ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Instituto
Desarrollo Urbano

COMPLEMENTACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN Y/O AJUSTES Y/O ELABORACIÓN A LOS ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCIÓN DE LA ACERA DEL COSTADO NORTE DE LA CALLE 34 DESDE LA CARRERA 13 HASTA LA CARRERA 7 EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C.

APENDENDICE H

COMPONENTE DE DIALOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATEGICA

EXIGENCIAS PARTICULARES PARA LOS PRODUCTOS Y ENTREGABLES DE LA FASE DE ESTUDIOS Y DISEÑOS Y PARA LA FASE DE CONSTRUCCION

BOGOTÁ, 2025

INDICE DE CONTENIDO

1 EXIGENCIAS PARTICULARES PARA LOS PRODUCTOS Y ENTREGABLES DE LA FASE DE ESTUDIOS Y DISEÑOS 3

2 EXIGENCIAS PARTICULARES PARA LA FASE DE CONSTRUCCION 5

2.1 FASE DE CONSTRUCCION 5

2.2 LÍNEA ESTRATÉGICA: DIÁLOGO CIUDADANO 7
2.2.1 Programa de servicio a la ciudadanía 7
2.2.1.1 Sistema de Gestión Social IDU 7
2.2.1.2 Punto IDU 8
2.2.1.3 Recorridos 9
2.2.1.4 Atención a Veedurías Ciudadanas 11
2.2.2 Programa de diálogo y participación ciudadana 11
2.2.2.1 Reuniones participativas 11
2.2.2.2 Metodología para los espacios de diálogo 11
2.2.3 Programa acompañamiento actividades técnicas 17
2.2.4 Programa de cultura ciudadana 24
2.2.5 Programa de gobernanza para la movilidad 26
2.3 LÍNEA ESTRATÉGICA: COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA 34
2.3.1 Programa de Comunicación Integral para el Desarrollo del Proyecto 34
2.3.1.1 Plan Estratégico de Comunicaciones 35
2.3.1.2 Espacios de articulación 37
2.3.1.3 Procedimiento de divulgación del proyecto 38
2.3.1.4 Divulgación del Plan de Manejo de Tránsito – PMT 42
2.3.1.5 Comunicación Digital 44
2.3.1.6 Acciones y productos estratégicos de comunicación en territorio 44
2.4 LÍNEA ESTRATÉGICA: MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN CIUDADANA Y MONITOREO DE IMPACTO 45
2.4.1 Programa de medición de percepción ciudadana y monitoreo de impactos 45
2.4.1.1 Mediciones de percepción ciudadana 45

3 REPORTES, SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO 46

3.1 REPORTE SEMANAL 46
3.2 INFORME MENSUAL 47
3.3 INFORME FINAL DE GESTIÓN 48
3.4 COMITÉS DE SEGUIMIENTO 49

4 COSTOS SOCIALES 49

4.1 SISTEMA DE CALIFICACIÓN 49
4.2 ÍNDICES DE CUMPLIMIENTO 50

1 EXIGENCIAS PARTICULARES PARA LOS PRODUCTOS Y ENTREGABLES DE LA FASE DE ESTUDIOS Y DISEÑOS

El Manual Operativo de Maduración de Proyectos del IDU, MG-FP-02, contempla en el numeral 9.13 los requisitos del componente de Dialogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para las fases de prefactibilidad, factibilidad y estudios y diseños, los cuales son exigibles para el proyecto *COMPLEMENTACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN Y/O AJUSTES Y/O ELABORACIÓN A LOS ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCIÓN DE LA ACERA DEL COSTADO NORTE DE LA CALLE 34 DESDE LA CARRERA 13 HASTA LA CARRERA 7 EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C.*, en lo correspondiente a la fase de Estudios y Diseños.

Así mismo, el contratista deberá realizar, de ser necesario, la revisión y/o complementación y/o actualización y/o ajuste y/o elaboración de las actividades y los productos que se requieran para lograr el objeto contractual, motivados por las modificaciones que surjan de parte de los demás componentes del proyecto. En todo caso, el contratista debe dar cumplimiento al Manual de Maduración de Proyectos del IDU, MG-FP-02 en lo correspondiente a la Fase de Estudios y Diseños.

Es de resaltar que en la fase de estudios y diseños se hace una revisión de antecedentes, se elabora la caracterización social, económica, ambiental y cultural del territorio, se consolidan y valoran las propuestas ciudadanas, y se estructura el plan de manejo social de impactos del proyecto con el fin de mitigarlos durante la ejecución y operación del proyecto. La Información que se trabajará durante esta fase es primaria y secundaria.

El Contratista durante la ejecución de la fase de estudios y diseños elaborará los productos sociales que se indican en la Tabla N.º 1; los cuales deben cumplir con los lineamientos técnicos descritos en el Manual de Maduración de Proyectos del IDU, con los criterios de oportunidad, calidad, pertinencia y veracidad.

No.	Producto	Tiempo de entrega
1	Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación	Veinte (20) días después de firmada el acta de inicio del contrato.
2	Elaboración del análisis de antecedentes – RAI	Al primer (1) mes de firmada el acta de inicio del contrato
3	Mapeo de actores: instituciones, actores económicos y sociales	Al segundo (2) mes de firmada el acta de inicio del contrato. Se actualiza mensualmente durante la ejecución del contrato.
4	Matriz de sistematización y retroalimentación participativa.	Al tercer (3) mes de firmada el acta de inicio del contrato. Se actualiza mensualmente durante la ejecución del contrato.
5	Diagnóstico y caracterización territorial social, economía y cultural	Al cuarto (4) mes de firmada el acta de inicio del contrato.

No.	Producto	Tiempo de entrega
	del área de influencia directa e indirecta	
6	Metodología y cronograma para la elaboración de las actas de vecindad	Al quinto (5) mes de firmada el acta de inicio del contrato.
7	Identificación evaluación y análisis de los impactos sociales	Al sexto (6) mes de firmada el acta de inicio del contrato.
8	Plan de Manejo Social de los Impactos (PMSI).	Al séptimo (7) mes de firmada el acta de inicio del contrato.
9	Informe consolidado de la gestión social en la etapa de estudios y diseños	Al finalizar la etapa de estudios y diseños

Piezas mínimas de divulgación

AFICHE TAMAÑO MEDIO PLIEGO A 4X0 TINTAS EN PROPALCOTE DE 115 GR.	100
VOLANTES TAMAÑO 1/2 CARTA POLICROMÍA COTE DE 115 GR.	1.500
IMPRESIÓN HOJA CARTA, A 1X0 TINTAS EN PAPEL BOND DE 75 GR.	2.500

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

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

Los productos o entregables del componente de Dialogo Ciudadano y Comunicación Estratégica deben estar firmados, por el especialista social, quien debe ser profesional de acuerdo con el perfil exigido, con tarjeta profesional vigente.

De igual forma, conforme al Manual Operativo de Maduración de Proyectos, se tienen productos y actividades del componente de Dialogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, que el consultor debe cumplir durante el desarrollo del contrato, en los cuales por sus temáticas también requieren la participación de profesionales en comunicación social (comunicación social, periodismo, publicidad, diseño y afines) y/o en pedagogía (ciencias sociales, educación y pedagogía) y/o en economía (economista y/o mercadeo), Arquitecto o Ingeniero Civil. Por lo anterior, los productos que tengan o requieran la participación de estos profesionales u otros deben incluir su la firma con tarjeta profesional vigente.

2 EXIGENCIAS PARTICULARES PARA LA FASE DE CONSTRUCCION

El Manual Operativo de Maduración de Proyectos del IDU, MG-FP-02, contempla en el numeral 9.13 los requisitos del componente de Dialogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para las fases de prefactibilidad, factibilidad y estudios y diseños, sin abordar por obvias razones lo relacionado con la fase de construcción.

Por lo anterior se hace necesario detallar los requisitos de las actividades, las gestiones, los entregables y otros que debe cumplir el contratista, para la fase de construcción (etapa de obras y recibo), en el componente de Dialogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para el proyecto "COMPLEMENTACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN Y/O AJUSTES Y/O ELABORACIÓN A LOS ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCIÓN DE LA AVENIDA LAS VILLAS (AK 58) EN EL TRAMO COMPRENDIDO DE LA AVENIDA TRANSVERSAL DE SUBA (AC 147) A LA AVENIDA LA SIRENA (AC 153) EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ" , se precisen a continuación:

2.1 FASE DE CONSTRUCCION

La estructura del Plan para la etapa de construcción se basa en tres (3) Líneas Estratégicas, ocho (8) Programas que se desagregan en actividades de obligatorio cumplimiento para el contratista, en donde se definen el qué y el cómo de la intervención social del proyecto. Ver tabla No. 2.

Por último, las líneas estratégicas, programas y actividades del Plan son específicas tanto en objetivo, alcance y cantidades para cada proyecto.

Tabla 2. Líneas estratégicas, programas y actividades del componente social

Línea Estratégica	Programa	Actividades	
Diálogo ciudadano	Programa de Servicio a la Ciudadanía	Sistema de Gestión Social IDU - Bachué	
		Punto IDU	
		Recorridos Urbanos	Recorridos temáticos
		Atención a Veedurías Ciudadanas	
	Programa de diálogo y participación ciudadana	Reuniones participativas	De: inicio, finalización, extraordinarias y sector empresarial
		Comité IDU de Diálogo Ciudadano	
	Programa acompañamiento actividades técnicas	Protección para inmuebles y población aledaña a demoliciones	
		Actas de vecindad	
		Actas de rampas y acceso vehicular a predios (garajes)	

		Información por suspensión de acceso a garajes	
		Acta de compromiso	
		Registro fílmico de andenes, fachadas y de las vías	
		Actas de adecuación de las bajantes de aguas lluvias	
	Programa de cultura ciudadana	Acciones de formación con la ciudadanía en general	
		Acciones de formación a empleados de obra	
		Talleres con actores del Sector Educativo	
	Programa de gobernanza colaborativa para la movilidad	Gestión y articulación interinstitucional: Salud, Educación, Social, Servicios públicos, Movilidad, Cultura, Desarrollo económico.	
		Gestión y articulación con el sector empresarial	
		Gestión y articulación con el sector informal	
		Promoción del empleo local MONC	Población vulnerable
			Población área de influencia proyecto
		Promoción del empleo con enfoque de género	
Comunicación Estratégica	Programa de Comunicación Integral	Plan Estratégico de Comunicaciones	
		Espacios de Articulación	
		Procedimientos de Divulgación Contractual en Proyectos IDU	Puntos Satélites de Información -PSI -
			Vallas
			Volantes y afiches de información
			Productos de comunicación del PMT

		Divulgación del Plan de Manejo de Tránsito - PMT	Volante de información PMT
		Polisombras	
		Comunicación Digital	
		Acciones y productos estratégicos de comunicación en territorio	
		Cronograma e indicadores de seguimiento y evaluación.	
Percepción ciudadana y monitoreo de impacto	Programa de medición de percepción ciudadana y monitoreo de impactos. Seguimiento e implementación de planes de mejora con los resultados de las mediciones de percepción ciudadana		

2.2 LÍNEA ESTRATÉGICA: DIÁLOGO CIUDADANO

Alcance: Esta línea estratégica articula los programas y acciones de relacionamiento, diálogo y participación con la comunidad, para potenciar los efectos positivos del proyecto y la mitigación de impactos, 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.

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

Esta línea estratégica agrupa los programas de servicio a la ciudadanía; diálogo y participación ciudadana; acompañamiento a actividades técnicas; formación y cultura ciudadana; gobernanza para la movilidad; y el programa de manejo al paisaje urbano los cuales se describen a continuación:

2.2.1 Programa de servicio a la ciudadanía

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

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

2.2.1.1 Sistema de Gestión Social IDU

Corresponde al sistema de Gestión de PQRSD, gestión social, participación ciudadana y datos abiertos, que se administra a través de la plataforma Bachué y su vinculación con la plataforma Bogotá te escucha.

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

- Diligenciará y actualizará 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.
- 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 a lo establecido en el manual para el trámite de los derechos de petición vigente.
- Participar de los espacios de formación relacionados 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.
- Dar 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 soportadas en archivo digital 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.
- 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.
- Realizar todas las acciones necesarias, que garanticen la satisfacción en la atención a los requerimientos de la comunidad.
- Asistir a la capacitación que brinda la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía del IDU, para el manejo del sistema de gestión de PQRSD – aplicativo Bachué y que incluye entre otros, protocolo de atención al ciudadano, clasificación de los requerimientos ciudadano y sus términos de respuesta y uso del aplicativo Bachué.
- Disponer de dos mecanismos de atención presencial para dar respuesta dentro de los términos de ley a los requerimientos del ciudadano: Punto IDU y recorridos urbanos.

2.2.1.2 Punto IDU

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

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

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

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

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

En caso de 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 informar inmediatamente al IDU.

El contratista deberá realizar todas las gestiones necesarias para que el material de divulgación sea actualizado.

La oficina Punto IDU, estará dotada con:

- Acceso adecuado para personas en condición de discapacidad
- Baño personal para quien atiende la oficina Punto IDU
- Línea telefónica exclusiva con contestador automático
- Cartelera informativa tipo IDU
- Computador (con unidad de DVD, pantalla LCD de 21” con filtro y con los programas de office instalados (Word, Excel, Power Point) AutoCAD, programa de manejo de fotografías, puerto USB para transporte
- Impresora
- Silla ergonómica y escritorio para la persona encargada de la atención
- Espacio para reunión de diez personas con diez (10) sillas disponibles, diez (10) cascos blancos, diez (10) chalecos según el manual de identidad visual IDU
- Las actas de vecindad, actas de compromiso y demás archivos de soporte de las actividades desarrolladas por el contratista. Piezas de información, planos, afiches y demás información pertinente para el proyecto.
- Piezas de información, planos, afiches y demás información pertinente para el proyecto.

2.2.1.3 Recorridos

Los recorridos tienen como propósito mantener contacto y brindar espacios de atención a la ciudadanía, para que puedan ser parte activa de los avances del proyecto. Los recorridos deben ser: Urbanos y temáticos.

El énfasis de estos recorridos estará en identificar posibles situaciones que pueden ser factor de conflicto. El profesional deberá notificar a las áreas correspondientes para que se tomen los correctivos necesarios.

El Contratista debe presentar una metodología para cada tipo de recorrido donde defina actividades y acciones a desarrollar con el propósito de generar intercambio de información con la comunidad. La metodología debe incluir cronograma y horarios definidos. Esta actividad se debe realizar hasta que finalice el proyecto.

Todos los recorridos se deberán informar de manera previa a la Interventoría para que pueda realizar el acompañamiento correspondiente y serán incluidos en los informes semanales, comités sociales e informes mensuales.

El Contratista propondrá la conformación del equipo de atención durante los recorridos que deberá contar como mínimo con la presencia del asistente social y personal del área técnica, quienes deberán contar con teléfono móvil con minutos y datos. Además, el contratista propondrá los trayectos del recorrido.

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 BACHUE, bajo los mismos parámetros de gestión que las solicitudes recibidas en el Punto IDU.

2.2.1.3.1 *Recorridos Urbanos*

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

Esta actividad se debe realizar desde la reunión de inicio y hasta que finalice el proyecto, mínimo una vez por semana. Se deberá informar de manera previa a la Interventoría para que pueda realizar el acompañamiento correspondiente.

El Contratista deberá presentar, en el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, las acciones y estrategias para de los recorridos urbanos, que incluirá un cronograma de atención semanal con los horarios definidos de atención, los cuales deberán realizarse por lo menos una vez a la semana.

2.2.1.3.2 *Recorridos temáticos*

El Contratista deberá programar y realizar recorridos y/o espacios de diálogo sobre temas específicos, con los grupos de interés, líderes de ciudadanos, las instituciones interesadas, con el objetivo de generar escenarios de diálogo sobre los avances en cada tema específico.

En estos encuentros se informar sobre los resultados de los avances en los temas específicos, divulgación de medidas de mitigación de impactos y demás temas relevantes para el proyecto y la ciudadanía.

Estos recorridos y espacios de diálogo deberán ser acompañados por el equipo social y los componentes técnicos, tanto del contratista como de interventoría, con el fin de aclarar las dudas a la ciudadanía.

En el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, el contratista deberá presentar las frecuencias, acciones, estrategias y cronograma para realizar los recorridos,

los cuales deberán cumplir funciones de información, socialización, participación y formación para la sostenibilidad y apropiación del proyecto.

De acuerdo con las solicitudes ciudadanas y las características del tramo de obra a intervenir, los recorridos temáticos pueden ser:

- Recorridos Ciclísticos
- Ambiental, forestal y silvicultural
- Con comerciantes o sector empresarial
- Con población en condición de discapacidad

El Contratista deberá como mínimo programar 4 recorridos temáticos al año.

2.2.1.4 Atención a Veedurías Ciudadanas

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

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

2.2.2 Programa de diálogo y participación ciudadana

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

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

2.2.2.1 Reuniones participativas

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

2.2.2.2 Metodología para los espacios de diálogo

El contratista deberá presentar una metodología para realizar los procesos de dialogo permanente con la comunidad y con los actores sociales, que al menos contenga los siguientes criterios:

- Establecer el número, tipo de reunión y si es presencial, virtual o semipresencial, necesarias para establecer el diálogo con la ciudadanía a lo largo del proyecto.
- Convocatoria estratégica a Alcaldía Local, Juntas Administradora Local, Consejos Locales de Participación, Planeación y de Política Social, Representantes de Instituciones de carácter distrital (Entes de Control Fiscal) 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 Contratista deberá proponer y elaborar el material audiovisual que será utilizado en el espacio de diálogo. El contenido de la presentación, materiales, formatos y demás actividades para la reunión serán previamente aprobados por la Interventoría, revisadas y recibidas por el IDU, cinco (5) días antes de la reunión y responderán a los criterios y lineamientos del IDU y los resultados de la aplicación de los mecanismos de medición de percepción ciudadana.
- El Contratista realizará un simulacro de la reunión de inicio, avance y de finalización con la comunidad junto a la Interventoría y al IDU.
- Las reuniones participativas deben contar con espacios que vayan allá de una presentación, debe ser una experiencia entretenida, divertida y didáctica, que haga que toda la información técnica que tiene el proyecto, sea mucho más digerible, amigable y fácil de entender e interiorizar.
- El Contratista deberá utilizar lenguaje claro, de forma afectiva para facilitar la comprensión por parte de los asistentes del contenido de la información. La presentación debe incluir fotos del área con la superposición del proyecto, animaciones, video renders animados, entre otros, donde se destaquen lugares de referencia para facilitar la ubicación de las personas y su consiguiente comprensión.
- Las reuniones se realizarán en un salón comunal o en un auditorio de entidades, empresas o instituciones de la zona, para facilitar el acceso para la comunidad, además de un horario óptimo que facilite la asistencia ciudadana y de actores estratégicos, dichos espacios pueden ser presenciales, virtuales o semipresenciales.
- El Contratista deberá garantizar que en todas las reuniones exista un espacio de dialogo, para escuchar a la ciudadanía y darles solución a las inquietudes formuladas por parte de los convocados.
- En las reuniones se debe entregar a la comunidad el formato establecido por el IDU, que recoja las inquietudes o aportes al proyecto, a los que debe dar respuesta durante la reunión. En caso contrario, éstas deben ser incorporadas en el Programa de Servicio a la Ciudadanía y serán respondidas por medio escrito, previo visto bueno de la Interventoría.
- El Contratista debe entregar copia a la Interventoría y al IDU, de los formatos de inquietudes y aportes recibidos; debe dar lectura en el siguiente comité de cada una de las sugerencias recibidas, las respuestas a las mismas y establecer si es viable o no tenerlas en cuenta para incorporarlas.
- El Contratista elaborará un acta y listado de asistencia de la reunión, de acuerdo con los formatos establecidos por el IDU. Las actas de reunión con la comunidad deben ser presentadas en medio impreso, en ningún caso se aceptarán actas de reunión en manuscrito, y serán apoyadas por el respectivo registro fotográfico y

listado de asistencia. Estas deben ser remitidas por correo electrónico para su revisión y aprobación a más tardar ocho (8) días después de efectuada la reunión.

- El Contratista y la Interventoría deben gestionar el apoyo requerido por parte de otras instituciones, previa aceptación del IDU y aprobación de la Interventoría.
- Informar al IDU con ocho (8) días de anticipación el cronograma de reuniones incluyendo hora, día, lugar y fecha.
- Finalizada la reunión el Contratista y la Interventoría identificarán la percepción de los asistentes y evaluarán la sesión.
- Cuando la asistencia a las reuniones sea muy baja, la Interventoría y el IDU definirán el criterio y podrán requerir la repetición de estas.
- Cuando el Contratista sea convocado por entidades, organizaciones, agremiaciones o grupos interesados a participar en reuniones relacionadas con el contrato, su participación en dichas reuniones deberá ser aprobada por la interventoría y avalada por la entidad.
- El Contratista, con aprobación de la interventoría dará respuesta a las inquietudes 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 PQRSD en Bachué.

2.2.2.2.1 *Reuniones de Inicio*

El Contratista propondrá el número de reuniones de inicio, las cuales se establecerán en el plan de diálogo ciudadano, dichas reuniones se realizarán treinta (30) días después de firmada el acta de inicio del contrato y será aprobado por la Interventoría y avalado por el IDU.

A estas reuniones serán convocados los actores sociales involucrados, residentes, comerciantes, instituciones, entidades, especialmente educativas y de salud, instituciones de seguridad y de gobierno, religiosas, administradores de edificios, entidades bancarias, autoridades locales, alcaldes y ediles, miembros del comité local de participación, comité local de emergencias, organizaciones civiles y organizaciones comunitarias del área de influencia del Proyecto localizadas, como se presenta más adelante en las respectivas tablas.

El objetivo de esta actividad es informar a la comunidad ubicada en el Área de Influencia Indirecta y Directa sobre el inicio del Proyecto, así como los antecedentes, relación con el POT vigente, características técnicas, ambientales y sociales, productos a construir por etapas, cronograma, inversión general del proyecto, programas, canales de atención establecidos, entre otras. En esta reunión se debe invitar a la comunidad a conformar el comité IDU y recopilar datos de los interesados.

2.2.2.2.2 *Reuniones de Cambio de Etapa y Avance*

Reunión de cambio de etapa

El Contratista propondrá el número de reuniones de cambio de etapa al finalizar y contar con todas las aprobaciones de los Estudios y Diseños en la cual se expondrá:

- Resultados técnicos, sociales, urbanísticos y ambientales de los estudios y diseños.
- Plan de manejo de impactos identificados en la etapa de Estudios y diseños.
- Se presentará el seguimiento a los compromisos y acuerdos durante la ejecución del proyecto y se revisará su pertinencia para la realización de ajustes.
- Render
- Cronograma de actividades de obra.
- Socialización de PMT
- Canales de atención y PSI.
- Otra información relevante.

Reunión de Avance de obra

El Contratista propondrá el número de reuniones de avance necesarias al cumplirse el 50% de avance de obra (avance aprobado por la interventoría, revisado y recibido 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, puentes, estaciones, etc.).
- Requisitos establecidos para la construcción de rampas de acceso vehicular.
- Informe de avance en la ejecución del contrato del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégicas
- Informe de avance en la ejecución del contrato, componente tránsito, implementación PMT.
- Cronograma de ejecución de las obras por ejecutar, y se hará entrega del volante de avance de obra o las infografías informativas.
- Se presentará el seguimiento a los compromisos y acuerdos durante la ejecución de la obra y se revisará su pertinencia para la realización de ajustes.

Nota: Para la metodología de esta reunión se deben proponer actividades innovadoras que permitan la co-creación con los actores del área de influencia indirecta y directa del proyecto

2.2.2.2.3 *Reuniones de Finalización*

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

- Presentación de resultados y evaluación de las áreas técnicas, ambiental y de diálogo 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 del territorio teniendo en cuenta el antes, durante y después.
- Beneficios y recomendaciones para el mantenimiento de la obra y sostenibilidad.
- La realización de esta reunión deberá coincidir con la entrega de la obra al IDU.
- Demás información de interés para los ciudadanos.

Nota: En caso de terminarse anticipadamente el contrato, el Contratista deberá realizar las reuniones de finalización propuestas en el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.

2.2.2.2.4 *Reuniones Extraordinarias*

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

2.2.2.2.5 *Mesas de diálogo con el sector comercial y/o empresarial*

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

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

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

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

2.2.2.2.6 *Comité IDU de Diálogo Ciudadano*

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

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

La periodicidad de las reuniones con el Comité IDU, será bimestral (2) para la etapa de estudios y diseños y (1) mensual para la etapa de construcción o de acuerdo con las sugerencias presentadas por los integrantes del Comité y deberán contar con la participación de los residentes del área de diálogo ciudadano y comunicación estratégica, técnica, tránsito y SST del Contratista y la Interventoría e IDU.

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

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

Para la metodología de esta reunión se deben proponer actividades innovadoras que permitan la co-creación con los integrantes del Comité.

Se establecerá un cronograma de actividades en las cuales se definirán las fechas de reunión y de realización de las actividades y acciones del “Programa Cultural, Formativo y Social” y de conocimiento técnico del proyecto 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, sociales, de diálogo ciudadano, comunicación estratégica, ambientales, de tránsito, entre otras. Es necesario que el área de SST se vincule a las actividades del comité IDU a través de la divulgación del Plan de Contingencia establecido para la obra y divulgue las acciones en espacio público para la prevención de accidentes.

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

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.

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 recibidos por el IDU.

La agenda para desarrollar en cada Comité deberá contemplar una fase de información de avance de la ejecución de las obras, retroalimentación de la gestión adelantada por los integrantes del Comité IDU con sus respectivas comunidades, conversatorios sobre temas de interés y recorridos, para lo cual se deberá contar con chalecos y cascos de obra (los cuáles serán responsabilidad de SST).

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

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 identifiquen debilidad y fortalezas y oportunidades que aporte a la gestión adelantada.
- Trazabilidad en la asistencia y participación de los integrantes en las sesiones del Comité IDU, con el fin de construir lazos de corresponsabilidad y compromiso con la gestión comunitaria.

2.2.3 Programa acompañamiento actividades técnicas

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

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

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

El contratista debe entregar la **metodología para el programa de acompañamiento a las actividades técnicas** a la interventoría para su aprobación y posterior aceptación del IDU, de acuerdo a la establecido en el Manual Operativo de Maduración de Proyectos del IDU y teniendo en cuenta que:

- Para la realización de estas actividades el Contratista deberá conformar el equipo de trabajo profesional que considere necesario y debe estar aprobado por la interventoría, para que garantice el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades dispuestas en este programa velando por la veracidad, cantidad, oportunidad y calidad en el marco de las actividades necesarias en el presente programa.
- Todos los documentos y productos que se generen como resultado de este programa deberán ser elaborados y firmados por un profesional del área técnica y uno del área de diálogo ciudadano.
- Este programa debe garantizar el acompañamiento desde el componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica al desarrollo de las actividades técnicas durante todas las etapas del contrato.

A continuación, se especificará el alcance de las actividades de este programa:

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

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

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

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

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

2.2.3.1.2 *Actas de vecindad*

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

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

- **Levantamiento y cierre de las actas de vecindad**

El Contratista deberá elaborar las piezas de comunicación para informar a la comunidad sobre el procedimiento de realización de las actas de vecindad, está información se

entregará tres (3) días antes del inicio de la actividad, las piezas deberán elaborarse conforme a los lineamientos establecidos por el IDU.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2.3.1.3 *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 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 estudios y diseños y/o construcción según el cronograma aprobado por la interventoría, para todos los predios ubicados sobre la obra que cuentan con garaje, de acuerdo a los parámetros establecidos por el IDU.

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

Una vez el Contratista cuente con el inventario de los accesos vehiculares, se deberá realizar una visita al predio para establecer con el propietario los plazos de entrega de la licencia de construcción y el diligenciamiento del respectivo formato IDU. Dicho encuentro

debe ser coordinado con el área técnica y el acompañamiento del componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica del Contratista y la interventoría.

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

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

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

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

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

En caso de requerirse, durante la etapa de estudios y diseños y/o la etapa de 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 con el cronograma aprobado por interventoría y según los parámetros del IDU.

Durante la construcción de las obras correspondientes a espacio público, si 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.

2.2.3.1.5 *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 quedarán consignadas en el acta de compromiso, especialmente con instituciones de salud, colegios, empresas e industria, de tal manera que su actividad o productividad no se vea afectada.

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

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

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

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

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

2.2.3.1.6 *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.

2.2.3.1.7 *Registro fílmico de andenes, fachadas y vías*

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

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

El Contratista en compañía de la Interventoría deberá registrar el estado inicial de las vías utilizadas como desvíos de acuerdo con los planes de manejo de tránsito (PMT) quince (15)

días calendario antes de iniciar las obras, con el fin de contar con una línea base que permitirá establecer la responsabilidad del Contratista frente a reclamaciones de la comunidad sobre el estado de las vías.

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

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

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

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

En caso de presentarse solicitudes relacionadas con el área de tránsito 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 tránsito y diálogo 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 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, deberá remitir a la alcaldía local y se informará del trámite anterior a cada peticionario.
- Una copia del registro fílmico y fotográfico debe permanecer en las oficinas del Contratista para su eventual consulta en caso de presentarse reclamaciones de este tipo; de igual forma una copia debe reposar en la Interventoría en caso que la Comunidad decida acudir a una segunda instancia (Interventoría) ante una reclamación.

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

Nota: Considerando que 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.

2.2.4 Programa de cultura ciudadana

Alcance: Desarrollar procesos culturales, formativos y sociales que acompañen las estrategias de relacionamiento con la comunidad, para fomentar el conocimiento, apropiación y corresponsabilidad con el proyecto y el desarrollo urbano de la ciudad.

Objetivo: Desarrollar estrategias y metodologías dirigidas a formar e incentivar ciudadanías activas, participativas y corresponsables con el proyecto y el desarrollo urbano de la ciudad, creando conciencia del potencial de pensar colectivamente, desarrollar acuerdos, visiones y objetivos comunes, como una forma factible de generar liderazgo colectivo, con procesos de aprendizaje conjunto (diálogo de saberes) sobre proyectos de infraestructura urbana, cultura ciudadana y control social, para iniciar procesos y desarrollar proyectos que impactan positivamente el territorio.

El Contratista realizará un proceso formativo en desarrollo urbano y cultura ciudadana que será previamente revisado y aprobado por la Interventoría y aceptado por el IDU, a través de talleres que promueven en la ciudadanía la importancia de los proyectos urbanos, sus beneficios en un contexto de ciudad y local, el buen uso y cuidado del medio ambiente, el espacio público y el mobiliario urbano, motivar el buen comportamiento de los peatones y ciclistas, sentido y valoración de los bienes públicos y otros temas que contribuyan a la sostenibilidad de las obras en la dimensión anteriormente descrita, teniendo en cuenta el alcance real de cada proyecto en ejecución, el contexto, la población y las problemáticas encontradas en el desarrollo del proyecto.

2.2.4.1.1 *Acciones de cultura ciudadana, formación y organización social con la ciudadanía en general*

El Contratista presentará un programa con las acciones, estrategias, metodologías, talleres y lugares donde se realizarán los procesos de cultura ciudadana, formación y organización social y las actividades a realizar por año, durante la ejecución del proyecto. Luego de la aprobación por la interventoría, desde la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía el grupo de Formación y Cultura Ciudadana, de la mano con los gestores sociales, revisarán y aprobarán la propuesta a realizar.

El Contratista realizará acciones y/o estrategias en las siguientes temáticas:

- Formación: Intervenir en procesos formativos y de aprendizaje multinivel para desarrollar habilidades y capacidades de liderazgo colectivo, de cambio cultural, de organización social, entendimiento del proyecto y desarrollo urbano en general (mínimo 5 espacios/año).
- Corresponsabilidad: Construir y consolidar la responsabilidad compartida, reinventando las relaciones con y entre la comunidad a través de proyectos de acción cívica liderados

por ellos que contribuyan al desarrollo del proyecto y a promover la organización social (mínimo 2 acciones/año).

- Buenas prácticas: promover procesos para liderar colectivamente mediante el buen ejemplo construcción de reglas para mejorar la convivencia, el buen uso y comportamiento positivos para el desarrollo del proyecto en obra y cuando entre en operación (mínimo 3 espacios/año).
- Desarrollo Urbano: elementos sobre instrumentos de ordenamiento territorial y desarrollo urbano, proyectos de infraestructura vial y de espacio público.
- Por sectores, entidades y competencias del Distrito Capital; competencias del IDU.
- Cultura Ciudadana y Civilidad: estrategias de intervención y/o transformación de los territorios, mecanismos de corresponsabilidad y apropiación de proyectos de infraestructura, cuidado y buen uso del espacio y el mobiliario público, aspectos comportamentales que afectan la convivencia.
- Promoción: diseñar actividades culturales y pedagógicas que fomenten los buenos hábitos y buen uso del proyecto (mínimo 6 actividades/año).
- Conceptos temáticos y técnicos básicos del proyecto; elementos de desarrollo urbano y territorial de la ciudad (POT); elementos institucionales y de organización de la Administración Distrital (competencias y articulación) mínimo 2 espacios/año),
- Enfoque de Género: tipos de violencias, canales de atención, políticas públicas existentes, conceptos básicos (sexo, género, orientación de género), estereotipos, roles, sexismo y discriminación (mínimo 2 espacios/año).

El Contratista incluirá, en el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación, el cronograma para el desarrollo del programa, las acciones y estrategias descritas anteriormente, en un documento que contendrá como mínimo lo siguiente:

- Alcance y objetivo de las actividades
- Marco conceptual y de definiciones, que oriente la construcción de los contenidos estratégicos
- Metodologías, didácticas e instrumentos a usar, de acuerdo con cada grupo etario
- Metas y resultados esperados, para cada grupo etario
- Diseño del material pedagógico, las presentaciones y demás documentos requeridos
- Actividades de evaluación de cada taller
- Incluir campañas de comunicación para mejorar el alcance y la difusión de conceptos y mensajes referentes a la cultura y formación ciudadana.

Para cada actividad de los procesos de cultura ciudadana, formación y organización social, el Contratista llevará el correspondiente registro de asistencia, registro fotográfico y acta. Al finalizar cada acción, actividad y/o 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 después de su realización y a su vez se debe enviar los soportes al IDU.

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 se 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 con los siguientes actores: empresas de vigilancia de propiedades horizontales, comercios, hoteles, organizaciones civiles, entre otros que se encuentren sobre el área de influencia del tramo, con la finalidad que los tomadores de dichos talleres se conviertan en multiplicadores de estas estrategias.

2.2.4.1.2 *Acciones de formación a empleados de obra*

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

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

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

2.2.4.1.3 *Talleres con actores del Sector Educativo*

El Contratista propondrá una estrategia de articulación y realización de actividades con el sector educativo del área de influencia, particularmente los colegios de educación básica y media, bien sean de carácter público o privado, cuya finalidad será establecer procesos de formación y divulgación del proyecto, los procesos de desarrollo urbano y cultura ciudadana del IDU, a través de talleres participativos con estudiantes y comunidad estudiantil en general: directivos, docentes, trabajadores de los colegios, padres de familia.

Para el caso de los estudiantes de colegios públicos y privados, el contratista deberá entregar una metodología diferente para trabajar con estudiantes de primaria y bachillerato, con sus respectivas actividades, didácticas, contenidos y formas de evaluación. El modo de realizar los talleres, su periodicidad, el alcancé en número de estudiantes, etc., deberá ser acordado con las rectorías y las coordinaciones académicas de los colegios o instituciones educativas.

Nota: de este Ítem se exceptúan los foros de carácter académico.

2.2.5 Programa de gobernanza para la movilidad

Alcance: Con el desarrollo del programa se promueve un modelo de Gobernanza Colaborativa entre la pluralidad de actores: entidades públicas, actores del sector desarrollo económico y actores sociales. El modelo de Gobernanza Colaborativa tiene los siguientes determinantes:

- Coordinación interinstitucional para la toma de decisiones y definición de planes de acción, entre los distintos actores del proceso, con el permanente acompañamiento del IDU y la interventoría y el contratista.
- Disposición de la información completa, simétrica y recíproca para todos los actores
- Trato equitativo entre los actores y designación de responsabilidades concretas de acuerdo con el rol y competencias de cada actor
- Definición de mecanismos de rendición de cuentas
- Desarrollo de procesos cooperativos y fortalecimiento de la confianza mutua

La Gobernanza Colaborativa es un programa permanente, toda vez que las acciones a desarrollar son de corto, mediano y largo plazo, de tal suerte que este modelo debe hacer parte de todo el ciclo del proyecto.

Objetivo: Generar un modelo colaborativo de coordinación y articulación entre todos los actores del proyecto antes, durante y después de su ejecución, que promuevan generar un mayor valor al mismo.

2.2.5.1.1 *Gestión y articulación interinstitucional*

Se trata de establecer los canales de comunicación y definir los procedimientos con todas las instituciones públicas que prestan servicios en el área de influencia del proyecto o con las empresas operadoras que prestan los servicios. El objetivo de esta articulación es establecer la posible afectación de los servicios prestados por estas entidades, tanto por el proyecto definitivo como durante el proceso constructivo y diseñar los planes de acción para minimizar el daño y los riesgos.

Para el cumplimiento del programa de Gobernanza colaborativa en el nivel de Coordinación interinstitucional, el Contratista deberá:

1. Elaborar una estrategia de articulación y coordinación interinstitucional, de manera mancomunada con el Coordinador Social del IDU y siguiendo los lineamientos de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.
2. Presentar una metodología de trabajo para el desarrollo de las actividades, que permita el seguimiento a la interventoría de las acciones a desarrollar con cada uno de los sectores de la administración distrital y que incluya como mínimo:

    - Mecanismos de comunicación
    - Procesos de solicitud de actividades
    - Mecanismos de verificación
    - Sanciones por incumplimientos
    - Soportes y evidencias
    - Archivo de documentos

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

3. Promover procesos de articulación con entidades públicas y privadas y con otros proyectos distritales o nacionales, según el alcance institucional para la mitigación, potenciación y/o corrección de impactos durante todas las etapas del proyecto.
4. Establecer contacto con otros contratistas y/o responsables de otros proyectos de infraestructura nacional y/o distrital cercano proyecto, para coordinar las acciones de gestión de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, a fin de evitar desgaste en la participación comunitaria.
5. El Contratista debe dejar en todo momento prueba de la gestión interinstitucional realizada con cada uno de los sectores de la administración distrital.
6. El Contratista debe contar con la aprobación por escrito de la interventoría de todas las propuestas, instrumentos, documentos, acciones, metodologías, entre otros que dan cuenta de las acciones a desarrollar con los diferentes sectores de la administración.
7. El Contratista deberá en todos los comités de seguimiento presentar los avances y dificultades en el proceso de articulación interinstitucional.
8. El Contratista deberá a parte del informe final, elaborar las memorias de la experiencia de la articulación intersectorial que da cuenta de los logros, dificultades, recomendaciones, estrategias, metodologías, acciones de articulación exitosas y/u otros elementos, de los resultados de articulación interinstitucional, como insumo para un documento de balance de todo el proceso de gestión Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, con ocasión de la implementación de todas las acciones contenidas durante la ejecución del proyecto.
9. El Contratista contará con todo el apoyo necesario de los componentes técnico, SST, tránsito, ambiental, y en general todos los adscritos al contrato para la ejecución de las diferentes actividades.
10. Apoyar al IDU en los procesos para promover la conservación y apropiación ciudadana de las nuevas especies verdes que estarán a lo largo del proyecto asignado y/o las preexistentes del proyecto que se puedan desarrollar con entidades adscritas al sector distrital Ambiente.
11. El Contratista deberá apoyar al IDU en las acciones de coordinación con Alcaldías Locales para acciones de información sobre el desarrollo de las actividades, así como en la definición de posibles rutas de articulación con las curadurías con el ánimo de establecer acciones relacionadas con el tratamiento de culatas para la apertura de fachadas, tal como se describe en el programa de manejo al paisaje urbano y residual. Así mismo, en caso de requerirse apoyará acciones encaminadas a prever y controlar a los infractores que incumplan el Código de Policía en temas relacionados con las ventas ambulantes, robos callejeros, presencia de habitantes de calle y otros actos que puedan representar inseguridad en el sector de la obra.
12. El Contratista deberá apoyar acciones encaminadas al manejo preventivo a los posibles impactos de inseguridad y convivencia que traiga consigo el desarrollo de las obras, la cual deberá involucrar recomendaciones de las empresas de seguridad privada de las edificaciones alrededor del proyecto, Consejos Locales de Seguridad, y todas aquellas que la ciudadanía ha manifestado en las diferentes reuniones.

13. 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

- El Contratista deberá hacer un inventario de todas las instituciones prestadora de salud del área de influencia del proyecto, con base en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud – REPS del Ministerio de Salud y establecer el grado de complejidad de cada uno de los prestadores.
- 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.
- El Contratista deberá articular con las entidades de salud pública del sector, para que realicen el manejo y control de contaminación por vectores.

Sector: Educativo

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

Sector: Social

- El Contratista deberá apoyar al IDU en el desarrollo de acciones de sensibilización, relacionadas con la reivindicación de los derechos de las mujeres con empleados de mano de obra calificada y no calificada, como parte del cumplimiento de las acciones de transversalización del enfoque de género que el IDU trabaja articuladamente con la Secretaría de la Mujer.
- El Contratista deberá apoyar el proceso de coordinación interinstitucional entre el IDU y la Secretaría de Integración Social, para el manejo de población habitante de calle y vulnerables.

Servicios públicos

- El Contratista debe acompañar los procesos de coordinación, articulación y puesta en marcha del 100% de las acciones con las empresas públicas, relacionados con la alteración de las actividades cotidianas asociadas al desarrollo del proyecto, respecto a la prestación de servicios públicos.
- El Contratista, deberá coordinar con al menos una (1) semana de anticipación con la entidad o institución encargada del servicio público, para que está realice el corte y el restablecimiento del servicio. Adicionalmente el Contratista debe previamente informar a la comunidad del área afectada de la suspensión de dicho servicio.
- En dado caso de que se presente la suspensión de algún servicio de manera accidental, el Contratista deberá notificar de manera inmediata a la empresa prestadora del servicio, con el objeto de recibir respuesta ágil, rápida, oportuna y efectiva de la solución al inconveniente.
- De igual manera deberá realizar el reporte del incidente a la interventoría.
- En el caso de un daño imprevisto por actividades de obra que generen el corte o suspensión del servicio público, el componente técnico deberá informar al componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.

- 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.

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

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

Energía Eléctrica

- El Contratista apoyará las gestiones señaladas en el Plan de Emergencias propuesto por el mismo, así como la gestión y el proceso de coordinación de las acciones a seguir. El contratista debe garantizar que se informe de manera oportuna en los tiempos mínimos solicitados.
- En caso de ser requerido, el Contratista evaluará junto con la interventoría, la pertinencia de suministrar plantas eléctricas en los puntos más críticos como establecimientos comerciales, de salud, educativos o residenciales.
- El Contratista debe garantizar que el 100% de los predios afectados fueron debidamente informados.

Acueducto y Alcantarillado

- El Contratista deberá apoyar al componente técnico garantizando que se informe de manera oportuna a los predios afectados.
- En caso de requerirse y si se presenta un daño mayor a ocho horas, el Contratista junto con el área técnica deberá coordinar con la empresa prestadora del servicio público el suministro de agua a través de carro tanques en las zonas afectadas hasta que se dé solución y se normalice el suministro.

Redes de comunicación, 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 Tránsito PMT para el acceso de vehículos de las empresas recolectoras de basura de la zona, el Contratista deberá informar a la ciudadanía los puntos de acopio, previamente acordados con el prestador y el compromiso de la misma entidad. El Contratista debe garantizar que se informe de manera oportuna a los predios afectados por los cambios en la prestación del servicio.
- El Contratista podrá coordinar una pieza informativa que indique los procedimientos de recolección, horarios, sitios de recolección y toda la

información necesaria y pertinente con el fin de mitigar posibles efectos por acumulación y disposición de basuras. Esta pieza debe contar con previa aprobación tanto de la interventoría como aceptación del IDU.

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

Sector: Movilidad

- Las acciones que se desarrollarán con el sector Movilidad están subdivididas en dos ejes. El primero relacionado con todas las acciones necesarias para los procesos de socialización tanto del Plan de Manejo de Tránsito - PMT en obra como el nuevo esquema de movilidad, y el segundo con las acciones de apropiación necesarias del proyecto a desarrollar a través de la articulación con Transmilenio. Por consiguiente, el contratista debe garantizar que se informe de manera oportuna a la comunidad afectada por los cambios en el PMT y que se beneficiarán con el nuevo esquema de movilidad.
- Por lo tanto, el contratista deberá implementar el esquema de socialización del PMT aprobado por la Secretaría Distrital de Movilidad, con residentes, entidades públicas, privadas, salud y educación, de acuerdo a las actualizaciones que se den en el PMT, durante la ejecución del proyecto.
- En el caso particular de los empresarios de las actividades económicas comerciales, industriales y de servicios, el contratista establecerá las acciones necesarias para facilitar el acceso por parte de clientes, los procesos de cargue y descargue de mercancía, de acuerdo con lo establecido en el PMT. Estas acciones deberán ser socializadas oportunamente.
- Teniendo en cuenta que se desarrollará un proceso de reestructuración de todo el esquema de movilidad, el Contratista con apoyo del IDU, establecerá mesas de trabajo con la Secretaría de Movilidad, Transmilenio y empresas prestadoras de servicios de buses, con el fin de construir y poner en marcha las acciones para la socialización y apropiación del nuevo esquema de movilidad acorde a la etapa de construcción.

Sector cultural

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

2.2.5.1.2 *Gestión y articulación con el sector informal*

En caso de requerirse, el contratista adelantará la gestión correspondiente cada vez que se necesario mesas de trabajo con el IPES, y con el apoyo de Alcaldías Locales, entre otras entidades, con el ánimo de establecer acciones de mitigación a la ocupación del espacio público por parte de vendedores informales.

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

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

2.2.5.1.3 *Promoción de empleo local*

- **Mano de obra no calificada: 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 Secretaría de Desarrollo Económico, con el área de formación para el trabajo y Desarrollo Humano, para dar cumplimiento al protocolo establecido por dicha entidad.

Asimismo, el contratista deberá realizar las gestiones necesarias para la vinculación laboral de personas negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, Rrom e indígenas, a través del diálogo interinstitucional con la Secretaría de Gobierno Distrital, atendiendo a lo dispuesto en el Conpes DC 39 de 2023.

- **Mano de obra no calificada: Población de las localidades del área de influencia del proyecto**

El Contratista deberá contratar como mínimo el treinta por ciento (30%) del personal de mano de obra no calificada para la obra, estableciendo que su domicilio se encuentre en la Localidad por la cual atraviesa el proyecto y en caso de no completar el porcentaje, puede hacerlo extensivo a otras localidades más cercanas, con previa aprobación por la Interventoría y avalado por el IDU.

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

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.

El contratista deberá garantizar la vinculación del 2% de la mano de obra no calificada para la obra, de personas víctimas del conflicto armado que su domicilio se encuentre en la Localidad por la cual atraviesa el proyecto, mediante el certificado vigente, emitido por la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas UARIV 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, además de contar con la información actualizada del personal que administra el área de SST (formato FOAC-83).

El Contratista y la Interventoría deberán informar en los comités acerca de los avances realizados de esta gestión y presentar los soportes en los informes mensuales presentados a la Interventoría, quién tendrá la obligación de revisarlos y aprobarlos para presentarlos ante el IDU y en caso de requerir ampliar las localidades para la vinculación de mano de obra no calificada, podrá hacer la respectiva solicitud a la interventoría y será estudiada para su aceptación por el IDU

- **Promoción del empleo con enfoque de género y diferencial**

Con el fin de dar cumplimiento al Decreto Distrital 332 del 2020, “Por el cual se establecen medidas afirmativas para promover la participación de las mujeres en la contratación del Distrito Capital”, modificado parcialmente por el Decreto 634 de 2023”. El contratista deberá contratar como mínimo el 13.8% de mujeres como parte del personal del proyecto.

Con el fin de dar cumplimiento a políticas y la normatividad vigente de inclusión de población con enfoque de género población LGTBIQ+ o con identidades de género diverso, el Contratista realizará una convocatoria amplia en cumplimiento a la directiva 005 de 2021 para contratar personal de esta población así como acciones de sensibilización para implementar Ambientes Laborales Inclusivos. Asimismo, el contratista deberá realizar las gestiones necesarias para la vinculación laboral de personas negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, Rrom e indígenas, a través del diálogo interinstitucional con la Secretaría de Gobierno Distrital, atendiendo a lo dispuesto en el Conpes DC 39 de 2023.

- **del empleo con enfoque de género**

Con el fin de dar cumplimiento al Decreto Distrital 332 del 2010, “Por el cual se establecen medidas afirmativas para promover la participación de las mujeres en la contratación del Distrito Capital”, El contratista deberá contratar como mínimo el 13.8% de mujeres como parte del personal del proyecto.

Con el fin de dar cumplimiento a políticas y la normatividad vigente de inclusión de población con enfoque de género población LGTBIQ+ o con identidades de género diverso, el Contratista realizará una convocatoria amplia en cumplimiento a la directiva 005 de 2021 para contratar personal de esta población.

En caso de no presentarse personas a esta convocatoria, puede hacerlo extensivo a otras localidades cercanas, con previa aprobación de la Interventoría y avalado por el IDU, sin embargo, deben presentar las evidencias y soportes de esta actividad.

2.3 LÍNEA ESTRATÉGICA: COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Objetivo: Definir una estrategia de comunicaciones y redefinirla, si es el caso, cuando se requiera por las circunstancias del proyecto que genere ciudadanías corresponsables y apropiadas con el desarrollo de la obra y el territorio.

Alcance: La estrategia debe superar la visión fragmentaria del proyecto e integrar narrativas sobre el desarrollo urbano, económico, social, ambiental y sostenible de Bogotá, implementando una comunicación clara, incluyente, accesible y diversa, asegurando el derecho a la información de la ciudadanía, el alcance de la etapa y la participación ciudadana y abonando a los procesos de sostenibilidad del proyecto.

La comunicación debe considerarse un componente transversal a la gestión integral de los proyectos de infraestructura y por lo tanto su propósito principal debe girar en torno al derecho y acceso a la información de la ciudadanía. Por lo anterior se debe entender la acción comunicativa como el mejor aliado de todos los componentes que integran el proyecto y las dinámicas territoriales.

Es necesario realizar seguimiento y cambios en la estrategia de comunicaciones planteada por el contratista de acuerdo con la dinámica territorial, escenarios mediáticos críticos, resultados de la encuesta de percepción ciudadana y necesidades o lineamientos institucionales, entre otros criterios que puedan permitir mejorar la comunicación territorial.

El Contratista deberá identificar los públicos que convergen en la dinámica territorial cercano al proyecto, desarrollando planes, acciones y piezas que garantice el acceso a la información, en este sentido la comunicación accesible debe jugar un papel protagonista, en el desarrollo de contenidos y productos tales como: piezas en braille, videos con subtítulos, lenguaje de señas, entre otros.

La comunicación estratégica deberá estar integrada con la línea base que establece la Guía de Relacionamiento, implementando lineamientos, actividades, canales, productos de divulgación definidas por la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía (ORSC) y la Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC).

Para la Etapa de construcción se hace necesario diseñar la estrategia solicitada tomando como base el *Programa de Comunicación Integral para el Desarrollo del Proyecto* establecida en la *Guía de Relacionamiento y Servicio para la Ciudadanía.*

2.3.1 Programa de Comunicación Integral para el Desarrollo del Proyecto

Todos los proyectos IDU buscan generar un cambio positivo en la calidad de vida de la ciudadanía, de una comunidad que se beneficia, y que tiene derechos constitucionales, entre estos, el derecho a la información y participación; por eso el IDU debe evidenciar la transparencia en sus procesos, el profesionalismo e idoneidad de sus profesionales contratistas, generando una rendición de cuentas permanente a la comunidad, que redundará no solo en temas reputacionales para la Entidad sino en concordancia con lo estipulado en Gobierno Abierto Bogotá.

Este programa busca que el Contratista tome como insumo la información identificada en etapas previas, en caso de tenerla a fin de diseñar la estrategia a partir de contenido valioso,

que vincule a la ciudadanía y a los actores identificados al proyecto, para fomentar la participación y el control social.

Las acciones que se proyecten deben estar orientadas a incentivar la participación ciudadana incidente, generar corresponsabilidad y sostenibilidad, además de promover la cultura ciudadana y procesos formativos.

Las estrategias, acciones tácticas, planes y piezas que produzca el Contratista deben estar articuladas con los lineamientos institucionales del componente de comunicación, como el Protocolo de Comunicadores, el Protocolo de Publicaciones WEB, la Guía de Lenguaje Claro e Incluyente, el Procedimiento de Divulgación Contractual en Proyectos IDU y demás lineamientos comunicaciones del Instituto y la Administración.

Los contenidos, piezas y demás material comunicativo que surja en el marco de un proyecto debe ser enviado al IDU para ser avalado por las instancias correspondientes, y así poder difundirse en los canales correspondientes. Adicionalmente, el Contratista deberá apoyar la implementación y difusión de las estrategias comunicacionales y proponer temas para realizar free press, si así se solicita desde la Entidad.

2.3.1.1 Plan Estratégico de Comunicaciones

El Contratista deberá entregar un Plan Estratégico de Comunicaciones que hace parte integral del Plan de Diálogo y Comunicación Estratégica del proyecto. Los propósitos para diseñar el plan estratégico son:

- Generar acciones comunicativas que apoye la divulgación del proyecto
- Determinar acciones puntuales para el posicionamiento del proyecto en los imaginarios territoriales.
- Contar con un plan de difusión territorial que incluya un cronograma táctico de ejecución, que sean flexibles y permitan hacer ajustes sobre la marcha de acuerdo con las necesidades comunicacionales del Plan Estratégico.

Este plan determina la forma en que se debe hacer la divulgación de la información contractual con la comunidad, para crear lazos de comunicación efectivos con las comunidades y actores sociales en el área de influencia de los proyectos.

También responde a la necesidad de socialización del proyecto en la etapa en que se encuentre, según el ciclo de vida, evidenciando avances y beneficios, pero también como mitigación a posibles afectaciones, propiciando la prevención de posibles riesgos y promocionando la participación ciudadana en los proyectos. El Plan debe incluir como mínimo:

1. Objetivo general y objetivos específicos
2. Identificar el tipo de público y stakeholders presentes en el territorio
3. Determinar el tiempo y alcance de la fase
4. Definir qué se comunicará a la comunidad: la información debe estar determinada por la pertinencia y veracidad.
5. Identificar los espacios con comunidad: si son virtuales, presenciales o mixtos y que herramientas se requieren para tener una comunicación efectiva.
6. Definir en tres apartados:

- Comunicación tradicional entendida a partir de las piezas impresas

- Comunicación digital compuesta por canales virtuales, redes sociales, mailing, entre otras, es necesario que el contratista no base la difusión en los canales institucionales IDU.
- Acciones y productos estratégicos de comunicación en territorio, tales como: tomas de espacio público y recorridos urbanos, exposiciones itinerantes entre otras actividades que se requieran.

7. Definir un cronograma que evidencie el flujo de acciones y productos determinadas en el plan táctico, no es necesario determinar tiempos exactos para desarrollar las acciones comunicativas, pero sí identificar la temporalidad que le dará al contratista una línea de trabajo, a la interventoría la guía para verificar el cumplimiento y al IDU la herramienta para identificar los tiempos de comunicación con la comunidad, donde se relacione público objetivo, temporalidad de la acción, canal de difusión y demás detalles que se consideren necesarios.
8. Establecer parámetros para medir el impacto de la comunicación: cualitativos y cuantitativos que permitan identificar acciones de mejora ya que la estrategia de comunicaciones debe tener la posibilidad de adaptarse a las dinámicas y realidades de la fase del proyecto y del territorio.
9. Incluir un manual de crisis identificando situaciones, componentes o temáticas que se identifiquen pueden ocasionar una situación problemática, definir responsabilidades, alcances y acciones que se deban realizar en caso de presentarse.

El Plan Estratégico de Comunicaciones deberá estar orientado por los siguientes criterios:

- 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. 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.
- Cualquier pieza de divulgación que sea necesaria implementar, deben ser aprobada por la Interventoría y debe tener el visto bueno de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía – ORSC y la Oficina de Asesora de Comunicaciones del IDU – OAC del IDU, siguiendo el procedimiento de aprobación.
- Las piezas de comunicación una vez elaboradas y aprobadas por la interventoría, deben y ser enviadas por la Interventoría a los correos dialogo.ciudadano@idu.gov.co y volantes@idu.gov.co para su respectiva validación.
- El Contratista podrá solicitar los formatos establecidos para implementar el procedimiento de divulgación contractual en proyectos IDU, las solicitudes deben ser enviadas al correo volantes@idu.gov.co. El contacto y gestión con el IDU será responsabilidad del Contratista y la Interventoría.
- Para la publicación de contenido en los diferentes canales institucionales, es necesario que el Contratista envíe los contenidos, fotografías y videos de acuerdo con los lineamientos del Protocolo de Comunicadores.
- Para todas las entregas y/o distribución de piezas de divulgación el Contratista deberá diligenciar el formato de control de entrega correspondiente.
- 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.

- 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.
- El Contratista deberá apoyar y generar información en el marco del lineamiento de Gobierno Abierto de Bogotá.
- El área de Comunicaciones del Contratista 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 área de Comunicaciones del Contratista deberá tener contacto permanente con la Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC) y con el profesional de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía para atender en paralelo los requerimientos ciudadanos en condiciones de calidad y oportunidad.
- El área de Comunicaciones del 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 de todas las acciones relacionadas con la socialización del proyecto y la generación de contenidos, los cuales deberán ser informados al IDU.

2.3.1.2 Espacios de articulación

El Contratista deberá asistir con su área de Comunicaciones a una reunión de articulación mensual con la Oficina Asesora de Comunicaciones y la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía en la cual se discutirá el Plan Estratégico de comunicaciones, se definirán las acciones a implementar en el proyecto, 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 (estudios y diseños 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.

En este espacio el Contratista quedará con compromisos, acciones y cronograma de implementación para realizar seguimiento por parte del equipo de la ORSC. Si se presentan situaciones que se consideren alertas o deban tener una atención especial e inmediata por

parte del IDU, es necesario solicitar un espacio adicional para no esperar al próximo comité y realizar una mesa de trabajo con el fin atender el hecho.

2.3.1.3 Procedimiento de divulgación del proyecto

El proyecto tendrá que implementar acciones de comunicación con el objetivo de mantener a la ciudadanía informada sobre los diferentes momentos del proyecto, por tal motivo es necesario que este procedimiento esté relacionado en el apartado de comunicación tradicional y especifique como mínimo los siguientes mecanismos:

- Puntos Satélites de Información – PSI
- Valla informativa
- Volantes de información
- Plegables de información

2.3.1.3.1 ***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 los barrios, comunidades y localidades beneficiadas por donde atraviesa el Proyecto.

Los PSI se deben ubicar en nodos sociales, institucionales tales como entidades o centros a los cuales acude una amplia cantidad de población de las localidades, como lo son: Centros de Salud, Alcaldías Locales, Juntas de Acción Comunal, Centros Culturales, Centros Comerciales, Centros educativos, entre otros. El Contratista deberá adelantar las gestiones pertinentes con los representantes de las entidades o instituciones, con el fin de instalar en un lugar visible y estratégico.

En el PSI se dispondrán y ubicarán piezas informativas del proyecto, se dejarán piezas de comunicación informativas 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.

Para el contrato se instalarán ocho (8) PSI, durante las etapas de estudios y diseños y de construcción y su ubicación será equidistante con las unidades territoriales que permitan una mayor eficiencia en la divulgación de la información (población, barrios, juntas de acción comunal, conjuntos residenciales, entre otros), y 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.

2.3.1.3.2 ***Vallas informativas***

- El Contratista instalará dos (2) valla informativa fija y cuatro (4) vallas informativas móviles en cada tramo y / o área de intervención, su distribución, manejo y permanencia, serán acordados con la Interventoría e IDU, de acuerdo con las condiciones para su ubicación, la cual se solicitará a volantes@idu.gov.co.

Nota: Las dimensiones de cada valla informativa deberá ser consultas de acuerdo con el la guía del IDU en: https://www.idu.gov.co/page/avisos-e-identificaciones-en-obra.

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 la valla, los cuales deben ser aprobados por la interventoría, aceptados por el IDU y las entidades competentes, teniendo en cuenta las especificaciones del IDU. Su instalación se deberá realizar un mes antes del inicio de la obra.

2.3.1.3.3 *Volantes y afiches de información*

Estos serán utilizados para informar sobre temas relacionados con el Proyecto, estas piezas se distribuirán predio a predio, manzana aferente y vías utilizadas en el PMT, en los Puntos Satélites de Información, Puntos IDU y en otros sitios o lugares que el Contratista considere pertinente.

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

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

- Cuando se requiera para el apoyo de las actividades del programa de Formación y Cultura Ciudadana; convocatorias a talleres, material de apoyo para los talleres o cualquier acción del programa.
- Cuando se requiera para el apoyo de las actividades del programa Servicio a la Ciudadanía.
- Cuando se inicien las obras puntuales y previo a la instalación de los cerramientos de obra.
- Cuando se adelante intervención del espacio público.
- Cuando se presente intervención del tráfico vehicular.
- Cuando se programan 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.
- Y otras actividades que requieran este tipo de información.

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-ynegro

Nota: las piezas de comunicación se diseñarán en otros formatos de acuerdo con el Ítem de Comunicación Digital, que permitan ser distribuidas a través de otros medios de comunicación alternos, como digitales, redes sociales, entre otras tecnologías de la comunicación.

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

Volante de inicio: estas piezas serán de dos tipos:

1. **Inicio del proyecto**: son piezas de divulgación que incluyen información sobre la fecha de inicio de contrato, 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 treinta (30) días posteriores a la firma del acta de inicio del contrato.
2. **Inicio de la etapa de construcción:** quince (15) días antes de iniciar las actividades constructivas, se debe informar a la comunidad cronograma de actividades a desarrollar

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

El número de piezas entregadas deberán ser soportadas mediante los registros y/o planillas correspondientes y debe dejarse un remanente de estas piezas de comunicación para ser ubicados en los PSI.

Volante de avance de obra: cuya distribución se realizará una vez el proyecto haya completado el 50% de ejecución, informando sobre el avance en temas como espacio público, instalación del mobiliario urbano, temas del componente de diálogo ciudadano entre otros temas de interés.

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

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

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

servicio y las medidas de contingencia adoptadas, el comunicado deberá ser entregado en todos los predios del área de influencia, previa aprobación de la Interventoría.

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

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

La información deberá ser consecuente con la programación de obra y los cortes en servicios públicos según los plazos establecidos por las empresas prestadoras de los servicios.

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

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

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

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

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

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

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

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

Tipo de Pieza	Total
Volante tamaño ½ carta policromía	1.000
Volantes impresos tamaño carta a una tinta	100
Volantes tamaño carta policromía	1.000
Plegables de sostenibilidad tres cuerpos tamaño carta, 4x4 tintas propalcote	1.000
Afiches tamaño medio pliego	100
Vallas móviles	2
Valla fija	1

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

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

2.3.1.4 Divulgación del Plan de Manejo de Tránsito – PMT

Las actividades de divulgación del PMT, señalización provisional y desvíos, deberán realizarse una vez se obtenga la aprobación por parte de la Secretaría 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.

2.3.1.4.1 ***Productos comunicacionales para divulgación del PMT***

El Contratista distribuirá plegables informativos del PMT, señalización provisional y desvíos, en puntos que serán propuestos por el Especialista de Tránsito competente con el aval correspondiente. Estas piezas divulgativas deben ser distribuidas principalmente, en el

Punto IDU, Puntos Satélites de Información PSI, residentes, comerciantes, asociaciones, agremiaciones, Juntas de Acción Comunal, organizaciones cívicas - comunitarias, centros educativos y empresas de transporte público, y demás 5 días antes del inicio de las obras. Su distribución se hará durante la ejecución del contrato.

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

Es necesario tener en cuenta acciones adicionales a la divulgación de los PMT dentro de la estrategia de comunicaciones con el fin de integrar productos físicos y acciones digitales, el objetivo es garantizar la información a la ciudadanía en general, sobre todo cuando existen PMT de alto impacto.

2.3.1.4.2 *Volante de información PMT, señalización y desvíos.*

Los volantes del Plan de Manejo de Tránsito (PMT), son piezas para informar sobre el manejo de tránsito, señalización provisional y desvíos que se realizarán antes y durante la ejecución de las obras, permitirá que los usuarios tomen las medidas y precauciones necesarias.

Las piezas de divulgación deberán ser diseñadas e impresas de acuerdo con 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 (volante tamaño carta policromía) de divulgación de PMT durante la obra, diligenciando el respectivo registro en los formatos establecidos para tal fin.

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

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

El Contratista estructura los volantes informativos del PMT bajo los lineamientos establecidos por el IDU, los cuales deberán contar con la aprobación de la Interventoría, los contenidos para dicha pieza de comunicación deberán ser revisada y aprobada en el comité técnico del Contrato, la Interventoría y el IDU. La información base para el diseño será suministrada por el área de tránsito, estos volantes deberán contener información general y clara sobre el PMT a implementar y su distribución deberá realizarse en todos y cada uno

de los predios ubicados sobre las vías que serán utilizadas como desvíos y a la población indicada.

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

Para el caso de las empresas de transporte público se deberá enviar mínimo 50 unidades del PMT por cada empresa, que transiten por el Corredor o que sean afectadas por el proyecto.

El Contratista distribuirá información también en el Punto IDU, Puntos Satélites de Información PSI, residentes, comerciantes, asociaciones, agremiaciones, Juntas de Acción Comunal, organizaciones cívicas comunitarias y empresas de transporte público, y demás. Su distribución se realizará 5 días antes del inicio de la obra.

2.3.1.5 Comunicación Digital

El Contratista deberá identificar e implementar una estrategia digital para la comunicación del proyecto, para esto debe cumplir con los lineamientos estipulados en el Protocolo de Comunicadores, en cuanto a la realización de contenidos para redes sociales y productos audiovisuales, con el fin potencializar la comunicación tradicional.

Es necesario que la estrategia no dependa de los canales institucionales y el contratista amplíe la difusión por canales propios tales como la creación de un correo electrónico específico para el proyecto a través del cual se podrá difundir información por medio de boletines, mailings; grupos de WhatsApp; códigos QR, entre otras alternativas que identifiquen sea la mejor forma de comunicarse con la ciudadanía.

El área de comunicaciones deberá apoyar y/o acompañar el desarrollo de todos los contenidos, cuando estos sean solicitados por el IDU y seguir los lineamientos digitales.

2.3.1.6 Acciones y productos estratégicos de comunicación en territorio

Las acciones estratégicas deberán estar mencionadas y detalladas con el fin de articular las actividades de los componentes del proyecto, el objetivo es identificar las necesidades comunicativas que no puedan ser solucionadas a través de la comunicación tradicional y deban tener una implementación en calle, tales como: recorridos urbanos, activaciones en calle, toma de espacio público, exposiciones itinerantes, entre otras.

Es necesario que el Contratista analice, identifique y planee las actividades, apoyadas de acciones y productos comunicativos tales como: videos, piezas gráficas (impresas y/o digitales), testimonios, backing, entre otros.

Por lo anterior es importante identificar los retos, acciones, actividades e información de cada componente y realizar una planeación estratégica en la entrega del contenido a la ciudadanía, a lo largo de los proyectos diferentes componentes tienden a convertirse en protagonistas y por lo tanto dicha identificación es fundamental.

En todos los espacios con ciudadanía el área de comunicaciones deberá tener injerencia, implementando las acciones comunicativas necesarias para desarrollar contenido y/o realizar productos estratégicos en la difusión de las acciones.

Los productos comunicacionales estratégicos tienen como finalidad apoyar los espacios ciudadanos, entregando un contenido innovador, creativo y claro, por esto el contratista

deberá desarrollarlos según su necesidad y de acuerdo con los lineamientos que se den en el comité mensual de comunicaciones.

Los ejemplos de buenas prácticas de acciones y productos estratégicos están en el anexo de la Guía de Relacionamiento Ciudadano en el Desarrollo Urbano Sostenible de Bogotá, el contratista podrá consultarlos para tener una base respecto a este apartado.

2.4 LÍNEA ESTRATÉGICA: MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN CIUDADANA Y MONITOREO DE IMPACTO

Alcance: El Contratista en el desarrollo de esta línea estratégica y con base en los resultados de las mediciones de expectativa (Ex Ante) y percepción ciudadana (Durante) en el marco del proyecto en construcción, las cuales estarán a cargo del equipo de Seguimiento y Evaluación de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía del IDU; analizará y tomará decisiones necesarias que permitan mejorar la percepción ciudadana con respecto al proyecto en curso.

Objetivo: Adoptar, apropiar e implementar las recomendaciones y decisiones generadas a partir del análisis de los resultados de las mediciones de percepción ciudadana con relación al monitoreo de los cambios en la opinión de la ciudadanía respecto al proyecto en construcción, a la identificación de las principales expectativas y afectaciones a las cuales se está o se estará enfrentando la comunidad por la ejecución del mismo y la evaluación de los impactos de la implementación y desarrollo del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.

2.4.1 Programa de medición de percepción ciudadana y monitoreo de impactos

2.4.1.1 Mediciones de percepción ciudadana

El equipo de Seguimiento y Evaluación de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía del IDU realizará por lo menos dos mediciones de percepción y monitoreo de impacto en dos momentos a saber:

Antes del 10% de ejecución de la obra en construcción: En esta primera medición:

- Se determina la expectativa de la ciudadanía hacia el proyecto (Encuesta Ex Ante),
- Se identifica el nivel de interés de los ciudadanos en obtener información de este.
- Se brindan insumos al contratista para mejoramiento del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica

El Contratista deberá presentar un Documento de análisis con las decisiones y recomendaciones, en donde consigne los respectivos ajustes y el fortalecimiento Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica en su implementación de acuerdo con los resultados presentados, en la primera medición de percepción. Este Documento debe contener como mínimo:

1. Un resumen del análisis de los resultados de la medición
2. La definición de las estrategias y actividades para el fortalecimiento del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.
3. Un sistema de monitoreo y evaluación de las actividades propuestas.

Una vez cumplido el 50% y antes de cumplir el 60% según el cronograma de ejecución de la obra en construcción. En esta segunda edición:

- Se recoge la percepción (Encuesta Durante) de los posibles impactos positivos y negativos generados a la comunidad durante la construcción,
- Se evalúa el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.

El Contratista deberá presentar un segundo Documento de análisis con las decisiones y recomendaciones, en donde consigne los respectivos ajustes y el fortalecimiento Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica en su implementación de acuerdo con los resultados presentados, en la segunda medición de percepción. Este Plan debe contener como mínimo:

1. Un resumen del análisis de los resultados de la medición
2. La definición de las estrategias y actividades para el fortalecimiento del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.
3. Un sistema de monitoreo y evaluación de las actividades propuestas.

En caso de que se requieran mediciones adicionales, el Contratista presentará igualmente un documento de análisis con las decisiones y recomendaciones.

El Contratista deberá entregar en cada una de las mediciones y en el informe mensual respectivo, un anexo con el Documento de Recomendaciones, el cronograma de cumplimiento y el mecanismo de seguimiento por parte de la interventoría.

De acuerdo con lo anterior, el Contratista deberá hacer parte y aportar en dado caso de que el equipo de Seguimiento y Evaluación de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía del IDU lo requiera, en las mediciones que la Entidad realice en términos de encuestas y/o evaluaciones de percepción ciudadana y evaluaciones de resultados y/o de impacto, así como, tener en cuenta sus resultados y conclusiones tanto en el desarrollo del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, como en los respectivos ajustes en su implementación.

El Contratista y la interventoría deberán generar y garantizar un espacio en el Comité Integral del proyecto para la socialización y retroalimentación de los resultados de cada una de las mediciones de percepción realizadas por parte del equipo de Seguimiento y Evaluación de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía del IDU, en acuerdo con la supervisión del IDU.

3 REPORTES, SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

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

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

3.1 REPORTE SEMANAL

Semanalmente el Contratista remitirá vía correo electrónico a la Interventoría el informe de gestión de actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, así como la programación de actividades del siguiente período, y mensualmente el consolidado en

donde se evidencie los resultados obtenidos para cada uno de los programas de gestión del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica a la luz de los indicadores establecidos.

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

3.2 INFORME MENSUAL

El Contratista entregará un informe mensual de actividades en medio digital y magnético a la Interventoría para su revisión y aprobación, con los respectivos soportes, teniendo en cuenta las fechas de corte establecidas previamente.

Referente a las manifestaciones ciudadanas, estas deberán estar cerradas y atendidas en su totalidad a más tardar en el mes siguiente de su presentación. Si no se encuentran cerradas en los tiempos fijados, se tomará como causal para el no trámite del informe mensual, y en consecuencia el no trámite de la cuenta de cobro del periodo.

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

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

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

- Identificación: del proyecto, Interventoría y Contratista.
- Introducción.
- Objetivos.
- Líneas estratégicas: el contratista desarrollará las actividades realizadas en el mes por cada uno de los programas de las líneas estratégicas, incluirá los indicadores de gestión con su respectivo análisis.
- Impactos obra, el informe debe contener un análisis detallado de los impactos sociales, económicos, ambientales y de movilidad entre otros, generados por la obra, y que permita incorporar y actualizar mes a mes los programas de mitigación de estos impactos, con el fin de establecer un sistema de monitoreo.
- Conclusiones y recomendaciones: Incluirá la autoevaluación de la gestión realizada en el periodo, informará los inconvenientes y medidas correctivas dadas a los mismos y propondrá medidas para evitar inconvenientes en el siguiente mes.
- Anexos: Incluirá todos los soportes de la gestión adelantada, entre los que se encuentra como básicos los formatos IDU, además de fotografías, en medio magnético y todo aquello que el IDU y/o Contratista y la Interventoría consideren pertinente.

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

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

3.3 INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

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

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

- Identificación, información del proyecto: número de contrato, objeto y responsables.
- Introducción: breve resumen del contenido del documento que se presenta y su justificación.
- Objetivos.
- líneas estratégicas: desarrollar el componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, presentado en orden sistemático según los programas que contempla el componente social y las actividades desarrolladas por el contratista, incluirá consolidados e indicadores de cumplimiento. se hará un análisis a la gestión por cada uno de los programas.
- Impactos obra, el informe debe contener un análisis detallado de los impactos sociales, económicos, ambientales y de movilidad entre otros, generados por la obra, con una evaluación final de los impactos, los programas de mitigación y los resultados de estos y cuáles medidas para el manejo de los impactos resultaron más efectivas, y una matriz final de monitoreo.
- Conclusiones y recomendaciones: incluirá la evaluación de la gestión realizada, indicará los posibles ajustes respecto a las actividades desarrolladas.
- Anexos: se debe hacer referencia de los anexos presentados en cada uno de los informes mensuales e incluir aquellos que no se hayan presentado durante el desarrollo del proyecto a través de los informes mensuales y todos aquellos que la interventoría y/o el IDU solicite y considere pertinente en original.
- Se deben analizar y evaluar los resultados de la gestión del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica adelantada con respecto a los impactos manejados durante el proceso constructivo de tal manera que se pueda establecer:
    - Cuál fue la participación, el valor agregado y el rol de la comunidad durante el proceso constructivo: activa o pasiva
    - Cuál es la dificultad que más se presenta y que impide el normal cumplimiento de la gestión.
    - Cuál es la mayor fortaleza para el éxito en el cumplimiento de la gestión.

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

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

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

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

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

3.4 COMITÉS DE SEGUIMIENTO

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

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

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

4 COSTOS SOCIALES

4.1 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 Capítulo

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.2 ÍNDICES DE CUMPLIMIENTO

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

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

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

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

Nota: Cuando el Contratista solicite un ajuste al Capítulo de condiciones, se debe hacer mediante comité extraordinario y nunca en detrimento de este, sino buscando su mejoramiento; es decir, no puede eliminar ningún ítem. Este proceso solo será aceptado una vez.

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

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

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

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

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

Tabla 3. 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 Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
3	El equipo de Diálogo ciudadano y comunicación estratégica cumple con las funciones establecidas en el Capítulo.	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	
Línea estratégica: Diálogo Ciudadano				
Programa Servicio a la Ciudadanía				
1	Instaló el Punto IDU de atención ciudadano de acuerdo con los tiempos, equipamiento y requerimientos establecidos en el Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
2	El Punto IDU funcionó en el horario establecido en el Capítulo Social.	Cumplió	No cumplió	
3	El 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 Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.	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 con lo establecido en el Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
9	El Contratista implementó 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 con lo establecido en el Capítulo.	Cumplió	No cumplió	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
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 Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
2	La presentación de la(s) reunión(es) general(es) informativa(s) de inicio contenía la información requerida y se entregó de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
3	Realizó reunión(es) general(es) informativa(s) de avance con la comunidad del área de influencia del proyecto de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo.	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 con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
5	Realizó reunión(es) general(es) informativa(s) extraordinarias con la comunidad del área de influencia del proyecto de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
6	La presentación de la(s) reunión(es) general(es) informativa(s) extraordinarias contenía la información y se entregó de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo.	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 Capítulo.	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 Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
9	El área Técnica del Contratista asistió a las reuniones de inicio, avance, finalización, Comités IDU y extraordinarias, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
10	Conformó el número de comités IDU, de acuerdo con los requerimientos establecidos en el Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
11	El Comité IDU se reunió el número de veces establecidas cumpliendo con los requisitos relacionados en el Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
12	Hizo entrega del carné a cada uno de los integrantes del Comité IDU cumpliendo con lo establecido en el	Cumplió	No cumplió	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
	manual de identidad visual del IDU, tiempos y requerimientos establecidos en el Capítulo.			
13	El Contratista atendió a las Veedurías ciudadanas, de acuerdo a lo establecido en el Capítulo	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 Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
2	Se realizó el respectivo inventario de predios objeto de actas de vecindad, de acuerdo con los requisitos establecidos en el Capítulo.	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 Capítulo.	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 Capítulo.	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 Capítulo.	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 con los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
7	Entregó las actas de vecindad a la Interventoría de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
8	Entregó copias de las actas de vecindad a la Comunidad de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
9	Realizó el procedimiento establecido en el Capítulo 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 con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo.	Cumplió	No cumplió	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
11	Para el levantamiento de las actas de rampas de acceso vehicular elaboró y distribuyó las piezas de comunicación de información a la comunidad de acuerdo con los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
12	Entregó las actas de rampas de acceso vehicular a la Interventoría de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
13	Elaboró las actas de compromiso con la comunidad de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo.	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 Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
15	El contratista cumplió con los compromisos establecidos en las Actas de Compromiso suscritas, 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 Capítulo.	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 Capítulo.	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 Capítulo.	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 Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
Programa de Cultura Ciudadana				
1	Elaboró el documento metodológico de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el presente Capítulo.	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 Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
4	Realizó las acciones en espacio público establecidas en el presente Capítulo.	Cumplió	No cumplió	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
5	Cuando se requirió, realizó las acciones académicas y de articulación con el sector educativo establecido en el presente Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
6	Cuando se requirió, el contratista realizó actividades con el sector académico y grupos de ciclistas, de acuerdo con lo establecido en el presente Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
7	Realizó las acciones de formación a empleados de obra según lo establecido en el presente Capítulo.	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	
2	Ejecutó las acciones proyectadas de coordinación con el sector cuando se requirió.	Cumplió	No cumplió	
3	El contratista realizó acciones de articulación interinstitucional con el sector educación cuando se requirió de acuerdo con el presente Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
4	Ejecutó las acciones proyectadas de coordinación con las empresas de Servicios Públicos.	Cumplió	No cumplió	
5	Cumplió con la socialización del PMT de acuerdo con los lineamientos de la Secretaría Distrital de Movilidad y el presente Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
6	Ejecutó las acciones proyectadas de coordinación con el sector Movilidad.	Cumplió	No cumplió	
7	El contratista realizó acciones de articulación interinstitucional con el sector social cuando se requirió de acuerdo con el presente Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
8	El contratista realizó acciones de articulación interinstitucional con el sector cultural cuando se requirió de acuerdo con el presente Capítulo.	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 Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
2	Realizó las gestiones interinstitucionales necesarias para la vinculación de personal de MONC y cuenta con los respectivos soportes de dicha gestión.	Cumplió	No cumplió	
3	Cumplió con el porcentaje de contratación de población vulnerable, establecido en el Capítulo.	Cumplió	No cumplió	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
4	Cumplió con el porcentaje de contratación de personal de mano de obra no calificada local para la obra establecido en el Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
5	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 Capítulo.	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	
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 Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
2	Elaboró y distribuyó predio a predio las piezas de comunicación de Inicio de obra, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
3	Elaboró e instaló los afiches con información del contrato de acuerdo con los requisitos establecidos en el Capítulo.	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 Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
5	Elaboró y distribuyó las piezas de volantes informativos y/o convocatorias de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
6	Elaboró y distribuyó los volantes de inicio a la comunidad de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
7	Elaboró y distribuyó los volantes de avance a la comunidad de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
8	Elaboró y distribuyó los folletos de finalización de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo.	Cumplió	No cumplió	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
9	Elaboró y distribuyó los plegables de sostenibilidad a la comunidad de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
10	Elaboró y distribuyó los afiches informativos a la comunidad de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo.	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 con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
12	Elaboró y distribuyó las piezas de comunicación plan de manejo de tránsito PMT, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo.	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 con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo.	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 con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
15	Instaló el (los) Punto(s) Satélite(s) de Información de acuerdo con los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
16	Realizó mantenimiento a (los) punto(s) satélite(s) de información y los actualizó cada vez que el proyecto lo requirió de acuerdo con los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
17	Instaló la valla informativa fija de acuerdo con los tiempos establecidos en el Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
18	Instaló la (s) valla (s) informativa (s) móviles de acuerdo con los tiempos establecidos en el Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
19	Actualizó oportunamente la valla fija.	Cumplió	No cumplió	
Línea Estratégica: Medición de percepción ciudadana y monitoreo de impacto				
1	El Contratista garantizo un espacio en comité integral del proyecto para la socialización y retroalimentación de los resultados de cada una de las mediciones de percepción y monitoreo de impacto realizadas por el IDU.	Cumplió	No cumplió	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
2	Elaboró el Documento de Recomendaciones para mitigar impactos identificados en las mediciones de percepción ciudadana y monitoreo (ex ante y durante).	Cumplió	No cumplió	
3	Verificó el cumplimiento del Documento de Recomendaciones para mitigar impactos identificados en las mediciones de percepción ciudadana y monitoreo (ex ante y durante).	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 Capítulo	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 Capítulo	Cumplió	No cumplió	
5	Registró y entregó a la Interventoría y al IDU la información mensual de la diálogo ciudadano y comunicación estratégica, en el aplicativo BACHUE, cumpliendo con la calidad y oportunidad definidas en el Capítulo	Cumplió	No cumplió	
6	Elaboró y entregó a la Interventoría un informe final consolidado del diálogo ciudadano y comunicación estratégica adelantada durante todo el contrato, con los criterios de oportunidad y calidad definidos en el Capítulo.	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 Capítulo.	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 Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
9	La residente social asistió a los comités de seguimiento social y/o comités integrales de	Cumplió	No cumplió	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
	seguimiento, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo.			
10	Todos los profesionales del componente de diálogo ciudadano requeridos por la interventoría e IDU asistieron a los comités de seguimiento social y/o comités integrales de seguimiento, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo.	Cumplió	No cumplió	
11	El contratista entregó los productos y/o entregables de cada una de las etapas de acuerdo con los tiempos y lo establecido en el Capítulo.	Cumplió	No cumplió	

Aprobó: **Paula Andrea Rada Pinzón** Jefe Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía	**Elaboró:** **Manuel Andrés Castellanos Sepúlveda** Contratista Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía
	Revisó: **Iván Alejandro García Grajales** Contratista Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía