UNIOBRAS DEL ORIENTE
NIT. 829000956-3

SECRETARIA DISTRITAL DEL HÁBITAT
AL RESPONDER CITAR EL NR.
1-2026-29238
Fecha: 2026-05-28 16:02:15
Anexos: 19 FOLIOS Folios: 1
Asunto: PLAN DE ACCION GESTION SOCIAL V2 CONTRATO DE INTERVENTORIA 1322-
Destino: SUB.INTERVENCIONES
Tipo: COMUNICACION ENTRADA
Origen: UNIOBRAS DEL ORIENTE

UN-HAB-1322-2025-213

Bogotá, 28 de mayo de 2026

Señores:
SECRETARIA DISTRITAL DE HABITAT
CAMILO EDUARDO TORRES MUÑOZ
Dirección de operaciones

Referencia 1: Contrato de Interventoría CO1.PCCNTR.8677897 CTO 1322-2025 *"REALIZAR LA INTERVENTORÍA INTEGRAL A LA FACTIBILIDAD, ESTUDIOS Y DISEÑOS DEFINITIVOS Y LA EJECUCIÓN DE LAS OBRAS DE ESPACIO PÚBLICO, EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA REVITALIZA TU BARRIO, EN LOS POLÍGONOS PRIORIZADOS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE HÁBITAT. GRUPO 3".*

Referencia 2: Contrato de Obra CO1.PCCNTR.8539993 CTO 1285-2025 *"REALIZAR LA FACTIBILIDAD, LOS ESTUDIOS Y DISEÑOS DEFINITIVOS Y LA EJECUCIÓN DE LAS OBRAS DE ESPACIO PÚBLICO, EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA REVITALIZA TU BARRIO, EN LOS POLÍGONOS PRIORIZADOS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE HÁBITAT.GRUPO 3".*

Asunto: Radicacion Plan de Accion Gestion Social v2 CTO de interventoria 1322-2025

Cordial saludo,

Esta Interventoría, en cumplimiento de las obligaciones contractuales derivadas del Contrato de Interventoría relacionado en la referencia 1, se permite radicar formalmente el Plan de Acion de Gestión Social v2 correspondiente al Contrato de interventoria CTO 1322-2025.

Al respecto, se informa que dicho documento fue radicado previamente a la supervision social, mediante correo electronico de lo cual se recibieron obervaciones y se subsanan con el presente documento.

Sin otro particular, quedamos atentos a cualquier observación o requerimiento adicional por parte de la Entidad.

Atentamente,

Angie Henao

Angie Henao Cardona
Residente social Interventoria
Realizò: Residente Social (A.H)
c.c. medio digital
maria.munozn@habitatbogota.gov.co,
jean.angarita@habitatbogota. gov.co,
william.holguin@habitatbogota.gov.co
Anexos: Plan de accion Gestion Social

19 Folios

SECRETARÍA DISTRITAL DE HÁBITAT

UNIOBRAS DEL ORIENTE
NIT. 829000956-3

INTERVENTORÍA: UNIOBRAS DEL ORIENTE S.A.S.

CONTRATO DE INTERVENTORÍA: CO1.PCCNTR.8677897 CTO 1322-2025

"REALIZAR LA INTERVENTORÍA INTEGRAL A LA FACTIBILIDAD, ESTUDIOS Y DISEÑOS DEFINITIVOS Y LA EJECUCIÓN DE LAS OBRAS DE ESPACIO PÚBLICO, EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA REVITALIZA TU BARRIO, EN LOS POLÍGONOS PRIORIZADOS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE HÁBITAT. GRUPO 3"

PLAN DE ACCION SOCIAL DE INTERVENTORÍA

PROYECTOS:
CORREDOR DEL CUIDAD MARTIRES
CORREDOR PARQUE SUCRE 1- CONEXIÓN CRA 7
CORREDOR DEL CUIDADO – MANZANA DEL CUIDADO LOURDES

CONTRATISTA: CONSORCIO HABITAT DC

CONTRATO OBRA N° 1285 – 2025

BOGOTÁ D.C

FECHA: MARZO 2026

UNIOBRAS DEL ORIENTE
NIT. 829000956-3

CONTROL DE VERSIONES

Versión	Descripción	Fecha	Responsable
1	Versión inicial del documento	Marzo / 2026	Residente Social

Elaboró	Revisó	Aprobó
Angie Henao		
Nombre: Angie Henao **Cargo:** Especialista Social **Interventoría**	**Nombre:** Danilo Martínez **Cargo:** Director interventoría **Interventoría**	**Nombre:** **Cargo:** Apoyo a supervisión social **Secretaría Distrital de Hábitat**

UNIOBRAS DEL ORIENTE
NIT. 829000956-3

TABLA DE CONTENIDO

1 INTRODUCCIÓN 4
2 OBJETIVOS 5
2.1 OBJETIVO GENERAL 5
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS 5
3 ALCANCE 5
4 LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO 6
4.1 CORREDOR DEL CUIDADO MÁRTIRES TRAMO ORIENTAL 6
4.2 CORREDOR DEL CUIDADO – MANZANA DEL CUIDADO LOURDES. 8
4.3 CORREDOR PARQUE SUCRE 1 – CONEXIÓN CARRERA 7 10
5 PROGRAMAS DE INTERVENTORIA 12
5.1 Plan de gestión social 12
5.2 Caracterización social. 13
5.3 Programa de Información y servicio a la ciudadanía. 14
5.3.1 Seguimiento al Punto de atención al ciudadano (PAC) 14
5.3.2 Seguimiento a recepción y tramite oportuno de PQRS 15
5.4 Programa de comunicación y participación ciudadana 15
5.4.1 Seguimiento a reuniones inicio, extraordinarias, avance y finalización 15
5.4.2 Seguimiento a conformación y actividades mensuales con comité Mi Hábitat 16
5.4.3 Seguimiento a reuniones de formación y participación con la comunidad. 17
5.4.4 Seguimiento a recorridos de reconocimiento y verificación 17
5.5 Programa de Identificación y evaluación de impactos. 18
5.6 Otras actividades 19
5.6.1 Seguimiento informes Etapa 1 y 2 19
5.6.2 Acompañamiento social a obra. 19
5.6.3 Seguimiento y verificación de talleres de Sostenibilidad y apropiación – Etapa 2 20
5.6.4 Seguimiento a la vinculación de mano de obra local 20
5.6.5 Acompañamiento social a las actividades técnicas de obra – Actas de vecindad – Etapa 2 20
6 CRONOGRAMA 21
7 CONCLUSIONES PLAN DE ACCIÓN INTERVENTORÍA 21

UNIOBRAS DEL ORIENTE
NIT. 829000956-3

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Contexto territorial – localidad los mártires 7
Tabla 2 Contexto territorial – localidad Santa fe 9
Tabla 3 Contexto territorial – localidad Chapinero 11
Tabla 4 Indicador Seguimiento Plan de Gestión Social 13
Tabla 5 Indicador Seguimiento Caracterización social 13
Tabla 6 Indicador Seguimiento PAC 14
Tabla 7 Indicador Seguimiento PQRS 15
Tabla 8 Indicador Seguimiento Reuniones 16
Tabla 9 Indicador Seguimiento Comité mi Hábitat 16
Tabla 10 Indicador Seguimiento Reuniones de formación 17
Tabla 11 Indicador Seguimiento Recorrido de reconocimiento 18
Tabla 12 Indicador Seguimiento Identificación de impactos 18
Tabla 13 Indicador Seguimiento Informes 19
Tabla 14 Indicador Seguimiento Talleres de sostenibilidad 20

Ilustración 1: Localización del proyecto Corredor del Cuidado Mártires – Tramo Oriental 8
Ilustración 2 Localización del proyecto Corredor del Cuidado – Manzana del Cuidado Lourdes, ubicado en la Localidad de Santa fe en Bogotá D.C 10
Ilustración 3 Localización del proyecto Parque Sucre 1 – Conexión Carrera 7 12

UNIOBRAS DEL ORIENTE
NIT. 829000956-3

1 INTRODUCCIÓN

En desarrollo del Contrato de Interventoría CO1.PCCNTR.8677897 – CTO 1322-2025, cuyo objeto corresponde a "REALIZAR LA INTERVENTORÍA INTEGRAL A LA FACTIBILIDAD, ESTUDIOS Y DISEÑOS DEFINITIVOS Y LA EJECUCIÓN DE LAS OBRAS DE ESPACIO PÚBLICO, EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA REVITALIZA TU BARRIO, EN LOS POLÍGONOS PRIORIZADOS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT. GRUPO 3", se presenta el Plan de Acción Social de Interventoría, mediante el cual se realizará el seguimiento, control y verificación al componente social asociado al Contrato de Obra No. 1285-2025 para los proyectos Corredor del Cuidado Mártires – Tramo Oriental, Parque Sucre 1 – Conexión Carrera 7 y Manzana del Cuidado Lourdes, ubicados en las localidades de Los Mártires, Santa Fe y Chapinero en Bogotá D.C.

El presente documento establece el marco metodológico y operativo mediante el cual la interventoría social realizará el seguimiento a la implementación del Plan de Gestión Social y Participación Ciudadana desarrollado por el contratista de obra, garantizando su coherencia con los lineamientos establecidos por la Secretaría Distrital del Hábitat y con las condiciones sociales particulares de cada uno de los territorios intervenidos. En este sentido, la interventoría actuará como instancia de control, verificación y acompañamiento técnico frente a las estrategias de información, comunicación, participación ciudadana, atención a la comunidad y manejo de impactos sociales derivados de la ejecución de las obras.

Los proyectos objeto de seguimiento se desarrollan en sectores urbanos con dinámicas sociales y territoriales diferenciadas, caracterizadas por alta circulación peatonal, presencia de actividades comerciales, institucionales y residenciales, así como procesos de transformación y revitalización del espacio público. Estas condiciones hacen necesaria la implementación de acciones de gestión social orientadas a fortalecer la interacción entre el proyecto y la comunidad, promover la participación ciudadana y prevenir posibles afectaciones derivadas de la ejecución de las obras.

En este contexto, el presente Plan de Acción Social de Interventoría articula las actividades de seguimiento a los procesos de caracterización social del territorio, atención a la ciudadanía, gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), espacios de participación comunitaria, acompañamiento social a obra, verificación de actas de vecindad, vinculación de mano de obra local y estrategias de apropiación y sostenibilidad del espacio público. Así mismo, establece los indicadores y mecanismos de control necesarios para garantizar la trazabilidad de las acciones desarrolladas, el cumplimiento de los compromisos sociales y la adecuada gestión de las relaciones entre el contratista, las entidades y la comunidad durante la ejecución del contrato.

lineamientos establecidos por la Secretaría Distrital del Hábitat y a las condiciones sociales del territorio.

El seguimiento de la interventoría se desarrollará durante las Etapas 1 y 2 del contrato, correspondientes a:

Etapa 1: Factibilidad, estudios y diseños definitivos.
Etapa 2: Ejecución de las obras de espacio público.

En este sentido, la interventoría realizará seguimiento a los siguientes componentes del Plan de Gestión Social implementado por el contratista:

A. Plan de gestión social y participación ciudadana
B. Caracterización social del área de influencia del proyecto.
C. Programa de Información y servicio a la ciudadanía.
   - Seguimiento al Punto de atención al ciudadano
   - Seguimiento a recepción y tramite oportuno de PQRS
D. Programa de comunicación y participación ciudadana
   - Seguimiento a reuniones inicio, extraordinarias, avance y finalización del proyecto
   - Seguimiento a conformación y actividades mensuales con comité Mi Hábitat
   - Seguimiento a espacios de formación y participación comunitaria.
   - Seguimiento a recorridos de reconocimiento y verificación
E. Programa de Identificación y evaluación de impactos.
F. Otras actividades
   - Seguimiento informes Etapa 1 y 2
   - Revisión y aprobación de Informe semanal, mensual y final
   - Acompañamiento social a la ejecución de obra.
   - Seguimiento y verificación de talleres de Sostenibilidad y apropiación del espacio público.
   - Seguimiento a la vinculación de mano de obra local.
   - Verificación del levantamiento de actas de vecindad.

4 LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

4.1 CORREDOR DEL CUIDADO MÁRTIRES TRAMO ORIENTAL

El proyecto Corredor del Cuidado Mártires Tramo Oriental se localiza en la localidad de Los Mártires, en la ciudad de Bogotá D.C., dentro de los polígonos priorizados por la Secretaría Distrital del Hábitat en el marco de la estrategia Revitaliza tu Barrio.

El área de intervención se caracteriza por presentar dinámicas urbanas propias del centro de la ciudad, en las que se encuentran actividades comerciales, institucionales y comunitarias, así como

la presencia de población en condición de vulnerabilidad y ocupación del espacio público. Estas condiciones hacen necesario el desarrollo de estrategias de gestión social orientadas a garantizar la adecuada interacción entre el proyecto y la comunidad del área de influencia.

En este contexto, la localización del proyecto representa un factor determinante para la implementación del componente social, en la medida en que las intervenciones en el espacio público requieren procesos de información, participación y acompañamiento que permitan mitigar posibles afectaciones y promover la apropiación del espacio intervenido por parte de la comunidad.

Tabla 1 Contexto territorial – localidad los mártires

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
Localización	Localidad de Los Mártires – Bogotá D.C., dentro de los polígonos priorizados por la estrategia "Revitaliza tu Barrio".
Tipo de zona	Sector urbano central consolidado con alta actividad económica y social.
Actividades predominantes	Comercio formal e informal, servicios, actividades institucionales y tránsito peatonal intensivo.
Dinámicas sociales	Alta presencia de población flotante, interacción constante entre residentes, comerciantes y usuarios del sector.
Actores presentes	Residentes, comerciantes formales e informales, población habitante de calle, población migrante, recicladores de oficio, vendedores informales y comunidad en general.
Uso del espacio público	Uso intensivo para actividades comerciales, circulación peatonal y permanencia de población en el territorio.
Condiciones sociales relevantes	Presencia de habitantes de calle, ocupación del espacio público, condiciones de seguridad variables y dinámicas sociales complejas propias del centro de la ciudad, zona destinada a ASP.
Principales impactos asociados al proyecto	Afectaciones a la movilidad peatonal, interferencia en actividades comerciales, generación de inconformidades comunitarias y cambios en el uso del espacio público.
Relevancia para la gestión social	Necesidad de implementar estrategias de información, participación ciudadana, atención de PQRS y manejo de impactos sociales para

	garantizar la adecuada interacción entre el proyecto y la comunidad.

Fuente: Uniobras del Oriente

Ilustración 1: Localización del proyecto Corredor del Cuidado Mártires – Tramo Oriental



Fuente: Subsecretaria de Coordinación Operativa - Subdirección de Operaciones

4.2 CORREDOR DEL CUIDADO – MANZANA DEL CUIDADO LOURDES.

El proyecto Corredor del Cuidado – Manzana del Cuidado Lourdes, ubicado en la Localidad de Santa fe en Bogotá D.C., se localiza dentro del polígono 7 priorizado por la Secretaría Distrital del Hábitat en el marco de la estrategia Revitaliza tu Barrio.

9

El área de intervención se caracteriza por presentar dinámicas urbanas propias del centro de la ciudad, en las que se encuentran actividades comerciales, institucionales y comunitarias, así como la presencia de población en condición de vulnerabilidad y ocupación del espacio público. Estas condiciones hacen necesario el desarrollo de estrategias de gestión social orientadas a garantizar la adecuada interacción entre el proyecto y la comunidad del área de influencia.

En este contexto, la localización del proyecto representa un factor clave para la implementación del componente social, en la medida en que las intervenciones en el espacio público requieren procesos de información, participación y acompañamiento que permitan mitigar posibles afectaciones y promover la apropiación del espacio intervenido por parte de la comunidad.

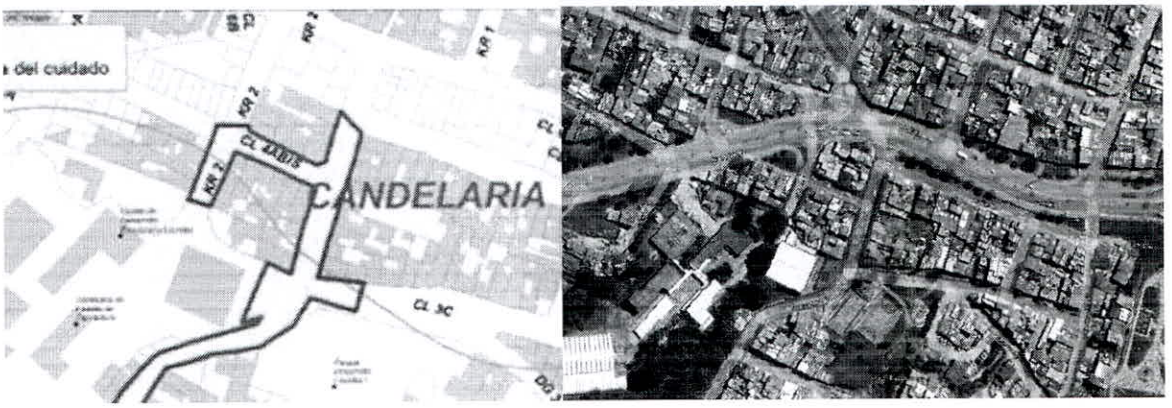
Tabla 2 Contexto territorial – localidad Santa fe

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
Localización	Localidad de Santa Fe – Bogotá D.C., específicamente en el área de influencia del CDC Lourdes y la **Manzana del Cuidado Lourdes**, en el marco de la estrategia distrital de Corredores del Cuidado, orientada a la prestación de servicios y fortalecimiento del tejido social.
Tipo de zona	Sector urbano consolidado de alta centralidad, con mezcla de usos institucionales, residenciales y comerciales, y alta presencia de equipamientos sociales y de servicios.
Actividades predominantes	Prestación de servicios institucionales y sociales (Centro de Desarrollo Comunitario) comercio formal e informal, actividades culturales, tránsito peatonal intensivo y actividades asociadas al cuidado y atención comunitaria.
Dinámicas sociales	Alta interacción entre población residente, población flotante y usuarias/os de los servicios de cuidado; presencia de población vulnerable, mujeres cuidadoras, adultos mayores y diversidad de actores sociales. Dinámicas asociadas al uso intensivo del espacio público y apropiación comunitaria.
Actores presentes	Entidades distritales (Secretaría de la Mujer, SDIS, entre otras), comunidad residente, población beneficiaria del CDC de Lourdes, comerciantes formales e informales, organizaciones sociales y ciudadanía en general.
Uso del espacio público	Uso intensivo para circulación peatonal, acceso a servicios de cuidado, actividades comerciales y encuentros comunitarios. Espacio público con alta demanda funcional y social.
Condiciones sociales relevantes	Presencia de población vulnerable residente, dinámicas asociadas a habitabilidad en calle, consumo de sustancias psicoactivas (SPA), uso intensivo del espacio público y condiciones de seguridad variables según las dinámicas diurnas y nocturnas del sector. Así mismo, se identifican necesidades relacionadas con accesibilidad universal, atención a población usuaria de servicios sociales y adecuada convivencia ciudadana en el área de influencia del proyecto.

Principales impactos asociados al proyecto	Posibles afectaciones a la movilidad peatonal y accesibilidad a servicios de cuidado, interferencias con actividades comerciales y comunitarias, generación de incomodidades temporales por obra, y posibles cambios en la dinámica del uso del espacio público.
Relevancia para la gestión social	Alta necesidad de implementación de estrategias de información, comunicación y participación ciudadana, con enfoque diferencial, gestión oportuna de PQRS, articulación institucional y acompañamiento permanente a la comunidad usuaria del corredor, garantizando la adecuada interacción entre el proyecto y el entorno social.

Fuente: Uniobras del Oriente

Ilustración 2 Localización del proyecto Corredor del Cuidado – Manzana del Cuidado Lourdes, ubicado en la Localidad de Santa fe en Bogotá D.C



Fuente: *Subdirección de Operaciones – SDHT – 2025/ Compendio de información geográfica asociada al Decreto 555 del 21 de diciembre de 2021 – SDP - 2024*

4.3 CORREDOR PARQUE SUCRE 1 – CONEXIÓN CARRERA 7

El proyecto Parque Sucre 1 – Conexión Carrera 7 se localiza en la localidad de Chapinero, en la ciudad de Bogotá D.C., dentro de los polígonos priorizados por la Secretaría Distrital del Hábitat en el marco de la estrategia "Revitaliza tu Barrio", correspondiente al Grupo 3 del Contrato de Obra No. 1285-2025.

el área de intervención se ubica en un sector estratégico de la ciudad, caracterizado por su proximidad a la Carrera Séptima, carrera 13 y avenida Caracas, además de su articulación con proyectos de movilidad de gran escala como la Primera Línea del Metro de Bogotá, lo cual configura un entorno con alta relevancia urbana y funcional. La intervención contempla la revitalización del Parque Sucre y la generación de conexiones peatonales seguras con la finalidad de mejorar las condiciones de accesibilidad y movilidad peatonal del sector

En este contexto, la localización del proyecto representa un factor determinante para la gestión social, en la medida en que la ejecución de las obras puede generar impactos asociados a la movilidad, accesibilidad, actividades económicas y convivencia ciudadana. Por lo anterior, la interventoría social realizará seguimiento a las estrategias implementadas por el contratista, verificando que estas respondan de manera adecuada a las dinámicas territoriales identificadas y garanticen una adecuada relación entre el proyecto y la comunidad del área de influencia.

Tabla 3 Contexto territorial – localidad Chapinero

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
Localización	Localidad de Chapinero – Bogotá D.C., dentro de los polígonos priorizados por la estrategia "Revitaliza tu Barrio".
Tipo de zona	Sector urbano central consolidado con alta relevancia estratégica para la movilidad y el espacio público.
Actividades predominantes	Uso mixto: residencial, comercio, servicios, actividades institucionales y educativas.
Dinámicas sociales	Alta presencia de población flotante, estudiantes, trabajadores, usuarios del transporte público y usuarios de servicios de salud asociados a equipamientos cercanos como Compensar y la Clínica San Ignacio, generando interacción constante con la población residente y actividades permanentes en el espacio público.
Actores presentes	Residentes, comerciantes formales e informales, instituciones educativas y de salud, estudiantes, usuarios del transporte público, usuarios de servicios de salud, actores comunitarios y entidades distritales.
Uso del espacio público	Uso intensivo asociado a circulación peatonal, permanencia, actividades económicas y conexión con corredores viales principales.
Condiciones sociales relevantes	Alta afluencia peatonal, tránsito vehicular significativo, procesos de transformación urbana (metro), posibles tensiones por uso del espacio.
Principales impactos asociados al proyecto	Afectaciones a la movilidad peatonal, accesibilidad, actividades comerciales y percepción de seguridad durante la ejecución de obra.

Relevancia para la gestión social	Necesidad de estrategias de comunicación, participación ciudadana, manejo de impactos y acompañamiento permanente a la comunidad.

Fuente: Uniobras del Oriente

Ilustración 3 Localización del proyecto Parque Sucre 1 – Conexión Carrera 7



Fuente: Subsecretaria de Coordinación Operativa - Subdirección de Operaciones

5 PROGRAMAS DE INTERVENTORIA

5.1 Plan de gestión social

La interventoría realizará la revisión técnica del Plan de Gestión Social presentado por el contratista de obra, con el fin de verificar que el documento cumpla con los lineamientos establecidos por la

Secretaría Distrital del Hábitat y que las actividades propuestas respondan a las condiciones sociales del área de intervención.

La interventoría evaluará la coherencia metodológica del documento, el cronograma de actividades, los indicadores de seguimiento y los mecanismos de participación comunitaria planteados. En caso de identificarse inconsistencias o ajustes requeridos, la interventoría emitirá observaciones y requerimientos formales al contratista para su respectiva corrección.

Tabla 4 Indicador Seguimiento Plan de Gestión Social

INDICADOR	FORMULA
Indicador entrega	Documentos del Plan de Gestión Social revisados y aprobados / Documentos requeridos) x 100
Indicador requerimientos	(Requerimientos atendidos por el contratista / Requerimientos emitidos por la interventoría) x 100

Fuente: Uniobras del Oriente

Soportes de gestión:

- Comunicaciones formales
- Actas de seguimiento.
- Correos electrónicos emitidos

5.2 Caracterización social.

La interventoría realizará seguimiento al proceso de caracterización social del territorio, verificando que el contratista identifique adecuadamente las condiciones sociales, económicas y organizativas del área de influencia del proyecto.

Se verificará la identificación de actores sociales e institucionales, el análisis de las dinámicas territoriales, la identificación de equipamientos y organizaciones comunitarias, así como la descripción de la población beneficiaria e impactada por el proyecto.

Asimismo, la interventoría revisará la metodología utilizada para la recolección de información, incluyendo las fuentes primarias y secundarias empleadas por el contratista.

Tabla 5 Indicador Seguimiento Caracterización social

INDICADOR	FORMULA
Indicador entrega	(Documentos de caracterización revisados / Documentos requeridos) x 100
Indicador requerimientos	(Observaciones atendidas por el contratista / Observaciones emitidas por la interventoría) x 100

Fuente: Uniobras del Oriente

Soportes de gestión:

- Informes sociales del contratista
- Comunicaciones formales
- Actas de seguimiento.
- Correos electrónicos emitidos

5.3 Programa de Información y servicio a la ciudadanía.

La interventoría realizará seguimiento al Programa de Información y Servicio a la Ciudadanía, verificando que la comunidad reciba información clara, oportuna y suficiente sobre el desarrollo del proyecto.

Se revisará la implementación de los mecanismos de información y comunicación establecidos por el contratista, incluyendo la divulgación de piezas informativas, la difusión de actividades del proyecto y la atención a las inquietudes de la comunidad.

5.3.1 Seguimiento al Punto de atención al ciudadano (PAC)

La interventoría verificará en campo la correcta instalación y funcionamiento del Punto de Atención a la Comunidad, así como la disponibilidad de los recursos necesarios para la atención de los ciudadanos. Se revisará el registro de atenciones realizadas, los horarios de atención establecidos y el cumplimiento de las condiciones definidas para la prestación del servicio a la ciudadanía.

Tabla 6 Indicador Seguimiento PAC

INDICADOR	FORMULA
Indicador entrega	(PAC en operación / PAC requerido) x 100
Indicador requerimientos	(Requerimientos atendidos / Requerimientos emitidos) x 100

Fuente: Uniobras del Oriente

Soportes de gestión:

- Registro de visitas de campo
- Comunicaciones formales
- Actas de seguimiento.
- Correos electrónicos emitidos
- Registro fotográfico
- Bitácora social

5.3.2 Seguimiento a recepción y tramite oportuno de PQRS

La interventoría realizará seguimiento permanente a la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) presentadas por la comunidad.

Se verificará el registro oportuno de las solicitudes, el trámite adecuado de cada caso, los tiempos de respuesta y el cierre de las solicitudes. En caso de evidenciar retrasos o inconsistencias, la interventoría emitirá los requerimientos correspondientes.

Tabla 7 Indicador Seguimiento PQRS

INDICADOR	FORMULA
Indicador de seguimiento	(PQRS abiertas durante el periodo / Total PQRS recibidas durante el periodo) x100
Indicador gestión	(PQRS cerradas durante el periodo / Total PQRS recibidas durante el periodo) x100
Indicador de atención	(PQRS respondidas dentro de los tiempos establecidos / Total PQRS recibidas durante el periodo) x100

Fuente: Uniobras del Oriente

Soportes de gestión:

- Matriz de PQRS
- Comunicaciones formales
- Actas de seguimiento.
- Correos electrónicos emitidos
- Informes sociales
- Registro de seguimiento

5.4 Programa de comunicación y participación ciudadana

La interventoría realizará seguimiento a las actividades de comunicación y participación desarrolladas por el contratista, verificando que los espacios de interacción con la comunidad se realicen conforme a lo establecido en el Plan de Gestión Social.

Se revisará la metodología utilizada para la convocatoria de la comunidad, el desarrollo de las actividades de participación y la documentación de los resultados obtenidos en cada espacio.

5.4.1 Seguimiento a reuniones inicio, extraordinarias, avance y finalización

La interventoría acompañará y verificará la adecuada planeación y desarrollo de las reuniones de inicio, avance y finalización del proyecto, asegurando que estas se realicen conforme a lo establecido en el Plan de Gestión Social del contratista. Para ello, se revisarán previamente las agendas,

metodologías y materiales a socializar, con el fin de garantizar la claridad de la información presentada a la comunidad.

Durante las reuniones, la interventoría verificará la participación de los asistentes, la correcta socialización del proyecto y el registro de inquietudes y compromisos adquiridos. Posteriormente, se revisarán los soportes correspondientes, tales como actas de reunión, listados de asistencia, presentaciones y registros fotográficos, verificando la consistencia de la información y la trazabilidad de los acuerdos establecidos.

Tabla 8 Indicador Seguimiento Reuniones

INDICADOR	FORMULA
Indicador gestión	(Reunión realizada/ reunión programada) x100
Indicador requerimientos	(Requerimientos atendidos / Requerimientos emitidos) x 100

Fuente: Uniobras del Oriente

Soportes de gestión:

- Comunicaciones formales
- Actas de reunión.
- Correos electrónicos emitidos
- Soportes de gestión de la reunión

5.4.2 Seguimiento a conformación y actividades mensuales con comité Mi Hábitat

La interventoría verificará la conformación y funcionamiento del Comité Mi Hábitat, asegurando que este espacio de participación se desarrolle conforme a lo establecido en el Plan de Gestión Social del contratista. Se revisará el cumplimiento del cronograma de reuniones, la participación de los actores convocados y la adecuada socialización de los avances del proyecto.

Asimismo, la interventoría realizará seguimiento a los soportes generados en cada sesión, tales como actas, listados de asistencia y compromisos adquiridos, verificando la trazabilidad de los acuerdos y su correspondiente gestión por parte del contratista.

Tabla 9 Indicador Seguimiento Comité mi Hábitat

INDICADOR	FORMULA
Indicador gestión	(Reunión realizada/ reunión programada) x100
Indicador requerimientos	(Requerimientos atendidos / Requerimientos emitidos) x 100

Fuente: Uniobras del Oriente

Soportes de gestión:

- Actas de reunión

- Comunicaciones formales
- Correos electrónicos emitidos
- Soportes de gestión de la reunión
- Registro fotográfico

5.4.3 Seguimiento a reuniones de formación y participación con la comunidad.

La interventoría realizará seguimiento a las reuniones de formación y participación desarrolladas por el contratista, verificando que estas se ejecuten conforme a las metodologías definidas en el Plan de Gestión Social y que respondan a las dinámicas y necesidades del territorio.

Se revisará la pertinencia de los contenidos socializados, la adecuada convocatoria y participación de la comunidad, así como el registro de aportes, observaciones y acuerdos generados durante estos espacios. Asimismo, la interventoría verificará los soportes correspondientes, tales como actas, listados de asistencia y registros fotográficos, garantizando la trazabilidad de la información y la coherencia con el desarrollo del proyecto.

Para las reuniones con asistencia superior a quince (15) personas, la interventoría verificará la aplicación de encuestas de satisfacción a mínimo el treinta por ciento (30%) de los asistentes. En reuniones con asistencia igual o inferior a diez (10) personas, se verificará la aplicación de encuestas a la totalidad de los participantes, con el fin de evaluar la percepción de la comunidad frente al desarrollo de las actividades y los procesos de participación implementados por el contratista.

Tabla 10 Indicador Seguimiento Reuniones de formación

INDICADOR	FORMULA
Indicador gestión	(Reuniones de formación realizadas / Reuniones programadas) x 100
Indicador requerimientos	(Requerimientos atendidos / Requerimientos emitidos) x 100

Fuente: Uniobras del Oriente

Soportes de gestión:

- Comunicaciones formales
- Actas de seguimiento.
- Correos electrónicos emitidos
- Soportes de gestión de la reunión

5.4.4 Seguimiento a recorridos de reconocimiento y verificación

La interventoría acompañará y verificará los recorridos de reconocimiento y verificación realizados por el contratista en el área de intervención, con el fin de identificar las condiciones del territorio, las dinámicas sociales presentes y las posibles afectaciones derivadas de la ejecución del proyecto.

SPL ERROR - Disconnected from Host. Please check the connection and try again.

POSITION : 0x41f23e (4321854)

SYSTEM : common/os_hook

LINE : 705

VERSION : V11.73_190212

ERROR CODE : 11-1112