



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE  
REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL

## FORMATO DE APROBACIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO: DESI-FM-008

VERSIÓN: 11

FECHA DE APLICACIÓN: MAYO 2019

INFORMACIÓN DOCUMENTADA:		CÓDIGO:		VERSIÓN:		JUSTIFICACIÓN:		
TIPO	NOMBRE	ANTERIOR	VIGENTE	ANTERIOR	VIGENTE	ELABORA	ACTUALIZA	ANULA
Plan	Plan Institucional de Participación Ciudadana	SAP-PL-001	APIC -PL-001	V4	V5		X	
Procedimiento	Procedimiento de Participación Ciudadana	SAP-PR-001	APIC-PR-002	V1	V2		X	
Procedimiento	Procedimiento de Satisfacción de Partes interesadas	SAP-PR-003	NULL	V1				X

### DESCRIPCIÓN DE LA JUSTIFICACIÓN:

Se actualizó la información documentada y la codificación del proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones, en razón a la unificación de los procesos de Atención al Ciudadano, Comunicaciones y Partes Interesadas que fue aprobada por la Resolución 491 de 2018 "Por medio de la cual se adopta la misión, visión, objetivos institucionales, mapa de procesos y política integral de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial".

Se actualizó el **PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA** teniendo en cuenta recomendaciones OAP y lineamientos DAFP, se modificó lo referente al *Ciclo de Gestión Pública de la Participación Ciudadana*, donde se hace especial énfasis teniendo en cuenta el tema de participación ciudadana para dar mayor claridad al mismo y reconocer los avances en todos los ciclos del proceso. Con respecto a partes de interesadas de la UMV se incluye la gráfica del ciclo de gestión que permite dar mayor claridad al proceso completo y conocer los distintos actores de este. Así mismo, en el punto: **Encuestas de Percepción y/o Satisfacción** se realizó ajuste teniendo en cuenta que el procedimiento fue eliminado, se mencionan entonces los indicadores y formatos de encuestas utilizados actualmente en la entidad.

Se actualizó el Procedimiento Participación Ciudadana **APIC-PR-002** en cuanto a su codificación, teniendo en cuenta la nueva plataforma estratégica de la Entidad.

AVALA: LÍDER DE PROCESO <i>(Puede ser el Líder Estratégico o Líder Operativo dependiendo del proceso)</i>	ELABORA/ACTUALIZA/ANULA: <i>(Colaborador del proceso en compañía del enlace)</i>	ACOMPANAMIENTO: ASESOR OAP <i>(Colaborador de la Oficina Asesora de Planeación a cargo de procesos)</i>
<i>(Firma)</i>	<i>(Firma)</i>	<i>(Firma)</i>
Nombre: JOSE FERNANDO FRANCO BUITRAGO	Nombre: LUZ ADRIANA ARIZA URBINA	Nombre: ANDREA DEL PILAR ZAMBRANO BARRIOS
Cargo: GERENTE GASA	Cargo: CONTRATISTA GERENCIA GASA	Cargo: CONTRATISTA OAP

TRÁMITE DE APROBACIÓN DOCUMENTAL (DILIGENCIADO POR LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN)	¿ES APROBADO?		FECHA DE APROBACIÓN:	RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	31-05-2019	<i>(Firma)</i>
OBSERVACIONES:				Martha Patricia Aguilar Copete REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD  
Unidad Administrativa Especial de  
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Proceso Estratégico  
Proceso de Atención a Partes Interesadas y  
Comunicaciones  
Plan Institucional  
De Participación Ciudadana

Código

APIC-PL-001

Versión

5





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
MOVILIDAD

Unidad Administrativa Especial de  
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

**PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Bogotá, D.C., mayo de 2019



*La impresión de este documento se considera Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MUNICIPALIDAD Unidad Administrativa Especial de Ingeniería y Mantenimiento Vial	<b>Proceso Estratégico</b>	Código	APIC-PL-001	
	<b>Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones</b>			
	<b>Plan Institucional De Participación Ciudadana</b>	Versión	5	

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE.....</b>	<b>4</b>
<b>3. OBJETIVO .....</b>	<b>4</b>
a.    Objetivo Específico.....	4
<b>4. DEFINICIONES.....</b>	<b>5</b>
<b>5. MARCO NORMATIVO PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....</b>	<b>6</b>
□    Ciclo de Gestión Pública.....	10
<b>6. NUESTRA ENTIDAD .....</b>	<b>10</b>
a.    Origen, Naturaleza y Objeto.....	10
b.    Funciones Institucionales.....	11
c.    Misión.....	11
d.    Visión.....	11
e.    Valores Corporativos.....	11
<b>7. PARTES INTERESADAS DE LA UAERMV .....</b>	<b>12</b>
□    Ciclo de Gestión (Diagnóstico y Formulación).....	12
<b>8. POLÍTICAS PARA EL DESARROLLO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....</b>	<b>15</b>
a.    Política Pública Distrital.....	15
b.    Política para la Participación Ciudadana en la UAERMV.....	16
<b>9. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....</b>	¡Error! Marcador no definido.
<b>10. ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN Y CORRESPONSABILIDAD CON LA CIUDADANIA EN LA UAERMV .....</b>	<b>17</b>
□    Ciclo de Gestión (Implementación).....	17
<b>11. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANO EN LA UAERMV - “LA UMV MÁS CERCA DE TI” .....</b>	<b>22</b>
a.    Atención y Orientación a la Ciudadanía y Partes Interesadas.....	22
b.    Redes Sociales.....	23
c.    Encuestas de Percepción y/o Satisfacción.....	23
<b>12. CRONOGRAMA .....</b>	<b>26</b>
<b>13. IDENTIFICACIÓN DE EXPERIENCIAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA ENTIDAD .....</b>	<b>27</b>
<b>14. INDICADORES E IMPACTO.....</b>	¡Error! Marcador no definido.
<b>15. RESULTADOS .....</b>	<b>27</b>

*La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SIGGESTION de la UAERMV*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SUBSIDIARI          Unidad Administrativa Especial de          Rehabilitación y Mantenimiento Vial</small>	<b>Proceso Estratégico</b>	<b>Código</b>	<b>APIC-PL-001</b>	 <b>SIG</b> <small>UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL</small>
	<b>Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones</b>			
	<b>Plan Institucional De Participación Ciudadana</b>	<b>Versión</b>	<b>5</b>	

## 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 la ciudadanía y partes interesadas, encaminados a obtener una comunicación bilateral, 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 de comunicación masiva (virtual, telefónico y personal), utilizando estrategias de difusión en los medios de comunicación garantizando el acceso a la ciudadanía.

En la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial, se adoptó el documento SAP-PR-001-V1 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 Estratégico: APIC - Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones, 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.

*La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SIGGESTION de la UAERMV*

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Subordinada</small> Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	<b>Proceso Estratégico</b>	<b>Código</b>	<b>APIC-PL-001</b>	
	<b>Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones</b>			
	<b>Plan Institucional De Participación Ciudadana</b>	<b>Versión</b>	<b>5</b>	



## 2. ALCANCE

El PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA de la UAERMV inicia con la identificación de los grupos de interés, así como la definición y desarrollo de herramientas efectivas de participación, transparencia y eficiencia, para tratar los temas de interés de los grupos de valor, y finaliza con el desarrollo e implementación de medidas de mejora en lo que a información, consulta, iniciativa, deliberación, decisión y control a la gestión pública se refiere.



## 3. OBJETIVO

Facilitar la participación en la gestión institucional por los grupos de valor de la UAERMV, con el fin de aumentar los niveles de legitimidad y confianza ciudadana de la entidad, y de esta manera contribuir al desarrollo de la Política Pública de Participación Ciudadana y al Sistema Distrital de Participación Ciudadana.

### a. Objetivo Específico

- Desarrollar espacios participativos con la ciudadanía con el fin de fortalecer los procesos de toma de decisiones de la entidad de tal suerte que permitan mantener e incrementar los índices de satisfacción de las Partes Interesadas.

*La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV*



	<b>Proceso Estratégico</b>	<b>Código</b>	<b>APIC-PL-001</b>	
	<b>Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones</b>			
	<b>Plan Institucional De Participación Ciudadana</b>	<b>Versión</b>	<b>5</b>	

#### 4. DEFINICIONES

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

a) 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.
b) 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, PMT, entre otros.
c) Autoridad Local: Máximo representante en el territorio.
d) Ciudadanía: Hace referencia a cierto estatus del individuo en relación con la comunidad de la que forma parte, con la cual se identifica y en la cual se reconoce como miembro, con derechos económicos, sociales, culturales y políticos, con responsabilidades y una identidad por medio de la cual la persona se sabe y siente perteneciente a la sociedad.
e) 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.
f) Diálogo: Discusión sobre asuntos o problemáticas con la intención de llegar a un acuerdo o de encontrar una solución.
g) 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.
h) Enfoque diferencial: Método de Que permite comprender la compleja realidad social para fomentar procesos y acciones que contribuyan a eliminar todas las formas de discriminación y segregación social, orientadas a la garantía de los derechos de la población en sus diferencias y diversidades.
i) 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.
j) Formación: Nivel de conocimiento de alguien sobre un área determinada.
k) Gestión Institucional: Son los esfuerzos para canalizar los requerimientos, inquietudes y las problemáticas que se tramiten ante la entidad.
l) Partes Interesadas: Son todos aquellos grupos que se ven impactados directa o indirectamente por el desarrollo de la misionalidad de la UAERMV, y, por lo tanto, también tienen la capacidad de influir en la toma de decisiones de la entidad.
m) Gestión Social: Apoyo principal para orientar y ejecutar acciones que promuevan la participación ciudadana en temas misionales de la entidad.
n) 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).
o) Participación: Se constituye como un derecho fundamental, y desde esta perspectiva es un deber la ciudadanía 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).
p) 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,

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA</small> Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	<b>Proceso Estratégico</b>	<b>Código</b>	<b>APIC-PL-001</b>	
	<b>Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones</b>			
	<b>Plan Institucional De Participación Ciudadana</b>	<b>Versión</b>	<b>5</b>	

<p>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.</p>
<p>q) Plan Institucional de Participación: Documento base en donde se define los lineamientos y acciones en materia de participación para la entidad:</p>
<p>r) Servicio a la Ciudadanía: 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).</p>
<p>s) 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 públicos"</p>
<p>t) 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.</p>

## 5. MARCO NORMATIVO PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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

- **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 de comunicación masiva. 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 2591 de 1991:** *"Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política"*
- **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*

*La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SIGGESTION de la UAERMV*







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 con cada sector en este caso Sector Movilidad.

- **Ley 134 de 1994:** “Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana”.
- **CONPES 2779 de 1995:** “promoción de la participación de la sociedad civil: del derecho a participar a la participación efectiva”.
- **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.
- **Ley 489 de 1998: Artículo 33.** Acerca de las Audiencias Públicas.
- **Ley 489 de 1998: Artículo 32.** Democratización de la Administración Pública. <Artículo modificado por el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública. Entre otras podrán realizar las siguientes acciones:
  - Convocar a audiencias públicas
  - Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana.
  - Difundir y promover los derechos de los ciudadanos respecto del correcto funcionamiento de la Administración Pública;
  - Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los y las usuarios y ciudadanía.
  - Apoyar los mecanismos de control social que se constituyan.
  - Aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa.

En todo caso, las entidades señaladas en este artículo tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional, los cuales serán formulados por la

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA</small> <small>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE</small> <small>Rehabilitación y Mantenimiento Vial</small>	<b>Proceso Estratégico</b>	<b>Código</b>	<b>APIC-PL-001</b>	 <b>SIG</b> <small>UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL</small>
	<b>Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones</b>			
	<b>Plan Institucional De Participación Ciudadana</b>	<b>Versión</b>	<b>5</b>	

Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de rendición de cuentas creada por el CONPES 3654 de 2010.

- **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"*
- **Ley 734 de 2002:** Nuevo Código Único Disciplinario. Directiva Presidencial No. 10 de 2002, para que la comunidad en general realice una eficiente participación y control social a la gestión administrativa.
- **Ley 850 de 2003:** "por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas".
- **Acuerdo 131 de 2004:** "por el cual se establecen informes de rendición de cuentas de la gestión contractual y administrativa a cargo del Distrito, sus Localidades y Entidades Descentralizadas, y se dictan otras disposiciones".
- **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.
- **Acuerdo 380 de 2009:** Artículo Primero. La Administración Distrital, a través del Alcalde Mayor, presentará en el mes de marzo de cada año, un informe de Rendición de Cuentas de la Gestión Contractual y Administrativa a la ciudadanía en general, contenido del balance de resultados de los objetivos, políticas, programas y estrategias adelantadas en el marco del Plan de Desarrollo Distrital, en términos de eficiencia, eficacia y efectividad en el desempeño de cada uno de los sectores.

Para su elaboración se observarán, entre otros, los siguientes criterios:

- Sectorización: de conformidad con la estructura administrativa distrital vigente.
- En cada uno de los sectores se destacará: El objetivo del plan de desarrollo, sus respectivos programas, el nivel de cumplimiento y las acciones proyectadas y los recursos financieros invertidos para la ejecución de cada uno de ellos.
- Indicadores de efectividad, resultados, cumplimiento e impacto.
- Avance y cumplimiento de los contratos vigentes en la ciudad.
- La Administración Distrital anticipará los datos estructurales del informe de gestión, de forma tal que facilite previamente su análisis y comprensión por parte de la ciudadanía. El informe resaltarán los logros y dificultades en el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Distrital.

- **CONPES 3654 de 2010:** "Sobre la rendición de cuentas a la ciudadanía".
- **Decreto Distrital 503 de 2011** *"Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital"*.

*La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SIGGESTION de la UAERMV*



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE  
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

**Proceso Estratégico**  
**Proceso de Atención a Partes Interesadas y**  
**Comunicaciones**  
**Plan Institucional**  
**De Participación Ciudadana**

Código

APIC-PL-001



Versión

5



- **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 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. Si 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 esta y el número de radicado asignado”.*
- **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”.*
- **Decreto 2641 de 2012:** Plan Anticorrupción y de Atención del Ciudadano.
- **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.
- **Decreto 2573 de 2014:** Estrategia de Gobierno en Línea.

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SIGGESTION de la UAERMV

	<b>Proceso Estratégico</b>	<b>Código</b>	<b>APIC-PL-001</b>	
	<b>Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones</b>			
	<b>Plan Institucional De Participación Ciudadana</b>	<b>Versión</b>	<b>5</b>	

- **Decreto 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.
- **Ley Estatutaria 1757 de 2015:** Artículo 2. De la política pública de participación democrática
  - **Ciclo de Gestión Pública de la participación ciudadana**

En el presente documento se establecen los diferentes ciclos de gestión pública teniendo en cuenta el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. De esta forma la UAERMV, incluye espacios de participación que buscan facilitar el ejercicio de control social a través de actividades que han permitido diseñar, mantener y mejorar aspectos que garanticen la participación ciudadana en todos los ciclos.

A continuación, se presenta un esquema en donde se identifica el proceso de la implementación de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública:

<b>INCIDENCIA EFECTIVA DE LOS CIUDADANOS EN EL CICLO DE GESTIÓN PÚBLICA</b>	
<b>Acciones Intermedias</b>	<b>Pasos o Acciones</b>
Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación	Diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad. Formulación de estrategias de: 1) Participación articulada con el direccionamiento estratégico y planeación institucional. 2) Rendición de Cuentas.
Promoción efectiva para la participación ciudadana	Ejecución de estrategias de: 1) Participación ciudadana. 2) Rendición de Cuentas.

DECRETO 1499 DE 2017 "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión".

## 6. NUESTRA ENTIDAD

### a. 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:

*La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SIGGESTION de la UAERMV*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD  
Unidad Administrativa Especial de  
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

**Proceso Estratégico**  
**Proceso de Atención a Partes Interesadas y**  
**Comunicaciones**  
**Plan Institucional**  
**De Participación Ciudadana**

**Código**

APIC-PL-001

**Versión**

5



*“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”.*

**b. 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):

- a. Programar y ejecutar los planes y proyectos de rehabilitación y mantenimiento de la malla vial local.
- b. 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.
- c. 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.
- d. 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)

**c. Misión**

Somos una entidad técnica y descentralizada de Bogotá D.C., que conserva la malla vial local construida, atiende situaciones imprevistas que dificultan la movilidad y brinda apoyo interinstitucional, con el propósito de mejorar la movilidad y disminuir la accidentabilidad en beneficio de una mejor calidad de vida de los ciudadanos.



**d. Visión**

En el 2023 seremos una entidad referente con la implementación de un modelo adecuado, sostenible y eficiente de conservación de la malla vial, con la aplicación de nuevas tecnologías y contando con talento humano diligente y comprometido con los valores institucionales, contribuyendo al mejoramiento de la movilidad de Bogotá D.C.

**e. Valores Corporativos**

- 1) Honestidad
- 2) Respeto

*La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SIGGESTION de la UAERMV*

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE          Rehabilitación y Mantenimiento Vial</small>	<b>Proceso Estratégico</b>	<b>Código</b>	<b>APIC-PL-001</b>	
	<b>Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones</b>			
	<b>Plan Institucional De Participación Ciudadana</b>	<b>Versión</b>	<b>5</b>	

- 3) Justicia
- 4) Compromiso
- 5) Diligencia

## 7. PARTES INTERESADAS DE LA UAERMV

### ➤ Ciclo de Gestión (Diagnóstico y Formulación)

En el caso particular de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial, a través de la Resolución 007 del 11 de enero de 2017 se adopta el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad y se define la Política de Responsabilidad Social de la UAERMV como "Contribuir al desarrollo sostenible a través de la generación de valor a nuestras partes interesadas atendiendo los impactos ambientales y sociales en la ejecución de las actividades de la Entidad".

De igual forma, la citada resolución establece que la Gerencia Ambiental, Social y de Atención al Usuario (GASA) es la dependencia referente para la implementación del Subsistema de Responsabilidad Social; por lo que en el marco del Modelo de Sostenibilidad, se pretende atender las necesidades de la UAERMV concernientes al Proyecto de Inversión 1171, Transparencia, gestión pública y atención a partes interesadas, que tiene por objetivo principal, "mejorar la gestión y que-hacer institucional de la Entidad a través de la implementación de acciones que promuevan la transparencia, el fortalecimiento de partes interesadas, en lo que se refiere a la Responsabilidad Social".

*La impresión de este documento se considera Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD  
Unidad Administrativa Especial de  
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

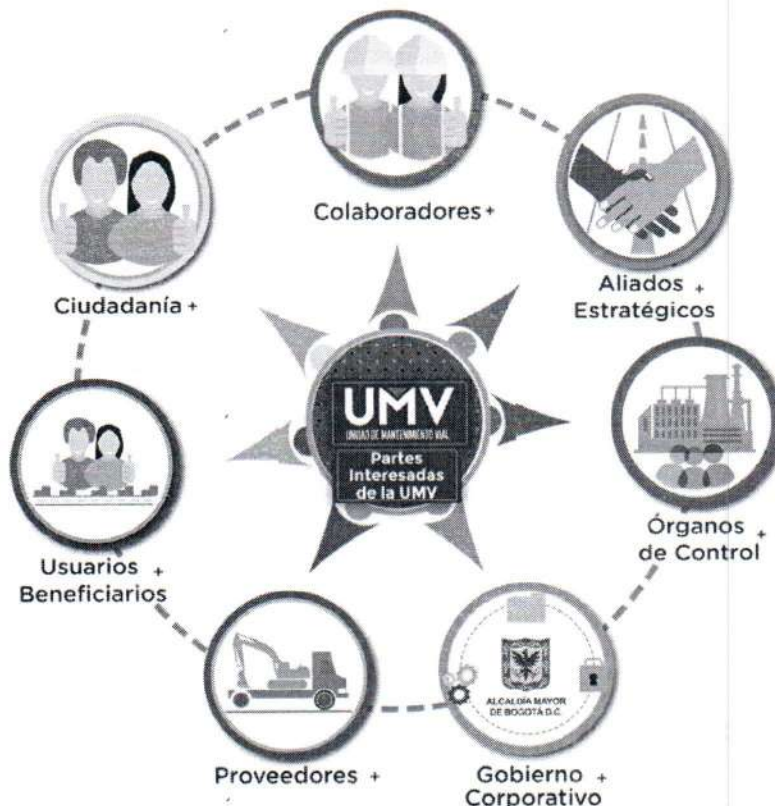
Proceso Estratégico  
Proceso de Atención a Partes Interesadas y  
Comunicaciones  
Plan Institucional  
De Participación Ciudadana

Código

APIC-PL-001



Versión

5



PARTES INTERESADAS	APLICACIÓN EN LA UAERMV	POSIBLES EXPECTATIVAS
<b>COLABORADORES</b>	Se refiere al personal que tiene un vínculo laboral y con quien se establece un contrato para la prestación de un servicio con la entidad y se comprometen a dar cumplimiento de la misionalidad, a través de sus conocimientos, habilidades y competencias.	Los colaboradores esperan tener un equilibrio laboral y personal, en el que se preste cuidado de su salud y seguridad. Así mismo, busca el desarrollo de sus habilidades y conocimientos por medio de incentivos legales y extralegales.
<b>CIUDADANÍA</b>	Los ciudadanos y ciudadanas son la razón de ser de la Administración Distrital. Aquellos que requieren de los productos y/o servicios misionales, entre los cuales se deben cuidar aspectos como el respeto al medio ambiente, e imagen institucional.	Ser impactados de forma positiva, mediante las obras que se efectúan mediante la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y mantenimiento Vial.

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISEGESTION de la UAERMV

	<b>Proceso Estratégico</b>	<b>Código</b>	<b>APIC-PL-001</b>	
	<b>Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones</b>			
	<b>Plan Institucional De Participación Ciudadana</b>	<b>Versión</b>	<b>5</b>	

<b>USUARIOS(AS) BENEFICIARIOS(AS)</b>	Se reconoce a las personas que habitan de la ciudad que se ubican y/o transitan en las inmediaciones de las obras de intervención (mantenimiento y rehabilitación) que adelanta la Entidad y que se benefician directamente de las mismas.	Ser impactados con obras de mantenimiento, rehabilitación u acciones complementarias, que permitan la adecuada participación de estos, asegurando el efectivo funcionamiento de las obras.
<b>PROVEEDORES</b>	Son todas aquellas personas (naturales y jurídicas) con las cuales se establece un contrato para la adquisición de productos o prestación de sus servicios.	Desarrollar y cumplir a cabalidad con los objetivos de los contratos adjudicados. Pretendiendo mantener fidelizado al cliente (UAERMV).
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Se encarga de la toma de decisiones y revisión de temas concernientes al cumplimiento de la misionalidad y sostenibilidad económica, social y ambiental de la Entidad.	Mantener una buena reputación, siguiendo lineamientos de ética, probidad, transparencia y anticorrupción.
<b>ORGANOS DE CONTROL</b>	Se encargan de hacer vigilancia y control de la reglamentación determinada por parte de la Administración Distrital y Nacional.	Velar por el cumplimiento de los compromisos legales adquiridos por la Entidad.
<b>ALIADOS ESTRATÉGICOS</b>	Son instituciones con las cuales se trabaja de forma articulada, para el cumplimiento de un objetivo en común.	Generar un beneficio bidireccional.

Los procesos encargados de medir la satisfacción de la Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones de la entidad son el 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:

<b>PROCESO</b>		<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA</b>
<b>IMVI</b>	Intervención de la Malla Vial	Mejorar la gestión Institucional a través de las relaciones comunidad - Unidad
<b>DESI</b>	Direccionamiento Estratégico e Innovación	Implementar los lineamientos y disposiciones del Sistema Integrado de Gestión
<b>APIC</b>	Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones	Fortalecer el servicio al ciudadano

La impresión de este documento se considera *Copia No Controlada*. La versión vigente se encuentra en la intranet *SISGESTION* de la UAERMV





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MUNICIPIO

Unidad Administrativa Especializada de  
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

**Proceso Estratégico**

**Proceso de Atención a Partes Interesadas y  
Comunicaciones**

**Plan Institucional  
De Participación Ciudadana**

**Código**

**APIC-PL-001**

**Versión**

**5**



## 8. POLÍTICAS PARA EL DESARROLLO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### a. 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.":

#### Objetivo General de la Política Pública de Participación Incidente



(Artículo 4). "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".

#### 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:

- a) **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.
- b) **Equidad:** Hace referencia a la reducción de los factores generadores de desigualdades que impiden el ejercicio y disfrute de los derechos.
- c) **Diversidad:** Consiste en el reconocimiento y promoción de la pluralidad, la heterogeneidad y la singularidad manifiesta en los planos étnicos, cultural, etario, género, orientación sexual, religiosa y política de la población.
- d) **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.
- e) **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.
- f) **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.
- g) **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

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

	<b>Proceso Estratégico</b>	<b>Código</b>	<b>APIC-PL-001</b>	
	<b>Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones</b>			
	<b>Plan Institucional De Participación Ciudadana</b>	<b>Versión</b>	<b>5</b>	

recursos y beneficios para todas y todos en el ejercicio de la construcción colectiva y democrática de las decisiones de política pública.

- h) **Corresponsabilidad:** Es la capacidad de generar escenarios de discusión y concertación en los que los actores públicos, privados y comunitarios coadyuvan al logro de los propósitos comunes y asuman la responsabilidad compartida frente al destino de la ciudad.
- i) **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.
- j) **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.
- k) **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.

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.<sup>1</sup>

**b. Política para la Participación Ciudadana en la UAERMV**

Para el desarrollo del Plan de Participación Ciudadana, se hizo indispensable establecer una política, la cual estuviese ligada a los lineamientos de la entidad:

<sup>1</sup> 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.

La impresión de este documento se considera *Copia No Controlada* La versión vigente se encuentra en la intranet SIGGESTION de la UAERMV



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD  
Unidad Administrativa Especial de  
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Proceso Estratégico  
Proceso de Atención a Partes Interesadas y  
Comunicaciones  
Plan Institucional  
De Participación Ciudadana

Código APIC-PL-001  
Versión 5



**POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

*"Garantizar el derecho a la participación ciudadana, mediante la implementación de mecanismos que permitan fortalecer la relación con las partes interesadas reconociendo a todos los actores, ofreciendo diversas alternativas para aportar sus conocimientos y/o opiniones en la toma de decisiones de la entidad."*

Así mismo, para el desarrollo de la Participación Ciudadana, se implementa la política de Responsabilidad Social definida por la UAERMV

**POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UAERMV**

*"Contribuir al desarrollo sostenible a través de la generación de valor a nuestras partes interesadas atendiendo los impactos ambientales y sociales en la ejecución de las actividades de la Entidad"*

**9. ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN Y CORRESPONSABILIDAD CON LA CIUDADANIA EN LA UAERMV**



➤ **Ciclo de Gestión (Implementación)**

La UAERMV ha definido los canales de interacción y metodologías que se emplearán para desarrollar las actividades de relacionamiento con las partes interesadas, en el que se ven reflejadas alianzas interinstitucionales, cronograma de ejecución, roles y responsabilidades de las diferentes dependencias para la ejecución de las actividades planteadas.

Dentro de las estrategias para desarrollar el Plan Institucional de Participación Ciudadana de la Entidad, se enmarcan las actividades con sus escenarios de participación, que se relacionan a continuación:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ESCENARIO DE PARTICIPACIÓN	DESARROLLO
UAERMV SE ACERCA	GERENCIA DE INTERVENCIÓN Y GERENCIA GASA	REUNIONES MASIVAS CON LA COMUNIDAD	<p>De acuerdo con la programación de la Gerencia de Intervención para la realización de las obras de rehabilitación, se programarán reuniones masivas, para dar a conocer las intervenciones misionales que realizará la UAERMV y en donde se llegarán acuerdos para el desarrollo pleno y con calidad de las intervenciones programadas.</p> <p>Los y las Residentes Sociales (Gerencia GASA) buscarán un lugar con espacios accesibles, amplios y adecuados para la reunión cerca de la intervención.</p> <p>Se realizará la convocatoria a los usuarios/beneficiarios a través de la entrega de volantes puerta a puerta, una semana antes de la fecha de inicio de la intervención.</p> <p>Se abre un espacio dentro de la reunión para la atención a los requerimientos PQRSFD de los participantes.</p>

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MAYORÍA</p> <p>Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial</p>	<b>Proceso Estratégico</b>		<b>Código</b>	<b>APIC-PL-001</b>	
	<b>Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones</b>				
	<b>Plan Institucional De Participación Ciudadana</b>		<b>Versión</b>	<b>5</b>	

<b>GERENCIA GASA</b>	<b>ENCUENTROS CIUDADANOS</b>	<p>Los Encuentros con la ciudadanía son espacios de reunión entre miembros de una comunidad (barrio, UPZ, conjunto, empresa, sector, etc.) o población (niños (con autorización de sus padres), jóvenes, adultos, mujeres, adultos mayores, personas con discapacidad, personas de los sectores LGBTI) con la UAERMV para atender sus requerimientos y/o necesidades de la comunidad.</p> <p>Mediante unas mesas de trabajo con los servidores públicos se identificarán las necesidades de la comunidad (vías en deterioro, dudas sobre las intervenciones, materiales utilizados, recursos, presupuesto, priorización, entre otros) para definir los temas específicos para tratar en los encuentros ciudadanos.</p> <p>Estos encuentros se realizarán dos (2) veces al año (uno por semestre), con el fin de crear canales de participación para que la Comunidad beneficiada de nuestras intervenciones misionales, puedan retroalimentar sobre los resultados.</p> <p>Por Rendición de Cuentas<sup>[1]</sup> 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<sup>[2]</sup>:</p> <p>Continuidad y Permanencia Apertura y Transparencia Amplia Difusión y Visibilidad</p> <p>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.</p> <p>La rendición de cuentas a los ciudadanos se fundamenta en tres (3) elementos básicos: Información de calidad sobre los procesos y resultados de la gestión pública.</p>
<b>OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN</b>	<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	

La impresión de este documento se considera *Copia No Controlada*. La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL

Proceso Estratégico  
Proceso de Atención a Partes Interesadas y  
Comunicaciones

Plan Institucional  
De Participación Ciudadana

Código

APIC-PL-001

Versión

5



Diálogo en un lenguaje incluyente a la ciudadanía, para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.

Incentivos simbólicos a los servidores públicos y a la ciudadanía.

De acuerdo con la metodología de la Veeduría Distrital sobre la Rendición de Cuentas se realizará en cabeza del Sector Movilidad, en donde participarán las entidades adscritas al mismo. y/o se apoyará la rendición de cuentas de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. en donde la UAERMV realizará las siguientes actividades:

Asistir a las mesas de trabajo citadas por la Secretaría Distrital de Movilidad o Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en donde un representante de la Oficina Asesora de Planeación UAERMV asistirá para conocer los lineamientos dados para la organización y metodología de la Rendición de cuentas.

De acuerdo con el apoyo solicitado, la Gerencia GASA a través de los residentes sociales, deberá realizar la convocatoria a los grupos de valor (usuarios/beneficiarios) para que asistan a mesa de diálogo 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 Local y la Gerencia GASA designarán un representante para asistir a la mesa de dialogo ciudadano previo a la rendición de cuentas.

Bajo la Dirección General UAERMV se delegará los asistentes para las Rendiciones de Cuentas citadas por la SDM y la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., 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.

De igual manera, será potestativo del Director General UAERMV realizar la Rendición de Cuentas Institucional, previsto según cronograma anual de la Dirección General, con el apoyo para su desarrollo de: la Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Control Interno y Gerencia GASA.

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

	<b>Proceso Estratégico</b>		<b>Código</b> APIC-PL-001	
	<b>Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones</b>			
	<b>Plan Institucional De Participación Ciudadana</b>		<b>Versión</b> 5	

	<b>GERENCIA GASA</b>	<b>TALLERES FORMATIVOS Y DE SENSIBILIZACIÓN</b>	<p>Estos talleres consisten en realizar sensibilizaciones a través de la gestión social de la Gerencia GASA, con la colaboración de la Gerencia de Intervención.</p> <p><u>Para las partes interesadas internas:</u> se realizarán charlas en algunos frentes de trabajo o espacios internos de la Entidad, sobre el trato con respeto y dignidad a la comunidad en las intervenciones misionales. Adicionalmente se realizarán diálogos con los colaboradores con el objetivo de capturar las expectativas.</p> <p><u>Para las partes interesadas externas:</u> Una vez estén ejecutadas las obras (de rehabilitación) se identificará el lugar y se abrirá el espacio convocado con volantes (por los residentes sociales), para realizar talleres de sensibilización en donde se traten temas sobre normas referentes al cuidado y conservación de las vías, señalizaciones, accesos peatonales y vehiculares, PMT (Plan de Manejo de Tránsito), entre otros.</p>
<b>Reuniones Intersectoriales</b>	<b>TODAS LA GERENCIAS</b>	<b>REUNIONES MASIVAS CON LA COMUNIDAD</b>	<p>La UAERMV, asisten a las reuniones convocadas por la Administración Local y Nacional de acuerdo con la normatividad de los diferentes espacios de participación institucional.</p> <p>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).</p> <p>Las reuniones son citadas por las diferentes instituciones y llegan a través de Oficio a la Dirección General, el cual de acuerdo con la competencia la remite a las diferentes áreas de la Entidad. (Ver matriz de participación externas)</p> <p>Una vez citada a la reunión la Dependencia UAERMV encargada, se delega a un participante para que el día y hora citados asista al lugar.</p>
			<p>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:</p>

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE  
REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL

**Proceso Estratégico**

**Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones**

**Plan Institucional De Participación Ciudadana**

**Código**

APIC-PL-001

**Versión**

5



**SECRETARÍA GENERAL Y GERENCIA GASA**

**COMISIONES SECTORIALES E INTERSECTORIALES**

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 Ecurbanismo del Distrito Capital.  
Comisión Intersectorial de Operaciones Estratégicas y Macroyectos 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 con 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.



La UAERMV en busca de trabajar mancomunadamente con la cabeza del Sector: la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM), participa en las mesas de trabajo citadas por la misma, a través de la siguiente metodología:

**Articulación Sectorial**

**NODOS SECTORIALES DE MOVILIDAD**

De acuerdo con el cronograma establecido por la Veeduría Distrital para la "Prevención - Transparencia - Incidencia", se definió el evento: "Nodo Sectorial de Movilidad", el cual indica que las entidades del sector participen activamente en una reunión mensual o según programado, para establecer y unificar la atención a las partes interesadas externas.

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE TRANSPORTES Y MANTENIMIENTO VIAL</small>	<b>Proceso Estratégico</b>	<b>Código</b>	<b>APIC-PL-001</b>	
	<b>Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones</b>			
	<b>Plan Institucional De Participación Ciudadana</b>	<b>Versión</b>	<b>5</b>	

			<p>La citación al evento la realiza la Veeduría Distrital a través de correo institucional a las entidades del Sector Movilidad, para establecer compromisos sobre los diferentes puntos de interés y necesidades para mejorar la participación y atención a la ciudadanía y partes interesadas.</p> <p>Como resultado final, en conjunto se generan productos que se adhieran a la normatividad y los lineamientos distritales, bajo la supervisión de la Veeduría distrital.</p> <p>En el caso de que la UAERMV plantee un tema específico que no se pueda tratar en estos eventos, se realizará la siguiente metodología:</p> <p>Se realizará contacto por cualquier canal de atención, con el(la) servidor público designado como enlace de la SDM.</p> <p>Se llevará a cabo una reunión con el fin de abordar ese tema y establecer acuerdos y compromisos mediante acta(s), buscando una mejor alternativa para efectuarla.</p>
--	--	--	---

[1] Ley Estatutaria 1757 de 2015 Artículo 48. Definición rendición de cuentas.

[2] IBID Artículo 49 Principios y elementos del proceso de Rendición de Cuentas

## 10. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANO EN LA UAERMV - “LA UMV MÁS 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 fortalecer una atención oportuna a las partes interesadas. Dentro de estos espacios se encuentran:



### a. Atención y Orientación a la Ciudadanía y Partes Interesadas

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:

<b>Presencial:</b>	Calle 22d # 120-40 Predio La Elvira – Localidad Fontibón
<b>Página Web:</b>	Registro en la Web institucional UAERMV <a href="http://www.umv.gov.co/atencion-al-ciudadano/pqrs.html">http://www.umv.gov.co/atencion-al-ciudadano/pqrs.html</a>
<b>Virtual:</b>	Registro digital del Aplicativo SDQS – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. <a href="http://www.bogota.gov.co/sdqs/">http://www.bogota.gov.co/sdqs/</a>
<b>Por Escrito:</b>	(correo postal) Calle 26 No. 57-41 Torre 8 Piso 8 CEMSA
<b>Atención Telefónica y FAX:</b>	PBX: 3779555

*La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV*



 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</small> <small>MUNICIPIO DE BOGOTÁ</small> <small>La Administración Especializada de Infraestructura y Mantenimiento Vial</small>	<b>Proceso Estratégico</b>	<b>Código</b>	<b>APIC-PL-001</b>	
	<b>Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones</b>			
	<b>Plan Institucional De Participación Ciudadana</b>	<b>Versión</b>	<b>5</b>	

<b>Atención individual:</b>	En los diferentes frentes de trabajo donde realiza las intervenciones misionales la UAERMV
<b>Línea de información:</b>	195
<b>Correo Electrónico</b>	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.

#### **b. 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>

Instagram: @umv.bogota



Por otra parte, en la página Web institucional: <http://www.umv.gov.co/portal/> los grupos de valor a través de los diferentes enlaces, (Conozca la UMV, Transparencia, Nuestros Servicios, Atención al Ciudadano, Contratación y Prensa, entre otros) 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 los mismos.

#### **c. Encuestas de Percepción y/o Satisfacción**

Con la encuesta de percepción y/o satisfacción, se recopilan datos por medio del cuestionario previamente diseñado, se recoge la información sobre la gestión misional por una muestra poblacional integrada por los ciudadanos, usuarios/beneficiarios de las intervenciones misionales, con el fin de conocer su opinión y satisfacción con los productos ofrecidos y/o servicios prestados por la UAERMV que sean conformes.

A su vez mediante los formatos se mide el promedio de la calificación de las partes interesadas de la UAERMV (usuarios beneficiarios directos) sobre las intervenciones realizadas por la Entidad, de igual manera el porcentaje de las partes interesadas de la UAERMV (población beneficiaria directa) que se encuentra satisfecha con las intervenciones.

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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. U.A.E.R.M.V. Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	<b>Proceso Estratégico</b>	<b>Código</b>	<b>APIC-PL-001</b>	
	<b>Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones</b>			
	<b>Plan Institucional De Participación Ciudadana</b>	<b>Versión</b>	<b>5</b>	

**Formato IMVI-FM-018-V11 Formato Encuesta de Satisfacción de Partes Interesadas**

FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PARTES INTERESADAS												
CÓDIGO: IMVI-FM-018		VERSIÓN: 11										
FECHA DE APLICACIÓN: MARZO DE 2018												
FECHA:	DD	MM	AAAA	*Autoriza que los datos aquí consignados sean recolectados, procesados, almacenados y, en general, tratados por la Unidad de Mantenimiento Vial para el desarrollo de sus actividades, en los términos de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013.* "Si No "								
INFORMACIÓN RELATIVA A LA INTERVENCIÓN DE LA ENTIDAD:												
MANTENIMIENTO:	<input type="checkbox"/>	REHABILITACIÓN:	<input type="checkbox"/>	SITUACIONES INMEDIAS QUE DIFICULTAN LA MOVILIDAD:	<input type="checkbox"/>	ATENCIÓN DE EMERGENCIAS:	<input type="checkbox"/>	OTRO TIPO DE INTERVENCIÓN:	<input type="checkbox"/>			
LOCALIDAD:	UNIDAD DE PLANEAMIENTO ZONAL (UPZ):	BARRIO:	PUNTO DE TRABAJO:		CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN VIAL (CIV):							
<p style="text-align: center;"><b>POR FAVOR RESPONDA LAS SIGUIENTES PREGUNTAS O MARQUE CON UNA EQUILIBRADA (X) LA RESPUESTA MÁS ACERTADA:</b></p>												
1. ¿Sabe o cuál fue la entidad u organismo ejecutor la intervención?								<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO			
2. ¿Usted cree que la intervención trajo algún beneficio a la Comunidad?								<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO			
Si su respuesta es SI, marque(s):												
Aumentó la movilidad		<input type="checkbox"/>	Mejóro el entorno		<input type="checkbox"/>	Disminuyó la accidentalidad		<input type="checkbox"/>	Mejóro la calidad de vida		<input type="checkbox"/>	
3. ¿Cómo califica Usted la intervención ejecutada por la entidad?												
BUENA		<input type="checkbox"/>	REGULAR		<input type="checkbox"/>	MALA		<input type="checkbox"/>	NO SABE/ NO RESPONDE		<input type="checkbox"/>	
4. ¿Fue informado previamente sobre la intervención realizada por la UMV?								<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO			
5. ¿Contó con el acompañamiento del personal de la UMV?								<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO			
6. ¿Usted tuvo algún inconveniente que considere relevante mencionar sobre la intervención realizada?								<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO			
7. ¿Cómo califica su nivel de satisfacción con la intervención? siendo 1 lo mas bajo y 5 lo mas alto.												
Rta:												
8. ¿Cuáles son los canales de comunicación que utiliza con la UAERMV?												
Canales y Medios de Comunicación				SI	NO	Observaciones						
Presencial												
Página Web												
Radial												
Telefónicamente												
Radicación de correspondencia												
Redes Sociales (Facebook, Twitter e Instagram)												
¿Mencione otro canal o medio de comunicación por medio del cual usted recibe información de la Entidad que no se haya mencionado anteriormente?												
<b>MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN:</b>												
¿ESTÁ SATISFECHO/A con la intervención realizada?			En el caso de estar <b>NOY SATISFECHO/A</b> con la intervención realizada, desea dar:			En el caso de estar <b>INSATISFECHO/A</b> con la intervención realizada, marque:						
<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			Felicitación <input type="checkbox"/>			Petición <input type="checkbox"/>		Queja <input type="checkbox"/>		Reclamo <input type="checkbox"/>	Sugerencia <input type="checkbox"/>	Denuncia <input type="checkbox"/>
POR FAVOR: diligencie el formato ACI-FM-001 REQUERIMIENTO PORSPD. Solicite al Gestor de la UMV y envíelo a recibido o recíbelo en Atención al Ciudadano de la UMV												
INFORMACIÓN DEL ENCUESTADO:												
Nombre:		Identificación:										
Dirección:		Teléfono(s):										
Barrio:		Localidad:										
FIRMA DEL ENCUESTADO:		Firma:			SEÑALAR PUNTO DE LA ENTIDAD QUE APLICA LA ENCUESTA:		Nombre:			Cargo:		

La impresión de este documento se considera *Copia No Controlada*. La versión vigente se encuentra en la intranet SIGGESTION de la UAERMV



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE  
REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL

Proceso Estratégico  
Proceso de Atención a Partes Interesadas y  
Comunicaciones  
Plan Institucional  
De Participación Ciudadana

Código

APIC-PL-001

Versión

5



IMVI-FM-024-V2 Formato Encuesta satisfacción de Partes Interesadas  
trabajos nocturnos

<b>FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PARTES INTERESADAS TRABAJOS NOCTURNOS</b>	
CÓDIGO: IMVI-FM-024	VERSIÓN: 2
FECHA DE APLICACIÓN: ABRIL DE 2019	

FECHA:	DD	MM	AAAA
--------	----	----	------

"Autoriza que los datos aquí consignados sean recolectados, procesados, almacenados y, en general, tratados por la Unidad de Mantenimiento Vial para el desarrollo de sus actividades, en los términos de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013." "Si No "

INFORMACIÓN RELATIVA A LA INTERVENCIÓN DE LA ENTIDAD:									
MANTENIMIENTO:	<input type="checkbox"/>	REHABILITACIÓN:	<input type="checkbox"/>	SITUACIONES IMPREVISTAS QUE DIFICULTEN LA MOVILIDAD:	<input type="checkbox"/>	ATENCIÓN DE EMERGENCIAS:	<input type="checkbox"/>	OTRO TIPO DE INTERVENCIÓN:	<input type="checkbox"/>
LOCALIDAD:	UNIDAD DE PLANEAMIENTO ZONAL (UPZ):	CARRIO:	FRONTE DE TRABAJO:		CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN VIAL (CIV):				

POR FAVOR RESPONDA LAS SIGUIENTES PREGUNTAS O MARQUE CON UNA EQUIS (X) LA RESPUESTA MÁS ACERTADA:

1. ¿La intervención realizada mejoro las condiciones de la vía?  
¿Por qué?:

SI  NO

2. ¿Usted tuvo algún inconveniente que considere relevante mencionar sobre la intervención realizada?  
Si su respuesta es SI, indíquelo:

SI  NO

3. ¿Cómo califica su nivel de satisfacción con la intervención? siendo 1 lo mas bajo y 5 lo mas alto.

Rta:

4. ¿Qué cosas considera que podemos realizar para mejorar las intervenciones nocturnas?

Rta:

5. ¿Considera usted que existen ventajas o desventajas en realizar las intervenciones en horario nocturno?

Rta:

6. ¿Cuáles con los canales de comunicación que utiliza con la UAERMV?

Canales y Medios de Comunicación	SI	NO	Observaciones
Presencial			
Página Web			
Redes			
Telefónicamente			
Redacción de correspondencia			
Redes Sociales (Facebook, Twitter e Instagram)			
¿Mencione otro canal o medio de comunicación por medio del cual usted recibe información de la entidad que no se haya mencionado anteriormente?			

¿Está SATISFECHA, con la intervención realizada? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	En el caso de estar MUY SATISFECHA, con la intervención realizada, puese dar: Participación <input type="checkbox"/>
--	---

INFORMACIÓN DEL ENCUESTADO:	
Nombre:	Identificación:
Dirección:	Teléfono(s):



FIRMA DEL ENCUESTADO:	Nombre:
	Cargo:
FIRMA DEL REPRESENTANTE DE LA ENTIDAD QUE AYUDA LA ENCUESTA: Nombre: Cargo:	

La información aquí consignada solamente es de carácter confidencial y para fines estadísticos. ¡Gracias por su Colaboración!

Calle 26 No. 57-41 Torre 8 Pisos 7-8 CEMSA - C.P. 111321  
Tel. 7479909 - Información: Línea 195  
www.umv.gov.co

IMVI-FM-024  
Página 1 de 1

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>MUNICIPALIDAD DE BOGOTÁ</small> <small>Unidad Administrativa Especial de Movilidad y Mantenimiento Vial</small>	<b>Proceso Estratégico</b>	Código	APIC-PL-001	
	<b>Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones</b>			
	<b>Plan Institucional De Participación Ciudadana</b>	Versión	5	

Los procesos de la UAERMV que aplican esta encuesta son:



PROCESOS	HERRAMIENTA	OBJETO DE LA MEDICIÓN
<b>IMVI: Intervención de la Malla Vial Local</b>	Aplicada en: <b>IMVI-FM-018-V11</b> Formato Encuesta de Satisfacción de Partes Interesadas. <b>IMVI-FM-024-V2</b> Formato Encuesta satisfacción de Partes Interesadas trabajos nocturnos	Conocer la satisfacción de las partes interesadas de la UAERMV (usuarios beneficiarios directos de las intervenciones)
<b>APIC: Atención a partes interesadas y</b>	<b>APIC-FM-001-V2</b> - Encuesta Satisfacción ACI <b>APIC-FM-011-V2</b> - Encuesta Rendición de Cuentas <b>APIC-FM-010-V3</b> - Encuesta Evaluación Rendición de Cuentas	Desarrollar la totalidad las actividades programadas del Plan de acción del responsabilidad social- modelo de sostenibilidad para el periodo

## 11. CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	ESCENARIO DE PARTICIPACIÓN	FECHA PREVISTA
<b>UMV SE ACERCA</b>	REUNIONES MASIVAS CON LA COMUNIDAD	Al inicio de las intervenciones de Rehabilitación de la Malla Vial
	ENCUENTROS CIUDADANOS:	Semestral
	RENDICION DE CUENTAS:	Sectorial o Distrital: ajustada a cronograma de la SDM o Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
		Institucional. De acuerdo con el cronograma de la Dirección General UAERMV.
TALLERES FORMATIVOS Y DE SENSIBILIZACIÓN:	Al finalizar de las intervenciones de Rehabilitación de la Malla Vial	
<b>REUNIONES INTERINSTITUCIONALES</b>	REUNIONES	De acuerdo con la normatividad de los diferentes espacios de participación institucional.
	COMISIONES INTER-SECTORIALES	Cada vez que cite las comisiones intersectoriales a la Dirección General y/o su delegado.
<b>ARTICULACIÓN SECTORIAL</b>	NODOS SECTORIALES DE MOVILIDAD	De acuerdo con el cronograma establecido por la Veeduría Distrital en reunión mensual o según programación.

Es importante mencionar que en el Plan de Acción de la entidad el cual puede ser consultado en [www.umv.gov.co/transparencia](http://www.umv.gov.co/transparencia) se establecieron actividades que aportan a la promoción, implementación y mejora de la participación ciudadana de la UAERMV. Así mismo el Plan Estratégico Institucional se relacionaron actividades de participación ciudadana que aportan a los objetivos institucionales y por ende al propósito de la UAERMV.

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SIGGESTION de la UAERMV

	<b>Proceso Estratégico</b>	<b>Código</b>	<b>APIC-PL-001</b>	
	<b>Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones</b>			
	<b>Plan Institucional De Participación Ciudadana</b>	<b>Versión</b>	<b>5</b>	

## 12. IDENTIFICACIÓN DE EXPERIENCIAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA ENTIDAD

Al final de cada vigencia, el proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones - APIC 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.

## 13. DIVULGACIÓN DEL PLAN

El Plan será divulgado en la intranet de la entidad y la página web.

## 14. RESULTADOS

Medir las acciones de participación ciudadana, como formación, información y técnicas, donde se les da respuesta a las solicitudes de la Ciudadanía y demás Partes Interesadas de la Entidad. A su vez, identificar como se reafirma la legitimidad y la confianza logrando reconocimiento, para contribuir al desarrollo de la Política Pública de Participación Ciudadana.



Para tal fin se espera obtener resultados:

- Mejorar los canales y/o mecanismos de participación ciudadana de la Entidad.
- Incentivar la participación ciudadana y medir el nivel de participación interna y externa de la Entidad.
- Desarrollar con la ciudadanía acuerdos incidentes sobre la gestión misional para atender sus expectativas y necesidades. Contribuir al fortalecimiento de la Rendición de Cuentas para mostrar los mejores resultados de la Entidad.

### REVISIÓN Y APROBACIÓN:

Elaborado y/o Actualizado por EQUIPO OPERATIVO SIG del Proceso:	Validado por RESPONSABLE DIRECTIVO SIG del Proceso:	Aprobado:
 JOHN JAIRO AGUDELO ROA Profesional Especializado, Gerencia GASA	 Firma:	 Firma:
<b>Acompañamiento EQUIPO TÉCNICO SIG:</b> ANDREA DEL PILAR ZAMBRANO Contratista - OAP	JOSE FERNANDO FRANCO BUITRAGO Gerente Ambiental, Social y Atención al Usuario	MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE Representante Alta Dirección SIG



La impresión de este documento se considera Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra en la intranet SIGGESTION de la UAERMV

 <b>ALCALDÍA MAYOR</b> DE BOGOTÁ D.C. <small>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE          METROPOLITANA Y MANEJO DEL VIAL</small>	<b>Proceso Estratégico</b>	<b>Código</b>	<b>APIC-PL-001</b>	
	<b>Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones</b>			
	<b>Plan Institucional De Participación Ciudadana</b>	<b>Versión</b>	<b>5</b>	

### CONTROL DE CAMBIOS:

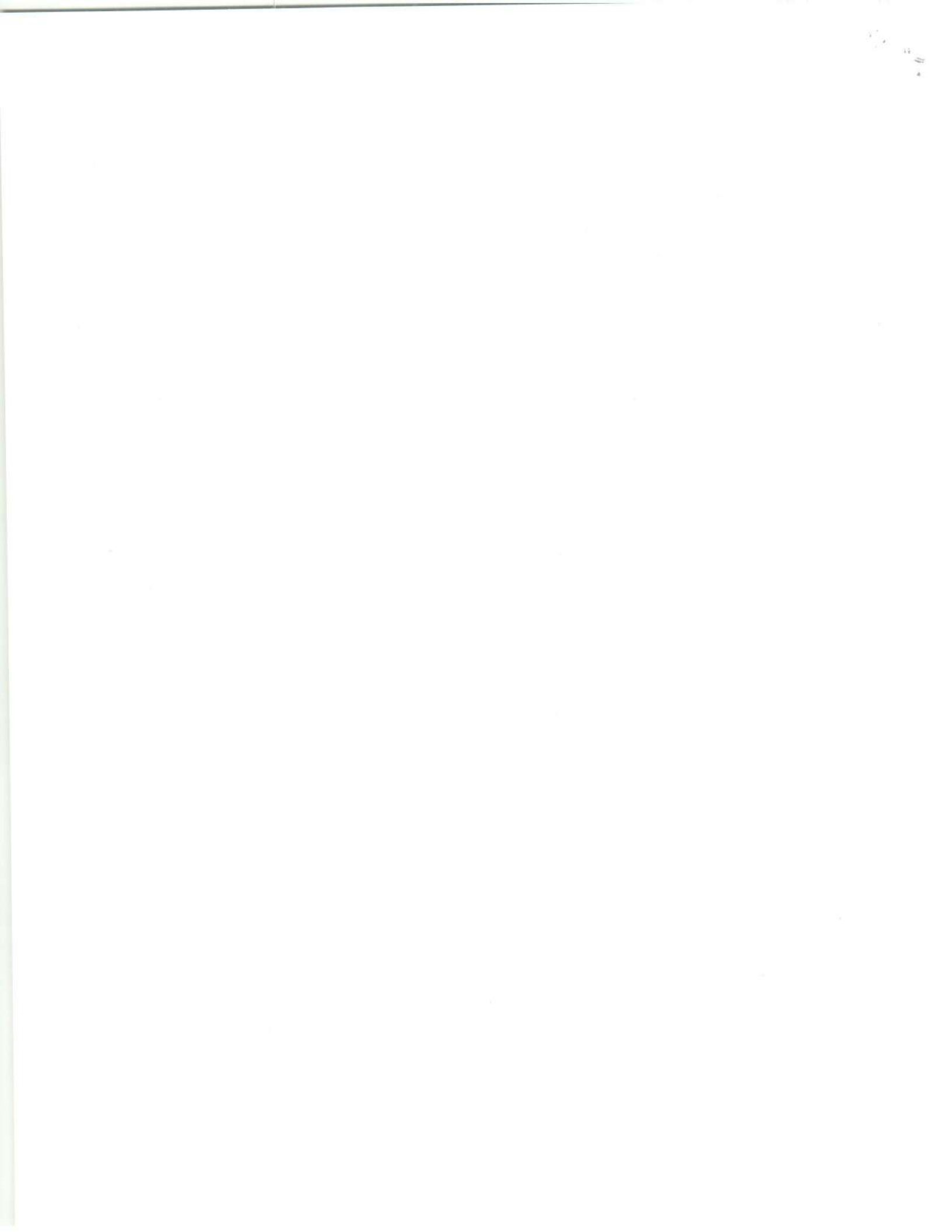
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBADO Representante de la Alta Dirección SIG
1	Creación y Adopción, de conformidad con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y del Lineamiento 7 de Participación Ciudadana de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, para contribuir al desarrollo de la política pública de participación y al Sistema Distrital de Participación.	JUNIO-2017	Jefe Oficina Asesora de Planeación
2	Se ajusta el PIPC dejando las actividades y tiempos sin vigencia específica; se incluye la política de gerencia del talento humano; se incluye la articulación sectorial a través de nodos; se redefinen los escenarios de participación (antes proyectos), actividades (antes programa) y desarrollo (antes actividad); se incluye rendición de cuentas institucional; se elimina el tiempo de derechos de petición que había quedado general para un término de 15 días; se ajusta el cronograma, indicadores y resultados. Se optimiza el texto del documento general.	AGOSTO 2017	Jefe Oficina Asesora de Planeación
3	Se cambia el primer objetivo específico, reemplazando por Realizar diálogos con la ciudadanía para capturar las expectativas facilitando la participación ciudadana, para la toma de decisiones de la entidad y la satisfacción de necesidades y/o requerimientos de la comunidad. En la definición Apoyo técnico local se suprime la palabra semaforización, debido a que le entidad no es competencia técnica de la entidad. Se complementa en marco normativo con el fin de dar más sustento con la siguiente reglamentación: CONPES 3654 de 2010, CONPES 2779 de 1995, Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 489 de 1998, Ley 734 de 2002, Ley Estatutaria 1757 de 2015, Decreto 2573 de 2014, Decreto 2641 de 2012, Decreto 197 de 2014, LEY 489 DE 1998, Acuerdo 380 de 2009, Acuerdo 131 de 2004, Ley 1712 de 2014. Se modifica la política de Responsabilidad social con aprobación del Gerente ambiental, social y atención al usuario. En los escenarios de participación, la actividad de talleres, formativos y de sensibilización con las partes interesadas internas se adiciona los diálogos con colaboradores para captura de expectativas. En los canales de atención se cambia el número de atención telefónica por: PBX: 3779555. Se suprime el buzón de sugerencias en frentes de obra, debido a que no se asignó presupuesto para esta actividad. En las redes sociales se añadió Instagram.	MARZO 2018	MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE Jefe Oficina Asesora de Planeación

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SIGGESTION de la UAERMV

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. NOVEDAD Unidad Administrativa Especial de Bebidas y Mantenimiento Vial	<b>Proceso Estratégico</b>	Código	APIC-PL-001	
	<b>Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones</b>			
	<b>Plan Institucional De Participación Ciudadana</b>	Versión	5	

4	<p>De acuerdo con el Autodiagnóstico de Participación Ciudadana, se establecen los diferentes ciclos de gestión pública (Diagnóstico, Formulación e Implementación) en el Plan Institucional de Participación Ciudadana teniendo en cuenta el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.</p> <p>En la descripción de la parte interesada "Colaboradores" se agrega el siguiente texto "y con quien se establece un contrato para la prestación de un servicio con la entidad" esto con el fin de manejar un lenguaje incluyente en la entidad, sin discriminar por tipo de contrato.</p> <p>Se creo la Política de Participación Ciudadana, debido a que el Plan de Participación Ciudadana, incluía solo la Política de Participación Incidente que proviene de reglamentación distrital. Sin embargo, es necesario contar con una Política institucional allegada al contexto de la UAERMV.</p> <p>Se actualizó la encuesta de satisfacción a partes interesadas en su versión 9.</p> <p>Se modificó la descripción de diagnóstico de las Partes Interesadas de la UAERMV en el punto siete (7), en el que se ratifica que el proceso de identificación de estas fue de conformidad con lineamientos internacionales relacionados directamente con los grupos de interés, tales como el Global Reporting Initiative, versión Standards con su principio de participación de los grupos de interés y la guía AA1000 SES que proporciona un marco de referencia para el relacionamiento con las PI por medio de los principios básicos de inclusión, relevancia y capacidad de respuesta.</p> <p>Se hizo revisión y ajuste ortográfico general.</p>	Agosto 2018	MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE Jefe Oficina Asesora de Planeación
5	<p>Se ajusta la codificación del documento teniendo en cuenta el nuevo mapa de procesos de la Entidad.</p> <p>Se modifica lo referente al Ciclo de Gestión Pública de la Participación Ciudadana, donde se hace especial énfasis teniendo en cuenta el tema de participación ciudadana para permitir dar mayor claridad al mismo y reconocer los avances en todos los ciclos del proceso.</p> <p>Con respecto a partes de interesadas de la UMV se incluye la gráfica del del ciclo de gestión que permite dar mayor claridad al proceso completos y conocer los distintos actores del mismo.</p> <p>Se elabora una nueva versión del del Formato de Encuesta de satisfacción de Partes Interesadas en donde se incluye una nueva pregunta con respecto a los canales que utiliza la ciudadanía como comunicarse con la UMV.</p>	Mayo 2019	MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE Jefe Oficina Asesora de Planeación

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV





TIPO DE PROCESO ESTRATÉGICO	
PROCESO ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS	
PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	

Código:	APIC-PR-002
Versión:	Versión 2
Fecha:	MAYO DE 2019



**1. OBJETIVO**  
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 UAEMM.

**2. ALCANCE**  
Iniciar con la identificación de temáticas asociadas a la gestión institucional que requieren ejercicios de participación ciudadana incidente y termina con la evaluación del cumplimiento del objetivo(s) y alcance(s) propuestos(s) en el plan institucional de participación.

**3. DEFINICIONES**

**Participación Ciudadana:** La Constitución Política de Colombia de 1991 en su Artículo 270 establece: "La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumple en los diversos niveles administrativos y sus resultados".

**Comisión Intersectorial de la Participación en el Distrito Capital:** esta Comisión tendrá por objeto coordinar y articular la acción de la Administración Distrital en materia de Participación (Lto. 546 de 200, artículos 11 y 12).

**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. (Decreto 503 de 2007, Art. 4).

**Mecanismo o instancia de participación:** Es un mecanismo establecido orgánicamente en la institucionalidad pública, que se ofrece como un espacio generado y regulado oficialmente para la participación de representantes de la ciudadanía o de diversos sectores en la gestión pública. Estos pueden tener una vigencia indefinida o ser constituidos para una tarea precisa en un plazo determinado. Ejemplo: Presupuesto participativo, etc.

**Participación ciudadana:** Es 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 (Decreto 503 de 2011, Art. 21).




**Plan institucional de participación:** documento que resume y consolida los principales aspectos que se deben llevar a cabo en la entidad, para el desarrollo de la participación ciudadana, el cual incluye las temáticas prioritizadas, el objetivo, el alcance, el cronograma de trabajo, entre otros. El Derecho de Petición: La Constitución en su artículo 23 faculta a los ciudadanos para que presenten peticiones a las autoridades y ante organizaciones privadas. Este derecho se puede ejercer cuando lo que se pregunte o solicite, interese en forma particular o a todos los ciudadanos. Lo más interesante de este derecho es que la autoridad o la organización privada debe responder muy rápidamente.

**Las Veedurías Ciudadanas:** Estas son formas a través de las cuales los ciudadanos pueden ejercer su derecho a la participación en la fiscalización de la gestión pública, en los distintos niveles de la administración. A través de éstas, el ciudadano vigila también los planes, programas, proyectos y acciones emprendidas por los entes gubernamentales, la actuación de los funcionarios públicos y el empleo de los recursos.

**La Rendición de Cuentas:** espacio de interacción entre los servidores públicos y la ciudadanía. Tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

**4. DESCRIPCIÓN DE LOS SIMBOLOS**

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Inicio y fin.		Conector página.		Conector de actividades
	Operación desarrollo de actividad o tarea.		Decisión: toma de decisión		Punto de control: se debe describir el control. Son medidas de seguridad o Prevenciones para ejecutar la actividad de acuerdo con las normas o requisitos establecidos

TIPO DE PROCESO ESTRATÉGICO		PROCESO ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS		PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA		OBSERVACIONES	
DESCRIPCIÓN (ACTIVIDAD Y/O TAREA)	PUNTO CONTROL	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	REGISTRO		
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Unidad de Atención al Ciudadano y Estrategia Social Habilitación y Atención al Usuario</p>							
<p>INICIO</p> <p>1. Identificar temáticas asociadas a la Gestión Institucional que requieran ejercicios de participación ciudadana</p>		Acorde a los plazos establecidos para la elaboración de los planes anuales de la Entidad	Profesional designado por el Gerente GASA	Gerencia Ambiental, Social y Atención al Usuario	PPC		Se realiza mediante sesiones de diálogo o diferentes espacios donde se analizan y priorizan las temáticas asociadas al quehacer de la entidad, y que requieren de algún grado de gestión, tanto de la UAERMV como de cada parte interesada.
<p>2. Identificar los actores y/o partes interesadas de la entidad.</p>		1 día	Profesional designado por el Gerente GASA	Gerencia Ambiental, Social y Atención al Usuario	PPC		Se realiza mediante un proceso de caracterización donde estos actores se identifican, analizan y priorizan según el grado de relacionamiento e impacto con la UAERMV.
<p>3. Formular el Plan Institucional de Participación Ciudadana de la UAERMV</p>		1 mes	Oficina Asesora de Planeación Gerencia Ambiental, Social y Atención al Usuario Secretaria General	Dependencias involucradas en la participación ciudadana	APIC - PI - 001 - V5 Plan Institucional de Participación		Una vez identificadas las partes interesadas se definen los escenarios efectivos que permitan gestionar los temas relevantes para las partes interesadas, fomentando así la participación de las partes.
<p>4. Desarrollar las actividades según el Plan institucional de participación Ciudadana</p>		De acuerdo al cronograma establecido en el Plan Institucional de Participación	Todas las áreas	Dependencias involucradas en la participación ciudadana	Reporte Plan Institucional de Participación		Poner en marcha el espacio o instancia participación definido previamente (Reuniones masivas con comunidad, encuentros ciudadanos, rendición de cuentas, talleres formativos y de sensibilización, comisiones intersectoriales, nodos sectoriales de Movilidad) mediante el desarrollo de actividades asociadas al cronograma establecido en el plan institucional de participación ciudadana según vigencia
<p>5. Analizar Y evaluar los resultados obtenidos en el ejercicio de la participación.</p>		Semestral	APIC	Oficina asesora Planeación y Gerencia Ambiental, Social y Atención al Usuario	Informe Plan Institucional de Participación		El proceso APIC analiza los resultados de los espacios de participación de conformidad al cronograma del Plan Institucional de Participación y así proyectar las acciones de mejora que haya lugar.
<p>6. Difundir y publicar resultados</p>		De acuerdo al cronograma establecido en el Plan Institucional de Participación	Oficina Asesora de Planeación Gerencia Ambiental, Social y Atención al Usuario	Dependencias involucradas en la participación ciudadana	Informe Plan Institucional de Participación		Se difundirá a través de los medios establecidos por la entidad el desarrollo de las actividades programadas según la vigencia del plan institucional de participación ciudadana. APIC
<p>FIN</p>							



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA  
DE PLANEACIÓN Y  
DESARROLLO URBANO

TIPO DE PROCESO ESTRATÉGICO  
PROCESO ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS  
PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Código: APIC-PR-002  
Versión: Versión 2  
Fecha: MAYO DE 2019



REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado y/o Actualizado por

*Milena Celvy Saúliza*  
NOMBRE: ANA MILENA CELVY SAÚLIZA - DIANA PAOLA MORENO  
ZAMORA  
Contratistas / Proceso APIC

Validado por  
RESPONSABLE DIRECTIVO SIG del Proceso:

*Jose Fernando Franco*

JOSE FERNANDO FRANCO BUITRAGO  
Gerente Ambiental, Social y Atención al Usuario

Firma:

*Martha Patricia Aguilar Copete*

MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE  
Representante Alta Dirección SIG

Firma:

*Martha Patricia Aguilar Copete*

Participó en la Elaboración del Procedimiento

Nombre

Cargo

Firma

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBADO Representante de la Alta Dirección SIG
1	Elaboración de conformidad con: La Constitución Nacional en su artículo 270 "La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumple en los diversos niveles administrativos y sus resultados", y el Lineamiento No. 7 de Participación Ciudadano dado por la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, para la implementación de la NTD-SIG 001.2011  Observación: Dependencias involucradas en la participación ciudadana, corresponde al área a la cual dependa el servidor público delegado por la Dirección General	AGOSTO DE 2016	Jefe Oficina Asesora de Planeación
2	Se ajusta la codificación del documento teniendo en cuenta el nueva plataforma estratégica de la Entidad.	MAYO DE 2019	Jefe Oficina Asesora de Planeación

