos semanas antes del inicio de la etapa constructiva.

**Piezas de divulgación según las necesidades de los programas o el proyecto**

**Tabla 3 Paquetes de piezas mínimas de divulgación**

| GRUPO | Volante inicio | Volante de información | Volante de avance de obra | Plegable de finalización de obra | Afiches informativos | Volante convocatoria | PMT |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 7000 | 15000 | 7000 | 7000 | 500 | 15000 | 10000 |
| 2 | 7000 | 15000 | 7000 | 7000 | 500 | 15000 | 10000 |
| 3 | 5000 | 10000 | 5000 | 5000 | 300 | 10000 | 10000 |
| 4 | 5000 | 10000 | 5000 | 5000 | 300 | 10000 | 10000 |
| 5 | 5000 | 10000 | 5000 | 5000 | 250 | 10000 | 10000 |
| 6 | 7000 | 15000 | 7000 | 7000 | 300 | 15000 | 10000 |
| 7 | 7000 | 15000 | 7000 | 7000 | 500 | 15000 | 10000 |
| 8 | 7000 | 15000 | 7000 | 7000 | 300 | 15000 | 10000 |
| 9 | 7000 | 15000 | 7000 | 7000 | 500 | 15000 | 10000 |

Estas piezas de divulgación serán utilizadas de acuerdo a las necesidades del proyecto, teniendo como base las acciones descritas en el programa de Información para el desarrollo del proyecto, por cada grupo.

La entrega de piezas de divulgación debe contar con su respectivo registro fotográfico y debe contar con soportes de entrega (listados, fotografías, videos, actas, etc).

**Puntos Satélites de Información –PSI**

El Contratista deberá implementar Puntos Satélites de Información – PSI, entendidos como equipamientos urbanos o puntos de encuentro ciudadano, ubicados en diferentes puntos de las localidades beneficiadas por donde atraviesa el Proyecto y la disponibilidad de material para puntos estratégicos de la ciudad que se definan por el IDU, difundiendo por medio de volantes, afiches, comunicados, plegables, cuñas, videos, información del proyecto.

Los Puntos 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, centros culturales, centros comerciales, centros educativos, entre otros. Para este proyecto se tiene contemplado la instalación de mínimo diez (10) Puntos Satélites de información, por cada grupo.

En estos Puntos el Contratista deberá adelantar una gestión con los representantes de las entidades o instituciones, con el fin de instalar en un lugar visible y estratégico del sitio piezas visuales; así mismo, dejará volantes para que las personas que visitan el lugar los recojan y se informen del proyecto, de sus avances técnicos y del proceso de formación y participación ciudadana.

Se aclara que las sedes de las JAC serán prioritarias para la disposición de la información y que en todo caso se podrá recurrir a otros equipamientos para la ubicación de los puntos siempre guardando relación con la cantidad exigida y previa aprobación de la Interventoría asignada.

La instalación de los puntos satélite de información, se deberá realizar dos semanas antes del inicio de la etapa de mantenimiento y su actualización se deberá realizar cada mes y/o cuando se produzcan piezas de divulgación del proyecto o comunicados extraordinarios, lo anterior no exime al Contratista de realizar el seguimiento semanal respectivo y diligenciar el formato de control de puntos satélites definidos, en los formatos diseñados por el IDU.

Se debe gestionar que esta información también se encuentre de forma permanente en las Alcaldías Locales directamente afectadas por la ejecución del proyecto y cada mes de debe hacer una inspección física de estos elementos para saber si en efecto fueron retirados por los ciudadanos y realizar la reposición de los mismos. Así mismo se producirá información general y puntual del proyecto para divulgar en pantallas de las alcaldías.

**Divulgación del Plan de Manejo de Transito - PMT**

- Volante de información PMT: Es necesario la distribución de volantes del Plan de Manejo de Tráfico (PMT), ya que es una Troncal vital de movilidad para los ciudadanos; por tal razón, se debe 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 y den el apoyo esperado. Esta deberá referirse a las condiciones del tránsito, a la obra y a la necesidad de apoyo y colaboración de la población, de acuerdo con los requerimientos establecidos y correspondientes a Tráfico. Para la realización de la divulgación del PMT deberá tenerse en cuenta lo señalado en el Manual de identidad visual del IDU.

  Las actividades de divulgación del PMT, señalización provisional 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.

  Estas piezas de divulgación deberán ser diseñadas e impresas de acuerdo con el Manual de Identidad Visual del IDU, 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.

  El Contratista deberá demostrar la entrega de todos los volantes con el diligenciamiento del formato establecido por el IDU.

  La entrega se realizará así:

  - Predio a predio en el área de influencia del proyecto.
  - 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.

- Alcaldías locales
- Y/o aquellos lugares que el IDU junto con la interventoría consideren pertinentes dada la importancia del proyecto.

La información comprende tres fases importantes, durante el período de ambientación del inicio de las obras, es decir en el último mes de la etapa de mantenimiento que corresponde a mensajes informativos y de sensibilización hacia la obra y colaboración de la ciudadanía. Antes de las obras: Duración y tipo de obra, desvíos y precauciones a tomar y durante las obras: Desvíos y precauciones.

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 en el término de diez días calendario, antes de los tiempos de distribución, los contenidos para dicha pieza de comunicación deberá ser revisada y aprobada en el comité técnico del Contrato, la Interventoría y el IDU, la información base para el diseño será suministrada por el área de tráfico; estos volantes deberán contener información general y clara sobre el PMT a implementar y su distribución deberá realizarse en todos y cada uno de los predios ubicados sobre las vías que serán utilizadas como desvíos y a la población indicada.

Para el caso de las empresas de transporte público se deberá enviar 50 unidades del PMT por cada entrega, a las empresas que transiten por la Troncal.

El Contratista distribuirá información también a conductores y usuarios de la Troncal, en el Punto IDU, info IDU, Puntos Satélites de Información (PSI), residentes, comerciantes, asociaciones, agremiaciones, Juntas de Acción Comunal, organizaciones cívicas comunitarias y empresas de transporte público, y demás, en el mes anterior al inicio de las obras. Su distribución se hará de forma permanente.

Por otro lado, el Contratista deberá informar sobre la implementación del PMT de manera oficial al Consorcio encargado de la recolección de residuos sólidos que opera para la zona a intervenir.

- Plegables para divulgación del PMT, señalización y desvíos: El Contratista distribuirá plegables informativos del PMT, señalización provisional y desvíos, en puntos que serán propuestos por el Especialista de Tránsito competente con el aval correspondiente. Estas piezas divulgativas deben ser distribuidas principalmente a conductores y usuarios de la Troncal, en el Punto IDU, Puntos Satélites de Información (PSI), residentes, comerciantes, asociaciones, agremiaciones, Juntas de Acción Comunal, organizaciones cívico-comunitarias, centros educativos y empresas de transporte público, y demás, en el mes anterior a inicio de las obras. Su distribución se hará durante el último mes de la etapa de mantenimiento.

*Otros medios*: el Contratista difundirá información, previa aprobación de la Interventoría y aceptación del IDU, sobre las fechas de inicio de las actividades constructivas, tiempo estimado de duración de las obras. De manera particular a través de estos medios

(prensa, radio y televisión) se presentarán los desvíos previstos con suficiente anticipación para evitar embotellamientos, al inicio de la etapa de mantenimiento.

**Nota:** Teniendo en cuenta el acceso a las tecnologías de la información y comunicación con las que cuenta la mayor parte de la población localizada o usuaria de la Troncal se implementará el uso del correo electrónico del Punto IDU virtual y las redes sociales del IDU como medio masivo de información frente al PMT, atendiendo los lineamientos y directrices de la Oficina Asesora de Comunicaciones del IDU.

Adicionalmente en coordinación con el IDU, el Contratista deberá gestionar que esta información esté disponible en la página oficial del IDU, o Secretaría de Movilidad y del proyecto en caso de implementarse página exclusiva del proyecto.

## 14. 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 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.

### b) Reporte periódico

Quincenalmente el Contratista remitirá vía correo electrónico a la Interventoría el informe de gestión de actividades de gestión de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para el Desarrollo Urbano, 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 para el Desarrollo Urbano a la luz de los indicadores establecidos.

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

### c) Informe Mensual

El Contratista entregará un informe mensual de actividades en medio físico 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 tomara 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, 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 la Interventoría y avalados el IDU.

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

- ✓ Identificación: Información de identificación del proyecto, Interventoría y Contratista.
- ✓ Introducción.
- ✓ Líneas estratégicas: el contratista desarrollará las actividades realizadas en el mes por cada uno de los programas de las líneas estratégicas, incluirá los indicadores formulados que apliquen en el mes reportado.
- ✓ 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, registro fílmicos en medio magnético y todo aquello que el IDU y la Interventoría consideren pertinente.

Durante el último mes de la etapa de mantenimiento el Contratista deberá presentar un informe general en el cual se realizará un análisis general de la gestión adelantada y una evaluación de todos y cada uno de los programas y proyectos implementados en el sistema de gestión de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para el Desarrollo Urbano, 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 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 – Bachué

El contratista diligenciará toda la información correspondiente al componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para el desarrollo urbano en el aplicativo Bachue - atención al ciudadano, en tiempo real a través de la página web, una vez se desarrollen las actividades anexando los soportes correspondientes, previa aprobación de la interventoría.

### e) Informe final de gestión

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

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

A continuación se relacionan los principales requisitos exigidos para la presentación del consolidado de gestión Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para el desarrollo urbano:

- ✓ 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 contratista, incluirá consolidados e indicadores de cumplimiento 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.

Se deben analizar y evaluar los resultados de la gestión del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para el Desarrollo Urbano 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.

### f) Aprobación de documentos

Los criterios a tener en cuenta para la aprobación de documentos por parte de la interventoría son oportunidad y calidad.

Entendiéndose por 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 del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para el Desarrollo Urbano, 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 apéndice y los lineamientos dados por el IDU.

### g) Comités de seguimiento

El seguimiento del desempeño del Contratista será verificado en los comités de seguimiento que se deberán realizar como mínimo quincenalmente y en los comités técnicos - 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.

## 15. COSTOS DE DIALOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATEGICA PARA LA ETAPA DE MANTENIMIENTO

- ✓ **Sistema de Calificación**

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 índices de cumplimiento realizados 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 quincenalmente y la calificación mensual.

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 el desacuerdo 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 a los índices de cumplimiento 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 sola 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 dialogo ciudadano y comunicación estratégica efectuado 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 índices de cumplimiento realizadas por la interventoría tendrán los siguientes criterios:

- En caso de ítem no calificables en el periodo, no se asignara 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 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.
- La línea base de estos indicadores estará determinada por las acciones propuestas en cada uno de los programas del presente Apéndice y corresponderán al cumplimiento de los objetivos generales del apéndice y a los lineamientos de las líneas estratégicas.

## 15.1 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 aplicaran los indicadores de cumplimiento, teniendo en cuenta como criterios:

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

Los indicadores de cumplimiento 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 apéndice de condiciones, se debe hacer mediante comité extraordinario y nunca en detrimento del mismo, sino buscando su mejoramiento; es decir, no puede eliminarse 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 Apéndice H durante 3 periodos 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.
- Por qué incumpla los requerimientos oficiados por la Interventoría o el IDU.
- 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.

- Incumpla alguno de los ítems del presente Apéndice.

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

Cuando pasaren más de treinta (30) Días Calendario 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 4 Índice 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 de acuerdo con las obligaciones contractuales. | Cumplió | No cumplió | |
| 2 | El personal social permanece en el proyecto el tiempo requerido en el Apéndice social. | Cumplió | No cumplió | |
| 3 | El personal social cumple con las obligaciones establecidas en el Apéndice social. | Cumplió | No cumplió | |
| 4 | El profesional social 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 requisito del apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| **Línea estratégica: Diálogo Ciudadano** | | | | |
| Programa Servicio a la Ciudadanía | | | | |
| 1 | El punto de atención ciudadano funcionó en el horario establecido en el Apéndice social. | Cumplió | No cumplió | |

| ÍTEM | Parámetros Evaluados por Actividad | C1 | C2 | Calificación |
|---|---|---|---|---|
| | | 100% | 0,0% | |
| 2 | Realizó el procedimiento de registro y atención de las PQRS presentadas por la comunidad de acuerdo con los manuales establecidos por la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU. | Cumplió | No cumplió | |
| 3 | Realizó el respectivo seguimiento a las PQRS abiertas durante el período de evaluación. | Cumplió | No cumplió | |
| 4 | Dio respuesta a las PQRS de la comunidad de acuerdo con los tiempos y procedimiento aprobados y establecidos en el Apéndice social. | Cumplió | No cumplió | |
| 5 | Facilitó los respectivos registros físicos correspondientes a las PQRS solicitados por la Interventoría. | Cumplió | No cumplió | |
| 6 | El Contratista conformó el equipo de atención de los recorridos urbanos y realizó los recorridos, de acuerdo a lo establecido en el apéndice social | Cumplió | No cumplió | |
| Programa de Diálogo y Participación Ciudadana | | | | |
| 1 | Realizó la(s) reunión(es) informativa(s) de inicio para mantenimiento con la comunidad del área de influencia del proyecto de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice social. | Cumplió | No cumplió | |
| 2 | El Contratista entregó a la Interventoría la presentación para las reuniones de inicio y/o comités IDU, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice social | Cumplió | No cumplió | |
| 3 | La presentación de la(s) reunión(es) de inicio(s) contenía la información requerida y se entregó de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice social. | Cumplió | No cumplió | |
| 4 | Conformó el número de comité IDU, de acuerdo con los requerimientos establecidos en el Apéndice social. | Cumplió | No cumplió | |
| 5 | El Comité IDU se reunió el número de veces establecidas cumpliendo con los requisitos relacionados en el apéndice social, con el fin de hacer seguimiento a la obra y divulgar información sobre el proyecto. | Cumplió | No cumplió | |
| 6 | Hizo entrega del carné a cada uno de los integrantes del Comité IDU cumpliendo con lo establecido en el manual de identidad visual del IDU, tiempos y requerimientos establecidos en el Apéndice social. | Cumplió | No cumplió | |
| 7 | El contratista realizó las reuniones extraordinarias requeridas en el periodo de acuerdo a lo establecido en el Apéndice | Cumplió | No cumplió | |

| ÍTEM | Parámetros Evaluados por Actividad | C1 | C2 | Calificación |
|---|---|---|---|---|
| | | 100% | 0,0% | |
| 8 | El contratista realizó las actas de socialización requeridas en el periodo de acuerdo a lo establecido en el Apéndice | Cumplió | No cumplió | |
| **Programa Acompañamiento Actividades Técnicas** | | | | |
| 1 | El profesional del área social hizo el acompañamiento al área técnica para la realización de las actividades establecidas en el Apéndice social. | Cumplió | No cumplió | |
| 2 | Se realizó el respectivo inventario de predios objeto de actas de vecindad, de acuerdo con los requisitos establecidos en el Apéndice social. | Cumplió | No cumplió | |
| 3 | Entregó a la Interventoría para su revisión el inventario de predios y metodología para el levantamiento de actas de vecindad. | Cumplió | No cumplió | |
| 4 | Levantó 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 social. | Cumplió | No cumplió | |
| 5 | Realizó 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 social. | 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 social. | 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 social en caso de reclamaciones por afectaciones a predios. | Cumplió | No cumplió | |
| 10 | El profesional del área social 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 social. | Cumplió | No cumplió | |
| 11 | Para el levantamiento de las actas de rampas de acceso vehicular elaboró y distribuyó las piezas de comunicación de información a la comunidad de acuerdo a los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Apéndice social. | Cumplió | No cumplió | |

| ÍTEM | Parámetros Evaluados por Actividad | C1 | C2 | Calificación |
|---|---|---|---|---|
| | | 100% | 0,0% | |
| 12 | Entregó las actas de rampas de acceso vehicular a la Interventoría de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice social. | Cumplió | No cumplió | |
| 13 | Elaboró las actas de compromiso con la comunidad de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice social. | Cumplió | No cumplió | |
| 14 | Se entregó copia de las actas de compromiso a la comunidad, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice social. | Cumplió | No cumplió | |
| 15 | El profesional social 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 social. | Cumplió | No cumplió | |
| 16 | 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 social. | Cumplió | No cumplió | |
| 17 | El personal que realizó las actividades correspondientes al programa de acompañamiento social a actividades técnicas de obra, corresponde al establecido en el Apéndice Social. | Cumplió | No cumplió | |
| Programa de Gobernanza para la Movilidad | | | | |
| 1 | Entregó e implementó una metodología del proceso de gestión y articulación interinstitucional. | Cumplió | No cumplió | |
| 2 | El contratista realizó las gestiones y actividades de articulación interinstitucional. | Cumplió | No cumplió | |
| Desarrollo Económico | | | | |
| 1 | Divulgó los mecanismos de contratación y las vacantes disponibles para el personal de mano de obra no calificada que residan en la localidad (es) de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice social. | Cumplió | No cumplió | |
| 2 | Realizó las gestiones interinstitucionales necesarias para la vinculación de personal de MONCL y cuenta con los respectivos soportes de dicha gestión. | Cumplió | No Cumplió | |
| 3 | Cumplió con el porcentaje de contratación de personal de mano de obra no calificada local para la obra establecido en el Apéndice. | Cumplió | No cumplió | |

| ÍTEM | Parámetros Evaluados por Actividad | C1 | C2 | Calificación |
|---|---|---|---|---|
| | | 100% | 0,0% | |
| 4 | Cumplió con el porcentaje de contratación de población vulnerable, establecido en el Apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 5 | Realizó todas las acciones necesarias que garantizaron la satisfacción de la ciudadanía con la gestión realizada con el sector | Cumplió | No cumplió | |
| 6 | Ejecutó las acciones proyectadas de coordinación interinstitucional | Cumplió | No cumplió | |
| Programa de información para el desarrollo del proyecto | | | | |
| 1 | Elaboró y distribuyó predio a predio las piezas de comunicación, de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice social. | Cumplió | No cumplió | |
| 2 | Elaboró e instaló los afiches con información del contrato de acuerdo con los requisitos establecidos en el Apéndice social. | Cumplió | No cumplió | |
| 3 | Apoyó en la ejecución de la estrategia de contenidos del IDU. | Cumplió | No cumplió | |
| 4 | Elaboró y distribuyó las piezas de información ciudadana o comunicados a la comunidad de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice social. | Cumplió | No cumplió | |
| 5 | Elaboró y distribuyó las piezas de comunicación de información a la comunidad el mismo día de la contingencia relacionada con el corte de servicios públicos (No programados) de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice social. | Cumplió | No cumplió | |
| 6 | Elaboró y distribuyó las piezas de comunicación plan de manejo de tráfico PMT, de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice social. | Cumplió | No cumplió | |
| 7 | 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 social. | Cumplió | No cumplió | |
| 8 | 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 social. | Cumplió | No cumplió | |
| 9 | Instaló el (los) Punto(s) Satélite(s) de Información de acuerdo a los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Apéndice social. | Cumplió | No cumplió | |

| ÍTEM | Parámetros Evaluados por Actividad | C1 | C2 | Calificación |
|---|---|---|---|---|
| | | 100% | 0,0% | |
| 10 | 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 social. | 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 el mantenimiento del proyecto. | Cumplió | No cumplió | |
| 2 | 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 social | Cumplió | No cumplió | |
| 3 | 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 social | Cumplió | No cumplió | |
| 4 | 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 social. | Cumplió | No cumplió | |
| 5 | 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 social. | Cumplió | No cumplió | |

Elaboró:

_____

Greissy Carolina Albarracin Alvarez

Contratista OTC

Aprobó:

_____

Lucy Molano Rodríguez

Jefe Oficina Atención al Ciudadano

Revisó:

_____

Ibith Fernanda Cortés Ardila

Profesional Social OTC