



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

---

Instituto  
**Desarrollo Urbano**

## **SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA**

**“CONSTRUCCIÓN DE LAS OBRAS DE RECUPERACIÓN, ESTABILIZACIÓN Y OBRAS COMPLEMENTARIAS POR LA PÉRDIDA DE LA BANCA EN EL KM 4+350 CARRERA 15 ESTE CON CALLE 80 SUR DE LA AVENIDA CIRCUNVALAR DE ORIENTE, EN LA LOCALIDAD DE USME, EN BOGOTÁ, D.C”**

## **APENDICE H**

**ESPECIFICACIONES PARA EL COMPONENTE DIALOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA**

**BOGOTÁ, 2021**

## Contenido

|                                                                                               |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. PARÁMETROS TÉCNICOS PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA .....</b>      | <b>3</b>  |
| <b>2. OBLIGACIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO.....</b>                         | <b>4</b>  |
| <b>3. OBJETIVOS .....</b>                                                                     | <b>6</b>  |
| 3.1 OBJETIVO GENERAL .....                                                                    | 6         |
| 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....                                                               | 6         |
| <b>4. NORMATIVIDAD APLICABLE PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA .....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>5. ETAPA DE PRECONSTRUCCIÓN Y/O PRELIMINARES.....</b>                                      | <b>10</b> |
| 5.1 ANTECEDENTES .....                                                                        | 11        |
| 5.2 INFORME DE LA ETAPA DE PRECONSTRUCCIÓN Y/O PRELIMINARES. ....                             | 11        |
| <b>6. TALENTO HUMANO PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA .....</b>        | <b>11</b> |
| <b>7. PLAN DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACION ESTRATÉGICA .....</b>                             | <b>13</b> |
| 7.1 METODOLOGÍA Y CRONOGRAMA DEL PLAN DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS..... | 13        |
| 7.2. LÍNEA ESTRATÉGICA DEL DIÁLOGO CIUDADANO .....                                            | 14        |
| A) PROGRAMA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA .....                                                 | 14        |
| B) PROGRAMA DE DIÁLOGO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....                                        | 17        |
| C) PROGRAMA ACOMPAÑAMIENTO ACTIVIDADES TÉCNICAS .....                                         | 25        |
| D) PROGRAMA DE CULTURA CIUDADANA .....                                                        | 30        |
| E) PROGRAMA DE GOBERNANZA PARA LA MOVILIDAD.....                                              | 32        |
| 7.3 LÍNEA ESTRATÉGICA: COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA.....                                          | 37        |
| 3.1 ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES.....                                                         | 38        |
| A) PROGRAMA DE INFORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO .....                              | 39        |
| <b>8. DESCRIPCIÓN DE LAS OBLIGACIONES A EJECUTAR .....</b>                                    | <b>45</b> |
| <b>9. REPORTES, SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....</b>         | <b>46</b> |
| A) SOPORTES DE GESTIÓN.....                                                                   | 46        |
| B) REPORTE PERIÓDICO .....                                                                    | 46        |
| C) INFORME MENSUAL .....                                                                      | 46        |
| D) SISTEMAS DE INFORMACIÓN - BACHUÉ.....                                                      | 47        |
| E) INFORME FINAL DE GESTIÓN.....                                                              | 47        |
| F) APROBACIÓN DE DOCUMENTOS .....                                                             | 48        |
| G) COMITÉS DE SEGUIMIENTO .....                                                               | 49        |
| <b>10. COSTOS SOCIALES.....</b>                                                               | <b>49</b> |
| <b>11. INDICES DE CUMPLIMIENTO .....</b>                                                      | <b>51</b> |

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

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

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

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

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

Para la materialización de los objetivos transversales, este componente está dividido en 2 líneas estratégicas: a) Diálogo Ciudadano, b) Comunicación Estratégica. Los cuales agrupan una serie de programas y acciones enfocadas en maximizar los beneficios de los proyectos de infraestructura y la mitigación de los impactos producidos en el desarrollo de estos.

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

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

## 2. OBLIGACIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO

A continuación, se relacionan las obligaciones generales para el desarrollo del proyecto desde el componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica durante la ejecución del contrato:

- Dar estricto cumplimiento a lo contenido en los siguientes documentos: 1) Manual de atención al ciudadano, 2) Manual de derechos de petición, 3) Instructivo de clasificación de requerimientos ciudadanos 4) Instructivo sistema de gestión de PQRS, 5) Guía de gestión social para el desarrollo urbano sostenible, adoptados por el IDU vigentes, o los que hagan sus veces durante la ejecución del contrato.
- Conocer y ejecutar todas las actividades de gestión social para el proyecto y levantar los registros y productos relacionados con su desarrollo de acuerdo con lo establecido en la Política de gestión social y servicio a la ciudadanía y la Guía de gestión social para el desarrollo urbano sostenible del IDU versión vigente, o el documento que haga sus veces.
- Realizar recorrido(s) y atención al ciudadano en campo mínimo una vez por semana para el conocimiento territorial.
- Elaborar una estrategia de articulación y coordinación.
- Garantizar el acompañamiento desde el componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica al desarrollo de las actividades técnicas durante todas las etapas del contrato.
- Elaboración de la metodología y cronograma para el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, Programa de acompañamiento a actividades técnicas y programa de cultura ciudadana. Así como su evaluación periódica, tomando las medidas correctivas.
- Elaborar, revisar, implementar, hacer seguimiento, evaluar y realizar acciones de mejora, con el acompañamiento de la interventoría y bajo los lineamientos del IDU, el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, durante la ejecución del contrato (etapas de preconstrucción y/o preliminares, construcción y recibo de obra). En caso de requerir ajuste a alguno de los programas en cualquiera de las etapas del proyecto, el contratista deberá solicitar a la interventoría su aprobación para su posterior comunicación y aceptación del IDU, lo anterior no debe implicar mayores costos para el IDU.
- Elaborar los procedimientos que se requieren para el desarrollo del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, durante la ejecución del contrato.
- Asistir a todos los comités de seguimiento y mesas de trabajo programados durante la ejecución del contrato. En estos espacios, se hará un recuento de las actividades desarrolladas, se presentarán las actividades a realizarse en el siguiente periodo, se harán las observaciones y solicitudes necesarias con el fin de obtener un buen desarrollo de la gestión y diálogo con la ciudadanía.
- Dar cumplimiento a los programas y actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica con el fin de informar, mitigar, articular, apropiar y sostener durante la ejecución del proyecto, en las etapas de preconstrucción y/o preliminares y construcción.

- Elaborar los informes semanales, mensuales y final sobre los avances en la ejecución del componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, durante la ejecución del contrato.
- Asistir a procesos de socialización realizados por el IDU para articular las estrategias de diálogo ciudadano, desarrollo urbano, sistemas de información del instituto, atención al ciudadano, ordenamiento territorial y los insumos específicos para el cumplimiento de los objetivos de este apéndice.
- Garantizar un trabajo mancomunado entre los demás componentes del contrato de obra y su componente social, para poder cumplir con los compromisos adquiridos con la comunidad en el desarrollo del contrato.
- Presentar en medio físico y magnético todos los soportes e informes del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica y documentos que el Contratista presente durante su gestión.
- Entregar a la Interventoría y el IDU, cuando sea requerido, todos los registros e información de actividades que elabore el Contratista.
- Elaborar los textos informativos acerca del proyecto para ser incluidos en la página Web del IDU o donde la entidad lo estime pertinente, previa aprobación de Interventoría. Lo anterior podrá realizarse durante todo el plazo del contrato en cualquier momento que sea requerido.
- Elaborar y dar cierre a las actas de vecindad necesarias en el desarrollo del proyecto, para establecer, previo a la intervención, las condiciones físicas originales de cada uno de los predios, como base para determinar las variaciones que se den en el tiempo por efectos de la construcción del proyecto.
- Recibir las PQRS presentadas por los ciudadanos en todas las reuniones y Punto IDU, con el objetivo de dar trámite a las mismas conforme a las directrices de la Oficina de Atención al Ciudadano.
- Elaborar una presentación para las reuniones participativas con la comunidad y entregarla a la Interventoría para su revisión y aprobación. Programar y realizar el simulacro de las reuniones informativas.
- El Contratista no podrá iniciar actividades constructivas sin antes haber informado a la comunidad según los parámetros establecidos en el presente Apéndice.
- El Contratista deberá garantizar al grupo de profesionales los medios suficientes para el óptimo desarrollo de las actividades descritas en cada programa, incluyendo un medio de transporte que facilite el acceso a las zonas de intervención de la obra.
- El Contratista deberá formular indicadores de impacto, productividad, eficacia, entre otros, que permitan medir las acciones desarrolladas en el marco del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica. Estos indicadores deben ser revisados y aprobados por la Interventoría y aceptados por el IDU, con el fin de ser usados para la evaluación semanal y mensual.
- El contratista deberá disponer de una bitácora social de obra en la cual se registren las actividades y novedades del desarrollo del plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica. La bitácora social de obra debe reposar en la oficina del contratista y es un anexo del informe final.
- El Contratista deberá participar en una mesa de trabajo con el IDU y la Interventoría, con el fin de conocer, abordar y articular temas de interés general, para el buen desarrollo de la construcción del proyecto. Estas mesas se realizarán periódicamente, y deberán ser coordinadas y convocadas por la Interventoría, y bajo la coordinación de la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU. Las decisiones tomadas en las mesas no pueden implicar:

- Mayores costos del valor del componente del contrato.
- Incremento alguno al valor del Contrato.
- Modificación del objeto del Contrato.
- Modificación de plazo del Contrato.

Estas mesas de trabajos se realizarán dentro de los términos establecidos y dispuestos para la ejecución de este tipo de actividad, en el día y hora que estipule la Interventoría encargada. La Interventoría elaborará el acta donde se registrará lo trabajado, aciertos, acuerdos e inconvenientes identificados y diligenciará el listado de asistencia, el cual hará parte de cada informe mensual, y deberá estar debidamente aprobada por el IDU. Esta acta debe ser leída y firmada en momento real y entregada a los participantes.

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

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 Objetivo General**

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

#### **3.2 Objetivos Específicos**

##### **Informar**

- Mantener informada a la ciudadanía sobre los beneficios y avances del proyecto.
- Establecer canales de comunicación con la ciudadanía para suministrar información: clara, veraz y oportuna.
- Apoyar las acciones del diálogo ciudadano en el desarrollo del proyecto.
- Generar contenidos de valor acerca de los beneficios que tiene para la ciudadanía la construcción y las acciones de diálogo, formación y participación ciudadana.

##### **Mitigar**

- Implementar las acciones necesarias para mitigar los impactos ocasionados por el desarrollo del proyecto.
- Atender veraz y oportunamente los canales de atención y servicio a la ciudadanía posibilitando el intercambio permanente de información, la resolución de inquietudes y el trámite y respuesta a las solicitudes ciudadanas.

- Promover acciones de corresponsabilidad con la transformación física del territorio a través del involucramiento ciudadano en el acompañamiento del componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica a las actividades técnicas del desarrollo del proyecto y las estrategias de manejo al paisaje urbano.

#### **Articular**

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

#### **Apropiar y sostener**

- Crear y ejecutar estrategias de sostenibilidad, corresponsabilidad y control social al desarrollo del proyecto.
- Generar espacios de participación y formación que posibiliten el diálogo ciudadano, el intercambio de saberes y la promoción de la cultura ciudadana para la apropiación y sostenibilidad del proyecto.

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

Para la implementación del presente apéndice, el **Contratista** debe tener en cuenta la normatividad de acuerdo con la reglamentación vigente:

- Los lineamientos de la Agenda Internacional de Desarrollo 2030 a través de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, específicamente el Objetivo 11 “lograr ciudades y asentamientos humanos inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles”; la Nueva Agenda Urbana aprobada en Hábitat III y los objetivos en adaptación y mitigación al cambio climático del Acuerdo de París COP21.
- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.
- Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1882 de 2018 o Ley de Infraestructura
- Ley 1083 de 2006: Establece algunas normas sobre planeación urbana sostenible. Señala que para garantizar la accesibilidad de todas las personas a las redes de

movilidad y transitar por las mismas en condiciones adecuadas, en especial a las niñas, niños y personas que presenten algún tipo de discapacidad, las vías públicas que se construyan al interior del perímetro urbano a partir de la vigencia de esta ley

- Ley 1801 de 2016 o Código Nacional de Policía y Convivencia
- Ley 80 de 1993: Estatuto general de contratación de la administración pública.
- Ley 99 de 1993: Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones.
- Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- Ley 152 de 1994: Ley orgánica del Plan de Desarrollo.
- Ley 388 de 1997: Ley de desarrollo territorial
- Ley 134 de 1994: Mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 190 de 1995: Normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 489 de 1998: Organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.
- Ley 1618 de 2013: Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Ley 1437 de 2012: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 2820 de 2010, de la Presidencia de la República: Por el cual se reglamenta el título VIII de la Ley 99 de 1993 sobre licencias ambientales, modificado por el Decreto 2041 de 2014.
- CONPES 3819 de 2014, por medio del cual establece los lineamientos de la Política Nacional para Consolidar el Sistema de Ciudades en Colombia. Resolución 49906 del 6 de julio de 2015: Por la cual se adopta la Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía, o la que haga sus veces.
- Acuerdo 584 de 2015: Adopción de los lineamientos de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el Distrito Capital.
- Acuerdo 79 de 2003: Código de Policía de Bogotá D.C.
- Acuerdo 142 de 2005: por medio del cual se adoptan mecanismos e instancias para apoyar y promover en el ámbito distrital las Veedurías Ciudadanas
- Acuerdo No. 761 de 2020: Por medio del cual se adopta el plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del distrito capital 2020-2024. “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI”.
- Decreto Distrital 371 de 2010: Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.
- Decreto Distrital 529 de 2015

- Decreto Distrital 162 de 2015: Por el cual se autorizan las intervenciones en los elementos constitutivos artificiales o contruidos del espacio público y se dictan otras disposiciones
- Decreto Distrital 380 del 2015: Por el cual se formula la Política de Trabajo Decente y Digno de Bogotá, D.C., y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 747 de 1998: Topes máximos para sueldos y demás gastos que se pueden pagar por contratos.
- Decreto Distrital 190 de 2004: Plan de Ordenamiento Territorial para Bogotá.
- Decreto Distrital 1660 de 2003: Por el cual se reglamenta la accesibilidad a los modos de transporte de la población en general y en especial de las personas con discapacidad.
- Decreto Distrital 197 de 2014: Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- Decreto Distrital 503 de 2011: Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital.
- Decreto Distrital 166 de 2010: Por el cual se adopta la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Distrital 558 de 2018: Por medio del cual se establece el Marco Regulatorio del Aprovechamiento Económico del Espacio Público en el Distrito Capital de Bogotá y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Distrital 1078 de 2015 sobre Políticas y Lineamientos de Tecnología de la Información
- Resolución 325 de 2015: Por medio de la cual se adopta el Plan Sectorial de Transversalidad de Género en el Sector Movilidad y se dictan otras disposiciones.
- Directiva 001 de 2011 “Democratización de las oportunidades económicas en el Distrito Capital, promoción de estrategias para la participación real y efectiva de las personas vulnerables marginales y/o excluidas de la dinámica productiva de la ciudad”
- Resolución 979 de 2017 que establece como propósito central o Misión institucional del IDU “Generar bienestar en los habitantes de la ciudad mejorando la calidad de vida, mediante el desarrollo de infraestructura para la movilidad, contribuyendo a la construcción de una ciudad incluyente, sostenible y moderna”
- Resolución 4940 del 18 de octubre de 2018, mediante la cual el IDU adopta su Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía
- Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía, la cual se materializa a través de la implementación de los siguientes documentos: (i) Guía de Gestión Social para el Desarrollo Urbano Sostenible, dirigida a funcionarios, contratistas e interventores; (ii) la Cartilla de Participación Ciudadana y Control Social “Construyendo ciudad” que orienta a los ciudadanos en el derecho a la participación y el control social y (iii) Manual para la Atención a la Ciudadanía dirigido a los funcionarios, servidores y contratistas del Instituto de Desarrollo Urbano. Cartilla de participación ciudadana y control social “Construyendo Ciudad” y el “manual de atención a la ciudadanía”.
- Guía de Movilidad Reducida IDU y guía práctica de la movilidad urbana.

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

## 5. ETAPA DE PRECONSTRUCCIÓN Y/O PRELIMINARES

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

- Actualización del Directorio de instituciones, equipamientos y actores sociales, al segundo (2) mes de firmada el acta de inicio del contrato, el contratista entregará un documento con un mapa de los actores sociales claves en el desarrollo del contrato, con el fin de identificar a todas las organizaciones, líderes, instituciones y demás actores fundamentales para el proyecto. Dentro de la identificación de instituciones se debe incluir las entidades encargadas de atender Emergencias a nivel local y distrital.
- Elaboración del Plan de Dialogo Ciudadano y Comunicación Estrategia, el contratista realizará la entrega dentro de los primeros 20 días de firmada el acta de inicio, el cual contendrá la metodología y cronograma que desarrolle las líneas estratégicas definidas en el apéndice.
- En el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estrategia el contratista entregará la metodología e inventarios para la elaboración de las actas necesarias especificadas en este programa de Acompañamiento a Técnicas.

El contratista deberá realizar la articulación con las siguientes entidades a nivel local y distrital: Alcaldía Local, IDIGER, Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaría Distrital de Movilidad, Transmilenio, Policía Nacional, Secretaría de Seguridad y Convivencia, y las que se requiera.

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

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

- El contratista deberá implementar acciones de las líneas estratégicas de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica pertinentes para la etapa de preconstrucción y/o preliminares.
- El contratista deberá entregar a la interventoría y la metodología para el levantamiento de actas de vecindad dentro de la etapa de pre construcción y/o preliminares como parte del Plan de Dialogo ciudadano y Comunicación Estratégica conforme a lo establecido en el programa de acompañamiento de actividades técnicas.

### 5.1 Antecedentes

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

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

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

### 5.2 Informe de la etapa de preconstrucción y/o preliminares.

Al finalizar la etapa, se entregará de acuerdo a los tiempos establecidos por el área técnica, el final de la etapa de preliminares y/o preconstrucción, en el cual el contratista, deberá entregar documentos que contendrán como mínimo la información y soportes de las actividades desarrolladas en la etapa:

- Oficio de aprobación por parte de la interventoría del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.
- Actividades y sus soportes de la ejecución del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para la etapa de preconstrucción y/o preliminares.
- Soportes de la implementación y funcionamiento del Punto IDU virtual con línea telefónica y correo electrónico.
- Soportes de la gestión de las piezas de comunicación necesarias para el desarrollo de la etapa preconstrucción, de acuerdo al Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica aprobado por la interventoría.
- Descripción de las actas de vecindad debidamente suscritas por el contratista, interventoría y comunidad, con el listado maestro de las mismas.
- Inventario y descripción de las culatas resultantes del proceso de adquisición y demolición predial en el caso que aplique.
- Y demás soportes de las gestiones y/o actividades realizadas durante la etapa.
- El informe del contratista será un anexo del informe de preconstrucción y/o preliminares de la interventoría.

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

Durante la ejecución del Contrato y específicamente durante la implementación del apéndice, el **Contratista**, debe tener como mínimo la planta de personal que se enuncia en el anexo Técnico de Personal; con la cual debe garantizar la oportunidad, eficiencia y eficacia de los objetivos transversales de información, mitigación, articulación y

apropiación y sostenibilidad contempladas para el desarrollo y todas aquellas necesarias que la **Interventoría** y/o el **IDU** soliciten para cumplir con lo establecido en el apéndice.

El equipo deberá asistir a un proceso de socialización en las estrategias de diálogo ciudadano, desarrollo urbano, sistemas de información del instituto, atención al ciudadano, ordenamiento territorial y de los insumos específicos para el cumplimiento de los objetivos enmarcados en este apéndice a través del conocimiento y apropiación de la Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía y sus elementos complementarios.

Para adelantar las diferentes actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, el **Contratista** debe establecer una organización para implementar y desarrollar las actividades necesarias para el normal desarrollo de las obligaciones establecidas para el Contrato del proyecto. Esta organización involucra las áreas: técnica, social, predial, seguridad y salud en el trabajo –SST- forestal y ambiental de tal modo que se facilite la comunicación permanente y el trabajo interdisciplinario, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones que aplican para el desarrollo del Contrato.

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

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

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

Las hojas de vida de los profesionales que conformarán el equipo de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del Contratista deben estar revisadas y aprobadas por la Interventoría; así mismo, estas deberán ser aceptadas por la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU.

El IDU se reserva el derecho de no aceptar la hoja de vida de un profesional para el componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica, teniendo en cuenta que haya recibido llamados de atención por parte del Instituto en proyectos donde haya participado, basados en su responsabilidad, cumplimiento y calidad en los documentos y actividades y/o dedicación, entre otros aspectos.

Así mismo, durante el desarrollo del Contrato el IDU mediante requerimiento escrito a la Interventoría podrá solicitar el cambio de cualquier persona que haga parte del equipo del Contratista si previamente se han realizado tres (3) registros (llamados de atención), relacionados con no conformidades sobre el desarrollo del programa de gestión o de la metodología aprobada para la ejecución del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégicas, durante el desarrollo del contrato.

Si durante la ejecución del Contrato se produce cambio en el personal este podrá ser remplazado siempre y cuando cumpla con los requerimientos establecidos en este apéndice o anexo técnico personal; el cambio debe ser justificado y reportarse por escrito a la interventoría para su aprobación y al IDU para su no objeción. Así mismo, este nuevo personal deberá asistir a un proceso de socialización en las estrategias de diálogo ciudadano, desarrollo urbano, sistemas de información del instituto, atención al ciudadano, ordenamiento territorial y de los insumos específicos para el cumplimiento de los objetivos enmarcados en este apéndice a través del conocimiento y apropiación de la Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía y sus elementos complementarios.

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

Los profesionales deben disponer de todos los elementos necesarios para su identificación, diseñado conforme a los parámetros establecidos por el manual de identidad visual del IDU o en el documento que a la fecha de ejecución del Contrato esté rigiendo para tal fin.

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

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

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

La metodología y cronograma del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégicas se presentará a los 20 días posteriores a la firma del Acta de Inicio, teniendo en cuenta los alcances, lineamientos y objetivos del IDU en su propósito de diálogo ciudadano y generación de calidad de vida de los habitantes de Bogotá mediante la transformación físico-espacial y cultural de la ciudad a través de los proyectos de infraestructura vial y de espacio público.

El apéndice presenta los programas y actividades para las líneas estratégicas de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de los proyectos de infraestructura y desarrollo urbano.

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

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

- La metodología y cronograma que desarrolle las líneas estratégicas definidas en el Apéndice para todas las etapas del proyecto, indicando cuáles se ejecutarán en preconstrucción, construcción y recibo.
- Metodología para el desarrollo de cada uno de los programas establecidos en el presente apéndice, soportada en las características del área de influencia indirecta y directa a intervenir en cada frente de obra, la cual incluya entrega oportuna de información a la ciudadanía, reuniones propuestas, forma de entrega y contenido de piezas de comunicación, ubicación y horario de atención de puntos IDU, listas de chequeo ajustadas y cronograma.
- Distribución de las piezas de información y divulgación durante la ejecución del contrato.
- Metodología de seguimiento y evaluación del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, la cual se implementará en el desarrollo del contrato y cuyos resultados serán presentados en el informe final.
- Formulación de indicadores de impacto, productividad, eficacia, eficiencia, entre otros, que permitan medir los objetivos y las acciones desarrolladas en el marco del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégicas, con el fin de que sean evaluados semanalmente para el pago mensual.
- Estrategia de comunicaciones para el proyecto.

## **7.2. Línea estratégica del diálogo ciudadano**

### **Alcance**

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

Agrupar los programas de servicio a la ciudadanía; diálogo y participación ciudadana; acompañamiento a actividades técnicas; formación y cultura ciudadana y gobernanza para la movilidad.

### **Objetivo**

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

#### **a) Programa de servicio a la ciudadanía**

### **Alcance**

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

## **Objetivo**

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

## **Documentos IDU Vigentes**

- I. Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía
- II. Manual para la Atención al Ciudadano.
- III. Manual para el Trámite de los Derechos de Petición.
- IV. Manual Operativo para la Protección de Datos Personales.
- V. Instructivo Sistema de Gestión de PQRS.
- VI. Instructivo Clasificación de Requerimientos Ciudadanos.
- VII. Guía de Uso de Imagen Institucional.
- VIII. Guía de Gestión Social para el Desarrollo Urbano Sostenible.

## **Sistemas IDU**

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

## **Punto IDU**

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

El Contratista deberá acoger lo contenido en el manual para la atención al ciudadano vigente del IDU, a fin de registrar oportunamente todos los requerimientos ciudadanos (en adelante PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) en el sistema oficial de la entidad, y gestionará las respuestas conforme lo establecido en el manual para el trámite de los derechos de petición vigente.

El Contratista deberá participar de las socializaciones relacionadas con el servicio a la ciudadanía, así como a la que se señale para el manejo del sistema de gestión de PQRS – aplicativo Bachué, previo al inicio del contrato. Además, deberá acogerse a lo contenido en los instructivos: sistema de gestión de PQRS y de clasificación de requerimientos ciudadanos, vigentes del IDU.

Cuando la solicitud ciudadana sea de directa competencia del Contratista, éste deberá darle trámite y solución dentro de los términos de ley, acciones que deberán quedar consignadas en el sistema de gestión de PQRS – Sistema Bachué, y estar soportados en archivo físico y magnético.

En los casos que el ciudadano radique petición en el IDU y esta tenga relación con el proyecto, el Contratista está obligado a apoyar la respuesta que emita el IDU, en un plazo máximo de (1) un día calendario.

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

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

Los datos del punto IDU virtual, los números telefónicos, el correo electrónico para la atención al ciudadano deberá ser entregada por el **Contratista**, con previa aprobación de la **Interventoría** y avalados por el IDU, al inicio del proyecto, para la elaboración del material de divulgación. Es importante aclarar que no se admiten correos electrónicos personales, para la atención ciudadana del Punto IDU.

El número telefónico, correo electrónico y horario de atención del punto IDU virtual, deben ser divulgados a la comunidad ubicada en el área de influencia directa del proyecto y a las autoridades locales. Por lo cual, se debe disponer de: línea telefónica exclusiva con contestador automático, deberá contar con las actas de vecindad, actas de compromiso y demás archivos de soporte de las actividades desarrolladas por el contratista.

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

El contratista deberá asistir a la capacitación que brinda la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU, para el manejo del sistema de gestión de PQRS – aplicativo Bachué y que incluye entre otros, protocolo de atención al ciudadano, clasificación de los requerimientos ciudadano y sus términos de respuesta y uso del aplicativo Bachué.

En el caso que exista cambio de los profesionales del componente, modificaciones en los horarios de atención o en los datos de contacto del punto IDU virtual; el contratista previamente deberá contar con la aprobación de la Interventoría, e informarlo inmediatamente al IDU. Consecuentemente, el contratista deberá realizar todas las gestiones necesarias para que el material de divulgación sea actualizado.

Para brindar una atención oportuna, eficaz, eficiente, digna y calidad la ciudadanía; el contratista dispondrá de un mecanismo de atención presencial para dar respuesta dentro de los términos de ley a los requerimientos del ciudadano, que corresponde al punto de atención móvil.

### **Recorridos Urbanos**

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

El Contratista propondrá la conformación del equipo de atención durante los recorridos urbanos y personal del área técnica de apoyo a la gestión. Propondrá además los

trayectos del recorrido y la periodicidad semanal de la realización de estos. Deberán contar con teléfono móvil con minutos y datos. Esta actividad se debe realizar hasta que finalice el proyecto.

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

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

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

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

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

El Contratista deberá presentar la metodología en el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de los recorridos urbanos, que incluirá un cronograma de atención semanal con los horarios definidos de atención, los cuales no podrán ser inferiores a 10 horas a la semana. En los informes semanales el contratista deberá informar la programación de cada semana.

### **Atención a Veedurías Ciudadanas**

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

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

### **Protocolo de servicio a la ciudadanía**

El contratista deberá ceñirse estrictamente a lo contenido en el manual para la atención al ciudadano establecido por el IDU para brindar el servicio. Se aclara que no se debe elaborar un nuevo protocolo de atención.

## **b) Programa de diálogo y participación ciudadana**

### **Alcance**

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

## **Objetivo**

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

### **Reuniones participativas**

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

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

### **Reuniones virtuales**

En caso de requerirse, el contratista previo aprobación de la interventoría y aval del IDU, podrá realizar reuniones virtuales con la comunidad, actores sociales, instituciones, equipamientos y grupos de interés, con el objetivo de mantener una comunicación permanente y directa a través de plataformas virtuales, garantizando la continuidad del relacionamiento y conversación con la ciudadanía.

Con este propósito, el contratista presentará los protocolos, acciones y actividades en el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para optimizar las reuniones virtuales con la comunidad. En ese sentido, el contratista realizará las reuniones con herramientas virtuales que facilite el intercambio entre los participantes, que sean amigables y fácil de operar por parte de los asistentes, que no tenga límites en el tiempo, que soporte el número de convocados, el contratista deberá garantizar la grabación de las reuniones y listas de asistencia virtuales, lo anterior no podrá generar incremento en el presupuesto.

El contratista deberá garantizar la información a la ciudadanía para el acceso y el buen uso de la herramienta que se utilizará para la reunión virtual, la seguridad informática durante las reuniones, seguridad de los datos de los participantes, evitando el sabotaje, con el seguimiento de la interventoría.

El contratista podrá generar una preinscripción a través de formularios web, con el fin de robustecer el directorio de actores, confirmar la asistencia de los participantes y asegurar

la gestión realizada mediante la divulgación del link de preinscripción en las piezas de convocatoria, donde se invita a la ciudadanía a diligenciar el formulario, en el cual, reposarán registros de nombre, correo electrónico, teléfonos de contacto, localidad, indicando en las piezas de invitación hasta cuando es el plazo máximo de preinscripción. Una vez se realice la preinscripción se elaborará una base de datos, para enviar la invitación estableciendo el número de participantes que pueden acceder y el contexto de la reunión que se está citando. Por correo electrónico se enviará información a la ciudadanía indicándole el alcance de la reunión, los invitados y el link de ingreso.

El contratista deberá atender los protocolos, orientaciones y lineamientos establecidos por la interventoría y el IDU para la implementación de las reuniones virtuales.

### **Generalidades reuniones presenciales y virtuales**

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

- Convocatoria estratégica a Alcaldías Locales, Juntas Administradoras Locales, Consejos Locales de Participación, Planeación y de Política Social, Representantes de Instituciones de carácter distrital, según sea el caso. Empresas ubicadas en la zona y Organizaciones de comerciantes Administradores u operadores de grandes equipamientos urbanos como los de educación y salud. Representantes de los residentes y comerciantes ubicados sobre el área de influencia directa del proyecto Organizaciones comunitarias, cívicas y sociales, grupos poblacionales, Juntas de Acción Comunal – JAC, y asociaciones de juntas, entre otras.
- El contratista convocará a todas las reuniones a los diferentes grupos de interés identificados en el área de influencia del proyecto.
- El contenido de la presentación, materiales, formatos y demás actividades para la reunión serán previamente aprobados por la Interventoría y aceptado por el IDU, cinco (5) días antes de la reunión y responderán a los criterios y lineamientos del IDU.
- El Contratista realizará un simulacro de la presentación de la reunión de inicio, avance y de finalización con la comunidad junto a la Interventoría y el IDU.
- Las presentaciones se realizarán en formato Power Point y/o similar, para los aspectos generales del contrato. El Contratista deberá utilizar lenguaje de forma afectiva para facilitar la comprensión por parte de los asistentes del contenido de la información. La presentación debe incluir fotos del área con la superposición del proyecto y/o animaciones y/o video renders animados, entre otros, donde se destaquen lugares de referencia para facilitar la ubicación de las personas y su consiguiente comprensión.
- Las reuniones presenciales se realizarán en un salón comunal o en un auditorio de entidades, empresas o instituciones de la zona, ubicados por el Contratista. Este aspecto puede ser reconocido durante el proceso de identificación de actores, precisando cuál es el sitio habitual de reunión, lo cual puede influir significativamente en la asistencia y facilidad de acceso para la comunidad.
- El contratista deberá garantizar un horario óptimo que facilite la participación de la ciudadana y de actores estratégicos.

- La asistencia a la reunión se confirmará con una comunicación directa del contratista, donde además de prestar apoyo para el ingreso de la reunión se entregarán recomendaciones para el buen desarrollo de la reunión como el respeto a los participantes, pedir la palabra, respetar los tiempos de intervención etc.
- Al iniciar la reunión el moderador dará la bienvenida a los asistentes, informará sobre los invitados que harán intervenciones, presentará la agenda y establecerá las reglas de juego durante la reunión.
- Para reuniones virtuales, previo y durante la reunión se debe delegar a una persona quien autorizará el ingreso de los invitados previamente inscritos en la lista, por ningún motivo se autorizará el ingreso a última hora de un ciudadano que no haya sido contactado por correo o telefónicamente.
- El número de reuniones virtuales y presenciales será definido por el contratista teniendo en cuenta capacidad de los salones disponibles, plataforma disponible, acceso a herramientas virtuales por parte de la ciudadanía, grupos de interés, población identificada en el área de influencia del proyecto, instituciones interesadas y demás requisitos que la interventoría y/o IDU soliciten.
- En todas las reuniones se debe recoger las inquietudes o aportes al proyecto, a los que el contratista 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, como PQRS.
- El Contratista elaborará un acta, listado de asistencia de la reunión y registro fotográfico, de acuerdo con los formatos establecidos por el IDU.
- Las actas de reunión con la comunidad deben ser presentadas en medio impreso digitadas, en ningún caso se aceptarán actas de reunión en manuscrito, y serán apoyadas por el respectivo registro fotográfico y listado de asistencia. Estas deben ser remitidas por correo electrónico para su revisión y aprobación a más tardar ocho (8) días después de efectuada la reunión.
- El Contratista y la Interventoría de acuerdo a las características del proyecto deben gestionar el apoyo requerido por parte de otras instituciones, previa aceptación del IDU y aprobación de la Interventoría.
- Informar al IDU con ocho (8) días de anticipación el cronograma de reuniones incluyendo hora, día, lugar y fecha.
- Cuando la asistencia a las reuniones sea muy baja, la Interventoría y el IDU definirán el criterio y podrán requerir la repetición de estas.

#### **Preparación y logística de las reuniones:**

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

#### **Antes**

---

- El Contratista deberá ubicar sitios de reunión cercanos a la zona de influencia directa del proyecto, verificando la capacidad y comodidad de los salones de reunión y las características de estos, previa aprobación de la interventoría.
- Las convocatorias se realizarán mediante la entrega de un volante escrito a la población objetivo, incluyendo los grupos interés identificados, ubicada en todos los predios del área de influencia directa del proyecto; y mediante comunicación oficial a las entidades respectivas que no necesariamente se encuentran localizadas sobre el área directa de influencia pero que tienen alguna incidencia o interés sobre el mismo.
- Para todo caso las convocatorias se deberán realizar cinco días antes de la fecha de reunión programada. El volante de invitación deberá ajustarse a los parámetros establecidos por la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU y deberá contar con la aprobación de la Interventoría. Como soporte de la gestión de convocatoria se levantará un registro de entrega de volantes en el formato establecido por el IDU.
- Para las reuniones se preparará un material audiovisual que será proyectado con video beam y que contendrá la información necesaria, la cual debe estar previamente aprobada por la Interventoría; además, durante las reuniones se distribuirán las piezas de divulgación correspondientes.
- Adicionalmente se utilizarán las TIC's implementadas para el Proyecto, con el fin de reforzar las convocatorias.

#### ***Durante***

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

#### ***Después***

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

### Reuniones de inicio

El **Contratista** propondrá el número de reuniones de inicio, las cuales se establecerán en el plan de dialogo ciudadano, dichas reuniones se realizarán como mínimo 10 días antes de iniciar el proceso constructivo y será aprobado por la Interventoría y avalado por el IDU. A estas reuniones serán convocados los actores sociales involucrados, residentes, comerciantes, instituciones, entidades, especialmente educativas y de salud, instituciones de seguridad y de gobierno, religiosas, administradores de edificios, entidades bancarias, autoridades locales, alcaldes y ediles, miembros del comité local de participación, comité local de emergencias, organizaciones civiles y organizaciones comunitarias del área de influencia del Proyecto localizadas.

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

En la primera reunión se abordarán temas como:

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

### Reuniones de Finalización

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

- Presentación de resultados y evaluación de las áreas técnicas, ambiental y de dialogo ciudadano, comunicación estratégica.
- Cronograma de ejecución de obras faltantes o por ejecutar, se hará entrega del volante de finalización de obra.
- Se presentará una secuencia fotográfica o fílmica de la transformación del proyecto teniendo en cuenta el antes, durante y después.
- Beneficios y recomendaciones para el mantenimiento de la obra.

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

#### **Reuniones informativas extraordinarias**

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

#### **Comité IDU de Diálogo Ciudadano**

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

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

La periodicidad de las reuniones con el Comité IDU, será mensual o de acuerdo 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, tráfico y SST del Contratista y la Interventoría e IDU.

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

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

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

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

Previo a la realización de la reunión del Comité, tanto el Contratista como Interventoría realizarán una reunión con el fin de determinar la información específica que deberá ser suministrada durante la misma, la cual deberá tener en cuenta aspectos técnicos, sociales, de diálogo ciudadano, comunicación estratégica, ambientales, de tráfico, entre otras.

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

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

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

La agenda 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.

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.

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

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

### **c) Programa acompañamiento actividades técnicas**

#### **Alcance**

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

- Actas de vecindad
- Actas de compromiso
- Registro fílmico y fotográfico de andenes, fachadas y vías de desvío

Para la realización de estas actividades se deberá contar con un profesional del área técnica y uno del área de diálogo ciudadano. El personal deberá estar aprobado por la interventoría y avalado por el IDU para el desarrollo de dichas labores.

#### **Objetivo**

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

#### **Metodología Programa de Acompañamiento a Actividades Técnicas**

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

1. Acta de recorrido con el área técnica, en la cual se indique la delimitación del área de influencia del proyecto, teniendo en cuenta el producto social entregado en la fase de preconstrucción y/o preliminares y las actividades constructivas requeridas según los frentes de obra.

2. Inventario de predios a los que se realizará actas de vecindad, incluidos Bienes de Interés Cultural nacionales y/o distritales.
3. Inventario vías a utilizar como desvíos y maquinaria, así como el inventario de predios.
4. Inventario predios a demoler, en caso de requerirse.
5. Registro estado actual vías autorizadas para los desvíos según el PMT.
6. Metodología sobre acciones de diálogo ciudadano a implementar para garantizar la oportuna información.
7. Establecer el procedimiento a implementarse en caso de que se presente algún tipo de afectación en los predios y/o vías que están ubicadas en la zona de influencia del proyecto y zonas aledañas.
8. El contratista utilizará los formatos vigentes para el programa.
9. Cronograma.
10. Demás información requerida.

### **Actas de vecindad**

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

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

El contratista deberá elaborar las piezas de comunicación para informar a la comunidad sobre el procedimiento de realización de las actas de vecindad, esta información se entregará tres (3) días antes del inicio de la actividad, las piezas deberán elaborarse conforme a los lineamientos establecidos por el IDU.

Las actas de vecindad deberán ser elaboradas por el Contratista y enviadas a la Interventoría para su revisión y aprobación y la Interventoría debe remitirlas revisadas y aprobadas en un plazo máximo de tres (3) días, a partir de la fecha de entrega del Contratista.

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

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

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

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

El levantamiento del acta es responsabilidad del área técnica del Contratista; serán levantadas por un Ingeniero civil o Arquitecto el cual estará acompañado por el área de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del Contratista e Interventoría. El profesional técnico será quien conceptuará sobre el contenido del acta. La información sobre el número de actas de vecindad a levantar deberá ser aprobada por la interventoría.

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

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

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

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

En caso de reclamaciones, el contratista realizará una visita con el acompañamiento del profesional técnico de la obra, contactando al propietario y/o peticionario del predio y/o vía afectado, para realizar la visita dentro de los tres días siguientes a la fecha de presentación de la 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.

### **Acta de Compromiso**

El Contratista, en caso de requerirse, deberá pactar acuerdos con los propietarios de predios y/o representantes de instituciones, que permita el normal desarrollo de las actividades de obra programadas, por lo cual realizará un acta de compromiso.

La Interventoría deberá hacer seguimiento al cumplimiento de los compromisos que se establezcan y solicitar el diligenciamiento de actas que considere conveniente a partir de las situaciones que encuentre en sus recorridos de obra.

Se entregará copia del acta actualizada al propietario o arrendatario cinco (5) días calendario, posteriores a su levantamiento.

Algunas de las situaciones que ameritan el levantamiento de actas de compromiso son:

- ❖ Suspensión de servicios públicos: En caso de cortes se podría establecer estrategias de manejo las cuales quedaran consignadas en el acta de compromiso, especialmente con instituciones de salud, colegios, empresas e industria, de tal manera que su actividad o productividad no se vea afectada.
- ❖ Cambios en los accesos peatonales y vehiculares a predios: Por dificultad para el ingreso a sus predios o se tiene un acceso que no cuenta con las condiciones de seguridad necesarias, el Contratista deberá diligenciar un acta en la cual establezca el compromiso de adecuación de un paso seguro y con ese soporte, tanto el Contratista como la Interventoría harán seguimiento al compromiso, hasta su cierre a conformidad.
- ❖ Se utilizará para el cierre de PQRS, en los casos que se requiera, para cumplir los tiempos de la Ley.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En caso de presentarse solicitudes relacionadas con el área de tráfico y reparación de vías, el Contratista deberá tener en cuenta:

El Contratista iniciará el trámite de atención programando visita con el área técnica o de tráfico y dialogo ciudadano y comunicación estratégica actividades de la Interventoría y del Contratista e informando al interesado con dos (2) días de anticipación. Previo al desarrollo de la visita, tanto Contratista como Interventoría deberán revisar el registro fílmico correspondiente.

La Interventoría deberá notificar por escrito al Contratista en un plazo máximo de siete (7) días calendario contados a partir de la realización de la visita, con el fin de emitir el concepto acerca de la posible responsabilidad o no del Contratista determinando las acciones a seguir y los plazos establecidos.

Por su parte el Contratista tendrá la opción de replicar el concepto de la Interventoría en un plazo máximo de tres (3) días calendario a partir del recibo de la notificación de la Interventoría. Cuando se presente discrepancia entre la Interventoría y el Contratista sobre la responsabilidad, se acudirá al IDU para resolver la controversia.

Si el IDU establece la responsabilidad del Contratista, deberá comunicar dicha decisión, a través de su delegado en el siguiente comité de seguimiento. El Contratista deberá proceder a realizar el mantenimiento de la vía, sin que lo anterior implique remuneración adicional para el Contratista.

Se aclara que si por algún motivo se llega a presentar reclamación por parte de la comunidad y el Contratista no cuenta con el registro (que debió ser levantado), será responsabilidad del mismo proceder con las reparaciones a las que haya lugar.

En caso de no ser competencia del Contratista la solicitud, este deberá remitirla a la alcaldía local y se informará del trámite anterior a cada peticionario.

Una copia del registro fílmico y fotográfico debe permanecer en las oficinas del Contratista para su eventual consulta en caso de presentarse reclamaciones de este tipo; de igual forma una copia debe reposar en la Interventoría en caso que la Comunidad decida acudir a una segunda instancia (Interventoría) ante una reclamación.

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

**Nota:** Como el área técnica del Contratista levanta registro fotográfico de seguimiento al proceso constructivo este deberá consultar el protocolo de registro fotográfico, video establecido por la oficina de comunicaciones del IDU.

#### **d) Programa de cultura ciudadana**

##### **Alcance**

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

##### **Objetivo**

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

##### **Formación en Cultura Ciudadana y Desarrollo Urbano**

El Contratista realizará un proceso formativo en Cultura Ciudadana y Desarrollo Urbano, que será previamente aprobado con la Interventoría y aceptado por el IDU, a través de talleres que promueven en los ciudadanos la importancia de las proyectos urbanos y sus beneficios en un contexto de ciudad, el buen uso y cuidado del medio ambiente, motivar el buen comportamiento de los actores viales, cuidado del entorno, sentido y valor de lo público, entre otros temas que contribuyan a la sostenibilidad de las obras.

El Contratista presentará el número de talleres y actividades mínimos a realizar en con la comunidad aferente al proyecto, los cuales deberán ser aprobados por la interventoría y avalados por el IDU.

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

- Metas y resultados esperados
- Marco conceptual
- Técnicas de dinámicas de grupo que serán empleados
- Público al que se dirige el taller
- Diseño del material pedagógico requerido

- Actividades de evaluación de cada taller.

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

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

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

#### **Acciones de formación para la prevención y mitigación del riesgo**

En caso de requerirse, el Contratista implementara espacios de formación en articulación con las entidades competentes, las ARL o un profesional especializado, con el fin de implementar estrategias para informar a la comunidad acerca de la prevención y mitigación del riesgo teniendo en cuenta las características del sector, los desvíos utilizados y los impactos de las actividades constructivas.

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

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

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

El Contratista deberá buscar un espacio de formación y capacitación en prevención de accidentes con los siguientes actores: empresas de vigilancia de propiedades horizontales, comercios, hoteles, instituciones, entre otros que se encuentren sobre el

área de influencia, con la finalidad que los funcionarios de seguridad se conviertan en multiplicadores de estas estrategias.

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

#### **Acciones de formación a empleados de obra**

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

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

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

#### **e) Programa de gobernanza para la movilidad**

##### **Alcance**

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

##### **Objetivo**

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

#### **Gestión y articulación interinstitucional**

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

#### **Criterios para la gestión y articulación interinstitucional**

- El Contratista presentar una metodología de trabajo en el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, para el desarrollo de las actividades, que incluya el que, cómo, por qué, para qué, con qué, cuando, entre otros aspectos que permita el

seguimiento a la interventoría de las acciones a desarrollar con cada uno de los sectores de la administración distrital.

- El Contratista debe establecer contacto con otros contratistas y/o responsables de otros proyectos de infraestructura nacional y/o distrital cercano al proyecto, para coordinar las acciones de gestión de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, a fin de evitar desgaste en la participación comunitaria.
- El Contratista debe dejar en todo momento prueba de la gestión interinstitucional realizada con cada uno de los sectores de la administración distrital.
- El Contratista debe contar con la aprobación por escrito de la interventoría de todas las propuestas, instrumentos, documentos, acciones, metodologías, entre otros que dan cuenta de las acciones a desarrollar con los diferentes sectores de la administración.
- El Contratista deberá en todos los comités de seguimiento presentar los avances y dificultades en el proceso de articulación interinstitucional.
- El Contratista deberá a parte del informe final, elaborar las memorias de la experiencia de la articulación intersectorial que da cuenta de los logros, dificultades, recomendaciones, estrategias, metodologías, acciones de articulación exitosas y/u otros elementos, de los resultados de articulación interinstitucional, como insumo para un documento de balance de todo el proceso de gestión Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, con ocasión de la implementación de todas las acciones contenidas durante la ejecución del proyecto.
- El Contratista contará con todo el apoyo necesario de los componentes técnico, SST, tránsito, ambiental, y en general todos los adscritos al contrato para la ejecución de las diferentes actividades.
- El Contratista contará con la disposición necesaria de recursos y equipos para la periodicidad de la ejecución del programa.
- El Contratista deberá apoyar al IDU en las acciones de coordinación con Alcaldías Locales para acciones de información sobre el desarrollo de las actividades, así como en la definición de posibles rutas de articulación con las curadurías con el ánimo de establecer acciones relacionadas con el tratamiento de culatas para la apertura de fachadas, tal como se describe en el programa de manejo al paisaje urbano y residual. Así mismo, en caso de requerirse apoyara acciones encaminadas a prever y controlar a los infractores que incumplan el Código de Policía en temas relacionados con las ventas ambulantes, robos callejeros, presencia de habitantes de calle y otros actos que puedan representar inseguridad en el sector de la obra.
- El Contratista deberá apoyar al IDU en el desarrollo de acciones de sensibilización, relacionadas con la reivindicación de los derechos de las mujeres con empleados de mano de obra calificada y no calificada, como parte del cumplimiento de las acciones de transversalización del enfoque de género que el IDU trabaja articuladamente con la secretaria de la Mujer.
- El Contratista deberá apoyar el proceso de coordinación interinstitucional entre el IDU y la Secretaria de Integración Social, para el manejo de población habitante de calle y vulnerables.

- El Contratista deberá apoyar acciones encaminadas al manejo preventivo a los posibles impactos de inseguridad y convivencia que traiga consigo el desarrollo de las obras, la cual deberá involucrar recomendaciones de las empresas de seguridad privada de las edificaciones alrededor del proyecto, Consejos Locales de Seguridad, y todas aquellas que la ciudadanía ha manifestado en las diferentes reuniones.
- En dado caso de que existan planes parciales, el Contratista deberá coordinar con los profesionales necesarios las acciones de diálogo ciudadano y comunicación estratégica.
- El contratista deberá promover procesos de articulación con entidades públicas y privadas, según el alcance institucional para la mitigación, potenciación y/o corrección de impactos durante todas las etapas del proyecto.

#### **Sector: Salud**

El contratista deberá brindar especial atención a solicitudes relacionadas con afectaciones relacionadas por contaminación asociada a la obra, y alteraciones en las condiciones de accesibilidad de ambulancias y peatones a las entidades prestadoras de servicios de salud.

#### **Sector: Educativo**

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

#### **Sector: Desarrollo económico**

La coordinación con este sector está encausada con la vinculación de Mano de Obra.

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

Con el fin de dar cumplimiento al Decreto Distrital 380 del 2015, "Por el cual se formula la Política de Trabajo Decente y Digno de Bogotá, D.C., y se dictan otras disposiciones", el Instituto de Desarrollo Urbano busca generar oportunidades laborales para un porcentaje de la población que conlleve al mejoramiento de las condiciones socio- económicas y, por ende, al mejoramiento de su calidad de vida.

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

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

El Contratista deberá contratar como mínimo el 50% del personal de mano de obra no calificada para la obra, estableciendo que su domicilio se encuentre en las localidades por las cuales atraviesa el proyecto. En caso de no completar el porcentaje, puede hacerlo extensivo a otras localidades cercanas, con previa aprobación por la Interventoría y avalado por el IDU.

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

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

### Manejo de servicios públicos

El contratista debe acompañar los procesos de coordinación, articulación 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 esté realice el corte y el restablecimiento del servicio. Adicionalmente el **Contratista** debe previamente informar a la comunidad del área afectada de la suspensión de dicho servicio.

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

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

**Nota:** Los mecanismos de información de dichas suspensiones, pueden ser a través de piezas impresas, emisoras comunitarias y/o institucionales, redes sociales, o plataformas virtuales, por lo cual, el contratista deberá soportar a través de formatos establecidos, que el 100% de los predios afectados fueron debidamente informados, haciendo uso de uno o más mecanismos de divulgación. Estos mecanismos son acordados con cada una de las

Empresas de Servicios Públicos dejar la corresponsabilidad con el delegado y desde una mesa de trabajo conjunta al inicio del proyecto.

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

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

### **Energía Eléctrica.**

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

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

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

### **Acueducto y Alcantarillado**

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

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

### **Líneas telefónicas e internet**

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

### **Recolección de Basuras.**

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

El contratista podrá coordinar una pieza informativa que indique los procedimientos de recolección, horarios, sitios de recolección y toda la información necesaria y pertinente

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

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

### **Sector: Movilidad**

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

## **7.3 Línea estratégica: comunicación estratégica**

### **Alcance**

Teniendo en cuenta la importancia de los procesos participativos; se evidencia la importancia de mantener a la comunidad informada permanentemente sobre el desarrollo de los proyectos que se realizan en la ciudad, es importante que durante esta etapa el Contratista diseñe y ejecute una estrategia de comunicación efectiva, con canales y piezas de divulgación que den cuenta de los avances de ejecución de la obra de acuerdo con las directrices de la Dirección General y la Oficina Asesora de Comunicaciones del IDU.

La estrategia debe ser presentada previamente al IDU para su respectiva aprobación, y debe evidenciar las características generales y específicas del proyecto, y garantizar que los actores sociales del área de influencia cuenten con canales de información oficial que les permitan participar activamente en el seguimiento a las diferentes actividades del Proyecto.

### **Objetivo**

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

### 3.1 Estrategia de Comunicaciones

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

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

Estrategia de Comunicaciones contará con los siguientes criterios:

- En el Plan se realizará la propuesta de distribución de piezas informativas, armonizado con las actividades de diálogo ciudadano.
- El Contratista deberá proponer una estrategia acorde al proyecto, la comunidad y los grupos de interés identificados, con el fin de mejorar los procesos de comunicación asertiva, enfocada en la generación de contenidos.
- Documento de preguntas y respuestas del proyecto.
- Mensajes claves que se deben dar a la comunidad sobre el proyecto.
- identificación de grupos interesados en el proyecto y los mensajes estratégicos para cada grupo identificado.
- Identificación de los beneficios del proyecto y como se van a comunicar a la comunidad.
- Cronograma e indicadores de seguimiento y evaluación.
- La estrategia estará armonizada con las indicaciones del IDU.
- El contratista deberá ser el encargado de la generación de contenidos relacionados con la ejecución general del proyecto y la información específica del mismo. De igual forma realizará el registro permanente de todas las acciones relacionadas con la socialización del proyecto y la generación de contenidos.
- Cualquier requerimiento de un medio de comunicación debe ser dirigido de inmediato al IDU para definir cómo debe atenderse en condiciones de calidad y oportunidad. El IDU a través de la Oficina de Comunicaciones, es la única instancia autorizada para dar declaraciones de prensa.
- El Contratista deberá asistir a reuniones de articulación con la Oficina Asesora de Comunicaciones y la Oficina de Atención al Ciudadano para definir las acciones a implementar en el proyecto, tanto de la creación de contenidos, los usos efectivos de canales de comunicación, piezas de divulgación.
- El Contratista para la elaboración de las piezas de divulgación deberá seguir el procedimiento establecido por la Interventoría, Oficina Asesora de Comunicaciones y la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU y el Manual de Identidad Corporativa de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Las piezas de comunicación, de Información ciudadana, comunicados, de invitación o convocatoria a reuniones y comités, deberán ser elaborados por el Contratista y aprobados por la Interventoría, bajo los lineamientos de la Oficina de Asesora de Comunicaciones del IDU, estos deberán ser enviados por la Interventoría al correo [volantesidu@gmail.com](mailto:volantesidu@gmail.com) para su respectiva validación.
- En la Oficina de Asesora de Comunicaciones del IDU el Contratista podrá solicitar los formatos establecidos para dichos trámites y protocolos de comunicación. Las solicitudes puntuales deben ser enviadas al correo [volantesidu@gmail.com](mailto:volantesidu@gmail.com)

- El contacto y gestión con el IDU para el diseño de las piezas de divulgación y sus aprobaciones respectivas será responsabilidad del Contratista y la Interventoría.
- Para todas las entregas y/o distribución de piezas de divulgación el Contratista deberá diligenciar el formato de control de entrega correspondiente.
- Cualquier pieza de divulgación que sea necesaria implementar para la información y desarrollo de actividades técnicas entre las que se encuentran las relacionadas con Tráfico, deben ser aprobadas por la Interventoría y la Oficina de Asesora de Comunicaciones del IDU, de acuerdo a los procedimientos establecidos por ésta.
- El Contratista difundirá información, previa aprobación de la Interventoría y el IDU, sobre las fechas de inicio de las actividades constructivas, tiempo estimado de duración de las obras.
- Adicionalmente en coordinación con el IDU, el Contratista deberá gestionar que esta información esté disponible en la página oficial del IDU, o Secretaría de Movilidad y/ del proyecto en caso de implementarse página exclusiva del proyecto.
- La estrategia de comunicación deberá estar articulada con la estrategia del proyecto.

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

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

- **Criterios para el programa de información para el desarrollo del proyecto:**
  - Las piezas de comunicación de Información ciudadana o comunicados y las piezas de comunicación de invitación o convocatoria a reuniones y comités, deberán ser elaborados por el **Contratista** y aprobados por la **Interventoría**, bajo los lineamientos de la Oficina de Asesora de Comunicaciones del IDU, estos deberán ser enviados por la Interventoría al correo [volantesidu@gmail.com](mailto:volantesidu@gmail.com) para su respectiva validación, previa aceptación de coordinador social del IDU.
  - La Oficina de Comunicaciones del IDU requiere de ocho (8) días hábiles para el diseño de las piezas de divulgación.
  - Para todas las entregas y/o distribución de piezas de divulgación el Contratista deberá diligenciar el formato de control de entrega correspondiente.
  - Cualquier pieza de divulgación que sea necesaria implementar para la información y desarrollo de actividades técnicas entre las que se encuentran las relacionadas con Tráfico, deben ser aprobadas por la Interventoría y la Oficina de Asesora de Comunicaciones del IDU, de acuerdo a los procedimientos establecidos por ésta.

#### Divulgación del proyecto en el área de influencia

**Valla informativa:** el **Contratista** instalará vallas informativas móviles en cada zona a intervenir por el proyecto de acuerdo a las condiciones para su ubicación, cuyo diseño se solicitará a [volantesidu@gmail.com](mailto:volantesidu@gmail.com).

Este elemento de divulgación debe estar ubicado en un punto estratégico, en la que se visualizará los beneficios que tiene para la ciudad la construcción del proyecto y los

resultados de la conversación y el diálogo con la ciudadanía. Se ubicará 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 cada valla fija los cuales deben ser avalados por la interventoría y el IDU, teniendo en cuenta las especificaciones del IDU. Su instalación se deberá realizar un mes antes del inicio de la etapa de construcción.

**Volante de información:** estos serán utilizados para informar sobre temas relacionados con el Proyecto, estas piezas se distribuirán predio a predio en la zona del proyecto, manzana aferente y vías utilizadas en el PMT, en los Puntos Satélites de Información, Puntos IDU y en otros sitios o lugares que el Contratista considere pertinente.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**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.

## **Puntos Satélites de Información –PSI**

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

Los PSI se deben ubicar en nodos sociales, institucionales tales como entidades o centros a los cuales acude una amplia cantidad de población de las localidades, como lo son: Centros de Salud, Alcaldías Locales, Juntas de Acción Comunal, Centros Culturales, Centros Comerciales, Centros educativos, entre otros.

Se realizará la instalación de dos (2) puntos satélites de información, se deberá instalar a los 15 días antes del inicio de la etapa de construcción, su actualización se deberá realizar cada mes y/o cuando se produzcan piezas de divulgación del proyecto o comunicados extraordinarios, por lo cual se debe realizar el seguimiento semanal respectivo y diligenciar el formato de control de puntos satélites definidos mensualmente. Su instalación se realizará 15 días antes del inicio de la etapa constructiva.

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

### **Volante de información PMT**

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

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

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

La divulgación del PMT se realizará conforme a los lineamientos de la Secretaría Distrital de Movilidad con el apoyo del componente de Tránsito.

**El Contratista deberá distribuir Piezas de divulgación de PMT durante la obra, diligenciando el respectivo registro en los formatos establecidos para tal fin.**

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

- Predio a predio en el área de influencia del proyecto.
- Empresas de transporte público e intermunicipales que tengan rutas por la zona de intervención (En caso de requerirse)
- Juntas de acción comunal.
- Puntos satélites de información instalados.
- Alcaldías locales
- Y/o aquellos lugares que el IDU 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, el contenido para dicha pieza de comunicación deberá ser revisada y aprobada en el comité técnico del Contrato, la Interventoría y el IDU. La información base para el diseño será suministrada por el área de tránsito, estos volantes deberán contener información general y clara sobre el PMT a implementar y su distribución deberá realizarse en todos y cada uno de los predios ubicados sobre las vías que serán utilizadas como desvíos y a la población indicada.

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

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

El Contratista distribuirá información también a conductores y usuarios del proyecto, Puntos Satélites de Información PSI, residentes, comerciantes, asociaciones, agremiaciones, Juntas de Acción Comunal, organizaciones cívico-comunitarias y empresas de transporte público, y demás. Su distribución se realizará 5 días antes del inicio de la obra.

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

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

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

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

| Tipo de Pieza | Total |
|---------------|-------|
|---------------|-------|

|                                            |      |
|--------------------------------------------|------|
| Volante tamaño ½ carta policromía          | 500  |
| Vallas informativas móviles                | 2    |
| Volante tamaño carta policromía            | 500  |
| Volantes impresos tamaño carta a una tinta | 2000 |
| Afiches tamaño medio pliego                | 30   |

Estas piezas de divulgación serán utilizadas de acuerdo a las necesidades del proyecto, teniendo como base las acciones descritas en el programa de Información para el desarrollo del proyecto. Las piezas deberán ser entregadas durante la ejecución del contrato, de acuerdo a la estrategia de comunicaciones formulada por el contratista, aprobada por interventoría y avalada por el IDU.

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

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

### Medios de comunicación

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

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

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

## **Tecnologías de la información y comunicación**

En caso de requerirse, el Contratista podrá elaborar contenidos y material gráfico y enviarlo a la oficina de Asesora de Comunicaciones del IDU para fortalecer la información de las redes sociales del IDU (Facebook, twitter, e Instagram). Así mismo la creación de un correo electrónico específico para el proyecto a través del cual se podrá difundir información del proyecto por medio de boletines, mailings, de forma permanente.

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

Durante el desarrollo del contrato, el contratista ejecutará Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, así como las mediciones de percepción ciudadana. El Contratista deberá proponer y/o ajustar las acciones para fortalecer la implementación del Plan.

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

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

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

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

### a) Soportes de Gestión

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

Todos los soportes deben estar disponibles para la Interventoría y/o el IDU cuando estos lo requieran.

### b) Reporte periódico

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

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

### c) Informe Mensual

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

Los informes se entregarán de acuerdo a las indicaciones del área técnica durante la ejecución del contrato.

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: Información de identificación del proyecto, Interventoría y Contratista.
- ✓ Introducción.
- ✓ Objetivos.
- ✓ Líneas estratégicas: el contratista desarrollará las actividades realizadas en el mes por cada uno de los programas de las líneas estratégicas, incluirá los indicadores de gestión con su respectivo análisis.
- ✓ Conclusiones y recomendaciones: Incluirá la autoevaluación de la gestión realizada en el periodo, informará los inconvenientes y medidas correctivas dadas a los mismos y propondrá medidas para evitar inconvenientes en el siguiente mes.
- ✓ Anexos: Incluirá todos los soportes de la gestión adelantada, entre los que se encuentra como básicos los formatos IDU, además de fotografías, en medio magnético y todo aquello que el IDU y/o Contratista y la Interventoría consideren pertinente.

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

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

#### **d) Sistemas de información - Bachué**

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

La aprobación de informes mensuales, de preliminares y finales estará sujeta a la actualización del sistema Bachué.

#### **e) Informe final de gestión**

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

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

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

- Identificación, información del proyecto: número de contrato, objeto y responsables.
- Introducción: breve resumen del contenido del documento que se presenta y su justificación.
- Objetivos.
- Líneas estratégicas: desarrollar el componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, presentado en orden sistemático según los programas que contempla el componente social y las actividades desarrolladas por el contratista, incluirá consolidados e indicadores de cumplimiento. se hará un análisis a la gestión por cada uno de los programas.
- Conclusiones y recomendaciones: incluirá la evaluación de la gestión realizada, indicará los posibles ajustes respecto a las actividades desarrolladas.
- Anexos: se debe hacer referencia de los anexos presentados en cada uno de los informes mensuales e incluir aquellos que no se hayan presentado durante el desarrollo del proyecto a través de los informes mensuales y todos aquellos que la interventoría y/o el IDU solicite y considere pertinente en original.

Se deben analizar y evaluar los resultados de la gestión del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica adelantada con respecto a los impactos manejados durante el proceso constructivo de tal manera que se pueda establecer:

- cuáles medidas empleadas para el manejo de los impactos resultan más efectivas.
- cuál fue la participación, el valor agregado y el rol de la comunidad durante el proceso constructivo: activa o pasiva
- cuál es la dificultad que más se presenta y que impide el normal cumplimiento de la gestión.
- cuál es la mayor fortaleza para el éxito en el cumplimiento de la gestión.

#### **f) Aprobación de documentos**

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

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

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

A fin de asegurar la calidad de los documentos, actividades y productos de la gestión del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica elaborados por el Contratista y que serán

entregados al IDU, la Interventoría deberá iniciar las acciones legales pertinentes si a la tercera (3ª) versión no cumple con las observaciones planteadas por la interventoría y el IDU.

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

#### **g) Comités de seguimiento**

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

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

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

### **10. COSTOS SOCIALES**

#### **Sistema de Calificación**

Teniendo en cuenta que corresponde a la Interventoría del componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica evaluar y calificar el desempeño del Contratista durante la ejecución del contrato, este se realizará mediante los índices de cumplimiento, de manera periódica según lo contemplado en el presente Apéndice

El pago de las labores de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica desarrolladas por el Contratista, se fundamentará en un sistema de calificación del cumplimiento de las obligaciones. El sistema aplica una matriz que valorará el cumplimiento de cada una de las actividades ya predeterminadas.

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

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

La calificación se realizará teniendo en cuenta los ítems que apliquen en el período de evaluación y esta deberá implementarse. La Interventoría los calificará en las etapas de preconstrucción y/o preliminares, y construcción.

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

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

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

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

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

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

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

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

- En caso de ítem no calificables en el periodo, no se 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.

## 11. INDICES DE CUMPLIMIENTO

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

Para la evaluación de los ítems del proyecto se 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 apéndice de condiciones, se debe hacer mediante comité extraordinario y nunca en detrimento del mismo, sino buscando su mejoramiento; es decir, no puede eliminarse ningún ítem. Este proceso solo será aceptado una vez.

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

- Por obtener menos del 90% en la calificación de los índices de cumplimiento contenidos en el Apéndice H durante 3 periodos consecutivos, o si el Contratista no se allana a corregir el incumplimiento después de mediar apremio escrito por parte del Interventor (apremio que deberá incluir un plazo determinado para subsanar el incumplimiento), el IDU podrá imponer una multa diaria de SIETE (7) salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- Por qué incumpla los requerimientos oficiados por la Interventoría o el IDU.
- Suministre información falsa sobre soportes y certificados solicitados. Esto no exime al Contratista de su responsabilidad civil o penal que por dicha acción haya lugar.
- Suministre información falsa sobre soportes y certificaciones de hojas de vida de los profesionales encargados del diálogo ciudadano y la comunicación estratégica. Esto no exime al Contratista de su responsabilidad civil o penal que por dicha acción haya lugar.
- Incumpla alguno de los ítems del presente Apéndice.

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

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

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

**Tabla índice de cumplimiento**

| ÍTEM                                                                   | Parámetros Evaluados por Actividad                                                                                                                                                      | C1      | C2         | Calificación |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------|--------------|
|                                                                        |                                                                                                                                                                                         | 100%    | 0,0%       |              |
| Talento humano para el diálogo ciudadano y la comunicación estratégica |                                                                                                                                                                                         |         |            |              |
| 1                                                                      | El Contratista conformó el equipo de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de acuerdo con las obligaciones contractuales.                                                        | Cumplió | No cumplió |              |
| 2                                                                      | El personal social permanece en el proyecto el tiempo requerido en el apéndice social.                                                                                                  | Cumplió | No cumplió |              |
| 3                                                                      | El personal social cumple con las obligaciones establecidas en el apéndice.                                                                                                             | Cumplió | No cumplió |              |
| 4                                                                      | El profesional social asistió a los comités de seguimiento y extraordinarios a los cuales fue convocado                                                                                 | Cumplió | No cumplió |              |
| Etapas de Preconstrucción                                              |                                                                                                                                                                                         |         |            |              |
| 1.                                                                     | El contratista realizó la actualización del documento de Caracterización del área de influencia social de acuerdo a lo establecido en el apéndice social.                               | Cumplió | No cumplió |              |
| 2.                                                                     | El contratista realizó la actualización del Directorio de instituciones, equipamientos y actores sociales de acuerdo a lo establecido en el apéndice social.                            | Cumplió | No cumplió |              |
| 3.                                                                     | El contratista realizó la actualización de la Identificación, Evaluación y Plan de Manejo social de Impactos de acuerdo a las especificaciones del apéndice.                            | Cumplió | No cumplió |              |
| 4.                                                                     | El Contratista entregó para aprobación de la Interventoría el Plan de dialogo ciudadano y comunicación estratégica de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió |              |

| ÍTEM                                        | Parámetros Evaluados por Actividad                                                                                                                                                 | C1      | C2         | Calificación |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------|--------------|
|                                             |                                                                                                                                                                                    | 100%    | 0,0%       |              |
| 5.                                          | El contratista entrego a la interventoría los informes mensuales de la etapa de pre construcción y/o preliminares de acuerdo a las especificaciones del apéndice.                  | Cumplió | No cumplió |              |
| 6.                                          | El contratista entrego a la interventoría el informe final de la etapa de pre construcción y/o preliminares de acuerdo a las especificaciones del apéndice.                        | Cumplió | No cumplió |              |
| 7.                                          | El contratista implementó todas las acciones requeridas en los programas para la etapa, para iniciar la etapa de construcción, durante el periodo.                                 | Cumplió | No cumplió |              |
| <b>Línea estratégica: Diálogo Ciudadano</b> |                                                                                                                                                                                    |         |            |              |
| <b>Programa Servicio a la Ciudadanía</b>    |                                                                                                                                                                                    |         |            |              |
| 1                                           | Instaló el punto de atención ciudadano –Punto IDU virtual- de acuerdo a los tiempos, equipamiento y requerimientos establecidos en el apéndice social.                             | Cumplió | No cumplió |              |
| 2                                           | El punto de atención ciudadano virtual funcionó en el horario establecido en el apéndice.                                                                                          | Cumplió | No cumplió |              |
| 3                                           | Realizó el procedimiento de registro y atención de las PQRS presentadas por la comunidad de acuerdo con los manuales establecidos por la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU. | Cumplió | No cumplió |              |
| 4                                           | Realizó el respectivo seguimiento a las PQRS abiertas durante el período de evaluación.                                                                                            | Cumplió | No cumplió |              |
| 5                                           | Dio respuesta a las PQRS de la comunidad de acuerdo con los tiempos y procedimiento aprobados y establecidos en el apéndice social.                                                | Cumplió | No cumplió |              |
| 6                                           | Facilitó los respectivos registros físicos correspondientes a las PQRS solicitados por la Interventoría.                                                                           | Cumplió | No cumplió |              |

| ÍTEM                                                 | Parámetros Evaluados por Actividad                                                                                                                                                               | C1      | C2         | Calificación |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------|--------------|
|                                                      |                                                                                                                                                                                                  | 100%    | 0,0%       |              |
| 7                                                    | Durante la ejecución del contrato el contratista cumplió con los recorridos urbanos de acuerdo a lo establecido en el presente Apéndice.                                                         | Cumplió | No cumplió |              |
| 8                                                    | Durante la ejecución del contrato el contratista realizó la atención a veedurías ciudadanas de acuerdo a lo establecido en el presente Apéndice.                                                 | Cumplió | No cumplió |              |
| 9                                                    | El contratista cumplió con el protocolo de servicio a la ciudadanía de acuerdo a lo establecido en el apéndice.                                                                                  | Cumplió | No cumplió |              |
| <b>Programa de Diálogo y Participación Ciudadana</b> |                                                                                                                                                                                                  |         |            |              |
| 1                                                    | Realizó la(s) reunión(es) general(es) informativa(s) de inicio de obra con la comunidad del área de influencia del proyecto de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió |              |
| 2                                                    | El Contratista entregó a la Interventoría la presentación para la reunión de inicio, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice.                                        | Cumplió | No cumplió |              |
| 3                                                    | La presentación de la(s) reunión(es) general(es) informativa(s) de inicio contenía la información requerida y se entregó de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice.      | Cumplió | No cumplió |              |
| 4                                                    | Realizó reunión(es) general(es) informativa(s) extraordinarias con la comunidad del área de influencia del proyecto de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice.           | Cumplió | No cumplió |              |
| 5                                                    | La presentación de la(s) reunión(es) general(es) informativa(s) extraordinarias contenía la información y se entregó de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice.          | Cumplió | No cumplió |              |
| 6                                                    | Realizó reunión(es) general(es) informativa(s) de finalización con la comunidad del área de influencia del proyecto de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice.         | Cumplió | No cumplió |              |

| ÍTEM                                                | Parámetros Evaluados por Actividad                                                                                                                                                                   | C1      | C2         | Calificación |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------|--------------|
|                                                     |                                                                                                                                                                                                      | 100%    | 0,0%       |              |
| 7                                                   | El Contratista entregó a la Interventoría la presentación para la reunión de finalización, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice.                                      | Cumplió | No cumplió |              |
| 8                                                   | La presentación de la(s) reunión(es) general(es) informativa(s) de finalización contenía la información requerida y se entregó de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice.  | Cumplió | No cumplió |              |
| 9                                                   | El área Técnica del Contratista asistió a las reuniones de inicio y finalización y extraordinarias como se encuentra establecida en el apéndice.                                                     | Cumplió | No cumplió |              |
| 10                                                  | El contratista implemento acciones de socialización con la comunidad del área directa e indirecta de influencia con el fin de reforzar las recomendaciones relacionadas con la prevención del riesgo | Cumplió | Cumplió    |              |
| 11                                                  | Conformó el número de comité IDU, de acuerdo con los requerimientos establecidos.                                                                                                                    | Cumplió | No cumplió |              |
| 12                                                  | El Comité IDU se reunió el número de veces establecidas cumpliendo con los requisitos relacionados, con el fin de hacer seguimiento a la obra y divulgar información sobre el proyecto.              | Cumplió | No cumplió |              |
| 13                                                  | Hizo entrega del carné a cada uno de los integrantes del Comité IDU cumpliendo con lo establecido en el manual de identidad visual del IDU, tiempos y requerimientos establecidos en el apéndice.    | Cumplió | No cumplió |              |
| <b>Programa Acompañamiento Actividades Técnicas</b> |                                                                                                                                                                                                      |         |            |              |
| 1                                                   | El profesional del área social hizo el acompañamiento al área técnica para la realización de las actividades establecidas en el apéndice.                                                            | Cumplió | No cumplió |              |
| 2                                                   | Se realizó el respectivo inventario de predios objeto de actas de vecindad, de acuerdo con los requisitos establecidos en el apéndice.                                                               | Cumplió | No cumplió |              |

| ÍTEM | Parámetros Evaluados por Actividad                                                                                                                                                                                | C1      | C2         | Calificación |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------|--------------|
|      |                                                                                                                                                                                                                   | 100%    | 0,0%       |              |
| 3    | Entregó a la Interventoría para su revisión el inventario de predios y metodología para el levantamiento de actas de vecindad.                                                                                    | Cumplió | No cumplió |              |
| 4    | Levantó las actas de vecindad de inicio en el área de influencia del proyecto, de acuerdo con el inventario predial y acorde a los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el apéndice.                  | Cumplió | No cumplió |              |
| 5    | Levantó las actas de vecindad de cierre en el área de influencia del proyecto, de acuerdo con el inventario predial y acorde a los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el apéndice.                  | Cumplió | No cumplió |              |
| 6    | Para el levantamiento de las actas de vecindad de inicio elaboró y distribuyó piezas de comunicación de información a la comunidad de acuerdo a los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió |              |
| 7    | Entregó las actas de vecindad a la Interventoría de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice.                                                                                               | Cumplió | No cumplió |              |
| 8    | Entregó copias de las actas de vecindad a la Comunidad de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice.                                                                                         | Cumplió | No cumplió |              |
| 9    | Realizó el procedimiento establecido en el apéndice en caso de reclamaciones por afectaciones a predios.                                                                                                          | Cumplió | No cumplió |              |
| 10   | Elaboró las actas de compromiso con la comunidad de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice.                                                                                             | Cumplió | No cumplió |              |
| 11   | Se entregó copia de las actas de compromiso a la comunidad, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice.                                                                                  | Cumplió | No cumplió |              |
| 12   | El contratista cumplió con los compromisos establecidos en las Acta de Compromiso, en condiciones de oportunidad y calidad.                                                                                       | Cumplió | No cumplió |              |

| ÍTEM                                            | Parámetros Evaluados por Actividad                                                                                                                                                           | C1      | C2         | Calificación |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------|--------------|
|                                                 |                                                                                                                                                                                              | 100%    | 0,0%       |              |
| 13                                              | El profesional social realizó el acompañamiento durante los registros fílmicos del estado inicial de las vías de desvío de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió |              |
| 14                                              | Se entregó el respectivo registro fílmico de las vías de desvío a la Interventoría para su revisión y aprobación de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice.        | Cumplió | No cumplió |              |
| 15                                              | El personal que realizó las actividades correspondientes al programa de acompañamiento social a actividades técnicas de obra, corresponde al establecido en el apéndice.                     | Cumplió | No cumplió |              |
| 16                                              | El contratista informó a la comunidad sobre las actividades del programa de acompañamiento a actividades técnicas de acuerdo a lo establecido en el apéndice.                                | Cumplió | No cumplió |              |
| <b>Programa de Cultura Ciudadana</b>            |                                                                                                                                                                                              |         |            |              |
| 1                                               | Elaboró el documento metodológico de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el presente apéndice.                                                                              | Cumplió | No cumplió |              |
| 2                                               | Realizó las acciones en espacio público establecidas en el presente apéndice.                                                                                                                | Cumplió | No cumplió |              |
| 3                                               | Realizó las acciones académicas y de articulación con el sector educativo establecido en el presente apéndice.                                                                               | Cumplió | No cumplió |              |
| <b>Programa de Gobernanza para la Movilidad</b> |                                                                                                                                                                                              |         |            |              |
| 1                                               | Entregó una metodología del proceso de gestión y articulación interinstitucional.                                                                                                            | Cumplió | No cumplió |              |
| <b>Desarrollo Económico</b>                     |                                                                                                                                                                                              |         |            |              |

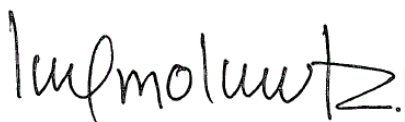
| ÍTEM                                | Parámetros Evaluados por Actividad                                                                                                                                                                                     | C1      | C2         | Calificación |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------|--------------|
|                                     |                                                                                                                                                                                                                        | 100%    | 0,0%       |              |
| 1                                   | Divulgó los mecanismos de contratación y las vacantes disponibles para el personal de mano de obra no calificada que residan en la localidad (es) de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió |              |
| 2                                   | Realizó las gestiones interinstitucionales necesarias para la vinculación de personal de MONC y cuenta con los respectivos soportes de dicha gestión.                                                                  | Cumplió | No Cumplió |              |
| 3                                   | Cumplió con el porcentaje % de contratación de personal de mano de obra no calificada local para la obra establecido en el apéndice.                                                                                   | Cumplió | No cumplió |              |
| 4                                   | Cumplió con el porcentaje de contratación de población vulnerable, establecido en el apéndice.                                                                                                                         | Cumplió | No cumplió |              |
| 5                                   | Ejecutó las acciones proyectadas de coordinación con el sector.                                                                                                                                                        | Cumplió | No cumplió |              |
| <b>Educación</b>                    |                                                                                                                                                                                                                        |         |            |              |
| 1                                   | Cumplió con el desarrollo de las acciones de seguridad peatonal necesarias y de coordinación.                                                                                                                          | Cumplió | No cumplió |              |
| <b>Manejo de servicios públicos</b> |                                                                                                                                                                                                                        |         |            |              |
| 1                                   | Realizó todas las acciones necesarias que garantizaron la satisfacción de la ciudadanía con la gestión realizada con el sector                                                                                         | Cumplió | No Cumplió |              |
| 2                                   | Ejecutó las acciones proyectadas de coordinación con el sector.                                                                                                                                                        | Cumplió | No Cumplió |              |
| <b>Movilidad</b>                    |                                                                                                                                                                                                                        |         |            |              |
| 1                                   | Cumplió con la implementación del esquema de socialización del PMT                                                                                                                                                     | Cumplió | No Cumplió |              |

| ÍTEM                                                           | Parámetros Evaluados por Actividad                                                                                                                                                                                               | C1      | C2         | Calificación |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------|--------------|
|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                  | 100%    | 0,0%       |              |
| 2                                                              | Cumplió con la implementación de una (1) estrategia de apropiación y socialización de este nuevo esquema de movilidad                                                                                                            | Cumplió | No Cumplió |              |
| 3                                                              | Realizó todas las acciones necesarias que garantizaron la satisfacción de la ciudadanía con la gestión realizada con el sector                                                                                                   | Cumplió | No Cumplió |              |
| 4                                                              | Ejecutó las acciones proyectadas de coordinación con el sector.                                                                                                                                                                  | Cumplió | No Cumplió |              |
| 5                                                              | El Contratista realizó la articulación con el sector de Movilidad y la comunidad para la prevención y mitigación de la accidentalidad en relación a los desvíos implementados dentro del área de influencia directa e indirecta. | Cumplió | No Cumplió |              |
| <b>Salud</b>                                                   |                                                                                                                                                                                                                                  |         |            |              |
| 1                                                              | Ejecutó las acciones proyectadas de coordinación con el sector.                                                                                                                                                                  | Cumplió | No Cumplió |              |
| <b>Línea estratégica: comunicación estratégica</b>             |                                                                                                                                                                                                                                  |         |            |              |
| <b>Programa de información para el desarrollo del proyecto</b> |                                                                                                                                                                                                                                  |         |            |              |
| 1                                                              | El contratista desarrollo el programa en el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica y lo implementó durante el periodo.                                                                                             | Cumplió | No cumplió |              |
| 2                                                              | Elaboró y distribuyó predio a predio las piezas de comunicación de Inicio de obra y volantes informativos de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice social.                                              | Cumplió | No cumplió |              |
| 3                                                              | Elaboró e instaló los afiches con información del contrato de acuerdo con los requisitos establecidos en el apéndice social.                                                                                                     | Cumplió | No cumplió |              |
| 4                                                              | Elaboró y distribuyó las piezas de información ciudadana o comunicados a la comunidad de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice.                                                                         | Cumplió | No cumplió |              |

| ÍTEM            | Parámetros Evaluados por Actividad                                                                                                                                                                                                                                   | C1      | C2         | Calificación |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------|--------------|
|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                      | 100%    | 0,0%       |              |
| 5               | Elaboró y distribuyó las piezas de comunicación de información a la comunidad el mismo día de la contingencia relacionada con el corte de servicios públicos (No programados) de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice.                     | Cumplió | No cumplió |              |
| 6               | Elaboró y distribuyó las piezas de divulgación necesarias en temas relacionados con la prevención y mitigación del riesgo.                                                                                                                                           | Cumplió | No cumplió |              |
| 7               | Elaboró y distribuyó las piezas de comunicación plan de manejo de tráfico PMT, de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice.                                                                                                                    | Cumplió | No cumplió |              |
| 8               | Cumplió con los lineamientos de la Oficina Asesora de Comunicaciones y la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU, para la elaboración y distribución de las piezas de divulgación del proyecto, de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió |              |
| 9               | Elaboró y distribuyó predio a predio, en el área de influencia del proyecto las invitaciones o convocatorias a reuniones y comités de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice.                                                                | Cumplió | No cumplió |              |
| 10              | Instaló el (los) Punto(s) Satélite(s) de Información de acuerdo a los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el apéndice.                                                                                                                                  | Cumplió | No cumplió |              |
| 11              | Realizó mantenimiento a (los) punto(s) satélite(s) de información y los actualizó cada vez que el proyecto lo requirió de acuerdo a los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el apéndice.                                                                | Cumplió | No cumplió |              |
| <b>REPORTES</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                      |         |            |              |
| 1               | Proporcionó a la Interventoría y/o al IDU la información social del proyecto cuando se le solicitó.                                                                                                                                                                  | Cumplió | No cumplió |              |

| ÍTEM | Parámetros Evaluados por Actividad                                                                                                                                                                                          | C1      | C2         | Calificación |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------|--------------|
|      |                                                                                                                                                                                                                             | 100%    | 0,0%       |              |
| 2    | Tiene a disponibilidad del IDU y la Interventoría todos los soportes de las actividades que realizó durante la ejecución del proyecto.                                                                                      | Cumplió | No cumplió |              |
| 3    | Elaboró y entregó a la Interventoría el informe mensual de la diálogo ciudadano y comunicación estratégica, cumpliendo con la calidad y oportunidad definidas en el apéndice.                                               | Cumplió | No cumplió |              |
| 4    | Registró y entregó a la Interventoría y al IDU la información mensual de la diálogo ciudadano y comunicación estratégica, en el aplicativo BACHUE, cumpliendo con la calidad y oportunidad definidas en el apéndice.        | Cumplió | No cumplió |              |
| 5    | Elaboró y entregó a la Interventoría un informe final consolidado de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica adelantada durante todo el contrato, con los criterios de oportunidad y calidad definidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió |              |
| 6    | Elaboró y entregó a la interventoría un informe final consolidado adelantada durante todo el contrato, con criterios de oportunidad y calidad definidos en el apéndice.                                                     | Cumplió | No cumplió |              |
| 7    | Cumplió con las observaciones emitidas sobre los documentos entregados a la Interventoría y/o el IDU, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice.                                                  | Cumplió | No cumplió |              |

**Aprobó:**



Lucy Molano Rodríguez

Jefe Oficina Atención al Ciudadano

**Elaboró:**



Marcela Prieto Guzmán

Contratista OTC

**Revisó:**



---

Ibith Fernanda Cortés Ardila  
Profesional Social OTC