ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Instituto
Desarrollo Urbano

APÉNDICE H

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

VERSIÓN 1

Bogotá D.C., Mayo de 2020

TABLA DE CONTENIDO

1 ESPECIFICACIONES DE GESTIÓN SOCIAL PARA EL DIALOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATEGICA..... **¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
2. OBLIGACIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO DESDE EL COMPONENTE DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA.....5
3. OBJETIVOS.....7
3.1 OBJETIVO GENERAL.....7
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....7
4. NORMATIVIDAD APLICABLE PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA.....8
5. TALENTO HUMANO PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA.....11
6. PRELIMINARES.....12
6.1 DESCRIPCIÓN DE LAS OBLIGACIONES A EJECUTAR EN PRELIMINARES PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA.....12
6.2 ANTECEDENTES.....14
6.3 INFORME DE PRELIMINARES.....14
7. ETAPA DE CONSTRUCCIÓN.....15
7.1 DESCRIPCIÓN DE LAS OBLIGACIONES A EJECUTAR EN LA ETAPA DE CONSTRUCCIÓN PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA.....15
8. PLAN DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA.....16
8.1 ESPECIFICACIONES PARA EL PLAN DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA.....16
8.2 METODOLOGÍA Y CRONOGRAMA.....16
8.3 ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES.....17
8.4 LÍNEA ESTRATÉGICA: COMUNICACIÓN ESTRATEGICA.....18
A) PROGRAMA DE INFORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO.....19
8.5 LÍNEA ESTRATÉGICA DEL DIÁLOGO CIUDADANO.....27
B) PROGRAMA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA.....28
C) PROGRAMA DE DIÁLOGO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....31
D) PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO ACTIVIDADES TÉCNICAS.....39
E) PROGRAMA DE CULTURA CIUDADANA.....45
F) PROGRAMA DE GOBERNANZA PARA LA MOVILIDAD.....48
8.6 LÍNEA ESTRATÉGICA: MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN CIUDADANA Y MONITOREO DE IMPACTO.....52
9. REPORTES, SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....56
A) SOPORTES DE GESTIÓN.....56
B) REPORTE PERIODICO.....56
C) INFORME MENSUAL.....56
D) SISTEMAS DE INFORMACIÓN - BACHUE.....57
E) INFORME FINAL DE GESTIÓN.....57
F) APROBACIÓN DE DOCUMENTOS.....58

G) COMITÉS DE SEGUIMIENTO 59
10. COSTOS DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATEGICA 59
11. INDICES DE CUMPLIMIENTO 60

1. Introducción

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 los proyectos, 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 para el Desarrollo Urbano.

El presente Apéndice presenta los programas y actividades para el diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición y monitoreo de impacto de obligatorio cumplimiento para el contratista del proyecto. 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 vial y de 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 sociales del contratista.

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 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 desde el Componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica

- Dar estricto cumplimiento a lo contenido en los siguientes documentos vigentes: 1) Política de Gestión social y Servicio a la Ciudadanía, 2) Manual de atención al ciudadano, 3) Manual de derechos de petición, 4) Instructivo de clasificación de requerimientos ciudadanos 5) Instructivo sistema de gestión de PQRS, 6) Guía de gestión social para el desarrollo urbano sostenible, 7) Manual de Interventoría, adoptados por el IDU, o los que hagan sus veces durante la ejecución del contrato.
- Diseñar y aplicar estrategias de sostenibilidad del proyecto en todas las etapas.
- 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.
- 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.
- Apoyar desde el componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica la promoción de la conformación de las Veedurías Ciudadanas y Especializadas, y la estrategia a desarrollar en el Plan de Veedurías Ciudadanas y Especializadas: Programa de Participación y Comunicación alrededor del Acuerdo 724 de 2018 “Por el cual se establece el cobro de una contribución de valorización por beneficio local para la construcción de un plan de obras, y se dictan otras disposiciones”.
- Garantizar el acompañamiento desde el componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica al desarrollo de las actividades derivadas de la constitución de la veeduría ciudadana para el proyecto.
- Elaborar la metodología y cronograma para el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para cada línea estratégica y programa. Así como su evaluación periódica, tomando las medidas correctivas y su actualización.
- Elaborar, revisar, implementar, hacer seguimiento, evaluar y realizar acciones de mejora, con el acompañamiento de la interventoría y bajo los lineamientos del IDU, del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, durante la ejecución del contrato (etapas de estudios, diseños, reconstrucción, 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 para el Desarrollo Urbano, 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 todas las etapas del contrato.
- 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 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 para el desarrollo urbano y demás 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 deberá realizarse oportunamente 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 las presentaciones objeto de las reuniones participativas con la comunidad y las Veedurías Ciudadanas, 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.
- Convocar a la comunidad, las Veedurías Ciudadanas, la interventoría, IDU y las partes interesadas a asistir y participar de las reuniones informativas de acuerdo con lo exigido en el contrato
- El Contratista deberá disponer de una bitácora social de obra en la etapa de construcción, 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.
- Para el desarrollo del proyecto el contratista deberá realizar mesas de trabajo y acciones articuladas con el proyecto.

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

3. Objetivos

4. 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 de todas las etapas del proyecto.

5. Objetivos específicos:

6. Informar

- Mantener informada a la ciudadanía y a las Veedurías Ciudadanas 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.
- Establecer canales de comunicación con las Veedurías Ciudadanas conformadas para el seguimiento del proyecto.
- Generar contenidos de valor acerca de los beneficios que tiene para la ciudadanía la construcción del proyecto.

7. 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 oportuna a las PQRSD ciudadanas.
- Promover acciones de corresponsabilidad para la transformación física del territorio a través del relacionamiento con la ciudadanía.

8. Articular

- Consolidar y dinamizar estrategias de gobernanza para la coordinación y el trabajo colaborativo interinstitucional en el avance del proyecto que potencien la transformación integral del territorio.
- Articular de forma permanente con cada uno de los actores, organizaciones, equipamientos e instituciones interesados en el desarrollando el proyecto.

9. Apropiar y Sostener

- Implementar estrategias de participación ciudadana que fortalezcan la planeación participativa, el control social y la incorporación de las recomendaciones urbanísticas, elaboradas conjuntamente con las áreas técnicas de la Entidad y la comunidad.
- 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.

10. 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.
- Manual de interventoría vigente.
- Plan de Veedurías ciudadanas y Especializadas: Programa de participación y comunicación alrededor del Acuerdo 724 de 2018 “Por el cual se establece el cobro de una contribución de valorización por beneficio local para la construcción de un plan de obras, y se dictan otras disposiciones”.

El 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.

11. Talento Humano para el Diálogo Ciudadano y la Comunicación Estratégica

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.

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

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

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

Las hojas de vida de los profesionales que conformarán el equipo de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del 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 de productos y actividades, del programa de gestión o de la metodología aprobada para la ejecución del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégicas, durante el desarrollo del contrato.

Si durante la ejecución del Contrato se produce cambio en el personal este podrá ser remplazado siempre y cuando cumpla con los requerimientos establecidos en el anexo técnico de personal; el cambio debe ser justificado y reportarse por escrito 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 vigente y disponible en https://www.idu.gov.co/page/plantilla-comunicaciones.

6. Etapa - Preliminares

6.1 Descripción de las Obligaciones a Ejecutar en Etapa - Preliminares 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, 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.

- Inventario de predios, metodología y cronograma para el programa de acompañamiento de actividades técnicas: en la etapa de preliminares el Contratista debe identificar el número de predios a los cuales se le realizará las actas de vecindad y el inventario de garajes, la determinación del número de actas es responsabilidad del o los profesionales del área técnica quienes, de acuerdo con sus conocimientos, criterio y nivel de intervención, proporcionarán esta información por medio de memorando interno al profesional social para que este los incluya en el componente social de apoyo a actividades técnicas.

El contratista deberá entregar a la interventoría para su aprobación y posterior aceptación del IDU, segundo (2) mes de firmada el acta de inicio del contrato, el inventario de predios, metodología y cronograma para el programa de acompañamiento a actividades técnicas 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 entregados en estudios y diseños 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.

El Contratista a través de recorridos en campo, elaborará, complementará y / o actualizará el inventario y caracterización de los predios que permanecerán en el área de influencia directa del proyecto respecto del cual sistematizará y presentará la siguiente información: dirección del predio, propietario o nombre de la edificación, estrato, tipo de edificación(casa, edificio, local, otro cual), altura (número de pisos), uso del predio (económico-cual, residencial, institucional, deshabitado, mixto), inventario-número de (garajes, locales, apartamentos, locales, zonas comunes, otro cual), número de accesos (peatonales, vehiculares), terrazas (si/no), sótanos (si/no), observaciones.

- 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.

- 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 realizar mesas de trabajo y articulación con el proyecto.

6.2 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 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.

6.3 Informe de Preliminares

Al finalizar la etapa de preliminares, dentro de los cinco días hábiles siguientes, el contratista 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 preliminares.
- 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 preliminares, 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 preliminares de la interventoría

7. Etapa de Construcción

7.1 Descripción de las Obligaciones a Ejecutar en la Etapa de Construcción 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, armonizado con los impactos identificados en la etapa de estudios y diseños.

De acuerdo a lo anterior, el contratista debe presentar a la interventoría el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para la ejecución del proyecto, con las acciones a ejecutar en cada línea estratégica y programa establecido en el Apéndice de Diálogo Ciudadano y la Comunicación Estratégica y posteriormente remitirlo al IDU para su aceptación.

En el desarrollo de las actividades del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, el contratista deberá tener en cuenta:

- Dar estricto cumplimiento a lo contenido en los siguientes documentos: 1) Política de Gestión Social y Servicio a la ciudadanía 2) Manual de atención al ciudadano, 3) Manual de derechos de petición, 4) Instructivo de clasificación de requerimientos ciudadanos 5) Instructivo sistema de gestión de PQRS, 6) 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.
- Implementar todas las acciones y actividades necesarias del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.
- 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.
- 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.

8. Plan Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica

8.1 Especificaciones para el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica

El Apéndice presenta los programas y actividades para las tres líneas estratégicas de Diálogo Ciudadano, Comunicación Estratégica y Medición y Monitoreo de impacto de los proyectos de infraestructura y desarrollo urbano.

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 apuntando a la consecución de 4 objetivos transversales para el diálogo con la ciudadanía: a) informar; b) mitigar; c) articular; y d) apropiar y sostener.

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

Esta metodología y cronograma del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégicas se presentará a los veinte (20) días posteriores a la firma del Acta de Inicio del proyecto. La metodología y cronograma deberán ser aprobadas por la Interventoría y no objetadas por el IDU y contendrán elementos básicos como:

8.2 Metodología y Cronograma

- Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégicas que desarrolle las líneas 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 y los impactos identificados, 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 del Punto 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 de la etapa de construcción.
- Formulación de indicadores 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 mensualmente.
- El contratista deberá articular las estrategias, metodologías, acciones y gestiones con el proyecto.

8.3 Estrategia de Comunicaciones

El Contratista deberá estructurar una estrategia de comunicaciones para el proyecto, armonizada con la estrategia de comunicaciones del IDU. Para ello deberá desarrollar las mesas de coordinación definidas entre el IDU, el contratista y el interventor a fin de garantizar la armonización de un discurso alrededor del proyecto. Así mismo, el Contratista deberá gestionar las piezas de comunicación necesarias para cada etapa, según los parámetros del IDU.

La estrategia de Comunicaciones se estructurará para el proyecto, el cual deberá ser ajustado para cada etapa. En la etapa de construcción se tendrá en cuenta los resultados de las mediciones de percepción.

Estrategia de Comunicaciones contaría con los siguientes criterios:

- En el Plan se realizará la propuesta de distribución de piezas informativas, armonizado con las actividades de diálogo ciudadano.
- El Contratista deberá proponer una estrategia acorde al proyecto, la comunidad y los grupos de interés identificados, con el fin de mejorar los procesos de comunicación asertiva, enfocada en la generación de contenidos.
- Documento de preguntas y respuestas del proyecto.
- Mensajes claves que se deben dar a la comunidad sobre el proyecto.
- identificación de grupos interesados en el proyecto y los mensajes estratégicos para cada grupo identificado.
- Identificación de los beneficios del proyecto y como se van a comunicar a la comunidad.
- Cronograma e indicadores de seguimiento y evaluación.
- La estrategia estará armonizada con las indicaciones del IDU.
- El contratista 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 permanente de todas las acciones relacionadas con la socialización del proyecto y la generación de contenidos.
- Cualquier requerimiento de un medio de comunicación debe ser dirigido de inmediato al IDU para definir cómo debe atenderse en condiciones de calidad y oportunidad. El IDU a través de la Oficina de Comunicaciones, es la única instancia autorizada para dar declaraciones de prensa.
- El Contratista deberá asistir a reuniones de articulación 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.

- 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 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.
- 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 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.
- Estrategia de información, divulgación y promoción de las Veedurías Ciudadanas y demás temas asociados al Acuerdo 724 de 2018.
- La estrategia de comunicación deberá estar articulada con la estrategia del proyecto.

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, como lo son las Veedurías Ciudadanas de los proyectos incluidos en el Acuerdo de Valorización 724 de 2018.

8.4 Línea Estratégica: Comunicación Estratégica

8.4.1 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.

8.4.2 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.

8.5 PROGRAMA DE INFORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO

a. Articulación Contratista, Interventoría e IDU

El Contratista deberá asistir a las reuniones de articulación 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 (preliminares y construcción).
- En caso de requerirse, se realizarán acciones 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.

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

- **Valla informativa**

El Contratista instalará una (1) valla informativa fija y vallas informativas móviles para el proyecto de acuerdo a las condiciones para su ubicación, cuyo diseño 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 del proyecto 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.

- **Volantes de información**

Estos serán utilizados para informar sobre temas relacionados con el Proyecto, estas piezas se distribuirán predio a predio en el proyecto, manzana aferente y vías utilizadas en el PMT, en los Puntos Satélites de Información, Puntos IDU y en otros sitios o lugares que el Contratista considere pertinente. De ser requerido la entrega de estas piezas y la divulgación de la información deberá realizarse en el eje al que pertenezca el proyecto, en el marco del Acuerdo de Valorización 724 de 2018.

Para tal efecto, el Contratista debe solicitar las especificaciones al IDU, atendiendo al protocolo establecido por la Oficina Asesora de Comunicaciones para su aprobación. Y su distribución será de acuerdo a lo establecido en el Apéndice con las características establecidas por la Oficina de Atención al Ciudadano.

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

- Cuando inicien las diferentes etapas del proyecto.
- 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.
- Convocatorias a espacios de diálogo ciudadano y reuniones.
- Inicio de actividades de acompañamiento técnico.
- 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 presente intervención forestal.
- 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.
- Información relacionada con el proceso de cobro de valorización del Acuerdo 724 de 2018.
- Información relacionada con el Plan de Veedurías y la promoción de las Veedurías del Acuerdo 724 de 2018.
- Divulgación de todo tipo de acciones y actividades en el marco del Acuerdo 724 de 2018.

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-negro

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.

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, de Discapacidad; grupos poblacionales (personas con discapacidad, jóvenes, mujeres, personas 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.

Volantes informativos y/o convocatorias: Estos volantes se entregarán a la comunidad con información sobre contingencias, convocatorias e información de interés del proyecto, es decir, ante situaciones no previstas que afecten la cotidianidad de la población, se deberá informar inmediatamente a la población que resulte afectada. El comunicado debe ser entregado en todos los predios del área de influencia, previa aprobación de la interventoría y aceptación del IDU.

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.

Estas piezas podrán ser utilizadas para divulgar la información, actividades, promoción de las Veedurías Ciudadanas y convocatorias en el marco del proceso de cobro de valorización del Acuerdo 724 de 2018.

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.

La información se adelantará a través de la distribución de piezas de divulgación con cinco (5) días de anterioridad al inicio de las intervenciones o menos si la situación lo amerita; para tal efecto el comunicado deberá estar previamente aprobado por la Interventoría, su impresión será: fotocopia a blanco y negro en papel de 75 g o de 90 g y su contenido será aprobado por la Interventoría y el IDU. La información deberá ser consecuente con la programación de obra y los cortes en servicios públicos según los plazos establecidos por las empresas prestadoras de los servicios.

En caso de ser necesario entregar a la comunidad información sobre contingencias, es decir, ante situaciones no previstas que afecten la cotidianidad de la población, particularmente relacionadas con el corte de servicios públicos (no programados), se deberá informar inmediatamente a la población que resulte afectada por la suspensión del servicio y a la empresa prestadora del servicio, para que ésta a su vez tome las medidas a que haya lugar. Cuando la suspensión de los mismos supere las 24 horas, el Contratista deberá proceder a realizar entrega de un comunicado informativo, donde aclare la situación presentada, los tiempos previstos para el restablecimiento del servicio y las medidas de contingencia adoptadas, el comunicado deberá ser entregado en todos los predios del área de influencia, previa aprobación de la Interventoría.

Volante o folleto 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, 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.

Folleto de finalización de obra: Son piezas de divulgación que se entregarán al cumplir el 95% de la ejecución de la etapa de construcción del proyecto. Incluyen información sobre los resultados de las obras, recomendaciones de apropiación y sostenibilidad del proyecto, 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.

Para tal efecto, el Contratista debe solicitar las especificaciones al 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, transeúntes y población en general del área de influencia directa. Así mismo, a líderes comunales, Consejos Locales de Planeación, Consejos Locales de Participación, Consejos Locales de Discapacidad, 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 (personas con discapacidad, jóvenes, mujeres, personas 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, para apoyar las estrategias de formación en cultura ciudadana, sensibilizar a la comunidad sobre el cuidado y apropiación del proyecto. En estas piezas 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 la ejecución del contrato. Estas piezas podrán ser utilizadas para procesos de formación en el marco del cobro de valorización Acuerdo 724 de 2018.

Afiches informativos: Son piezas de divulgación mediante las cuales se describen generalidades de la obra 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 y recibidas por el IDU. 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 de construcción.

- **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, cierres y desvíos, deberán realizarse una vez se obtenga la aprobación por parte de Secretaria Distrital de Movilidad y/o las entidades establecidas en el Comité de Tránsito. Para realizar la divulgación de PMT se deberá contar con el apoyo del área técnica y de tránsito.

Las piezas de divulgación deberán ser diseñadas e impresas de acuerdo a los parámetros de la Oficina Asesora de Comunicaciones del IDU, el Manual de Identidad Visual del IDU y la información del PMT aprobado, considerando los tiempos establecidos por el Instituto para la revisión, diseño y aprobación de las piezas de divulgación.

El Contratista deberá distribuir Piezas de divulgación de PMT durante la obra, diligenciando el respectivo registro en los formatos establecidos para tal fin. La entrega se realizará así:

- Predio a predio en el área de influencia del proyecto.
- Espacio público con afluencia de transeúntes.
- Empresas de transporte público e intermunicipales que tengan rutas por la zona de intervención (En caso de requerirse)
- Juntas de acción comunal.
- Puntos satélites de información instalados.
- Punto IDU
- Alcaldías locales
- Y/o aquellos lugares que el IDU junto con la interventoría consideren pertinentes, dada la importancia del proyecto.

El Contratista estructura los volantes informativos del PMT bajo los lineamientos establecidos por el IDU, los cuales deberán contar con la aprobación de la Interventoría, el contenido para dicha pieza de comunicación deberá ser revisada y aprobada en el comité técnico del Contrato, la Interventoría y el IDU.

Se aclara que la información a la población flotante deberá realizarse en dos entregas por punto en las horas pico de 6 a 8 A.M. y de 5 a 8 P.M, y el Contratista deberá levantar registro fotográfico como soporte de la gestión que deberá ser incluido en el respectivo informe de actividades.

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.

Paquetes de piezas de divulgación para uso según las necesidades de los programas o el proyecto

Las cantidades de piezas mínimas de divulgación exigidas en el capítulo se discriminarán en el Anexo de presupuesto. 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. Las piezas deberán ser entregadas durante la ejecución del contrato, de acuerdo a la estrategia de comunicaciones formulada por el contratista, aprobada por interventoría y avalada por el IDU.

Las piezas de información y comunicación deberán entregarse predio a predio, en caso de no encontrar quien reciba las comunicaciones, volantes, invitaciones etc. El Contratista debe realizar nuevas visitas al predio, local etc. lo cual deberá ser consignado en la planilla de control entrega de volantes con fechas exactas; si a la segunda visita nadie recibe la pieza de comunicación, esta será enviada por correo certificado al predio, cuyo soporte deberá ser entregado en el informe mensual respectivo.

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

El IDU podrá solicitar el uso de piezas de información y divulgación contenidas en el presente Apéndice, para divulgar la información, actividades, promoción de las Veedurías Ciudadanas y convocatorias en el marco del proceso de cobro de valorización del Acuerdo 724 de 2018.

- **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 en la localidad beneficiada por 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, instituciones o establecimientos, 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. El Contratista deberá definir el número de Puntos Satélites de Información, ubicados equidistantes y/o en las alcaldías locales, a lo largo del proyecto, durante la ejecución del contrato.

Su actualización se deberá realizar cada mes y/o cuando se produzcan piezas de divulgación del proyecto o comunicados extraordinarios, por lo cual se debe realizar el seguimiento semanal respectivo y diligenciar el formato de control de puntos satélites definidos mensualmente.

- **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 del proyecto, 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.

8.6 Línea Estratégica del Diálogo Ciudadano

8.6.1 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 manejo al paisaje urbano.

8.6.2 Objetivo

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

8.7 PROGRAMA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

- **Alcance**

Este programa hace parte de la línea estratégica de diálogo ciudadano y de los objetivos de mitigación, 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

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 Indumentaria
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, el cual deberá ser actualizado por el contratista e interventoría.

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 el manual de indumentaria.

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

El Contratista deberá disponer e instalar un (1) Punto de Atención al Ciudadano, denominado Punto IDU, dentro del área de influencia del proyecto a una distancia razonable de la implantación del puente, donde se ubicarán los siguientes canales de comunicación: escrito, telefónico, presencial y virtual desde el inicio del proyecto, al primer mes de firmada el acta de inicio del contrato y previa aprobación de la interventoría y del IDU; en el cual se brindará información y atención a la comunidad que lo requiera. El punto de atención tendrá un aviso de identificación de acuerdo a los parámetros de divulgación establecidos por el IDU, en un lugar visible.

El horario de atención del punto IDU deberá ser propuesto por el Contratista y aprobado por la Interventoría y por el IDU, atendiendo a las necesidades del proyecto y de la comunidad. El número de horas de atención 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.

La ubicación, número telefónico, correo electrónico y horario de atención del punto IDU y de la atención a la ciudadanía en los recorridos urbanos, deben ser divulgados a la comunidad ubicada en

el área de influencia directa del proyecto y a las autoridades locales.

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 en una escala pertinente para el proyecto, 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.

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.

Recorridos Urbanos

Los recorridos urbanos tienen como propósito desarrollar actividades informativas y de diálogo con la ciudadanía para generar espacios de conversación y diálogo 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 móvil que deberá contar como mínimo con la presencia del profesional social, personal del área técnica de apoyo a la gestión, y un guía cívico. 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.

Una vez realizados los recorridos es importante que el contratista identifique situaciones

potencialmente generadoras de conflicto con la comunidad, el profesional deberá notificar a las áreas correspondientes para que se tomen los correctivos necesarios.

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 PQRSD y registrados en el aplicativo Bachué, bajo los mismos parámetros de gestión que las solicitudes recibidas en el Punto IDU.

El Contratista deberá presentar la metodología y cronograma de los recorridos urbanos 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.

Para el cierre de PQRSD se podrán utilizar las actas de compromiso, con el fin de cumplir con los tiempos establecidos en la Ley, de acuerdo al programa de Acompañamiento de Actividades Técnicas.

8.8 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 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 y de ser requerido con la comunidad del polígono incluido en el Acuerdo de Valorización 724 de 2018, según la información obtenida en el documento de caracterización realizada en la etapa de estudios y diseños 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, de Discapacidad, 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, Veedurías Ciudadanas 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.
- 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 efectiva 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 y animaciones, video renders animados,

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 del área de influencia del proyecto, ubicados por el Contratista y avalados por el IDU. 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 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 calendario 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 calendario 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 cada una 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 y el IDU.
- Las convocatorias se realizarán mediante la entrega de un volante impreso 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 el área de influencia directa del proyecto, pero que tienen alguna incidencia o interés sobre el mismo.
- Para todo caso las convocatorias se deberán realizar cinco (5) 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 e IDU; además, durante las reuniones se distribuirán las piezas de divulgación correspondientes.
- Adicionalmente se utilizarán las TIC´s para efectuar la comunicación estratégica en el Proyecto, con el fin de reforzar las convocatorias.
- El contratista enviará a la interventoría y el IDU la presentación para las reuniones de inicio, finalización, avance y comités IDU ocho (8) días antes de la reunión.
- La interventoría programará el simulacro de las reuniones de inicio, finalización, avance y comités IDU, una vez se apruebe la presentación y antes de la fecha de la reunión.

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 (Área de Influencia Directa), es posible que estas reuniones deban hacerse en horarios no laborales o fines de semana.
- La asistencia (según aplique) a las reuniones informativas, principalmente las de inicio, avance y finalización, es obligatoria para las áreas técnicas, ambiental y/o forestal, 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.

Después

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

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 calendario posteriores a la realización de la reunión, este proceso deberá quedar registrado en el respectivo formato de atención al ciudadano y se deberá registrar como PQRS en Bachué.

Reuniones de inicio

El Contratista propondrá el número de reuniones de inicio de acuerdo a las condiciones de los tramos del proyecto identificados en la factibilidad, dentro de los dos primeros meses luego de la firma del acta de inicio, la cual será aprobada por la Interventoría y avalada 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, consejo local de discapacidad, organizaciones civiles, organizaciones comunitarias del área de influencia del Proyecto, y las Veedurías Ciudadanas conformadas para el mismo.

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 de diálogo ciudadano del proyecto.

En la primera reunión se abordarán temas como:

- Presentación del IDU, previa definición con el funcionario delegado de la Oficina de Atención al Ciudadano.
- Antecedentes del Proyecto.
- Marco Normativo para el Proyecto.
- Relación del proyecto con el POT (Plan de Ordenamiento Territorial) y Plan de Desarrollo Distrital vigente.
- Localización del proyecto, (georreferenciación general y específica).
- Inversión general y para cada etapa del proyecto del Proyecto.
- Productos esperados en cada una de las etapas.
- Características y explicación detallada del proyecto, con sus etapas junto con el cronograma.
- 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, y las Veedurías Ciudadanas.
- Plan de Manejo Ambiental.
- Canales de información dispuestos para la atención de la ciudadanía.

Reuniones de Avance

El Contratista propondrá el número de reuniones de avance necesarias al cumplirse el 50% de avance de la etapa de construcción proyecto (avance aprobado por la interventoría y avalado por el IDU), en la cual se expondrá:

- Estado de avance de las obras constructivas y cronograma de ejecución de las actividades faltantes (vías, espacio público, estructuras, 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.

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 todos los componentes de interés para la comunidad:

- 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, forestal y social) encargados de la ejecución de las obras.
- Tipo de proyecto y etapas ejecutadas
- 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 teniendo en cuenta el antes, durante y después.
- Beneficios y recomendaciones para el mantenimiento de la obra.
- Demás información de interés para los ciudadanos.

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, Veedurías Ciudadanas o grupos interesados que requieran información específica frente al proyecto.

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; su conformación se realizará en las reuniones informativas de inicio 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.
El contratista, invitará a los integrantes de los Consejos de Sabios, de Discapacidad y la Comisión de Movilidad de la localidad de Chapinero, con el fin de que integren el Comité IDU.

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 (profesionales) del área de diálogo ciudadano y comunicación estratégica, técnica, ambiental, forestal, tráfico y SST del Contratista y la Interventoría e IDU.

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.

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, forestales y de tráfico. Es necesario que el área de SST se vincule a las actividades del comité IDU y divulgue sus 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, como también la importancia de elaborar un perfil de los participantes en el comité, lo cual será útil a la hora de definir la estrategia de abordaje en los temas de información y sostenibilidad.

En el desarrollo de las reuniones del Comité IDU se abrirán espacios de dialogo para plantear iniciativas y espacios de participación de la comunidad en proyectos como 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 metodología y cronograma de aplicación de estos instrumentos serán propuestos por el contratista y aprobados por interventoría y el IDU.

La agenda a ser desarrollada en cada Comité deberá contemplar una fase de información de avance de la ejecución del contrato, 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.

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.

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 identifique debilidades, 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.

Reuniones informativas con Veedurías ciudadanas

Apoyar desde el componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica la promoción de la conformación de las Veedurías Ciudadanas y Especializadas, y la estrategia a desarrollar en el Plan de Veedurías Ciudadanas y Especializadas: Programa de Participación y Comunicación alrededor del Acuerdo 724 de 2018 "Por el cual se establece el cobro de una contribución de valorización por beneficio local para la construcción de un plan de obras, y se dictan otras disposiciones".

El contratista participará activamente en los espacios de diálogo y conversación para el desarrollo de las actividades derivadas de la constitución de las veedurías ciudadanas para el proyecto, así como las que se deriven del Acuerdo 724 de 2018 "Por el cual se establece el cobro de una contribución de valorización por beneficio local para la construcción de un plan de obras, y se dictan otras disposiciones".

8.9 PROGRAMA DE 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:

- Actas de vecindad y/o fachada
- 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
- En caso de requerirse protección para inmuebles y población aledaña a demoliciones

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.

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, previo a la etapa de construcción, 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, sea 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 en cada grupo 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 respectivos 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 preliminares 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 construcción según el cronograma aprobado por la interventoría, para todos los predios ubicados sobre el proyecto, 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 o modificación (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.
- Requerimientos registrados en el sistema Bachué, que no puedan solucionar a satisfacción en los plazos establecidos legalmente para respuestas de derechos de petición. Se debe informar por escrito al quejoso las razones por las cuales no se puede cerrar la solicitud y suscribir el acta de compromiso.
- Se utilizará para el cierre de PQRSD, en los casos que se requiera, para cumplir los tiempos de la Ley.

Se realizará el seguimiento semanal de las Actas de Compromiso, con el fin de dar cierre oportuno a los requerimientos y/o reclamaciones ciudadanas. En caso de no cumplir los compromisos se afectará las listas de chequeo para el periodo correspondiente del compromiso hasta que se subsane.

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

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, 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.

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 del 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 el proyecto.

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, durante la etapa de preliminares 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.

8.10 PROGRAMA DE CULTURA CIUDADANA

Alcance

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

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, el buen uso y cuidado del medio ambiente, motivar el buen comportamiento de los actores viales, cuidado del entorno, sentido y valor de lo público, entre otros temas que contribuyan a la sostenibilidad de las obras.

El Contratista presentará el número de talleres y actividades mínimos a realizar por año, los cuales deberán ser aprobados por la interventoría y avalados por el IDU.

El contratista propondrá estrategias de formación en espacio público y talleres dirigidos a biciusuarios, colectivos de biciusuarios, grupos interesados en el medio ambiente, peatones y demás usuarios del ciclopuente.

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
- Público al que se dirige el taller
- 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 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.
- Cobro de valorización y Acuerdo 724 de 2018.
- Cultura Ciudadana: estrategias de participación ciudadana en espacios públicos, mecanismos de corresponsabilidad y apropiación de proyectos de infraestructura.

- Demás temáticas identificadas en la etapa de estudios y diseños.

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

En la etapa de construcción, el Contratista deberá elaborar una estrategia de formación sobre temas que contribuyan al mejoramiento de la convivencia y desarrollo personal, laboral y social de 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, trimestral con el personal de obra y su asistencia debe registrarse en los formatos correspondientes, junto con registro fotográfico de las actividades.

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

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

8.11 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 y durante de la ejecución del proyecto.

Criterios para la gestión y articulación interinstitucional

- El Contratista presentará una metodología de trabajo actualizada para el desarrollo de las actividades de articulación interinstitucional, los 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 en todos los comités de seguimiento presentar los avances y dificultades en el proceso de articulación interinstitucional en todas las etapas del proyecto.
- 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 recreativo, turístico, cultural y patrimonial.
- 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 proyecto, 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 como las rampas de acceso a garajes.
- Realizar acciones de articulación interinstitucional 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 corredor ambiental durante la etapa de construcción.
- 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 el proceso de coordinación interinstitucional entre el IDU, la Secretaria de Desarrollo Económico y el IPES para apoyar al sector comercial y generar estrategias de aprovechamiento económico del espacio público.
- 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.

Sector: Salud

En caso de requerirse, el contratista deberá brindar especial atención a solicitudes relacionadas con afectaciones 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

En caso de requerirse, 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 encausada en dos (2) grupos a saber: comerciantes, vendedores informales y vinculación de mano de obra.

Vendedores informales

En caso de requerirse el contratista desarrollará mesas de trabajo con el IPES, las Alcaldías Locales, Secretaría de Desarrollo Económico, Secretaría de Gobierno, DADEP, entre otras entidades, con el ánimo de establecer acciones de mitigación a la ocupación del espacio público por parte de vendedores informales.

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 35% del personal de mano de obra no calificada para la obra, estableciendo que su domicilio se encuentre en las localidades de Usaquén o Suba. En caso

de no completar el porcentaje, puede hacerlo extensivo a otras localidades 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 5% de la mano de obra no calificada para la obra, de personas víctimas del conflicto armado que su domicilio se encuentre en las localidades de Usaquén o Suba, 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 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.

Manejo de servicios públicos

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.

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 deberá garantizar la restitución del servicio de energía eléctrica en un lapso no superior a cinco (5) horas, para evitar impactos económicos a establecimientos comerciales, residentes o riesgos para la prestación de servicios de salud. El contratista debe garantizar que se informe de manera oportuna a los predios afectados.

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.

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 con las empresas prestadoras de este servicio, la inclusión dentro de la factura del cobro de este servicio, una pieza impresa informando 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 y la apropiación del nuevo esquema de movilidad que prioriza al peatón. 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 proyecto.

Por lo tanto, el contratista deberá implementar el esquema de socialización del PMT aprobado por la Secretaria Distrital de Movilidad, con residentes, comerciantes, 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 del espacio público a lo largo del proyecto, el contratista con apoyo del IDU, establecerá mesas de trabajo con la Secretaria de Movilidad, Alcaldías Locales, DADEP, Secretaria de Gobierno, UAESP, empresas prestadoras de servicios públicos y demás instituciones, 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.

Acciones interinstitucionales de recuperación de espacio público

En caso de requerirse, el contratista debe acompañar los procesos de coordinación, articulación e implementación de las acciones para la recuperación del espacio público y la regularización de los cerramientos de los predios privados (propiedad horizontal y viviendas unifamiliares), con las autoridades competentes como Alcaldía Local, DADEP, Secretaría de Gobiernos, Curadurías Urbanas y demás entidades, en el desarrollo del proyecto.

En caso de requerirse, el contratista deberá realizar las gestiones necesarias con los propietarios y/o administradores de propiedades horizontales y conjuntos residenciales, para informar sobre los procesos adelantados para la recuperación de espacio público en el proyecto.

8.12 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 durante la etapa de construcción, 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 realizará dos encuestas de percepción ciudadana durante la construcción del proyecto, la primera durante la etapa de preliminares y antes de cumplirse el 10% de avance de la etapa de construcción; y la segunda, una vez se haya logrado un avance superior al 50% de la construcción del proyecto y antes del 60%.

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 del proyecto). 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 las estrategias de comunicación y dialogo ciudadano, igualmente evidenciar los cambios que se generan en la opinión de la ciudadanía en cuanto a la obra. Los mismos deben realizarse en dos momentos, a saber:

- Durante la etapa de preliminares y antes de cumplirse el 10% de avance de la etapa de construcción: 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 línea estratégica de comunicaciones y la línea estratégica de dialogo ciudadano del Plan de diálogo ciudadano y comunicación estratégica.
- 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 las líneas estrategias de dialogo ciudadano y comunicación estratégica, 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 una "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 (Nombres, apellidos, 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 de la línea estratégica de comunicaciones, de acuerdo al avance de la obra y al momento de aplicación, indaga sobre la información que recibe 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 de la interventoría y la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU.
- Cronograma de actividades.
- 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.

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.

9 Reportes, Seguimiento y Coordinación Durante la Ejecución del Contrato

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

9.1 Soportes de Gestión

El Contratista deberá contar y disponer en el Punto IDU de los soportes de todas las actividades de 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.

9.2 Reporte Periódico

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

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

9.3 Informe Mensual

El Contratista entregará un informe mensual de las actividades de gestión realizadas durante el periodo, 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 de acuerdo a los tiempos de ley. Si no se encuentran cerradas en los tiempos establecidos, se tomará como causal para la no aprobación del informe mensual por la Interventoría. Asimismo, para la aprobación del informe mensual, el Contratista deberá actualizar toda la información requerida en el sistema Bachué.

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 el IDU.

Cada informe mensual contendrá como mínimo:

- Identificación: Información de identificación del proyecto, Interventoría y Contratista.
- Introducción.
- El contratista desarrollará dentro del documento las actividades realizadas en el mes, conforme en los establecido en el Plan de Dialogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, por cada uno de los programas de las líneas estratégicas, incluirá los indicadores formulados que apliquen en el mes reportado con su análisis.
- Análisis al cronograma propuesto y aprobado por la Interventoría y el IDU.
- Conclusiones y recomendaciones: Incluirá la autoevaluación de la gestión realizada en el periodo, informará los inconvenientes y medidas correctivas dadas a los mismos y propondrá medidas para evitar inconvenientes en el siguiente mes.
- Anexos: Incluirá copia de todos los soportes de la gestión adelantada, entre los que se encuentra como básicos los formatos IDU, además de fotografías, en medio magnético y todo aquello que el IDU y/o Contratista y la Interventoría consideren pertinente.

Los informes deberán reflejar el estricto cumplimiento de las obligaciones de gestión de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para el Desarrollo Urbano, con criterios de calidad y oportunidad, en el marco de los términos de referencia del Contrato y las disposiciones legales. Este informe será un anexo del informe mensual presentado por la interventoría, previamente aprobado.

9.4 Sistemas de Información - Bachue

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.

9.5 Informe Final de Gestión

El Contratista deberá entregar a la Interventoría un informe consolidado de la gestión de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica realizada, al finalizar la etapa de estudios y diseños, así como al finalizar la etapa de construcción.

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

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

- Identificación, información del proyecto: número de contrato, objeto y responsables.
- Introducción: breve resumen del contenido del documento que se presenta y su justificación.
- Componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para el Desarrollo Urbano: presentado en orden sistemático según los programas que contempla el componente social y las actividades desarrolladas por el contratista, incluirá consolidados e indicadores de cumplimiento. hará un análisis a la gestión por cada uno de los programas.
- Análisis del cumplimiento del cronograma.
- Conclusiones y recomendaciones: incluirá la evaluación de la gestión realizada, indicará los posibles ajustes respecto a las actividades desarrolladas.
- 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 y todos aquellos que la interventoría y/o el IDU solicite y considere pertinente.

Dentro del documento se deben analizar y evaluar los resultados de la gestión del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para cada una de las etapas adelantadas, 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.

9.6 Aprobación de Documentos

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

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

Calidad: 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, la Interventoría deberá iniciar las acciones legales pertinentes si a la tercera (3ª) versión no cumple con las observaciones planteadas por la interventoría y/o 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.

9.7 Comités de Seguimiento

El seguimiento del desempeño del Contratista será verificado en los comités de seguimiento social que se deberán realizar, como mínimo semanalmente para la etapa de construcción; y en los comités integrales de seguimiento.

En dichos comités, la Interventoría elaborará un informe ejecutivo que incluirá la calificación de las listas de chequeo, a través del cual reportará los avances, aciertos e inconvenientes identificados durante 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 de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica

10.1 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 a desarrollar para el momento de la suscripción del acta mensual de obra.

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

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

tomará la decisión correspondiente. La no presentación de los descargos en el término prescrito hará que la calificación informada quede en firme.

En caso de permanecer 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.

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 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, para cada etapa del proyecto, tendrán los siguientes criterios:

- En caso de ítem no calificables en el periodo, no se asignará puntaje, y no se tendrá en cuenta para su ponderación (N.A).
- Los indicadores y mediciones se aplicarán desde el inicio del Contrato, teniendo en cuenta los ítems que apliquen en el período.
- Los indicadores y/o mediciones deberán ser formulados por el contratista, aprobados por la interventoría y avalados por el IDU en el primer mes 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.

11. Índices de Cumplimiento

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

Para la evaluación de los ítems del proyecto se aplicarán los indicadores de cumplimiento, teniendo en cuenta como criterios:

En caso, de ítems no calificables en el periodo, no se asignará 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 del diálogo ciudadano y comunicación estratégica, cuando el Contratista:

- ✓ No alcance la calificación de por lo menos el 90% en los índices de cumplimiento sociales según la evaluación presentada por la Interventoría en el informe mensual al IDU.
- ✓ Incumpla en más de tres periodos consecutivos uno o varios ítems de índices de cumplimiento.
- ✓ Incumpla los requerimientos oficiados por la Interventoría o el IDU en tres (3) o más ocasiones.
- ✓ Suministre información falsa sobre soportes y certificados solicitados. Esto no exime al Contratista de su responsabilidad civil o penal que por dicha acción haya lugar.
- ✓ Suministre información falsa sobre soportes y certificaciones de hojas de vida de los profesionales encargados del diálogo ciudadano y la comunicación estratégica. Esto no exime al Contratista de su responsabilidad civil o penal que por dicha acción haya lugar.
- ✓ La no notificación a la Interventoría e IDU del retiro de los profesionales aprobados contractualmente en un plazo no mayor de un día.
- ✓ Cuando el Contratista no garantice la permanencia del personal en el cargo requerido contractualmente.
- ✓ Incumpla alguno de los ítems del presente Apéndice.

Tabla 1 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 equipo de Diálogo ciudadano y comunicación estratégica permanece en el proyecto el tiempo requerido en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
3	El equipo de Diálogo ciudadano y comunicación estratégica cumple con las funciones establecidas en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
4	El equipo de Diálogo ciudadano y comunicación estratégica asistió a los comités de seguimiento y extraordinarios a los cuales fue convocado	Cumplió	No cumplió	
5	El Contratista entregó para aprobación de la Interventoría el Plan de dialogo ciudadano y comunicación estratégica de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
6	El Contratista entregó para aprobación de la Interventoría los entregables requeridos en la etapa de preliminares de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
7	El Contratista realizó las reuniones y gestiones de articulación con el proyecto cuando se requirió.	Cumplió	No cumplió	
Etapa de Preconstrucción y/o preliminares				
1.	El Contratista entregó para aprobación de la Interventoría el Plan de dialogo ciudadano y comunicación estratégica de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice.	Cumplió	No cumplió	
2.	El contratista realizó la actualización del Directorio de instituciones, equipamientos y actores sociales de acuerdo a lo establecido en el apéndice social.	Cumplió	No cumplió	
3.	El contratista entrego a la interventoría los informes mensuales de la etapa de pre construcción y/o preliminares de acuerdo a las especificaciones del apéndice.	Cumplió	No cumplió	
4.	El contratista entrego a la interventoría el informes final de la etapa de pre construcción y/o preliminares de acuerdo a las especificaciones del apéndice.	Cumplió	No cumplió	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1 100%	C2 0,0%	Calificación
5.	El contratista elaboró la metodología para el levantamiento de Actas de vecindad y el Programa de Acompañamiento a Actividades Técnicas	Cumplió	No cumplió	
6.	El contratista implementó todas las acciones requeridas en los programas para la etapa de preconstrucción, para iniciar la etapa de construcción, durante el periodo.	Cumplió	No cumplió	
Línea estratégica: Diálogo Ciudadano				
Programa Servicio a la Ciudadanía				
1	Instaló el punto de atención ciudadano de acuerdo a los tiempos, equipamiento y requerimientos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
2	El punto de atención ciudadano funcionó en el horario establecido en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
3	El punto de atención ciudadano –Punto IDU- cuenta con la dotación establecida en el contrato.	Cumplió	No cumplió	
4	Realizó el procedimiento de registro y atención de las PQRSD presentadas por la comunidad de acuerdo con los manuales establecidos por la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU.	Cumplió	No cumplió	
5	Realizó el respectivo seguimiento a las PQRSD abiertas durante el período de evaluación.	Cumplió	No cumplió	
6	Dio respuesta oportuna a las PQRSD de la comunidad de acuerdo con los tiempos y procedimiento aprobados y establecidos por el IDU.	Cumplió	No cumplió	
7	Facilitó los respectivos registros físicos correspondientes a las PQRSD solicitados por la Interventoría.	Cumplió	No cumplió	
8	El Contratista conformó el equipo de atención de los recorridos urbanos, de acuerdo a lo establecido en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
9	El Contratista implemento el protocolo de atención al ciudadano establecido por el IDU.	Cumplió	No cumplió	
10	El Contratista atendió oportunamente a las Veedurías cuando se requirió de acuerdo a lo establecido en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
Programa de Diálogo y Participación Ciudadana				
1	Realizó 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	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1 100%	C2 0,0%	Calificación
2	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	
3	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	
4	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	
5	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	
6	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	
7	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	
8	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	
9	El área Técnica del Contratista asistió a las reuniones de inicio, avance, finalización, Comités IDU y extraordinarias, de acuerdo a lo establecido en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
10	Conformó el número de comités IDU, de acuerdo con los requerimientos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
11	El Comité IDU se reunió el número de veces establecidas cumpliendo con los requisitos relacionados en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
12	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	
13	El Contratista atendió a las Veedurías ciudadanas, de acuerdo a lo establecido en el Apéndice	Cumplió	No cumplió	
Programa Acompañamiento Actividades Técnicas				
1	El equipo de Diálogo ciudadano y comunicación estratégica hizo el acompañamiento al área técnica para la realización de las actividades establecidas en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	

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

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
15	El contratista cumplió con los compromisos establecidos en las Acta de Compromiso, en condiciones de oportunidad y calidad.	Cumplió	No cumplió	
16	El Contratista realizó el acompañamiento durante los registros fílmicos del estado inicial de las vías de desvío de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
17	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	
18	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	
19	Elaboró las actas de adecuación de las bajantes de aguas lluvias cuando se requirió, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
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 los procesos formativos 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	Cuando se requirió, realizó las acciones académicas y de articulación con el sector educativo establecido en el presente Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
6	Cuando se requirió, el contratista realizó actividades con el sector académico y grupos de bici-usuarios, de acuerdo con lo establecido en el presente Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
7	Realizó las acciones de formación a empleados de obra según lo establecido en el presente Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
Programa de Gobernanza para la Movilidad				
1	Entregó e implementó la 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 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	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1 100%	C2 0,0%	Calificación
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	
5	Cumplió con el porcentaje de contratación de población vulnerable, establecido en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
6	Cuando se requirió, el contratista realizó acciones de articulación para mitigar la ocupación de espacio público por vendedores informales.	Cumplió	No cumplió	
7	Cumplió con el porcentaje de contratación de personal de mano de obra no calificada local población víctima del conflicto para la obra establecido en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
Educación				
1.	El contratista realizó acciones de articulación interinstitucional con el sector educación cuando se requirió de acuerdo al presente Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
Manejo de servicios públicos				
1	Cumplió con la definición y puesta en marcha de un (1) acuerdo de trabajo gestionado para la atención a emergencias y contingencias.	Cumplió	No cumplió	
2	Ejecutó las acciones proyectadas de coordinación con el sector.	Cumplió	No cumplió	
Movilidad				
1	Cumplió con la socialización del PMT de acuerdo a los lineamientos de la Secretaría Distrital de Movilidad y el presente Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
2	Ejecutó las acciones proyectadas de coordinación con el sector.	Cumplió	No cumplió	
Salud				
1	Ejecutó las acciones proyectadas de coordinación con el sector cuando se requirió.	Cumplió	No cumplió	
Acciones interinstitucionales para la recuperación del espacio público				
1	Cuando se requirió, el contratista realizó las acciones de articulación interinstitucional necesarias para la recuperación del espacio público.	Cumplió	No cumplió	
Línea estratégica: comunicación estratégica				
Programa de información para el desarrollo del proyecto				
1	Elaboró la estrategia de comunicaciones en el Plan de Diálogo ciudadano y comunicación estratégica para el proyecto, de acuerdo con los requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
2	Elaboró y distribuyó predio a predio las piezas de comunicación de Inicio de obra, de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
3	Elaboró e instaló los afiches con información del contrato de acuerdo con los requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
4	El contratista asistió a las reuniones de articulación con la interventoría e IDU, para definir la estrategia de comunicaciones para el proyecto según los requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
5	Elaboró y distribuyó las piezas de volantes informativos y/o convocatorias de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
6	Elaboró y distribuyó los volantes de inicio a la comunidad de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
7	Elaboró y distribuyó los volantes de avance a la comunidad de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
8	Elaboró y distribuyó los folletos de finalización de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
9	Elaboró y distribuyó los plegables de sostenibilidad a la comunidad de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
10	Elaboró y distribuyó los afiches informativos a la comunidad de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
11	Elaboró y distribuyó las piezas de comunicación de información a la comunidad en la contingencia relacionada con el corte de servicios públicos (No programados) de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
12	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	
13	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	
14	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	
15	Instaló el (los) Punto(s) Satélite(s) de Información de acuerdo a los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1 100%	C2 0,0%	Calificación
16	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	
17	Instaló la valla informativa fija de acuerdo a los tiempos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
18	Instaló la (s) valla (s) informativa (s) móviles de acuerdo a los tiempos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
19	Elaboró y distribuyó las piezas de información ciudadana o comunicados solicitados en el marco del Acuerdo de Valorización 724 de 2018.	Cumplió	No cumplió	
20	Realizó las acciones de promoción de las Veedurías Ciudadanas del Acuerdo 724 de 2018.	Cumplió	No cumplió	
21	Instaló la valla informativa fija de acuerdo a los tiempos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
Línea Estratégica: Medición de percepción ciudadana y monitoreo de impacto				
1	Realizó el mínimo de mediciones de percepción ciudadana solicitadas de acuerdo a lo establecido en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
2	Entregó la base de datos en formato Excel de las encuestas realizadas.	Cumplió	No cumplió	
3	Entregó el documento con los principales resultados y acciones implementadas	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	
5	El contratista participo en las reuniones de articulación con la interventoría e IDU para la medición de la percepción.	Cumplió	No cumplió	
REPORTES				
1	Proporcionó a la Interventoría y/o al IDU la información social del proyecto cuando se le solicitó.	Cumplió	No cumplió	
2	Tiene a disponibilidad del IDU y la Interventoría todos los soportes de las actividades que realizó durante la ejecución del contrato.	Cumplió	No cumplió	
3	Elaboró y entregó a la Interventoría el informe mensual de la diálogo ciudadano y comunicación estratégica, cumpliendo con la calidad y oportunidad definidas en el Apéndice	Cumplió	No cumplió	
4	Elaboró y entregó a la Interventoría el informe semanal y/o reporte periódico del componente de Diálogo Ciudadano Y Comunicación Estratégica, cumpliendo con la calidad y oportunidad definidas en el Apéndice	Cumplió	No cumplió	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
5	Registró y entregó a la Interventoría y al IDU la información mensual de la diálogo ciudadano y comunicación estratégica, en el aplicativo BACHUE, cumpliendo con la calidad y oportunidad definidas en el Apéndice	Cumplió	No cumplió	
6	Elaboró y entregó a la Interventoría un informe final consolidado de la diálogo ciudadano y comunicación estratégica adelantada durante todo el contrato, con los criterios de oportunidad y calidad definidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
7	Cumplió con las observaciones emitidas sobre los productos entregados a la Interventoría y/o el IDU, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
8	Elaboró y entregó a la Interventoría el informe de preliminares para el componente de Diálogo ciudadano y comunicación estratégica, con los criterios de oportunidad y calidad definidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
9	El Contratista asistió a los comités de seguimiento social y/o comités integrales de seguimiento, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
10	El contratista entregó los productos y/o entregables de la etapa de preliminares de acuerdo a los tiempos y lo establecido en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	

Aprobó:

Lucy Molano Rodríguez
Jefe Oficina Atención al Ciudadano

Elaboró:

Ibith Cortés Ardila
Profesional Social OTC