REPÚBLICA DE COLOMBIA

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Instituto
Desarrollo Urbano

"INTERVENTORÍA A LA BRIGADA DE REACCIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES PUNTUALES EN EL ESPACIO PÚBLICO DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C. GRUPO 4 Y GRUPO 5"

CAPÍTULO 2

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

BOGOTÁ, 2025

TABLA DE CONTENIDO

Tabla de contenido

1 OBJETIVOS 3
1.1 Objetivo General 3
1.2 Objetivos Específicos 3
2 ALCANCE DE LA INTERVENTORÍA 3
3 RECURSO HUMANO 3
4 OBLIGACIONES DE LA INTERVENTORÍA 4
4.1 Obligaciones Generales 4
4.2 Participación en reuniones 6
4.3 Frente a las obligaciones específicas del contrato 6
4.4 Frente a las obligaciones de infraestructura y personal 7
4.5 Gestión de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) 7
4.6 Obligaciones frente el proceso de medición de la percepción ciudadana 8
4.7 Obligaciones frente al proceso de Comunicación Estratégica 8
5 INFORMES Y DOCUMENTOS DE GESTIÓN 8
5.1 Plan de Acción 8
5.2 Informe Semanal 9
5.3 Informes Mensuales 9
5.4 Informe Final 11
5.5 Consideraciones generales de los informes 12
5.6 Aplicativo Bachué 12
6 PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN AL CONTRATISTA. 12
6.1 Multas por incumplimiento al Contratista. 13
7 SEGUIMIENTO AL COMPONENTE DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA 13
7.1 Comités de seguimiento social 13
7.2 Recorridos de reconocimiento con el Contratista de Obra 14
7.3 Mesas de trabajo 14
8 PROCESO DE LIQUIDACIÓN 14

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

El presente capítulo contiene las actividades a desarrollar por parte de la Interventoría en el componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica en el proyecto *"BRIGADA DE REACCIÓN PARA EJECUTAR A PRECIOS UNITARIOS ACTIVIDADES PUNTUALES EN EL ESPACIO PÚBLICO DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C. GRUPO 4 Y GRUPO 5".*

1 OBJETIVOS

1.1 Objetivo General

Velar por el bienestar social, la defensa de los derechos de la ciudadanía y actuar en beneficio de la comunidad y del IDU, cumpliendo con las labores de Interventoría en los componentes de diálogo ciudadano y comunicación estratégica, al Contratista designado por el Instituto de Desarrollo Urbano –IDU-.

1.2 Objetivos Específicos

- Velar por el bienestar social, la defensa de los derechos de la ciudadanía y actuar en beneficio de la comunidad.
- Revisar, verificar y aprobar oportunamente las acciones del Contratista, para garantizar el estricto cumplimiento de las obligaciones del Contrato y las disposiciones legales vigentes, con los criterios de calidad, oportunidad y veracidad.
- Revisar, aprobar y garantizar al IDU la entrega oportuna de los productos y actividades requeridas.
- Asesorar y acompañar al Contratista en la implementación del componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.
- Presentar al IDU los informes del Contratista referidos en las obligaciones de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del Contrato objeto de la Interventoría, revisados, conceptuados y aprobados.

2 ALCANCE DE LA INTERVENTORÍA

La Interventoría es la responsable ante la sociedad y ante el IDU por la verificación del cumplimiento de las medidas y acciones contenidas en los apéndices o anexos del Contrato de obra y mantenimiento. La Interventoría es la representación del IDU frente al Contratista.

La Interventoría debe adelantar todas las acciones conducentes para que el Contratista prevenga, mitigue, controle, compense y/o repare el impacto social que, eventualmente podría causarse, por la inadecuada aplicación de alguna medida social que resulte obligatoria para el Contratista en los términos señalados en los documentos contractuales, sobre el cual se efectuará la Interventoría.

3 RECURSO HUMANO

El Interventor deberá contar con el personal suficiente y debidamente calificado, para la verificación de todos los aspectos de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica relacionados en los documentos contractuales sobre el cual se efectuará la Interventoría.

Las hojas de vida de los profesionales que conformarán el equipo de Gestión Social de la Interventoría deberán estar avaladas por la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía

del IDU. Después de la firma del acta de inicio del contrato de Interventoría las hojas de vida serán remitidas al IDU con los soportes requeridos en el Anexo de Personal.

El equipo de Gestión Social de la Interventoría no debe superar el 100% en el tiempo de dedicación profesional y/o estar contratado en más de dos contratos en los proyectos del IDU, a fin de garantizar la oportunidad, calidad y cumplimiento de su gestión en el proyecto.

El IDU se reserva el derecho de no aceptar la hoja de vida de un profesional que haya recibido llamados de atención por parte del IDU, sobre su responsabilidad, cumplimiento y calidad en proyectos en los cuales ha participado.

El IDU podrá requerir el cambio de profesional del equipo de Gestión Social de la interventoría, si previamente se han realizado al menos tres (3) llamados de atención, relacionados con no conformidades sobre sus labores durante el desarrollo del contrato.

Si durante la ejecución del contrato se requiere un cambio en el personal de la interventoría, deberá ser justificado y reportado por escrito al IDU para su aprobación. La hoja de vida del nuevo profesional deberá ser avalada por la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía del IDU, antes de su vinculación al proyecto.

El equipo de Gestión Social de la interventoría debe asistir a un proceso de socialización en las estrategias de diálogo ciudadano, desarrollo urbano, sistemas de información del IDU, atención al ciudadano, ordenamiento territorial y de los insumos específicos para el cumplimiento de los objetivos y la apropiación de la Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.

El área técnica y directiva de la interventoría deberá apoyar al grupo Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, y comprometerse con los diferentes temas, con el fin de fortalecer el seguimiento del Contratista. Su participación contribuye a la toma de decisiones, ejecución de las actividades e información oportuna y precisa para la comunidad, además contribuye a la articulación interinstitucional e interdisciplinaria del proyecto.

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

Todo el equipo de personal deberá disponer de un chaleco de identificación cuyas especificaciones están establecidas en el Manual de Identidad Visual del IDU.

4 OBLIGACIONES DE LA INTERVENTORÍA

La interventoría debe cumplir con las siguientes funciones:

4.1 Obligaciones Generales

- Dar estricto cumplimiento y velar por el cumplimiento de lo contenido en los siguientes documentos, o los que hagan sus veces durante la ejecución del contrato.
    - Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía
    - Guía de Relacionamiento Ciudadano en el Desarrollo Urbano Sostenible de Bogotá
    - Manual de servicio al ciudadano y gestión de los derechos de petición.
    - Cartilla de trámites y servicios
    - Instructivo de clasificación de requerimientos ciudadanos

- Manual Operativo para la Protección de Datos Personales.
- Guía de productos en formato digital de proyectos realizados en la infraestructura de los sistemas de movilidad y espacio público
- Guía de Uso de Imagen Institucional.
- Manual de interventoría, adoptado por el IDU

- Elaborar y ejecutar el Plan de Acción de Interventoría atendiendo los lineamientos establecidos por el IDU, en el presente capítulo y en el manual de interventoría vigente. El Plan de Acción debe ser aprobado por el IDU.
- Revisar y aprobar el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, que presente el Contratista.
- Asesorar al Contratista, hacer recomendaciones, proponer acciones de mejora de la calidad y participar en la implementación del componente de diálogo ciudadano, comunicación estratégica y servicio a la ciudadanía.
- Entregar al IDU el informe de gestión mensual de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, a más tardar el quinto (5) día hábil de cada mes. Este informe contendrá la información del mes inmediatamente anterior.
- Dar aviso de forma inmediata al IDU en un plazo no mayor a 24 horas cuando prevea el incumplimiento de los términos, requisitos, condiciones, exigencias u obligaciones señaladas en el Contrato de obra.
- Garantizar que se implementen los requerimientos realizados al Contratista, por la Interventoría y el IDU, durante el desarrollo del Contrato, exigiendo la adopción inmediata de acciones correctivas.
- Revisar, verificar la veracidad, la oportunidad y aprobar la información de actividades de diálogo ciudadano, comunicación estratégica en el aplicativo Bachué por parte del Contratista.
- Evidenciar metodologías, experiencias, propuestas, actividades y/o particularidades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del presente contrato, que puedan ser presentadas como recomendaciones y aprendizajes para incorporar a otros proyectos.
- Presentar información actualizada de manera oportuna al IDU sobre el desarrollo del contrato, a fin de que la entidad pueda realizar el seguimiento al avance y demás aspectos relevantes del contrato.
- Verificar los cobros y gastos no previstos, con ocasión del desarrollo de las actividades del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, así como entregar evidencia de dicha gestión.
- Formular y hacer seguimiento de los indicadores e índices de cumplimiento del componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, así como la formulación de acciones de mejora para fortalecer el componente.
- Asesorar, revisar, aprobar y hacer seguimiento a la línea base de las dinámicas económicas para monitorear los impactos al sector económico.

- Acompañar los recorridos urbanos, levantamiento de actas de vecindad, visitas técnicas, reuniones y espacios requeridos al Contratista.
- Asesorar, acompañar y aprobar todas las actividades de todos los programas el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del proyecto.
- En caso de que se implementen horarios nocturnos, se debe disponer de un profesional social, para atención a la comunidad, por lo cual actividades de diálogo ciudadano y comunicación estratégica que se desarrollen, serán acordadas en mesa de trabajo entre el Contratista, interventoría e IDU.
- En caso de que el contrato entre en suspensión, la interventoría mediante comité de seguimiento social antes de la suspensión, debe identificar e informar al IDU las PQRSD radicadas en los contratos con el propósito de que todas queden cerradas antes de la suspensión, en caso de ser imposible este cierre deberá trasladas la PQRSD al IDU para cumplir con los tiempos de respuesta legales.

4.2 Participación en reuniones

- Convocar, coordinar, elaborar las actas de los espacios de seguimiento del contrato: comité de seguimiento, comités integrales, mesas de trabajo y otros espacios de seguimiento.
- Asistir y hacer el seguimiento a las actividades del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, debidamente aprobado.
- Asistir y apoyar todos los espacios de socialización, formación, diálogo, participación, conversación e información del proyecto, así como los demás espacios que requiera el IDU en el desarrollo del Contrato.

4.3 Frente a las obligaciones específicas del contrato

- Revisar, conceptuar y aprobar todos los informes, documentos, productos y actividades realizadas por el Contratista durante el desarrollo del contrato. La Interventoría tendrá la corresponsabilidad con el Contratista por el buen desarrollo y cumplimiento de todas las actividades.
- La revisión, verificación y aprobación no puede exceder el plazo de los tres (3) días hábiles después de recibido por parte del Contratista, incluyendo las correcciones a que haya lugar por parte de éste.
- Realizar el registro sistemático de toda la información suministrada por el Contratista en los informes de gestión y demás información surgida en cumplimiento de los términos del Contrato.
- Verificar el cumplimiento de todos los requerimientos y entrega de todos los productos del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica expresados en los apéndices o anexos del Contrato sobre el cual se efectuará la Interventoría.
- Garantizar que todas las actividades estén dentro del marco legal y las exigencias contractuales. Definir las herramientas que documenten esta labor y permitan su verificación.
- Hacer cumplir todos los tiempos estipulados para el cumplimiento de todas las actividades del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.

- Solicitar cualquier información, documento soporte o registro, que considere necesario para la verificación y aprobación de las actividades.

4.4 Frente a las obligaciones de infraestructura y personal

- Supervisar que el Contratista disponga de la infraestructura y personal que cumpla con los requerimientos definidos en los documentos del Contrato sobre el cual se efectuará la Interventoría.
- Revisar y aprobar las hojas de vida de los profesionales que conformarán el equipo de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del Contratista, de acuerdo con lo establecido en el anexo de personal.
- Garantizar que el punto IDU del Contratista funcione conforme a lo exigido mediante la Norma Técnica Colombiana 6047: accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano en la administración pública y con lo establecido en el apéndice del Contratista.
- Verificar que se dé estricto cumplimiento al horario de atención a la ciudadanía del punto IDU.
- Aprobar la ubicación del punto IDU y los datos de contacto para la ciudadanía. El IDU no admite correos electrónicos personales, para la atención ciudadana.
- Garantizar que el Contratista se acoja a lo establecido en el Decreto Distrital 197 de 2014, “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”.

4.5 Gestión de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)

- Identificar las inquietudes de los ciudadanos y garantizar que el Contratista brinde atención y respuesta, para lo cual la Interventoría revisará y aprobará la información que será suministrada.
- Revisar, conceptuar y hacer seguimiento a las PQRSD que se presenten en el desarrollo del contrato, de acuerdo con los términos de ley y los lineamientos del IDU.
- Garantizar que las PQRSD atendidas por el Contratista se radiquen, respondan y se cierren en el sistema Bachué dentro de los términos de ley.
- Aprobar cada una de las respuestas emitidas a las PQRSD y garantizar que sean debidamente notificadas al ciudadano, de acuerdo con los términos de ley y los lineamientos del IDU.
- Verificar y garantizar que el Contratista mantenga actualizada diariamente la documentación de las PQRSD y reporte en el aplicativo Bachué y/o el que haga sus veces.
- En caso de recibir solicitudes de la ciudadanía de forma directa, estas deberán ser remitidas al Contratista, para que sean ingresadas al sistema de Atención al Ciudadano, a través del punto IDU, realizando el seguimiento correspondiente.
- Hacer seguimiento y verificar el cumplimiento de los compromisos adquiridos por parte del Contratista en los comités de participación IDU, reuniones participativas, recorridos ciudadano o por cualquier otro medio.

4.6 Obligaciones frente el proceso de medición de la percepción ciudadana

- Apoyar y participar en el proceso de medición de la percepción ciudadana y monitoreo del impacto, de acuerdo con los lineamientos del IDU.
- Apoyar al Contratista de obra para realizar las estrategias y acciones necesarias de diálogo ciudadano y comunicación estratégica para socializar los resultados de la medición de la percepción ciudadana y monitoreo del impacto en el Comité Integral.
- Apropiar y realizar recomendaciones al Contratista a partir de los resultados de las mediciones de percepción, para mejorar la gestión del componente y el relacionamiento con la comunidad.

4.7 Obligaciones frente al proceso de Comunicación Estratégica

- Revisar y aprobar el contenido de todas las piezas de divulgación del proyecto, verificando que las convocatorias se realicen en los términos estipulados en el contrato y en cumplimiento del Manual de Identidad Visual del IDU.
- Apoyar la gestión de las piezas de información y divulgación del proyecto conforme a los lineamientos del IDU a través del correo volantes@idu.gov.co o la Oficina Asesora de Comunicaciones del IDU.
- Revisar los informes publicados en la página web del IDU y que se encuentran ubicados en el banner “servicio a la ciudadanía”, en el campo “observatorio de percepción ciudadana”, en el enlace https://www.idu.gov.co/page/observatorio y/o en el enlace vigente, con el fin de darlos a conocer el Contratista. |
- Revisar y verificar el uso de los formatos actualizados por parte del Contratista, los cuales están disponibles en: https://www.idu.gov.co/page/documentacion-contractual.

5 INFORMES Y DOCUMENTOS DE GESTIÓN

La Interventoría debe presentar al IDU los siguientes informes y documentos como parte de sus obligaciones contractuales:

5.1 Plan de Acción

La interventoría debe formular su Plan de Acción. El objetivo de este Plan es organizar las actividades para el cumplimiento de los objetivos y criterios de la interventoría. En este documento, la Interventoría incluirá toda la información referida a la metodología de supervisión y acompañamiento de las actividades y entregables indicados en los documentos contractuales del Contratista.

La interventoría debe incluir los instrumentos de seguimiento y control, con el fin de garantizar el cumplimiento del apéndice de Gestión Social para el Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, bajo los criterios de cantidad, calidad, oportunidad y veracidad; por lo tanto, el Plan contendrá como mínimo:

- Las estrategias de seguimiento de cada una de las actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, especificando periodicidad y mecanismo.

- Cronograma de entrega de los productos, realización de actividades y ejecución de trabajos. Cronograma incluyendo tiempos de revisión.
- Programación de reuniones de seguimiento semanales, visitas o inspecciones de campo, sondeos de confirmación u opinión aleatorios a la población acerca de la gestión adelantada por el Contratista.
- Actividades, cantidades y entregables del Contratista, con las estrategias de seguimiento, con el fin de cumplir los objetivos del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.
- La estructura del equipo de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de la Interventoría y su interacción con el resto del equipo (organigrama).
- Formulación de los indicadores para el seguimiento de los documentos contractuales de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.
- Estrategias de seguimiento de la información del aplicativo Bachué.
- Estrategias de seguimiento y evaluación de las acciones de mejora desarrolladas por el Contratista en el marco de las mediciones de percepción y monitoreo del impacto.
- Fechas de entrega de informes.
- Indicadores de seguimiento y calificación de las listas de chequeo para cada etapa del proyecto.

El plan de acción debe ser entregado al IDU dentro de los treinta (30) días de la firma del acta de inicio del contrato de Interventoría. El plan de acción de la interventoría tendrá como anexo el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica elaborado por el Contratista y debidamente revisado y aprobado por la interventoría.

5.2 Informe Semanal

El informe semanal será presentado a la Oficina de Relacionamiento y Servicio la Ciudadanía. Este informe será elaborado por la interventoría con la información producto del seguimiento al Contratista.

El informe semanal deberá ser entregado por la interventoría. La interventoría deberá entregar el documento requerido con la programación aprobada del contrato del Contratista y el reporte de avance hasta la fecha de corte, de acuerdo con el apéndice de diálogo ciudadano y comunicación estratégica.

En este informe se deberá dar cuenta de las actividades realizadas por el Contratista y por la interventoría, por cada uno de los programas del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.

5.3 Informes Mensuales

La interventoría debe elaborar un informe mensual donde se consignen las actividades realizadas en cumplimiento del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, el cual debe reportar los avances y el cumplimiento del cronograma establecido, incluyendo todos los soportes correspondientes a su desarrollo (registro fotográfico, formatos diligenciados, registros en Bachué y demás soportes).

El informe mensual presentado por el interventor debe contener como mínimo los argumentos que demuestren el cumplimiento de sus obligaciones contractuales y las del Contratista, y únicamente serán excluidos los que no apliquen justificadamente al proyecto adelantado hasta la fecha de la entrega.

El informe mensual debe ser entregado al IDU dentro de los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de corte mensual del contrato de Contratista y debe contener como mínimo la siguiente información y estructura:

- Identificación: Información básica de los contratos de Interventoría y Contratista: Objeto, valor, fechas de inicio y terminación, empresas Contratistas, periodo del informe.
- Introducción: resumen de los aspectos relevantes ocurridos durante el periodo correspondiente al informe.
- Comunicación oficial de la aprobación del informe mensual del Contratista y anexo el informe aprobado del Contratista.
- Seguimiento al Plan de Acción de Interventoría
- Seguimiento al Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del Contratista, por cada uno de los programas. Incluye el cálculo del porcentaje de cumplimiento de las obligaciones correspondientes al periodo.
- Reporte de la evaluación y seguimiento de las acciones correctivas y de mejora del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del Contratista.
- Conclusiones, recomendaciones y acciones de mejora para las dificultades y/o conflictos presentados en el desarrollo del contrato, así como los conflictos con la ciudadanía.
- Anexos referentes a la gestión del Contratista e interventoría requeridos en el contrato, tales como: los formatos IDU, registros fílmicos y/o fotográficos, copias de oficios recibidos o radicados, soporte de la verificación de cobros correspondientes al componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica y todo aquello que el IDU considere pertinente y necesario.
- Anexo el documento de las recomendaciones, apropiación y formulación del seguimiento a las acciones elaboradas por el Contratista, conforme a los resultados de la medición de la percepción y monitoreo del impacto realizado por el IDU y/o el Contratista, con su respectivo cronograma.
- Anexo el reporte del aplicativo Bachué del período correspondiente al informe para los módulos de PQRSD y tirilla, de acuerdo con las actividades ejecutadas por el Contratista y aprobadas por la Interventoría.

El informe mensual debe ser entregado en medio magnético, de acuerdo con los parámetros establecidos por la entidad.

Nota: La interventoría debe tener acceso a los soportes originales de las actividades realizadas por el Contratista de obra durante el periodo.

Para la fase de mantenimiento, la periodicidad de este informe se realizará de manera semestral.

5.4 Informe Final

El informe final para cada etapa del proyecto.

Contendrá la gestión de diálogo ciudadano y comunicación estratégica desarrollada a lo largo del proyecto junto con los soportes originales generados en cada uno de los programas, haciendo una valoración cuantitativa que partirá de los indicadores de gestión y una cualitativa que explique los resultados con respecto a las metas de gestión. El contenido mínimo de estos informes serán los siguientes:

- Identificación: Información básica de los contratos de Interventoría y Contratista: Objeto, valor, fechas de inicio y terminación, empresas Contratistas, periodo del informe.
- Introducción: resumen de los aspectos relevantes ocurridos durante la ejecución del contrato.
- Comunicación oficial de la aprobación de éste por la Interventoría.
- Descripción de los resultados de la ejecución del plan de acción de interventoría
- Descripción de los resultados del plan de diálogo ciudadano y comunicación estratégica del Contratista. Debe incluir anexo los originales referentes a la gestión del Contratista e interventoría que soportan las actividades relacionadas en el informe.
- Anexo Informe final del Contratista.
- Anexo de los resultados finales de las mediciones de percepción, los indicadores de cumplimiento y las listas de chequeo.
- Originales de las actas de vecindad levantadas en el desarrollo del proyecto con los correspondientes soportes de su cierre cuando éste se haya realizado. Las anteriores deben estar aprobadas por la Interventoría, foliadas y con el índice correspondiente.
- Las actas deben estar debidamente sistematizadas y organizadas en un listado maestro que contenga como mínimo: nombre del propietario, dirección, número de acta (de inicio y de cierre con sus respectivas fechas de elaboración), novedades del proceso, observaciones.
- Consolidado de las cantidades ejecutadas para el desarrollo del componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del Contratista y la interventoría.
- Reporte final del aplicativo Bachué que contenga todas las actividades ejecutadas para los programas aprobados por la interventoría, así como el cierre a satisfacción de todas las PQRSD presentadas en el desarrollo del contrato.
- Recomendaciones y conclusiones de las mediciones de percepción y monitoreo del impacto.
- Análisis, recomendaciones, percepción ciudadana y calificación del componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica.

El informe final debe ser entregado al IDU treinta (30) días hábiles después de completado el 100% de la ejecución del contrato.

Nota: Se deberá realizar un informe final para la etapa de obra, siguiendo los lineamientos antes mencionados.

5.5 Consideraciones generales de los informes

Informe mensual y plan de acción

Estos informes se presentarán conforme a los documentos contractuales, el manual de interventoría vigente y, radicados en la Oficina de Correspondencia, incluyendo la información solicitada en el presente pliego de condiciones.

- Informe final
- Este informe debe seguir las normas de presentación ICONTEC.
- Se debe presentar en medio magnético (tanto el documento como los soportes),
- Los soportes adjuntos deben corresponder a los originales generados por el componente social en la ejecución del contrato.
- Se anexa el informe final del Contratista debidamente aprobado por la interventoría, así como la versión final de los productos y/o entregables sociales.

Nota: Todos los documentos se deben entregar conforme a la Guía de entrega de productos en formato digital de proyectos realizados en la infraestructura de los sistemas de movilidad y espacio público, el manual de interventoría vigente y los documentos contractuales, mencionados en el numeral Obligaciones Generales.

5.6 Aplicativo Bachué

La interventoría debe acompañar al Contratista en el proceso de capacitación para el adecuado uso del sistema de Gestión de PQRSD, gestión social, participación ciudadana y datos abiertos, que se administra a través de la plataforma Bachué. En caso de que se requiera podrá solicitar capacitaciones adicionales para el personal del componente social.

La interventoría debe revisar, verificar y aprobar toda la información correspondiente al componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica en el aplicativo Bachué y su vinculación con la página Bogotá te escucha, a través de la página web, una vez se desarrollen las actividades, revisando los soportes correspondientes.

Así mismo deberá realizar los trámites y gestiones pertinentes para las PQRSD registradas, conforme a los lineamientos legales y las directrices del IDU.

La aprobación de los informes mensuales estará sujeta a la actualización del aplicativo Bachué conforme a las actividades reportadas en el periodo del informe mensual. Así mismo, para la aprobación del informe final, se debe contar con la paz y salvo del aplicativo Bachué.

6 PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN AL CONTRATISTA.

La Interventoría para calificar el desempeño social del Contratista estará basada en los resultados de las inspecciones semanales de seguimiento realizadas. Para lo cual la interventoría realizará seguimiento mediante indicadores de cumplimiento en coherencia con el pliego de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, formulados en el Plan de Acción de la Interventoría. Así mismo se revisará el estado de los productos sociales. Adicionalmente en la etapa de obra deberá revisar los índices de cumplimiento del Contratista.

La evaluación de desempeño del Contratista se hará mensualmente y corresponde al promedio de las calificaciones semanales. En caso de no cumplir indicadores de cumplimiento del Plan de Acción, la interventoría con el Contratista deberá proponer acciones de mejora. Estas acciones se presentarán en el informe mensual previa aprobación del IDU.

Las inspecciones para efectuar la calificación deben ser organizadas y guiadas por la Interventoría. Se informará al Contratista de la calificación obtenida semanalmente por escrito y en los comités de seguimiento, quien podrá realizar sus descargos. La Interventoría valorará dicha información de acuerdo con la evidencia recolectada (registro fotográfico, certificados, etc.) y tomará la decisión correspondiente.

En caso de presentar desacuerdo entre interventoría y Contratista, la interventoría deberá informar al IDU por escrito, quien evaluará y definirá la decisión frente al desacuerdo en la calificación.

6.1 Multas por incumplimiento al Contratista.

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

- Incumpla los requerimientos oficiados por el IDU en tres (3) o más ocasiones.
- Suministre información falsa sobre soportes y certificados solicitados en los informes. Esto no exime a la Interventoría de su responsabilidad civil o penal que por dicha acción haya tenido lugar.
- La no notificación al IDU del retiro de los profesionales aprobados contractualmente en un plazo no mayor de un día.
- Cuando no garantice la permanencia del personal en el cargo requerido contractualmente.
- Incumpla alguno de los ítems del presente Apéndice.

7 SEGUIMIENTO AL COMPONENTE DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

7.1 Comités de seguimiento social

El seguimiento del desempeño social del Contratista y de la Interventoría será verificado en los respectivos comités. Las decisiones tomadas en los comités no pueden implicar:

- Mayores o menores costos del valor del componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica del contrato.
- Incremento alguno al valor del Contrato.
- Modificación del objeto del Contrato.
- Modificación de plazo del Contrato.

A los comités de seguimiento deberán asistir los profesionales de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de interventoría y Contratista que se encuentren debidamente aprobados, así como el profesional designado por el IDU. Durante la etapa previa o de preliminares se realizará el comité mínimo cada semana.

En dichos comités, la Interventoría elaborará un informe ejecutivo a través del cual reportará al IDU los avances, estado de Bachué, balance de productos y entregables, implementación de líneas estratégicas, aciertos e inconvenientes identificados en la ejecución de las obligaciones de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.

La Interventoría levantará un acta y listado de asistencia, las cuales harán parte de cada informe mensual. Esta acta debe ser remitida al IDU y al Contratista para su revisión y aprobación dentro de los cinco días hábiles siguientes.

Los comités extraordinarios se llevarán a cabo de acuerdo con lo especificado en el momento de la apertura de la convocatoria y se podrá solicitar una sola vez.

7.2 Recorridos de reconocimiento con el Contratista de Obra

A los recorridos de reconocimiento deberán asistir los profesionales de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de interventoría y Contratista que se encuentren debidamente aprobados, así como el profesional designado por el IDU. Durante el primer mes de ejecución del contrato se realizará el primer recorrido de reconocimiento, posteriormente se realizará la actividad de acuerdo a las necesidades del proyecto.

La Interventoría levantará un acta y listado de asistencia, las cuales harán parte de cada informe mensual. Esta acta debe ser remitida al IDU y al Contratista para su revisión y aprobación dentro de los cinco días hábiles siguientes.

7.3 Mesas de trabajo

En este espacio el Contratista de Obra presentará los productos, entregables e implementación de las líneas estratégicas, previamente revisadas por la interventoría y ajustadas por el Contratista.

Las mesas de trabajo serán convocadas por la interventoría cuando se requiera, y deberán asistir los profesionales de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de interventoría y Contratista que se encuentren debidamente aprobados, así como el profesional designado por el IDU.

La Interventoría levantará un acta y listado de asistencia, las cuales harán parte de cada informe mensual. Esta acta debe ser remitida al IDU y al Contratista para su revisión y aprobación dentro de los cinco días hábiles siguientes.

8 PROCESO DE LIQUIDACIÓN

Para la liquidación de los contratos del Contratista e interventoría se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Entregar los informes finales de etapas previa o preliminares y obra de acuerdo con el desarrollo del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica y a los parámetros establecidos en el presente documento.
- Cierre de todas las PQRSD en Bachué, así como toda la información actualizada en el aplicativo Bachué.
- Entregar la versión final de los productos solicitados, debidamente aprobados por la interventoría.

- Suscribir el Acta de cierre social.

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