

**PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**Bogotá, D.C., Junio de 2017**

**CONTENIDO**

[1. INTRODUCCIÓN 3](#_Toc485191884)

[2. ALCANCE 4](#_Toc485191885)

[3. OBJETIVO 4](#_Toc485191886)

[3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 4](#_Toc485191887)

[4. DEFINICIONES: 4](#_Toc485191888)

[5. MARCO NORMATIVO PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA 6](#_Toc485191889)

[6. NUESTRA ENTIDAD 8](#_Toc485191890)

[6.1 ORIGEN, NATURALEZA Y OBJETO: 8](#_Toc485191891)

[6.2 FUNCIONES INSTITUCIONALES: 8](#_Toc485191892)

[6.3 MISIÓN: 9](#_Toc485191893)

[6.4 VISIÓN: 9](#_Toc485191894)

[6.5 VALORES CORPORATIVOS: 9](#_Toc485191895)

[6.6 ESTRUCTURA INTERNA DE LA ENTIDAD: 9](#_Toc485191896)

[6.7 MAPA DE PROCESOS 10](#_Toc485191897)

[6.8 UBICACIÓN DE LOS PROCESOS EN LAS DEPENDENCIAS: 10](#_Toc485191898)

[6.9 PARTES INTERESADAS PERTINENTES DE LA ENTIDAD 11](#_Toc485191899)

[6.10 PRODUCTOS Y SERVICIOS 13](#_Toc485191900)

[7. POLÍTICAS PARA EL DESARROLLO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA 14](#_Toc485191901)

[7.1 POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL 14](#_Toc485191902)

[7.1.1 Objetivo General de la Política Pública de Participación Incidente (Artículo 4).. 14](#_Toc485191903)

[7.1.2 Principios de la Política Pública Distrital de Participación Incidente (Artículo 3*)..* 14](#_Toc485191904)

[7.1.3 Dirección, Coordinación, Seguimiento y Evaluación de la Política Pública Distrital de Participación Incidente. (Artículo 9).. 15](#_Toc485191905)

[7.2 POLITICA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA UAERMV 15](#_Toc485191906)

[8. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 16](#_Toc485191907)

[9. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN Y CORRESPONSABILIDAD CON LA CIUDADANIA EN LA UAERMV 19](#_Toc485191927)

[BOGOTÁ PATICIPA-VÍA 20](#_Toc485191928)

[CONSERVANDO MEJORES VÍAS 20](#_Toc485191929)

[RENDICION DE CUENTAS: “UMV ES TRANSPARENTE CON BOGOTA” 21](#_Toc485191930)

[TALLERES FORMATIVOS Y DE SENSIBILIZACIÓN: “UNIDOS POR MEJORES VÍAS PARA TODOS”……………………………………………………………………………………………………...23](#_Toc485191931)

[LA UMV PARTICIPA EN EL DISTRITO 24](#_Toc485191933)

[COMISIONES INTERSECTORIALES 24](#_Toc485191934)

[10. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANO EN LA UAERMV - “LA UMV MAS CERCA DE TI”…………………………………………………………………………………………………………….25](#_Toc485191935)

[10.1 ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CUIDADANO……………………………………..…………..25](#_Toc485191937)

[10.2 BUZON DE SUGERENCIA “UMV TE ESCUCHA· …………..………………………………....26](#_Toc485191938)

[10.3 REDES SOCIALES...………………………………………………………………...……………….26](#_Toc485191939)

[10.4 ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN…………………………………………………………………...26](#_Toc485191940)

[11. CRONOGRAMA 27](#_Toc485191941)

[12. IDENTIFICACIÓN DE EXPERIENCIAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA ENTIDAD 28](#_Toc485191942)

[13. INDICADORES E IMPACTO 28](#_Toc485191943)

[14. RESULTADOS 28](#_Toc485191944)

1. **INTRODUCCIÓN**

Dentro del marco normativo para la Participación Ciudadana, se contempla en el Artículo No. 270 de la Constitución Política de Colombia, que se le otorga a los Ciudadanos la facultad para intervenir, opinar activamente en el control en la gestión pública, ejercer control en diferentes actividades que el Estado intervenga y ser veedores en cualquier instancia, con el fin de generar espacios participativos y de formación para los ciudadanos y partes interesadas, encaminados a obtener una comunicación biliteral, respecto de los temas misionales de la entidades y organismos, con el objeto de lograr la mejora.

De igual manera, la Ley 489 de 1998 “Por la cual se dictan normas sobre la organización del Estado” y la Ley Estatutaria 1757 de 2015 “Estatuto de Participación Ciudadana”, respecto a la obligación que tienen las entidades públicas de incluir en sus Planes de Acción y Planes de Desarrollo, los programas que éstas van a adelantar para promover la participación ciudadana en la gestión, de manera que se garanticen los derechos de participación ciudadana en las fases de diagnóstico, planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública.

Así mismo se establecen otros mecanismos, en los cuales las personas que quieran ser escuchadas pueden acceder por medios masivos de comunicación (virtual, telefónico y personal), utilizando estrategias de difusión en los medios de comunicación garantizando el acceso al ciudadano.

En la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial, se adoptó el documento: **SAP-PR-001 Procedimiento de Participación Ciudadana**, que es transversal para otros procesos de la entidad, cuyo objetivo es:

*“Promover de forma permanente la participación ciudadana en unión con las partes interesadas en procura de ejercer los derechos humanos sociales y contribuir a fortalecer la institucionalidad democrática y la transparencia en la vida pública de la UAERMV”.*

Este procedimiento se encuentra a cargo del Proceso Misional: SAP-Gestión Social y de Atención a Partes Interesadas, que dentro de la estructura organizacional de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UAERMV), lo tiene a cargo la Gerencia de Gestión Ambiental, Social y Atención al Usuario (GASA), por lo cual, se desarrollará en el presente documento, los lineamientos para la Participación Ciudadana.

**PLAN DE ACCIÓN**

**UAERMV 2017**

**INFORMACIÓN PARA**

**LA CIUDADANIA**

**DIFUSION DE INFORMACIÓN**

**MECANISMOS DE PARTICIPACIÒN CIUDADANA**

**ESPACIOS DE PARTICIPACIÒN**

1. **ALCANCE**

El PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA de la UAERMV inicia con la búsqueda, definición y desarrollo de herramientas efectivas de participación, transparencia y eficiencia, para tratar los temas misionales de la entidad, y finaliza con la satisfacción de las partes interesadas en lo que a información, consulta, iniciativa, deliberación, decisión y control a la gestión pública se refiere.

1. **OBJETIVO**

Facilitar la participación incidente en los asuntos públicos y de la gestión institucional por las Partes Interesadas pertinentes de la UAERMV, con el fin de aumentar los niveles de legitimidad de la entidad y contribuir al desarrollo de la Política Pública de Participación Ciudadana y al Sistema Distrital de Participación Ciudadana.

* 1. **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**
* Desarrollar herramientas efectivas que faciliten la participación ciudadana, para la toma de decisiones de la entidad y la satisfacción de necesidades y/o requisitos de la comunidad.
* Establecer procesos y mecanismos de diálogo constructivos, que permitan la participación activa de la Ciudadanía y las demás Partes Interesadas

1. **DEFINICIONES:**

A continuación, se mencionan algunos de los conceptos, que orientan el quehacer en tema de participación ciudadana:

|  |
| --- |
| 1. **Agendas participativas de trabajo**: colectivo de acciones consensuadas con la comunidad y la entidad, con el fin de hacer seguimiento a los compromisos establecidos en donde los principios de corresponsabilidad y responsabilidad social, son fundamentales para su desarrollo. |
| 1. **Apoyo técnico local**: servicio que se presta de manera técnica para orientar a la Comunidad y Partes Interesadas Pertinentes de la entidad, en temas técnicos tales como señalización, semaforización, PMT, entre otros. |
| 1. **Autoridad Local**: Máximo representante en el territorio. |
| 1. **Ciudadanía:** Hace referencia a cierto estatus del individuo en relación a la comunidad de la que forma parte, con la cual se identifica y en la cual se reconoce como miembro, con derechos sociales y políticos, con responsabilidades y una identidad por medio de la cual la persona se sabe y siente perteneciente a la sociedad. |
| 1. **Control Social:** El control social es una modalidad de participación ciudadana, que permite a las personas individualmente consideradas y a las organizaciones de la sociedad civil influir en los asuntos del Estado, con el propósito de incrementar la responsabilidad y la integridad en el manejo de la gestión pública y de sustraerlo de la apropiación privada. |
| 1. **Diálogo:** Discusión sobre un asunto o sobre un problema con la intención de llegar a un acuerdo o de encontrar una solución. |
| 1. **Corresponsabilidad**: nivel compartido de responsabilidad sobre un hecho en particular que tiene diferentes ciudadanos y entidades, en Pro de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida. |
| 1. **Enfoque diferencial**: Método de análisis y guía para la acción como lectura de una realidad que pretende hacer visible una atención integral e incluyente como un derecho de la población. |
| 1. **Espacios de participación**: Son escenarios, en donde se reúne un colectivo de personas, para dialogar e intercambiar saberes en temas la misionalidad de la entidad. |
| 1. **Formación:** Nivel de conocimiento de alguien sobre un área determinada. |
| 1. **Gestión Institucional:** Son los esfuerzos para canalizar los requerimientos, inquietudes y las problemáticas que se tramiten ante la entidad. |
| 1. **Grupos de interés**: Son actores interesados en temas de movilidad, tales como líderes comunitarios, organizaciones, asociaciones de vecinos, comités, grupos, poblaciones, etc., |
| 1. **Gestor Social:** Apoyo principal para orientar y ejecutar acciones que promuevan la participación ciudadana en temas misionales de la entidad. |
| 1. **Medios Masivos:** Con el término medio de comunicación se hace una gran referencia al instrumento o forma de contenido por el cual se realiza el proceso comunicacional o de comunicación. Usualmente se utiliza el término para hacer referencia a los medios de comunicación masivos (MCM, medios de comunicación de masas). |
| 1. **Participación:** Se constituye como un derecho fundamental, y desde esta perspectiva es un deber de los ciudadanos consagrado en la Constitución Política de 1991, que permite la creación y fortalecimiento del tejido social, fortalece las relaciones sociales y la organización social para el mejoramiento de la calidad de vida. (Constitución Política de Colombia, 1991). |
| 1. **Participación Ciudadana**: (Decreto 503 de 2011, Artículo 2). Entiéndase la participación ciudadana como el derecho al ejercicio pleno del poder de las personas que en condición de sujetos sociales y políticos, y de manera individual o colectiva transforman e inciden en la esfera pública en función del bien general y el cumplimiento de los derechos civiles, políticos, sociales, económicos, ambientales y culturales, mediante procesos de diálogo, deliberación y concertación entre actores sociales e institucionales, para materializar las políticas públicas, bajo los principios de dignidad humana, equidad, diversidad, incidencia. La participación se realizará sin discriminación por situación de discapacidad, ciclo vital, sexual, política económica, étnica, cultural, o de cualquier otra índole. |
| 1. **Plan Institucional de Participación:** Documento base en donde se define los lineamientos en materia de participación para la entidad: |
| 1. **Servicio al Ciudadano**: En la Administración Distrital entendemos el servicio al ciudadano(a) como nuestra razón de ser. Los ciudadanos y ciudadanas son el eje de la gestión pública y todos y cada uno de nuestros esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo. (Manual de Atención al Ciudadano y Partes Interesadas (ACI-MA-001). |
| 1. **Territorio**: El territorio puede ser determinado por las divisiones político administrativas o bien por las dinámicas sectoriales y sociales que configuran una situación problemática en función del cumplimiento de derechos, de la sostenibilidad ambiental o de la gestión democrática de los asuntos público” |
| 1. **Transparencia**: Principio conforme al cual toda la información en poder de los sujetos obligados se presume pública, en consecuencia de lo cual, dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecido. |

1. **MARCO NORMATIVO PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Dentro del contexto normativo que aporta le legislación colombiana en el marco de la Participación Ciudadana, en el Distrito Capital se desarrolla, con base en lo reglamentado por la siguiente normatividad:

* **Decreto Distrital 448 de 2007** “*Por el cual se crea y estructura el Sistema Distrital de Participación Ciudadana*", específicamente, como un mecanismo de articulación entre la administración distrital, las instancias de participación, las organizaciones sociales y comunitarias y redes, asociaciones, alianzas temporales y permanentes, con el fin de garantizar el derecho a la participación en las políticas públicas del Distrito Capital de Bogotá.
* **Decreto Distrital 503 de 2011** "*Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital*".
* **Acuerdo Distrital 12 de 1994** “*Por el cual se establece el Estatuto de Planeación del Distrito Capital y se reglamenta la Formulación, la Aprobación, la Ejecución y la Evaluación del Plan de Desarrollo Económico y Social y de Obras Públicas del Distrito Capital de Santa Fe de Bogotá y se dictan otras disposiciones complementarias”*, acatando lo establecido por la Ley 152 de 1994, para asegurar la existencia de diversos espacios, de ámbito distrital y local, en los que la ciudadanía y las organizaciones que la representan, haciendo efectiva su participación en la discusión de los asuntos de interés público e incidente en la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas públicas. Es así como, en el ámbito distrital, encontramos diversos espacios constituidos de acuerdo a cada sector en esta caso Sector Movilidad
* **Acuerdo Distrital 13 de 2000** "*Por el cual se reglamenta la participación ciudadana en la elaboración aprobación, ejecución, seguimiento, evaluación y control del Plan de Desarrollo Económico y Social para las diferentes Localidades que conforman el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones"*
* **Constitución Política de Colombia de 1991:**
* **Artículo 20.**”*Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura*”
* **Artículo 23.**”*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.*
* **Artículo 270. *“****La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”.*
* **Decreto-Ley 0019 de 2012** “*Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública*”
* **Ley 1437 de 2011:** “*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”:
* **Artículo 3, numeral. 6°: “*En virtud del principio de participación, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública*”.**
* **Artículo 3, numeral 9°: “*En virtud del principio de publicidad, las autoridades darán a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva tal información de conformidad con lo dispuesto en este Código (…)*”.**
* **Artículo 53: “*Procedimientos y trámites administrativos a través de medios electrónicos*”. *Los procedimientos y trámites administrativos podrán realizarse a través de medios electrónicos. Para garantizar la igualdad de acceso a la administración, la autoridad deberá asegurar mecanismos suficientes y adecuados de acceso gratuito a los medios electrónicos, o permitir el uso alternativo de otros procedimientos.***
* **Artículo 54: *“Registro para el uso de medios electrónicos”. Toda persona tiene el derecho de actuar ante las autoridades utilizando medios electrónicos, caso en el cual deberá registrar su dirección de correo electrónico en la base de datos dispuesta para tal fin. Sí así lo hace, las autoridades continuarán la actuación por este medio, a menos que el interesado solicite recibir notificaciones o comunicaciones por otro medio diferente.***
* **Artículo 61: “*Recepción de documentos electrónicos por parte de las autoridades. Para la recepción de mensajes de datos dentro de una actuación administrativa las autoridades deberán:***

1. ***Llevar un estricto control y relación de los mensajes recibidos en los sistemas de información incluyendo la fecha y hora de recepción.***
2. ***Mantener la casilla del correo electrónico con capacidad suficiente y contar con las medidas adecuadas de protección de la información.***
3. ***Enviar un mensaje acusando el recibo de las comunicaciones entrantes indicando la fecha de la misma y el número de radicado asignado”.***

* **Decreto 2591 de 1991: *"Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política"***
* **Ley 134 de 1994:** “*Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana”.*
* **Ley 190 de 1995**: ***“Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”:***
* **Artículo 58: *“Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado”.***

El derecho de información confluye con el de acceso a la misma, y justamente son las tecnologías de la información y las comunicaciones las herramientas efectivas que posibilitan al Estado la reducción de la brecha que separa a las personas de la información pública.

1. **NUESTRA ENTIDAD**
   1. **ORIGEN, NATURALEZA Y OBJETO**:

El Artículo 106 del Acuerdo No.257 de 2006, Transforma la Secretaría de Obras Públicas en la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial.

Está organizada como una Unidad Administrativa Especial del orden distrital del Sector Descentralizado, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y con patrimonio propio, adscrita a la Secretaría Distrital de Movilidad.

El Artículo 109 del Acuerdo No.257 de 2006, fija el objeto de la UAERMV:

“*Programar y ejecutar las obras necesarias para garantizar la rehabilitación y el mantenimiento periódico de la Malla Vial Local construida, así como la atención inmediata de todo el subsistema de la malla vial cuando se presenten situaciones imprevistas que dificulten la movilidad en el Distrito Capital*”.

* 1. **FUNCIONES INSTITUCIONALES:**

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial en desarrollo de su objeto institucional tendrá las siguientes funciones (Acuerdo No.257 de 2006, artículo 109):

1. Programar y ejecutar los planes y proyectos de rehabilitación y mantenimiento de la malla vial local.
2. Suministrar la información para mantener actualizado el Sistema de Gestión de la Malla Vial del Distrito Capital, con toda la información de las acciones que se ejecuten.
3. Programar y ejecutar las acciones de mantenimiento y aquellas que sean necesarias para atender las situaciones imprevistas que dificulten la movilidad en la red vial de la ciudad.
4. Atender la construcción y desarrollo de obras específicas que se requieran para complementar la acción de otros organismos y entidades como la Secretaría de Ambiente y el Fondo de Prevención y Atención de Emergencias - FOPAE o quienes hagan sus veces.

Parágrafo. Respecto de vías locales que soporten circuitos de transporte público colectivo y el resto de la malla vial se aplicará el literal c).

* 1. **MISIÓN**:

Mantener y rehabilitar preventiva y correctivamente la malla vial local, producir mezclas asfálticas, atender situaciones imprevistas y brindar apoyo interinstitucional para garantizar una mejor movilidad en beneficio de la ciudad.

* 1. **VISIÓN:**

La UAERMV en el 2025 será reconocida a nivel distrital y nacional por un adecuado y eficiente mantenimiento y rehabilitación de la malla vial a cargo, contribuyendo al mejoramiento de la movilidad del Distrito Capital con talento humano y recurso logístico en la aplicación de tecnologías apropiadas.

* 1. **VALORES CORPORATIVOS**:

1. Crecimiento
2. Sostenibilidad
3. Productividad
   1. **ESTRUCTURA INTERNA DE LA ENTIDAD:**

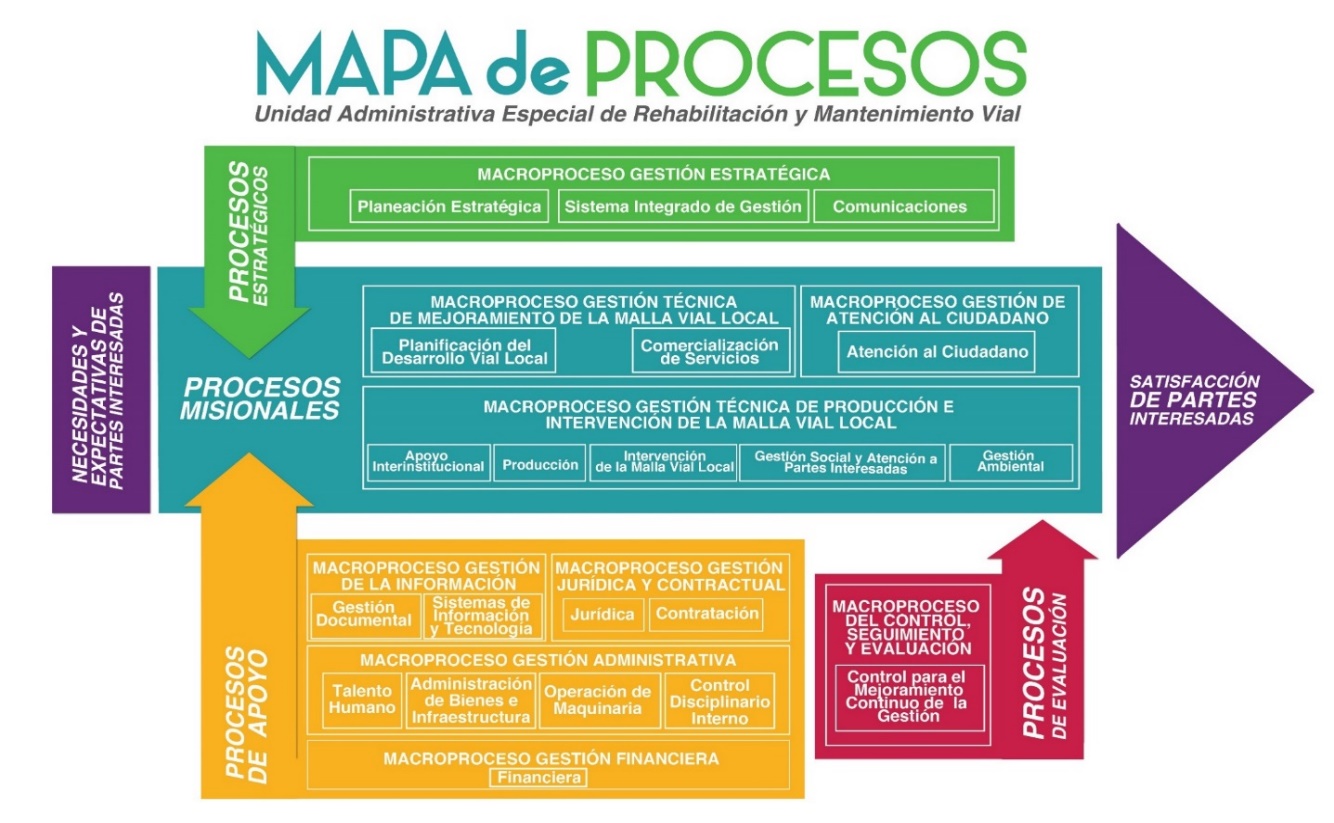
De conformidad con el Acuerdo No. 010 de 12 de octubre de 2010: “*Por la cual se establece la estructura organizacional de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial, las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones*”, la siguiente es su conformación:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **Res. 529 de 17-11-2010**  **Art. 1°**  **SIGLAS Estructura Organizacional** | **Res. 529 de 17-11-2010**  **Art. 2°**  **CÓDIGOS**  **Dependencias** |
| 1.Dirección General | DG | 0100 |
| 1.1 Oficina Asesora de Planeación | OAP | 0150 |
| 1.2 Oficina Asesora de Jurídica | OAJ | 0140 |
| 1.3 Oficina de Control Interno | OCI | 0160 |
| 2.Secretaría General | SG | 0110 |
| 3.Subdirección Técnica de Mejoramiento Malla Vial Local | SMVL | 0120 |
| 4.Subdirección Técnica de Producción e Intervención | SPI | 0130 |
| 4.1 Gerencia de Producción | GP | 0131 |
| 4.2 Gerencia de Intervención | GI | 0132 |
| 4.3 Gerencia de Gestión Ambiental, Social y Atención al Usuario | GASA | 0133 |

* 1. **MAPA DE PROCESOS**

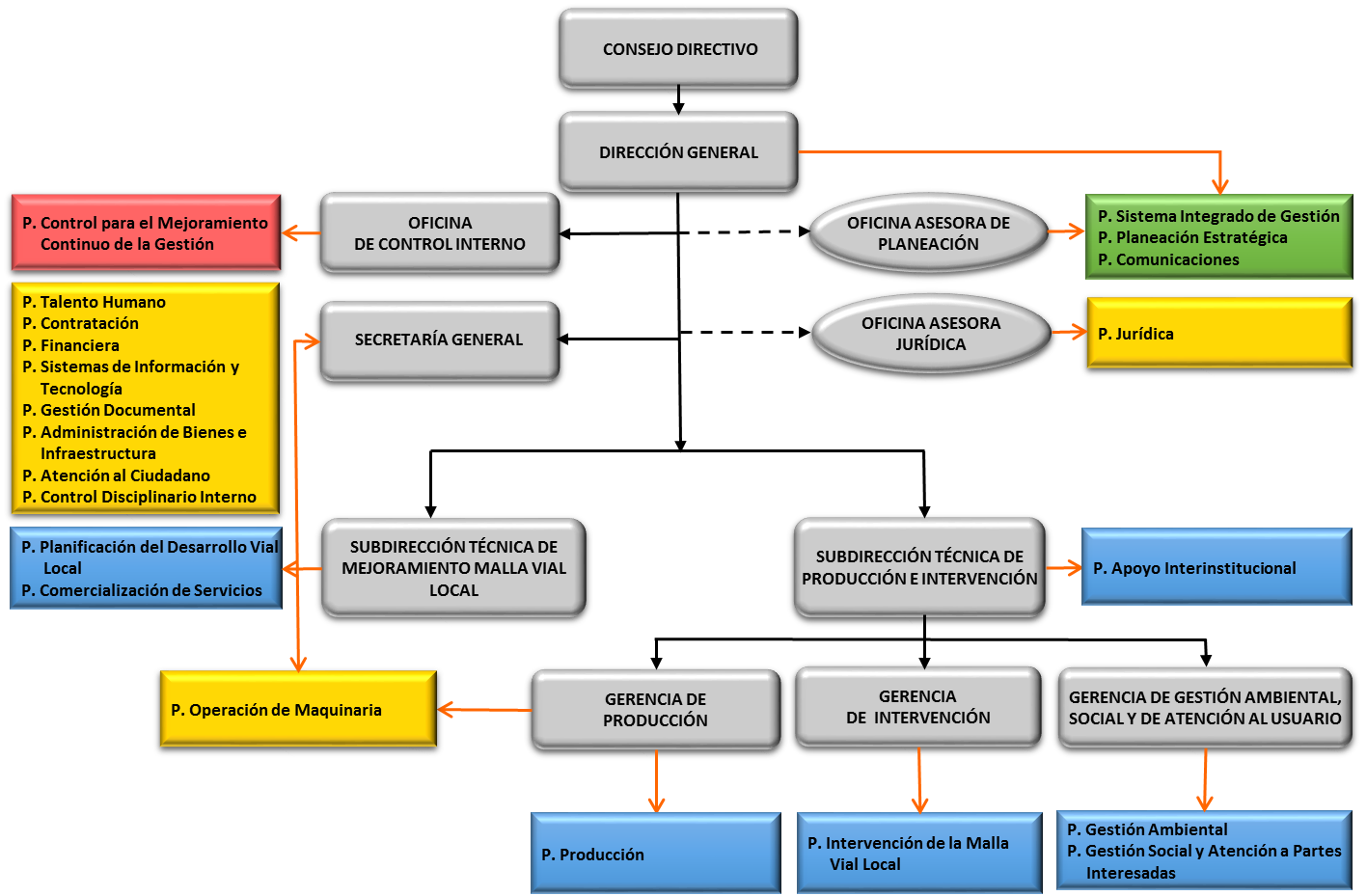
El Mapa de Procesos es la representación gráfica de la estructura de procesos de la UAERMV, el cual contribuye de forma significativa al logro de los resultados institucionales representados en productos y servicios a los ciudadanos conforme al quehacer institucional.

Se encuentra dividido en Procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación:



* 1. **UBICACIÓN DE LOS PROCESOS EN LAS DEPENDENCIAS:**

La siguiente es la Articulación de los Procesos con la Estructura Organizacional de la UAERMV:



* 1. **PARTES INTERESADAS PERTINENTES DE LA ENTIDAD**

La UAERMV identificó como sus PARTES INTERESADAS PERTINENTES, de conformidad con la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015 (NUMERAL 4.2) las siguientes:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PARTES INTERESADAS | DESCRIPCIÓN | APLICACIÓN EN LA UAERMV |
| **PERSONAL**  **(CLIENTE INTERNOS)** | → Cuando se habla de personal como parte interesada nos estamos refiriendo a seguridad laboral, desarrollo personal y profesional y satisfacción del personal. | Se refiere al personal involucrado en la entidad, ya sea: personal de planta (empleados públicos, provisionales, de libre nombramiento y remoción, y los trabajadores oficiales) y contratistas de prestación de servicios. |
| **CIUDADANÍA**  **(SOCIEDAD)** | **→** Se deben cuidar aspectos como el respeto al medio ambiente, el impacto de nuestra actividad misional en la sociedad y nuestra imagen corporativa para no causar malestar social. | Los ciudadanos y ciudadanas son la razón de ser de la Administración Distrital.  Aquellos que requiere de nuestros productos y/o servicios misionales.  Como parte de la sociedad se incluyen las Instituciones con las que la Entidad tiene interrelación como son la Secretaría Distrital de Movilidad como cabeza del sector, el IDU, los Fondos de Desarrollo Local, Transmilenio, Secretaría Distrital de Ambiente, el IDIGER, la CAR, Concejo de Bogotá D.C, entre otros. |
| **CLIENTES**  **(USUARIOS/ BENEFICIARIOS)** | **→** respecto a ellos debemos cuidar la calidad de nuestros productos y/o servicios, la fidelización y su satisfacción. | Se reconoce a los habitantes de la ciudad que se ubican en las inmediaciones de las obras de intervención (mantenimiento, rehabilitación u obras complementarias) que adelanta la Entidad y que se benefician directamente de las mismas. Al igual que los líderes y miembros de las Juntas de Acción Comunal de las localidades de Bogotá. |
| **PROVEEDORES**  **(CLIENTE EXTERNO)** | **→** los temas más relevantes a tratar con ellos son las alianzas estratégicas (convenios) y la calidad concertada (requisitos). | Son todas aquellas personas (naturales y jurídicas) con las cuales se establece un contrato o convenio para la adquisición de productos o prestación de sus servicios. |
| **COMPETENCIA** | **→** Es muy importante hacer una investigación de la competencia para evitar ser desbancados y estar alerta en cuanto a innovación y desarrollo, imagen de marca y posicionamiento. | A través de investigaciones de mercados, realizadas por la Subdirección Técnica de Mejoramiento Malla Vial Local, se recopilan, analizan datos relacionados con mercado, tiempo y competencia de productos y servicios misionales, de otras entidades u organismos, enfocados hacia el desarrollo y provisión de información para la toma de decisiones para la Alta Dirección |

Ahora, respecto de la atención a las Partes Interesadas pertinentes de la entidad, se sigue lo establecido en la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015: Dentro del capítulo 4:

“CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN” en el numeral 4.2: “**Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas”[[1]](#footnote-1)** que indica:

**“***Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar:*

*a) Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad;*

*b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad”*.

Se tiene en cuenta, además, lacalidad[[2]](#footnote-2)de los productos y servicios que está determinada por: *“la* ***capacidad para satisfacer a los clientes y otras partes interesadas****, y por el impacto previsto y el no previsto sobre éstas*”; donde ahora la calidad de los productos y servicios no es solo satisfacer a los clientes, sino que incluye también el impacto previsto o no previsto, positivo o negativo, que éstos puedan tener sobre las partes interesadas.

Por lo anterior, la Norma ISO 9000:2015 Fundamentos y vocabulario (Sistema de Gestión de la Calidad) cuenta con los Principios de la Gestión de la Calidad:

1. **Enfoque al cliente** (1°): busca principalmente cumplir con los requisitos del cliente y tratar de exceder sus expectativas *(NTC ISO 9001:2015 núm. 5.1.2).* En consecuencia, se logran unos **Beneficios clave potenciales *(2.3.1.3):***

* *Incremento del* ***valor*** *para el cliente*
* *Incremento de la* ***satisfacción*** *del cliente*
* *Mejora de la* ***fidelización*** *del cliente*
* *Incremento de la* ***repetición*** *del negocio*
* *Incremento de la* ***reputación*** *de la organización*
* *Ampliación de la* ***base*** *de clientes*
* *Incremento de las ganancias y la cuota de mercado.*

1. **Gestión de las Relaciones** (7°): “*Para el éxito sostenido, una entidad gestiona sus relaciones con las partes interesadas, como los proveedores o el entorno social cercano”*.



Los procesos encargados de medir la satisfacción de las partes interesadas pertinentes de la entidad, como resultado de la implementación de mecanismos y/o herramientas de satisfacción, en desarrollo de acciones estratégicas para el logro de la meta del Proyecto 1171 son los siguientes:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *PROCESO* | | *ACCIÓN ESTRATÉGICA* |
| SAP | Gestión Social y de Atención a Partes Interesadas | Mejorar la gestión Institucional a través de las relaciones comunidad - Unidad |
| SIG | Sistema Integrado de Gestión | Implementar los lineamientos y disposiciones del Sistema Integrado de Gestión |
| ACI | Atención al Ciudadano | Fortalecer el servicio al ciudadano |

* 1. **PRODUCTOS Y SERVICIOS**

Los productos misionales ofrecidos y servicios prestados de la entidad, se encuentran definidos en el PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS UMV (CES-IN-001):

|  |  |
| --- | --- |
| *PRODUCTOS MISIONALES* | *SERVICIOS PRESTADOS:* |
| * Mezclas asfálticas * Asfaltos modificados * Concreto hidráulico * Fresado estabilizado con emulsión | * Rehabilitación de la Malla Vial Local * Mantenimiento de la Malla Vial Local |

1. **POLÍTICAS PARA EL DESARROLLO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA**
   1. **POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL**

Reglamentada bajo el Decreto 503 de 2011 “Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital.":

* + 1. **Objetivo General de la Política Pública de Participación Incidente (Artículo 4)**. “*Es Promover, concertar y fortalecer los procesos de construcción democrática de lo público, creando las condiciones que permitan reconocer y garantizar el derecho a la participación incidente de la ciudadanía y sus organizaciones en los procesos de formulación, decisión, ejecución. Seguimiento, evaluación y control social de las políticas públicas, Plan Distrital de Desarrollo, Planes Locales de Desarrollo y Plan de Ordenamiento Territorial*”.
    2. **Principios de la Política Pública Distrital de Participación Incidente (Artículo 3***).* Son las reglas y normas de conducta que orientan y soportan el actuar de la Administración y de la ciudadanía para la garantía y el ejercicio del derecho a la participación. Se adoptan como principios de la política pública, los siguientes:
  1. **Dignidad Humana**: Se refiere al valor fundante y constitutivo del orden jurídico y ético del Estado y sus autoridades mediante el cual se reconoce la necesidad de brindar a los seres humanos, un marco de condiciones materiales y espirituales que les permitan vivir con dignidad.
  2. **Equidad**: Hace referencia a la reducción de los factores generadores ele desigualdades que impiden el ejercicio y disfrute de los derechos.
  3. **Diversidad**: Consiste en el reconocimiento y promoción de la pluralidad, la heterogeneidad y la singularidad manifiesta en los planos étnicos, cultural etáreo, género, orientación sexual, religiosa y política de la población.
  4. **Solidaridad**: Es la capacidad de acción articulada entre ciudadanas y ciudadanos, organizaciones e instituciones, en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en desventaja manifiesta frente al ejercicio de sus derechos.
  5. **Autonomía**: Es el ejercicio pleno de la libertad y la promoción de la determinación individual y colectiva, reconocida y garantizada por la Administración a los actores sociales en los procesos de participación.
  6. **Deliberación:** Participación de todos y todas en igualdad de condiciones, con la garantía de acceso a la información, la formación y los recursos, que posibiliten el disenso y el consenso en la toma de decisiones, hacia la construcción de lo público.
  7. **Incidencia**: Intervención proactiva en las decisiones que afectan la gestión de las políticas públicas, a través de la cual se consiguen canalizar los aportes de la comunidad y demás actores que contribuyen al enriquecimiento y optimización de los recursos y beneficios para todas y todos en el ejercicio de la construcción colectiva y democrática de las decisiones de política pública.
  8. **Corresponsabilidad**: Es la capacidad de generar escenarios de discusión y concertación en los que los actores públicos, privados y comunitarios coadyuven al logro de los propósitos comunes y asuman la responsabilidad compartida frente al destino de la ciudad.
  9. **Territorialidad**: Se relaciona con la obligatoriedad de tener en cuenta la especificidad, las formas diferenciales de habitar, las condiciones geográficas, los lazos y construcciones de identidad como elementos sustantivos de interacción en las diferentes dimensiones espaciales del Distrito Capital.
  10. **Titularidad y Efectividad de los Derechos**: Es reconocer a los ciudadanos y ciudadanas como titulares y sujetos plenos de derechos, donde el Distrito capital adopte las medidas necesarias para garantizar el ejercicio de éstos y de su restablecimiento cuando hayan sido vulnerados.
  11. **Transparencia**: Visibilizar el proceso de formulación, ejecución, control y evaluación de las políticas públicas y la distribución y ejecución de los recursos destinados a éste.
      1. **Dirección, Coordinación, Seguimiento y Evaluación de la Política Pública Distrital de Participación Incidente. (Artículo 9):** La Comisión Intersectorial de Participación (CIP), tendrá la responsabilidad de coordinar y controlar la implementación, seguimiento y evaluación de la Política Pública Distrital de Participación.

De conformidad con el Decreto 546 de 2007 "Por el cual se reglamentan las Comisiones Intersectoriales del Distrito Capital", en su Artículo No. 8 relaciona las Comisiones Intersectoriales conformadas en la Administración Distrital, entre estas, la UAERMV participa en la **COMISIÓN INTERSECTORIAL DE LA PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO CAPITAL**: convocada por la Secretaría Distrital de Gobierno y liderado por el IDPAC - Instituto Distrital para la Participación y Acción Comunitaria.

Una vez realizada la citación para la comisión intersectorial, la cual llega a la Dirección de la Entidad, esta será remitida a la Gerencia de Gestión Ambiental, Social y Atención al Usuario, en donde el Gerente asistirá el día y hora citados por el Presidente de la Comisión.[[3]](#footnote-3)

* 1. **POLITICA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA UAERMV**

Para el desarrollo de la Participación Ciudadana, se implementa la política de Responsabilidad Social definida por la UAERMV, consignada en el MANUAL SIG:

|  |  |
| --- | --- |
| **POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UAERMV** | Fortalecer la responsabilidad social de la entidad, a partir de la construcción de un modelo de participación ciudadana inclusivo, diferencial e incidente **con todas sus partes interesadas**; orientado hacia el respeto y protección de los Derechos Humanos, el cuidado del medio ambiente interno y externo, la probidad, transparencia y la ética, como elementos transversales en la gestión de políticas públicas que contribuyan a una mejor calidad de vida de la ciudadanía y la sostenibilidad del territorio. |

Desde el Sistema Integrado de Gestión, se aplica la **POLÍTICA SIG** que contiene la directriz para desarrollar el Subsistema de Gestión de Responsabilidad Social (SGRS):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA SIG** | **OBJETIVO ESTRATÉGICO SIG** | **COMPROMISO** |
| **LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO** | *(SGRS) Identificar e implementar actividades misionales que impacten positivamente y satisfagan a las partes interesadas.* | * Promover la participación y satisfacción de clientes y partes interesadas, destinando los recursos necesarios para consolidar una cultura de mejoramiento continuo y la sostenibilidad de nuestro Sistema Integrado de Gestión |

De igual manera, para obtener los resultados en la Participación Ciudadana, se cuenta con los recursos para ejecutar el Proyecto de Inversión No.1171 en la UAERMV:

1. **MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Por ser Colombia un país democrático, en el cual se busca que los ciudadanos sean quienes decidan el rumbo que toma el país, en diferentes acciones, políticas y en general decisiones, la Constitución Política Colombiana, consagra en el Artículo No. 40 que cita: *“todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político”.* Cuentan con los siguientes mecanismos de participación ciudadana:

|  |  |
| --- | --- |
| **VOTO** | Es el acto mediante el cual un ciudadano participa de manera activa en la elección de las personas que quiere que lo representen o en la adopción de una decisión, pronunciándose en uno y otro sentido. |
| **PLEBISCITO** | Es el pronunciamiento del pueblo convocado por el Presidente de la República para apoyar o rechazar una determinada decisión del ejecutivo |
| **REFERENDO** | Es la convocatoria que se le hace al pueblo para que apruebe o rechace un proyecto de norma jurídica, o derogue o no una norma ya vigente. El referendo puede ser nacional, regional, departamental, distrital, municipal o local |
| **REFERENDO DEROGATORIO** | Es un mecanismo de participación, a través del cual se coloca a consideración del ciudadano el sometimiento de un acto legislativo, una ley, una ordenanza, un acuerdo o una resolución local, en algunas de sus partes o en su integridad, para que el pueblo decida si la deroga o no. |
| **REFERENDO APROBATORIO** | Es un mecanismo de participación, por medio del cual se coloca a consideración del pueblo para que éste decida si aprueba o rechaza, total o parcialmente, el sometimiento de un proyecto de acto legislativo, una ley, una ordenanza, un acuerdo o una resolución local y una iniciativa popular que no haya sido aprobada por la corporación pública correspondiente. |
| **CONSULTA POPULAR** | Es la institución mediante la cual una pregunta de carácter general sobre un asunto de trascendencia nacional, departamental, municipal, distrital o local es sometida por el Presidente de la República, el gobernador o el alcalde, según el caso, a consideración del pueblo para que éste se pronuncie formalmente al respecto. En todos los casos, la decisión del pueblo es obligatoria. Cuando la consulta se refiere a la conveniencia de convocar a una Asamblea Constituyente las preguntas serán sometidas a consideración popular mediante ley aprobada por el Congreso de la República. |
| **CABILDO ABIERTO** | Es la reunión pública de los concejos distritales, municipales y de las juntas administradoras locales (JAL), para que los habitantes puedan participar directamente con el fin de discutir asuntos de interés para la comunidad. |
| **INICIATIVA POPULAR** | Es el derecho político de un grupo de ciudadanos de presentar proyectos de ley y de acto legislativo (que pretende reformar la Constitución) ante el Congreso de la República, de ordenanza ante las asambleas departamentales; de acuerdo ante los concejos municipales o distritales y de resolución ante las juntas administradores locales (JAL), y demás resoluciones de las corporaciones de las entidades territoriales, de acuerdo con las leyes que las reglamentan, según el caso, para que sean debatidos y posteriormente, modificados o negados por la corporación pública correspondiente. |
| **REVOCATORIA** | del mandato Es el mecanismo a través del cual los ciudadanos que han participado en la elección de un gobernador o de un alcalde, pueden ejercer la facultad, el poder y el derecho para remover de su cargo a los citados funcionarios, fundamentados en el incumplimiento del programa de gobierno o en la insatisfacción general de la población. |

En la UAERMV, los mecanismos a los cuales se pueden aplicar, de conformidad con la naturaleza de la entidad, son los siguientes:

|  |  |
| --- | --- |
| MECANISMO | OBJETIVO |
| ACCIONES POPULARES  Y ACCIONES DE GRUPO | Mecanismo por medio del cual toda persona puede acudir ante una autoridad judicial para proteger y defender los intereses colectivos, garantizando los derechos relacionados con el patrimonio público, el medio ambiente, el trabajo, entre otros, y así evitar el daño contingente, cesar el peligro, amenaza o vulneración, o de ser posible restituir las cosas a su estado anterior (Art. 88 de la Constitución Política de Colombia, reglamentado mediante la Ley 427 de 1998). Algunos de los derechos colectivos, son:   * Derecho al Ambiente Sano * Derecho a la Moralidad Administrativa Derecho al Acceso a los Servicios Públicos. * Derecho al Aprovechamiento de los Recursos Naturales Derecho a la Utilización y Defensa de los Bienes de Uso Público. * Derecho a la Defensa del Patrimonio Cultural de la Nación. * Derecho a la Seguridad y Salubridad Pública. |
| ACCIÓN DE CUMPLIMIENTO | Recurso popular mediante el cual una persona natural o jurídica puede acudir ante la autoridad competente (legislativa, administrativa, judicial u organismo de control) para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o acto administrativo (Art. 87 de la CPC, reglamentado mediante la Ley 393 de 1997). |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | Cuando un(os) ciudadano(s) solicita(n) a las autoridades que den a conocer las acciones realizadas frente a un caso específico, entreguen información general sobre la entidad, expidan copias o faciliten el acceso a documentación que reposa en la entidad, el término para responder es de 10 días hábiles siguientes a la fecha de radicación de la solicitud. Si lo solicitado requiere búsqueda de documentos, la entidad correspondiente debe informar al peticionario la imposibilidad de dar respuesta en el término establecido, explicando los motivos y estableciendo una fecha de respuesta en un término no mayor a 3 meses. |
| HABEAS DATA | Mecanismo de defensa judicial que tiene todo ciudadano para defender el derecho al buen nombre e imagen, al permitírsele conocer, actualizar y rectificar la información que sobre él se registre en bancos de datos y archivos de entidades públicas y privadas. |
| DERECHOS DE PETICIÓN | Mecanismo que le permite a toda persona presentar en forma verbal o escrita, solicitudes respetuosas ante las autoridades u organizaciones privadas que prestan un servicio público, para obtener una pronta resolución a un asunto, bien sea de interés general o particular (Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia). Las empresas están obligadas a responder a las peticiones. La no atención al Derecho de Petición por parte de las autoridades o particulares encargados del servicio público, puede conducir a que este derecho sea tutelado. El término para responder es de 15 días hábiles. |
| ACCIONES DE TUTELA | Permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos. Este mecanismo lo ejerce el ciudadano ante un juez para la protección inmediata de sus derechos. Toda persona tiene derecho a interponer una acción de tutela para reclamar ante los jueces en todo momento y lugar la protección inmediata de sus derechos constitucionales que resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares. (Art. 86 de la Constitución Política de Colombia - CPC). Esta acción solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial y en ningún caso podrán transcurrir más de diez días entre la solicitud de tutela y su resolución. Este derecho está reglamentado por los Decretos 2591 de 1991, 306 de 1992 y 1382 de 2000. |
| QUEJAS Y RECLAMOS | Mecanismo que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la alta dirección de la entidad las anomalías y conductas irregulares presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario o área del Ministerio, o cuando un ciudadano exige a las autoridades competentes la solución a un hecho del cual no se obtuvo respuesta satisfactoria o por considerar que la prestación del servicio fue deficiente. |
| BUZÓN DE SUGERENCIAS | Para la TOMA DE DECISIONES, es un mecanismo que le permite al ciudadano opinar acerca de la gestión de la Entidad. |
| CONSULTAS PÚBLICAS (PÁGINA WEB) | Mecanismo que le permite al Ciudadano, Empresas, Entidades no gubernamentales y al público en general a opinar y dar sugerencias, comentarios sobre la construcción de proyectos nuevos, políticas, planes, programas y normas de competencia del Sector ambiente. |
| REFERENDO (VIGILANCIA Y CONTROL) | Es la convocatoria que se hace a los ciudadano para que aprueben o rechacen un proyecto de norma jurídica o deroguen una norma ya vigente. |
| CABILDO ABIERTO (VIGILANCIA Y CONTROL) | Es la reunión pública de los concejos distritales, municipales y de las juntas administradoras locales (JAL), para que los habitantes puedan participar en la discusión de los asuntos de interés para la comunidad. |
| INICIATIVA POPULAR (VIGILANCIA Y CONTROL) | Es el derecho político de un grupo de ciudadanos de presentar proyectos de normas (ley, ordenanza, acuerdo o resolución) y de acto legislativo ante las corporaciones competentes (nacional o territorial), según el caso, para que sean debatidos y posteriormente aprobados, modificados o negados por la corporación pública correspondiente. |
| AUDIENCIAS PÚBLICAS (VIGILANCIA Y CONTROL) | Permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos. Se convocan cuando la administración lo estime conveniente y oportuno, en ellas se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de una entidad, especialmente cuando medie la afectación de derechos o intereses colectivos. Sirve como mecanismo de control preventivo de la gestión pública, dado que propicia la concertación directa entre la entidad y los particulares o comunidades, bien sea para dar soluciones o adoptar correctivos. |
| VEEDURÍAS CIUDADANAS (VIGILANCIA Y CONTROL) | Mecanismo que permite a los ciudadanos de manera organizada, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como la convocatoria de una entidad encargada de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio. |

1. **MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN Y CORRESPONSABILIDAD CON LA CIUDADANIA EN LA UAERMV**

Dentro de las estrategias para desarrollar el plan de participación ciudadana de las partes interesadas de la Entidad, se enmarca los siguientes programas, proyectos y actividades, unas articuladas con la cabeza del Sector Secretaría distrital de Movilidad, específicamente Rendición de Cuentas, Comités Intersectoriales y otros proyectos como iniciativa propia de la Entidad, en el cuadro se relacionan los mecanismos de participación definidos:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROGRAMA** | **PROYECTO** | **ACTIVIDADES** |
| **UMV SE ACERCA** | BOGOTÁ PATICIPA-VÍA | * De acuerdo a la programación de la Gerencia de Intervención para la ejecución de las obras de rehabilitación se programará reunión masiva. * Los residentes Sociales buscaran un lugar con espacios amplios y adecuados para la reunión. * La Gerencia GASA de la UEAERMV a través de los residentes sociales realizará la convocatoria a los usuarios/beneficiarios a través de la entrega de volantes puerta a puerta, ocho días antes de la fecha de inicio de obra. * Una vez convocada los usuario se realizara la reunión el día y hora programados con el fin de dar a conocer las obras a ejecutar, sus procedimientos. * Se abre un espacio dentro de la reunión para la atención a los requerimientos de los ciudadanos participantes y en donde se llegaran a acuerdos en común para el desarrollo pleno y con calidad de las intervenciones programadas. |
| CONSERVANDO MEJORES VÍAS | Con los Encuentros Ciudadanos, entendiendo estos como espacios de reunión entre miembros de una comunidad (barrio, UPZ, conjunto, empresa, sector) o población (niños, jóvenes, adultos, mujeres, adultos mayores, personas en condición de discapacidad, personas de los sectores LGBTI) con la UAERMV o sus dependencias designadas, puede desarrollarse con representantes de otras instituciones.   * A través de mesas de trabajo con la Gerencia de Intervención y la Subdirección técnica de Mejoramiento de la Malla Vial y la Gerencia GASA, se llegaran a cuerdos sobre temas específicos para ser tratados en los encuentros ciudadanos “CONSEVANDO MEJORES VÌAS”, dichos temas pueden tener relación a: Vías a intervenir, procedimientos, plan de transparencia y anticorrupción, entre otros. * Mediante mesas de trabajo con los líderes de las cinco Zonas de Bogotá y con la programación de intervención por cuadrantes, se identificaran las necesidades, de la comunidad (vías en deterioro, dudas sobre los procedimientos, materiales utilizados, recursos, entre otros) para construir unas mejores vías para todos y allí determinar entre todos los temas específicos para ejecutar los encuentros ciudadanos. * Como resultado de los encuentros ciudadanos “CONSERVANDO MEJORES VÌAS”, se realizará un cronograma de revisión de actividades y priorización de las mismas para que entre las partes interesadas se cumplan los objetivos propuestos en cada encuentro. * Los encuentros ciudadanos o comunitarios se realizarán dos (2) veces al año; uno en el mes de Septiembre y Diciembre, con el fin de hacer seguimiento, evaluación y control a la gestión institucional, creando canales para que la ciudadanía o partes interesadas pertinentes, de manera permanente, opine sobre los resultados y manifieste su interés en hacer control social sobre los resultados e impacto de los mismos. |
| RENDICION DE CUENTAS:“UMV ES TRANSPARENTE CON BOGOTA” | Por Rendición de Cuentas[[4]](#footnote-4) se entiende el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo, siguiendo los principios de la Rendición de Cuentas[[5]](#footnote-5):   * Continuidad y Permanencia * Apertura y Transparencia * Amplia Difusión y Visibilidad     La Rendición de Cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.  La rendición de cuentas a los ciudadanos se fundamenta en tres (3) elementos básicos:   1. Información de calidad sobre los procesos y resultados de la gestión pública. 2. Diálogo en un lenguaje comprensible al ciudadano, para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión. 3. Incentivos simbólicos a los servidores públicos y a los ciudadanos.   Para el año 2017 de acuerdo a la metodología de la Veeduría Distrital la Rendición de cuentas se realizará en cabeza del sector movilidad, en donde participaran las entidades adscritas al mismo.  Por otra parte se apoyará la rendición de cuentas de la Alcaldía Mayor de Bogotá en donde la UAERMV realizara las siguientes actividades:   * Asistir a las mesas de trabajo citadas por la Secretaría Distrital de Movilidad o Alcaldía Mayor, en donde un representante de la Oficina asesora de Planeación asistirá para conocer los lineamientos dados para la organización y metodología de la Rendición de cuentas. * De acuerdo al apoyo solicitado, la Gerencia GASA a través de los residentes sociales, deberá realizar la convocatoria a las partes interesadas externas (usuarios/beneficiarios) para que asistan a mesa de dialogo ciudadano. Dicha convocatoria se realiza con volante que se entrega puerta a puerta y se diligencia el formato de entrega de volantes como soporte de dicha actividad. * La oficina Asesora de Planeación, Gerencia de Intervención, Subdirección técnica de Mejoramiento de la Malla Vial y la Gerencia GASA designaran un representante para asistir a la mesa de dialogo ciudadano previa a la rendición de cuentas, citadas en lugar y hora específica por el sector movilidad o Alcaldía Mayor. En dicha mesa se brindará el apoyo y asesoría para atender los requerimientos de la ciudadanía. * Bajo la Dirección General de la Entidad se delegará los asistentes para las Rendiciones de Cuentas citadas por la SDM y la Alcaldía Mayor, brindando todo el apoyo y entregando toda la información o informes requeridos para rendir cuentas a la ciudadanía.   Lo anterior de conformidad con el marco del Decreto 371 de 2010: *“por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia para la prevención de la corrupción en las entidades del distrito capital”, indicando que:* los procesos de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas en todos los niveles de la administración pública son garantía de la vigencia del principio de publicidad y de transparencia que deben regir las actuaciones de los servidores públicos. |
| TALLERES FORMATIVOS Y DE SENSIBILIZACIÓN: “UNIDOS POR MEJORES VÍAS PARA TODOS” | La estrategia “UNIDOS POR MEJORES VÍAS PARA TODOS”, consiste en realizar talleres formativos y de sensibilización a las partes interesadas en donde a través de la gestión social se llevan a cabo capacitaciones y/o sensibilizaciones sobre normas referentes al cuidado de las vías, señalizaciones, accesos peatonales y vehiculares, PMT (Plan de Manejo de Tránsito), entre otros. Para las partes interesadas internas se realizaran charla en los frentes de obra o espacios de Entidad para dar pautas necesarias para fortalecer los procesos, procedimientos y demás estrategias para realizar un trabajo mancomunado que satisfaga a la parte interesada externa e interna, y así contribuir al reconocimiento de la Entidad por su calidad y excelencia.  Para las partes interesadas externas a través del área social de la Gerencia GASA, se abrirán espacios para realizar talleres de sensibilización en donde se traten temas sobre el cuidado y conservación de las vías dichos talleres se deben realizar bajo los siguientes lineamientos:   * Se realizara la identificación de las partes interesadas externas objeto del taller. * Se identifica el lugar de ejecución del taller * Una vez ejecutadas las obras al 90% de la obra de rehabilitación los residentes sociales realizaran convocatoria a través de volante para asistencia al taller. * Con la asistencia del área de intervención y GASA se ejecuta el taller de sensibilización. * En el taller se construirán acciones a seguir para conservar unas mejores vías para todos. |
| **REUNIONES INTER-INSTITUCIONALES** | LA UMV PARTICIPA EN EL DISTRITO | La UAERMV, asisten a las reuniones convocadas por la Administración Local Y Nacional de acuerdo a la normatividad de los diferentes espacios de participación institucional.  Algunos de estos espacios son: Consejo Local de Gobierno (CLG). Consejo Local de Discapacidad (CLD). Consejo Local de Política Social (CLOPS). Consejo Local de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (CLGR-CC). Comisión Local Intersectorial de Participación (CLIP). Unidad de Apoyo Técnico (UAT). Mesas Territoriales, y otros espacios de participación definidos por la Administración Distrital (Regional y Nacional).   * Las reuniones son citadas por las diferentes instituciones y llegan a través de Oficio a la Dirección General, el cual de acuerdo a la competencia la remite a las diferentes áreas de la Entidad. (Ver matriz de participación externas) * Una vez citada a la reunión la Gerencia o oficina encargada delega a un participante para que el día y hora citados asista al lugar. * El representante de cada área que asista a las diferentes reuniones debe firmar su asistencia y traer el soporte de la misma. * El representante de cada área generará un informe sobre el tema tratado en cada reunión y lo entregará a la Oficina Asesora de Planeación. * Con el informe entregado por cada área se alimentará la matriz de participaciones externas. |
| COMISIONES INTERSECTORIALES | **El Decreto 546 de 2007 *"Por el cual se reglamentan las Comisiones Intersectoriales del Distrito Capital"*, en su Artículo No. 8 relaciona las Comisiones Intersectoriales conformadas en la Administración Distrital:**   * + **Comisión Intersectorial de Convivencia y Seguridad Ciudadanas del Distrito Capital.**   + **Comisión Intersectorial de la Participación en el Distrito Capital.**   + **Comisión Intersectorial de Gestión y Desarrollo Local del Distrito Capital.**   + **Comisión Intersectorial Poblacional del Distrito Capital.**   + **Comisión Intersectorial de Estudios Económicos y de Información y Estadísticas del Distrito Capital.**   + **Comisión Intersectorial para la Generación de Empleo e Ingresos y Oportunidades Económicas en el Distrito Capital.**   + **Comisión Intersectorial para la Integración Regional y la Competitividad del Distrito Capital.**   + **Comisión Intersectorial para la Seguridad Alimentaria y Nutricional del Distrito Capital.**   + **Comisión Intersectorial para la Sostenibilidad, Protección Ambiental y el Ecourbanismo del Distrito Capital.**   + **Comisión Intersectorial de Operaciones Estratégicas y Macroproyectos del Distrito Capital.**   + **Comisión Intersectorial para la Gestión del Suelo en el Distrito Capital.**   + **Comisión Intersectorial de Servicios Públicos del Distrito Capital.**   + **Comisión Intersectorial para la Gestión Habitacional y el Mejoramiento Integral de los Asentamientos Humanos del Distrito Capital.**   + **Comisión Intersectorial del Espacio Público del Distrito Capital** |
|  | **NOTA:**  **De acuerdo a lo programado por el Distrito Capital, la UAERMV asistirá a las comisiones intersectoriales y demás participaciones externas, delegadas por el Director General según la competencia de las dependencias UAERMV, de las cuales se generará un informe por cada participante, que será consolidado y entregado por la Gerencia GASA a la Alta Dirección para la toma de decisiones en Revisión por la Dirección.** | |

1. **ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANO EN LA UAERMV - “LA UMV MAS CERCA DE TI”**

La estrategia “**- “LA UMV MAS CERCA DE TI”,** Tienen como propósito informar y orientar a la comunidad acerca de los temas y servicios prestados por la UAERMV, con el fin de garantizar una atención oportuna a las partes interesadas. Dentro de estos espacios se encuentran:

## ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CUIDADANO

Espacio donde se realiza la recepción de los requerimientos PQRSFD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación y/o Denuncia) de la comunidad y autoridades locales, donde se cuenta con los siguientes canales de atención:

|  |  |
| --- | --- |
| Presencial: | Módulo de atención al ciudadano: Calle 26 No. 57-41 Torre 8 Piso 8 CEMSA |
| Página Web: | Registro en la Web institucional UMV <http://www.umv.gov.co/atencion-al-ciudadano/pqrs.html> |
| Virtual: | Registro digital del Aplicativo SDQS – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. <http://www.bogota.gov.co/sdqs/> |
| Por Escrito | (correo postal) Calle 26 No. 57-41 Torre 8 Piso 8 CEMSA |
| Atención Telefónica y FAX: | PBX: 3779555 ext. 1070 y 3779550 |
| Atención individual: | En los diferentes frentes de trabajo donde realiza las intervenciones misionales la UAERMV |
| Línea de información: | 195 |
| Correo Electrónico | atencionalciudadano@umv.gov.co |

Estos canales se establecen con el fin de brindar un acompañamiento, asesoría y atención a las partes interesadas pertinentes, de manera oportuna y con calidad.

## BUZON DE SUGERENCIA “UMV TE ESCUCHA”

Es un medio de recepción que recoge peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) que tiene la comunidad en temas relacionados con la misionalidad de la Entidad,

El buzón se ubicará en los frentes de obra ejecutados por la Entidad para que la comunidad que no tiene las condiciones o recursos para acceder a los canales de atención anteriormente descritos, en el Buzón puedan dar a conocer sus requerimientos.

Los residentes sociales de la Gerencia GASA realizan la recepción de los requerimientos o felicitaciones de los buzones y de acuerdo al tema serán tramitados y atendidos.

## REDES SOCIALES

Son canales de participación en donde las partes interesadas interactúan con la Entidad con sus opiniones, a través de los siguientes enlaces:

<https://twitter.com/umvbogota>

<https://www.facebook.com/unidadde.mantenimientovial>

<https://www.youtube.com/user/UMVBOG>

Por otra parte, en la página Web institucional: <http://www.umv.gov.co/portal/> las partes interesadas a través de los diferentes enlaces, (Conozca la UMV, Transparencia, Nuestros Servicios, Atención al Ciudadano, Contratación y Prensa) podrán consultar los diferentes informes, metas, contratos, programación, entre otros y presentar sus opiniones sobre la Entidad, siendo este canal amplio y difusivo para todas las partes interesadas.

## ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

Una encuesta de percepción es una herramientas de medición, que dentro de los diseños de una investigación descriptiva, se recopilan datos por medio de un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información; los datos se obtienen realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra del total de la [población estadística](https://es.wikipedia.org/wiki/Poblaci%C3%B3n_estad%C3%ADstica) en estudio, integrada por los usuarios/beneficiarios de las intervenciones misionales y de cualquier otra parte interesada, con el fin de conocer su opinión y satisfacción con los productos ofrecidos y/o servicios prestados por la UAERMV sean conformes.

En la UAERMV, para lograr la meta de satisfacción de partes interesadas del 80%, se aplica el “**PROCEDIMIENTO: SAP-PR-003 SATISFACCIÓN DE PARTES INTERESADAS”.** Su objetico es: “*Definir y aplicar mecanismos de medición de la satisfacción de los Clientes, Usuarios y/o Beneficiarios, Ciudadanos y demás Partes Interesadas para obtener su percepción respecto de los productos misionales ofrecidos y/o servicios conformes, gestiones y/o intervenciones realizadas por la UAERMV, con el fin de identificar posibles aspectos de mejora y orientar a la entidad hacia su satisfacción, atendiendo sus requisitos de calidad, necesidades y expectativas de manera satisfactoria y oportuna*”.

La estrategia de Encuestas de Percepción se llevará acabo de acuerdo al **procedimiento SAP-PR-003** el cual se adjunta al presente plan.

Los resultados se obtienen a través de la aplicación de una encuesta de satisfacción, para medir el impacto de las intervenciones misionales (productos ofrecidos y/o servicios prestados) de la UAERMV:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| PROCESO | HERRAMIENTA | OBJETO DE LA MEDICIÓN | PARTES INTERESADAS |
| SAP – Gestión Social y de Atención a Partes Interesadas  ACI – Atención Al Ciudadano | **SAP-FM-004**  Formato Encuesta de Satisfacción de Partes Interesadas  Aplicada en la Gestión Social en Obra y en Atención al Ciudadano (directamente) | Medir la satisfacción de las partes interesadas de la UAERMV para obtener su percepción respecto de los productos misionales ofrecidos y/o servicios conformes, gestiones y/o intervenciones realizadas, con el fin de identificar posibles aspectos de mejora. | **(externas)**:   * **CLIENTE EXTERNO** * **CIUDADANOS** * **SOCIEDAD** * **PROVEEDORES** |

1. **CRONOGRAMA**

| **TAREAS / ACTIVIDADES** | **CRONOGRAMA** |
| --- | --- |
| Socialización del Plan de Participación ciudadana | Junio 30 de 2017 |
| Rendición de Cuentas | De acuerdo a lo solicitado por las entidades involucradas |
| Encuentros Ciudadanos | Septiembre  Diciembre |
| Reuniones Interinstitucionales | Sujetas a los cronogramas de las Entidades |
| Buzón de Sugerencias | Agosto |
| Talleres de Sensibilización | Al finalizar las intervenciones misionales |

1. **IDENTIFICACIÓN DE EXPERIENCIAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA ENTIDAD**

Al final de cada vigencia, el proceso de Gestión Social y de Atención a Partes Interesadas (SAP), presentará un informe que dé cuenta de los mecanismos de participación ciudadana utilizados para la comunidad en general, con el fin de establecer estrategias que fomenten su participación.

# INDICADORES E IMPACTO

Para medir la gestión y el impacto que se tenga frente a la ejecución del plan, se medirá y evaluará los siguientes indicadores:

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR** | **FÓRMULA PERIODICIDAD DE MEDICIÓN** |
| Porcentaje de asistencia Bogotá Participa - Vía | (*\*100* |
| Porcentaje de asistencia Conservando Vías | *\*100* |
| Porcentaje de asistencia Rendición de Cuentas | *\*100* |
| Porcentaje de participación talleres formativos | *\*100*. |

1. **RESULTADOS**

Con el impulso de las acciones de participación ciudadana, como formación, información y técnicas, se espera dar respuesta a las solicitudes de la comunidad y las autoridades locales, identificando sus necesidades y ampliando los campos de acción que apoyen al mejoramiento de la entidad y que fortalezca el liderazgo, la autorregulación, el diálogo, la participación y la gestión.

Para tal fin se espera obtener resultados:

* Mejorar los canales y/o mecanismos de participación ciudadana.
* Incentivar la participación ciudadana y medir el nivel de participación.
* Desarrollar con la ciudadanía acuerdos incidentes en la gestión institucional.
* Contribuir al fortalecimiento de los procesos permanentes de rendición de cuentas.

**REVISIÓN Y APROBACIÓN:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Elaborado y/o Actualizado por EQUIPO OPERATIVO SIG del Proceso:** | **Validado por**  **RESPONSABLE DIRECTIVO SIG del Proceso:** | **Aprobado:** |
| **DIANA PAOLA MORENO ZAMORA**  Contratista – Proceso SAP  **KAREM VIVIANA MORA ANGEL**  Contratista – Proceso SAP | Firma: | Firma: |
| **Acompañamiento**  **EQUIPO TÉCNICO SIG:** |
| **ANGELA MARIA CORREA COVELLI**  Profesional Especializado OAP |
| **JOSE FERNANDO FRANCO BUITRAGO**  Gerente Ambiental, Social y Atención al Usuario | **MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE**  Representante Alta Dirección SIG |

**CONTROL DE CAMBIOS:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **DESCRIPCIÓN** | **FECHA** | **APROBADO**  **Representante de la Alta Dirección SIG** |
| 1 | Creación y Adopción, de conformidad con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y del Lineamiento 7 de Participación Ciudadana de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, para contribuir al desarrollo de la política pública de participación y al Sistema Distrital de Participación. | JUNIO-2017 | Jefe Oficina Asesora de Planeación |
|  |  |  |  |

1. Norma ISO 9000:2015 numeral 2.2.4 Partes interesadas: se definen como aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen (\*requisitos). (*\*3.6.4 Requisito Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria, 3.6.5 Requisito de la calidad relativo a la calidad, 3.6.6 Requisito legal obligatorio especificado por un organismo legislativo)* [↑](#footnote-ref-1)
2. (*ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario 2.2 Conceptos fundamentales 2.2.1 Calidad*), generando confianza. [↑](#footnote-ref-2)
3. *Acuerdo No 011/2010 "Por el cual se establece la estructura organizacional de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial, las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones", Artículo 11: funciones Gerencia GASA.* [↑](#footnote-ref-3)
4. Ley Estatutaria 1757 de 2015 Artículo 48. *Definición rendición de cuentas*. [↑](#footnote-ref-4)
5. IBID Artículo 49 Principios y elementos del proceso de Rendición de Cuentas [↑](#footnote-ref-5)