

**PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
(PIP)**

SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD.



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

Secretaría de Movilidad

Dirección de Servicio al Ciudadano

2018 - 2019

CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	2
2	OBJETIVO.....	3
3	ALCANCE.....	3
4	MARCO NORMATIVO.....	5
5	CONCEPTOS.....	5
6	ESTRATEGIAS HACIA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	7
6.1	Línea Estratégica de Participación Ciudadana.....	8
6.1.1	Encuentros Comunitarios:.....	9
6.1.2	Comisiones de Movilidad (CM):.....	11
6.1.3	Reuniones interinstitucionales:.....	13
6.1.4	Reuniones de Participación con la comunidad:.....	14
6.1.5	Procesos de intervención comunitaria con enfoque local:.....	15
6.1.6	Audiencia Pública:.....	17
6.1.7	Buzón de sugerencias:.....	20
6.2	Línea Estratégica de Información.....	20
6.2.1	Información y orientación al ciudadano en Puntos de Atención:.....	21
6.2.2	Jornadas Informativas:.....	22
6.2.3	Divulgación y Convocatorias:.....	23
6.2.4	Feria de Servicios:.....	24
6.2.5	Socialización para Proyectos de Alto Impacto:.....	25
6.3	Línea Estratégica de Formación.....	26
6.3.1	Talleres formativos y de sensibilización:.....	27
6.3.2	Jornadas lúdico-pedagógicas:.....	28
6.4	Línea Estratégica Técnica Local.....	29
6.4.1	Recorridos de verificación y visitas técnicas:.....	30
6.4.2	Socializaciones:.....	31
7	ACCIONES HACIA LA CONSTRUCCIÓN DE AGENDAS DE TRABAJO.....	32

8	PLAN DE ACCIÓN	34
9	RESULTADOS ESPERADOS.....	38
10	BIBLIOGRAFÍA	38

1 INTRODUCCIÓN

La Secretaría Distrital de Movilidad (SDM), es una entidad pública de nivel central, que busca hacer de Bogotá una ciudad que promueva la felicidad y la calidad de vida de sus habitantes y visitantes en términos de movilidad, que potencia el desarrollo y la competitividad de la ciudad, protegiendo la vida y derechos de manera incluyente, con una gestión ética y transparente.

La Entidad, dentro de sus objetivos estratégicos consagra el “Garantizar la prestación de los servicios de movilidad con calidad, oportunidad y universalidad”, de tal forma que su eje principal es el de generar confianza en la ciudadanía a través de sus diferentes servicios. Para tal fin, ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad de acuerdo con sus planes, programas y proyectos.

La Secretaría Distrital de Movilidad cuenta con los siguientes canales y/o mecanismos para garantizar la prestación del servicio al ciudadano y la información:

Página web www.movilidadbogota.gov.co	
Call center 3649416	
Puntos de atención de la Secretaría Distrital de Movilidad, ubicados en los Super-Cade Calle 13 (movilidad), Américas, 20 de julio, Suba y Fontibón, donde se encuentra publicada la siguiente información:	Defensor del Ciudadano
	Notificación, citación y comunicación de actos administrativos
	Deberes y derechos del ciudadano
	Bogotá te Escucha: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (S.D.Q.S).
20 Centros Locales de Movilidad con Módulos de Atención al Ciudadano (M.A.C)	

ubicados en todas las localidades de la ciudad.

16 Puntos de atención SIM en relación con trámites y servicios.

Línea 195 Guía de trámites y servicios publicada en la página web de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Fuente: Secretaría Distrital De Movilidad. Dirección De Servicio al Ciudadano. 2018

2 OBJETIVO

Definir los lineamientos generales para promover la participación ciudadana e institucional en temas de movilidad, para la construcción de escenarios que incidan en los asuntos públicos que le permitan a la ciudadanía informarse, expresarse y organizarse alrededor de temas de movilidad, para el desarrollo en el territorio.

3 ALCANCE

El presente Plan está dirigido a los ciudadanos y demás partes interesadas, para que a través de las acciones y líneas estratégicas de intervención definidas en este documento puedan participar de manera activa en el proceso de gestión institucional, identificando problemáticas y/o necesidades de bienes o servicios brindados por la entidad, logrando que la Secretaría Distrital de Movilidad incorpore en sus procesos los resultados de la participación ciudadana.

Las acciones descritas en el presente plan se desarrollarán en las 20 localidades de Bogotá D.C que se mencionan a continuación, de acuerdo con las características y condiciones de cada territorio y serán lideradas por la Dirección de Servicio al Ciudadano, a través de los Centros Locales de Movilidad:

LOCALIDAD	DIRECCION DEL CENTRO LOCAL DE MOVILIDAD	TELÉFONO FIJO	TELÉFONO CELULAR	CORREO ELECTRONICO*	HORARIOS DE ATENCIÓN	
1	Usaquén	Carrera 6 A N° 118 - 01 Alcaldía Local	6195088 Ext121	3017568368	clusaquen@movilidadbogota.gov.co	8:00 AM - 4:30 PM
2	Chapinero	KR 13 # 54 - 74	3 48 62 00	3006784966	clchapinero@movilidadbogota.gov.co	8:00 AM - 4:30 PM
3	Santa Fe	CALLE 21 # 5-74 Alcaldía local tercer piso	3821640 - 3374232 - 3821669	3006785157	clsantafe@movilidadbogota.gov.co	8:00 AM - 4:30 PM



4	San Cristóbal	AV. Primera de Mayo # 1-40 SUR	3636660 Ext. 227	3006785066	clsancristobal@movilidadbogota.gov.co	7:00 AM - 4:30 PM
5	Usme	CL 137 C SUR # 13-37 Usme Centro	7708301	3006784875	clusme@movilidadbogota.gov.co	7:00 AM - 4:30 PM
6	Tunjuelito	Calle 51 Sur # 7 - 35 (Barrio Abraham Lincoln) alcaldía local	7695311 Ext. 148	3017568525	cltunjuelito@movilidadbogota.gov.co	7:00 AM - 4:30 PM
7	Bosa	KR 80K # 61-28 Sur segundo piso casa de la participación	_____	3006785093	clbosa@movilidadbogota.gov.co	7:00 AM - 4:30 PM
8	Kennedy	TV 78 K # 41 A - 04 Sur	4481400 Ext 194	3006785092	clkennedy@movilidadbogota.gov.co	7:00 AM - 4:30 PM
9	Fontibón	CL 18 # 99 - 02	2670114 /2678134 Ext 100	3017568806	clfontibon@movilidadbogota.gov.co	7:00 AM - 4:30 PM
10	Engativá	CL 71 # 73A - 44 piso 3 ala Sur	_____	3017568479	clengativa@movilidadbogota.gov.co	8:00 AM - 4:30 PM
11	Suba	CL 146 # 90 - 26 casa del deporte	_____	3017568626	clsuba@movilidadbogota.gov.co	8:00 AM - 4:30 PM
12	Barrios Unidos	CL 74 A # 63-04 piso 2	2258580	3017568385	clbarriosunidos@movilidadbogota.gov.co	7:00 AM - 4:30 PM
13	Teusaquillo	CL 39 B # 19 - 46	2870094	3017568461	clteusaquillo@movilidadbogota.gov.co	8:00 AM - 4:30 PM
14	Mártires	KR 19 B # 23 - 90 JAL	_____	3006784973	clmartiressumapaz@movilidadbogota.gov.co	8:00 AM - 4:30 PM
15	Antonio Nariño	CL 17 Sur # 18-49 piso 6	3730222 Ext 135	3006785047	clantonionarino@movilidadbogota.gov.co	7:00 AM - 4:30 PM
16	Puente Aranda	KR 31D # 4 - 05	3648460	3017568622	clpuentearanda@movilidadbogota.gov.co	8:00 AM - 4:30 PM
17	Candelaria	KR 8 # 6 B 36	3416009 - 3410261	3003961149	clcandelaria@movilidadbogota.gov.co	8:00 AM - 4:30 PM
18	Rafael Uribe Uribe	CL 32 SUR # 23-62	366 00 07 Ext 103	3016784967	clrafaeluribe@movilidadbogota.gov.co	8:00 AM - 4:30 PM
19	Ciudad Bolívar	KR 73 # 59 - 12 Sur	7799280 Ext 234	3017566264	clciudadbolivar@movilidadbogota.gov.co	8:00 AM - 4:30 PM
20	Sumapaz	KR 19 B # 23 - 90 JAL	7708301	3006784973	clmartiressumapaz@movilidadbogota.gov.co	8:00 AM - 4:30 PM

Fuente: Secretaría Distrital De Movilidad. Dirección De Servicio al Ciudadano. 2018

Dichas acciones serán acompañadas por los diferentes procesos de la Secretaría Distrital de Movilidad y las entidades adscritas y vinculadas con el fin de impulsar la participación ciudadana en temas de movilidad a nivel local y distrital.

Adicionalmente la Entidad a través de la implementación de este Plan Institucional de Participación, obtendrá resultados favorables al desarrollo de la Política pública de participación y al Sistema Distrital de Participación.

4 MARCO NORMATIVO

Es importante tener en cuenta que la Constitución Política de 1991 dio la posibilidad a todos los ciudadanos de participar en el control de la gestión pública, determinando la participación en la planeación, el seguimiento y la vigilancia de los resultados (Art 270 de la CP). Es importante mencionar que la normatividad referente a este documento se ve reflejada en la matriz de lo legal que tiene dispuesta la Secretaría Distrital de Movilidad.

5 CONCEPTOS

A continuación, se mencionan algunos de los conceptos, que orientan el quehacer en el tema de la participación ciudadana. Para consultar conceptos adicionales, se puede remitir al glosario de la entidad, el cual se encuentra en la intranet o en la página web.

Plan Maestro de Movilidad: Carta de navegación de la administración distrital que establece programas, proyectos y metas a corto, mediano y largo plazo dando respuesta a las necesidades de movilidad en el Distrito Capital.

Código Nacional de Tránsito: Documento que unifica directrices legales en temas de tránsito en todo el territorio de la república.

Gestión Institucional: Son los esfuerzos para canalizar las inquietudes y las problemáticas que se tramiten ante la Entidad.

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. Adela Cortina (2000) aborda el concepto como la integración de un estatus legal, conjunto de derechos, un status moral, conjunto de responsabilidades y una identidad por medio de la cual la persona se sabe y siente perteneciente a la sociedad.

Grupos de interés: Son actores interesados en temas de movilidad, tales como líderes comunitarios, organizaciones, asociaciones de vecinos, comités, grupos, poblaciones, entre otros.

Enfoque diferencial: Método de análisis y guía para la acción como lectura de una realidad que pretende hacer visible una atención integral e incluyente como un derecho de la población.

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.

Formación: Nivel de conocimiento de alguien sobre un área determinada.

Espacios de participación: Son escenarios, en donde se reúne un colectivo de personas, para dialogar e intercambiar saberes en temas específicos.

Participación: Se constituye como un derecho fundamental, y desde esta perspectiva es un deber de los ciudadanos consagrado en la Constitución Política de 1991, que permite la creación y fortalecimiento del tejido social, fortalece las relaciones sociales y la organización social para el mejoramiento de la calidad de vida. (Constitución Política de Colombia, 1991).

Territorio: El territorio es el espacio delimitado por grupos de personas políticos o administrativos, los cuales tienen formas de organización.

Autoridad Local: Máximo representante en el territorio.

Servicio al Ciudadano: En la Administración Distrital entendemos el servicio al ciudadano(a) como nuestra razón de ser. Los ciudadanos y ciudadanas son el eje de la gestión pública y todos y cada uno de nuestros esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo. (Manual de Servicio al Ciudadano, 2005).

Plan Institucional de Participación: Documento base en donde se define los lineamientos en materia de participación para la Secretaría Distrital de Movilidad.

Centros Locales de Movilidad: Puntos de contacto y atención al ciudadano, que representan la presencia institucional de la Secretaría Distrital de Movilidad en cada una de las localidades de la ciudad. El trabajo que se desarrolla de manera diaria en los CLM se dirige al fortalecimiento de las acciones y visibilidad en el territorio, a partir de la cooperación e interacción con la ciudadanía, y así generar estrategias de participación que conlleven al mejoramiento y la garantía del derecho a la movilidad.

Equipo Centros Locales de Movilidad: Grupo de talento humano, dedicado a la atención ciudadana en temas de movilidad y al fortalecimiento de la participación en los territorios.

Gestor de movilidad: Es un profesional con capacidad social, que lidera el Centro Local de Movilidad en temas de participación en el territorio.

Orientador de gestión local: Apoyo principal del Gestor Local de Movilidad para orientar y ejecutar acciones que promuevan la participación ciudadana en temas de movilidad.

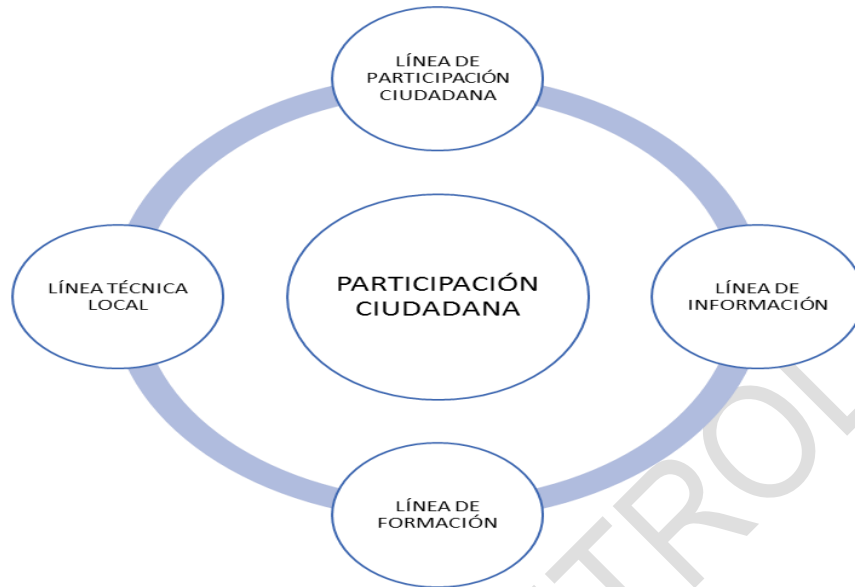
Apoyo técnico local: Servicio que se presta de manera técnica a los Centros Locales de Movilidad, para orientar a las Autoridades Locales y a la comunidad del territorio en temas técnicos tales como señalización, semaforización, PMT, entre otros.

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 el desarrollo en las agendas de movilidad.

6 ESTRATEGIAS HACIA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Se plantean una serie de acciones, traducidas en líneas, las cuales promueven la participación ciudadana, a nivel institucional o local. Dichas acciones posibilitan el fortalecimiento de las capacidades de los ciudadanos y las ciudadanas en temas relacionados con la movilidad en Bogotá, además, contribuyen a los objetivos propuestos en el Plan Institucional de Participación Ciudadana. Lo anterior basado en el Decreto Nacional 2623 de 2009 donde para fomentar el fortalecimiento institucional se promueven la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio, así como fortalecer los canales de atención a la ciudadanía. Se debe tener presente que quienes ejecutan las estrategias planteadas son los Centros Locales de Movilidad, junto con el equipo de trabajo que los conforman.

GRÁFICA 1 LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Fuente: Secretaría Distrital De Movilidad. Dirección De Servicio al Ciudadano. 2018

6.1 Línea Estratégica de Participación Ciudadana

Desde los Centros Locales de Movilidad, la participación se constituye como un derecho fundamental, y desde esta perspectiva es un deber de los ciudadanos consagrado en la Constitución Política de 1991, que permite la creación y fortalecimiento del tejido social, fortalece las relaciones sociales y la organización social para el mejoramiento de la calidad de vida. *“La participación ciudadana busca estimular el ejercicio de la ciudadanía activa, es decir, la posibilidad de que los ciudadanos y las ciudadanas, (...) ejerzan sus derechos políticos y participen (...) en el mejoramiento directo de su calidad de vida. La participación será un medio; la ciudadanía activa y el disfrute de una vida digna en la ciudad, el fin”.* (Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal. 2007)

La participación ciudadana es fundamental, en el sentido que significa que la comunidad hace efectivo su derecho a la participación para desarrollar y ejercer la capacidad de gestión, incidencia, resolución de problemáticas y control social en los procesos de planeación e implementación de las acciones encaminadas hacia la movilidad en la ciudad, contribuyendo a la conformación del sentido de pertenencia y de una construcción colectiva de lo público.

GRÁFICA 2 ACCIONES DE LA LÍNEA ESTRATÉGICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Fuente: Secretaría Distrital De Movilidad. Dirección De Servicio al Ciudadano. 2018

En este marco se desarrollan las siguientes acciones:

6.1.1 Encuentros Comunitarios:

6.1.1.1 Definición:

Los encuentros comunitarios son definidos como espacios de reunión entre miembros de una comunidad (barrio, UPZ, conjunto, empresa, sector) o población (jóvenes, adultos, mujeres, adultos mayores, personas en condición de discapacidad o grupos LGBTI) con la Secretaría Distrital de Movilidad, representada por el Centro Local de Movilidad.

Este espacio se desarrolla alrededor de unas necesidades manifiestas por la comunidad que no se relacionan exclusivamente con una problemática, sino también con un deseo de mantener una situación específica. Para recoger las necesidades planteadas, se organizan unos compromisos, traducidos en agendas participativas, con la comunidad que permita en el corto, mediano o largo plazo, gestionar acciones encaminadas a la mitigación de las situaciones planteadas. Estos encuentros pueden desarrollarse con miembros de otras instituciones bajo el carácter de convocantes o convocados.

6.1.1.2 Descripción de la acción:

Para llevar a cabo un encuentro comunitario es necesario:

- Realizar la convocatoria ciudadana o asistir invitados por otra institución.
- Definir un espacio adecuado para la reunión con la comunidad
- Identificar los temas que se desea abordar con la comunidad; determinando si es factible la presencia de apoyo técnico para dar respuestas inmediatas o informar sobre las acciones adelantadas por la Secretaría Distrital de Movilidad en el sector.
- Para iniciar el encuentro, se debe contar con un mínimo de 5 asistentes, donde se puede contar con la presencia de asociaciones de vecinos, líderes comunitarios o comunidad en general.
- Realizar una introducción corta sobre el objetivo del encuentro y exponer de forma breve la metodología del mismo.
- Abrir un espacio, donde la comunidad presente los temas o necesidades que quiere abordar en temas relacionados con movilidad, delimitando el tiempo de la participación lo que proporciona orden y eficacia en la reunión, en tanto se permite la discusión constructiva.
- Establecer junto con la comunidad, las actividades, traducidas en compromisos, que pueden dar respuesta a las necesidades planteadas, fijando actividades, tiempos de ejecución y responsables.
- Concertar espacios para el seguimiento de los compromisos.

6.1.1.3 Responsable

Los responsables de llevar a cabo la acción son los equipos de los Centros Locales de Movilidad - Profesionales Sector Movilidad

6.1.1.4 Medición

- Número de Encuentros Comunitarios de acuerdo con la meta establecida en el cronograma.

- Número de Ciudadanos Atendidos en Encuentros Comunitarios de acuerdo con la meta establecida en el cronograma.

6.1.1.5 Documentos generados y registros de la actividad

- [PA01-PR01-F02 FORMATO ACTA DE REUNION](#)
- [PM05-PR02-F01 FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA CLM](#)
- [PM05-PR02-F02 FORMATO INFORME DEL CENTRO LOCAL DE MOVILIDAD](#)
- [PM05-PR02-F03 FORMATO DE DATOS Y AGENDA LOCAL DEL CENTRO LOCAL DE MOVILIDAD](#)
- [REGISTRO FOTOGRÁFICO](#)

6.1.2 Comisiones de Movilidad (CM):

6.1.2.1 Definición:

Las Comisiones de Movilidad (CM) son instancias de participación de carácter interinstitucional y comunitario, integradas por entidades y sociedad civil vinculadas a las localidades, interesadas y comprometidas en la dinamización, organización y apoyo de actividades que promuevan la cultura vial en las localidades. La comisión trabaja para aunar esfuerzos tendientes a mejorar las condiciones de movilidad y seguridad vial a los diferentes actores de la vía, especialmente los más vulnerables (peatones, ciclistas y transporte escolar), por lo que tendrá en cuenta la política del Plan Maestro de Movilidad y el Plan de Desarrollo del cuatrienio.

El grupo de ciudadanos que la conforme, deberá buscar soluciones sostenibles para problemáticas de movilidad, ocupándose del conocimiento de políticas públicas y temáticas afines y en la aplicación de planes de acción, con el objetivo de contribuir al mejoramiento de la movilidad en la localidad, desde principios de corresponsabilidad, planeación, sostenibilidad, participación y cultura ciudadana.

Las CM tienen en cuenta la Ley 1757 de 2015, la cual afirma que se deben *“promover ejercicios de control social como procesos permanentes que promuevan, en lenguajes comprensibles, la interlocución y evaluación de la gestión pública de acuerdo con los intereses ciudadanos”* además, están basadas en el control social, teniendo en cuenta el control como un derecho y un deber de los ciudadanos a participar individual o colectivamente en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados.

6.1.2.2 Descripción de la acción:

Se busca realizar un trabajo participativo a través de la conformación y/o fortalecimiento de Comisiones de Movilidad. Los miembros de la comisión son personas que se interesan por las dinámicas de movilidad en la localidad y aportan propuestas para el abordaje de éstas en el sector.

Pueden conformarse de diferentes formas y de este modo pueden ser clasificados en cuatro tipos según la dinámica de conformación:

- Comisión conformada a través de Juntas de Acción Comunal.
- Comisión conformada con líderes comunitarios.
- Autoridad Local por acuerdo administrativo.
- Grupos de interés.

La conformación de las diferentes CM y su dinámica interna corresponde a las características de las localidades, territorios y dinámicas que se presentan en las comunidades.

Las Comisiones realizan reuniones mensuales en las que se establecen acciones participativas y se hace seguimiento a los compromisos pactados en las discusiones sobre temas de Movilidad. En cada sesión se elabora un acta que evidencia, de manera cronológica el trabajo de conformación o fortalecimiento desarrollado en la comisión.

6.1.2.3 Responsable

Los responsables de llevar a cabo la acción son los equipos de los Centros Locales de Movilidad - Profesionales Sector Movilidad.

6.1.2.4 Medición

- Número de Reuniones de Comisión realizadas de acuerdo con la meta establecida en el cronograma.
- Número de Ciudadanos Atendidos en Reuniones de Comisión de acuerdo con la meta establecida en el cronograma

6.1.2.5 Documentos generados y registros de la actividad

- [PA01-PR01-F02 FORMATO ACTA DE REUNION](#)
- [PM05-PR02-F01 FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA CLM](#)
- [PM05-PR02-F02 FORMATO INFORME DEL CENTRO LOCAL DE MOVILIDAD](#)

- [PM05-PR02-F03 FORMATO DE DATOS Y AGENDA LOCAL DEL CENTRO LOCAL DE MOVILIDAD](#)
- [REGISTRO FOTOGRÁFICO](#)

6.1.3 Reuniones interinstitucionales:

6.1.3.1 Definición:

Son instancias de participación, convocadas por la Administración Distrital de acuerdo con la normatividad de los diferentes espacios de participación institucional, a las cuales los Centros Locales de Movilidad asisten y participan con el objetivo de contribuir al mejoramiento de la movilidad en la localidad. Hay reuniones que no tienen asistencia obligatoria, pero que, si son convocados por la Administración Local, los Centros Locales de Movilidad asisten como invitados.

Los espacios de asistencia de los Centros Locales de Movilidad 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 de entornos escolares.
- Sesiones JAL
- Otros espacios de participación direccionados por la administración distrital.

La asistencia a estas reuniones puede ser de carácter ordinario y extraordinario de acuerdo con la convocatoria que realicen las secretarías técnicas de los mismos. Estas reuniones pueden derivar compromisos, según el plan de acción de cada escenario o de acuerdo con las actividades que, en la mayoría de las veces, involucran una intervención comunitaria.

6.1.3.2 Responsable

Los responsables de llevar a cabo la acción son los equipos de los Centros Locales de Movilidad - Profesionales Sector Movilidad

6.1.3.3 Medición

- Número de Reuniones Interinstitucionales con asistencia de los CLM

6.1.3.4 Documentos generados y registros de la actividad

- [PA01-PR01-F02 FORMATO ACTA DE REUNION](#)
- [PM05-PR02-F01 FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA CLM](#)
- [PM05-PR02-F02 FORMATO INFORME DEL CENTRO LOCAL DE MOVILIDAD](#)
- [PM05-PR02-F03 FORMATO DE DATOS Y AGENDA LOCAL DEL CENTRO LOCAL DE MOVILIDAD](#)
- [REGISTRO FOTOGRÁFICO](#)

6.1.4 Reuniones de Participación con la comunidad:

6.1.4.1 Definición:

Son las reuniones convocadas por los Centros Locales de Movilidad o por la comunidad; cuentan con la asistencia de una o más personas. En estos espacios se tratan temas puntuales de movilidad focalizados en el territorio, que incluyen acciones de información, técnicas y de formación que pueden programarse de manera inmediata o al mediano y largo plazo.

6.1.4.2 Responsable

Los responsables de llevar a cabo la acción son los equipos de los Centros Locales de Movilidad - Profesionales Sector Movilidad.

6.1.4.3 Medición

- Número de Reuniones de Participación realizadas
- Número de Ciudadanos Atendidos en Reuniones de Participación, de acuerdo con la meta establecida en el cronograma.

6.1.4.4 Documentos generados y registros de la actividad

- [PA01-PR01-F02 FORMATO ACTA DE REUNION](#)
- [PM05-PR02-F01 FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA CLM](#)
- [PM05-PR02-F02 FORMATO INFORME DEL CENTRO LOCAL DE MOVILIDAD](#)
- [PM05-PR02-F03 FORMATO DE DATOS Y AGENDA LOCAL DEL CENTRO LOCAL DE MOVILIDAD](#)
- [REGISTRO FOTOGRÁFICO](#)

6.1.5 Procesos de intervención comunitaria con enfoque local:

6.1.5.1 Definición:

Son proyectos formulados y ejecutados por los Centros Locales de Movilidad a partir de una problemática identificada en el territorio. El proceso busca que dicha problemática sea intervenida por medio de unas acciones focalizadas en la comunidad que se ve afectada. Las acciones de intervención, son las que están propuestas en el Protocolo de Participación ciudadana, como jornadas lúdico-pedagógicas, talleres, jornadas informativas, encuentros comunitarios, entre otros; incidiendo en las dinámicas sociales del territorio.

6.1.5.2 Descripción de la acción:

Para desarrollar y presentar el proceso de intervención comunitario es necesario que contenga:

Portada: El documento debe tener una portada, donde se indique el nombre del proceso, los gestores y orientadores que participaron en su elaboración, el centro local que elabora el proceso y la fecha.

- **Introducción:** realizar la presentación y contextualización del proceso desarrollado.
- **Justificación:** Corta descripción de la importancia del proceso en el territorio. Debe justificarse que se busca con ello y porque es la mejor alternativa frente a la problemática que se está presentando.
- **Objetivo:** Se describe lo que se quiere alcanzar con el desarrollo del proceso y este debe estar redactado en infinitivo. Se debe tener precaución de no presentar dos objetivos en uno.
- **Diagnóstico:** Se debe realizar la identificación y presentación de la problemática y los actores que están involucrados en esas dinámicas.
- **Georreferenciación:** Se debe delimitar la zona en la que se presenta la problemática, presentando sus principales características y su ubicación en el mapa del territorio.
- **Población Participante:** Cantidad de ciudadanos que intervienen en la formulación e implementación del proceso participativo
- **Población beneficiada:** describe las características del grupo poblacional con el que se trabajará e impactará con el proceso.

- **Metodología:** Se especifican paso a paso las acciones técnicas formativas, informativas y de participación que se desarrollarán a través del proceso. Se debe especificar en cada acción realizada, la metodología realizada.
- **Metas:** Describe una a una las actividades a desarrollar en el proceso, que aportan a la solución de la problemática planteada, explicando cómo cada actividad aporta a la solución.
- **Indicador:** Es la medida, para establecer el impacto del proceso a desarrollar.
- **Cronograma:** es la serie de actividades fijadas en un término de tiempo específico. Indicar las actividades que se realizaron, de acuerdo con cada semana del mes
- **Matriz de etapa de ejecución y seguimiento:** la matriz debe presentar la relación de las acciones realizadas, la fecha en la que se realizó, teniendo en cuenta un orden cronológico, la cantidad de personas atendidas por acción, los resultados de la acción y la fuente de verificación.
- **Conclusiones y recomendaciones:** se realiza un cierre del proceso, realizando una evaluación general de las acciones realizadas y como éstas contribuyeron a solucionar la problemática tratada. Así mismo, se indican recomendaciones para mantener la sostenibilidad del proceso.
- **Anexos:** Adjuntar actas con las evidencias fotográficas de cada actividad, de acuerdo con el orden de la fecha de ejecución. Importante no reportar actas originales sino copias.

6.1.5.3 Medición

- Número de Procesos de Intervención formulados e implementados de acuerdo con la meta establecida en el cronograma.
- Número de Ciudadanos Participantes en Proceso de Intervención de acuerdo con la meta establecida en el cronograma.

6.1.5.4 Documentos generados y registros de la actividad

- [PA01-PR01-F02 FORMATO ACTA DE REUNION](#)
- [PM05-PR02-F01 FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA CLM](#)
- [PM05-PR02-F02 FORMATO INFORME DEL CENTRO LOCAL DE MOVILIDAD](#)
- [PM05-PR02-F03 FORMATO DE DATOS Y AGENDA LOCAL DEL CENTRO LOCAL DE MOVILIDAD](#)
- [REGISTRO FOTOGRÁFICO](#)
- [INFORME PROCESO DE INTERVENCIÓN COMUNITARIA](#)

6.1.6 Audiencia Pública:

6.1.6.1 Definición:

Las audiencias públicas participativas son un mecanismo de rendición de cuentas convocado y organizado por el Centro Local de Movilidad, en donde las entidades del sector de movilidad presentan, explican y evalúan los resultados de la gestión realizada, ante los ciudadanos, la sociedad civil y otras entidades públicas; a partir de la promoción del diálogo, con base en la Ley 1757 del 2015. Los asistentes tienen la posibilidad de expresar sus opiniones, aclarar dudas; lo anterior de acuerdo con lo mencionado en el 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. El citado decreto indica que los procesos de Audiencia Pública en todos los niveles de la administración pública son garantía del principio de publicidad y de transparencia que deben regir las actuaciones de los servidores públicos.

- Las Audiencias Públicas pueden articularse con las entidades adscritas del sector y la Administración Local.
- El alcance de la Audiencia inicia con la organización de la Audiencia Pública y finaliza con la elaboración del informe y el direccionamiento y seguimiento a las preguntas que no obtuvieron respuesta durante la sesión.

6.1.6.2 Descripción de la acción:

Para la organización de la audiencia pública se deben seguir los siguientes parámetros de acuerdo con los diferentes momentos identificados.

- **Antes de la Audiencia**

Para el desarrollo de la audiencia se deben llevar a cabo las siguientes etapas:

Etapas de Alistamiento: El Equipo del Centro Local de Movilidad caracterizará las partes interesadas, e identificará, recopilará y sistematizará la información que se proyecta para entregar a la ciudadanía.

Capacitación: Jornada de formación sobre participación ciudadana y audiencia de rendición de cuentas a servidores públicos.

Publicación de información: Elaborar, difundir y explicar el informe de rendición de cuentas teniendo en cuenta el público asistente, seleccionando las temáticas a desarrollar con base en los intereses de la comunidad.

Diálogo Ciudadano: Estrategias virtuales y presenciales de interacción entre la administración territorial y los ciudadanos, previas a la audiencia pública como diálogos sectoriales y Bogotá abierta.

Audiencia Pública: Convocar y preparar el evento de rendición de cuentas (promoción audiencia logística y temáticas). Se debe establecer la fecha de la audiencia con anticipación. Tener en cuenta un tiempo mínimo de 15 días para la invitación de los directivos de las dependencias requeridos en la audiencia y concertar la fecha con la comunidad para garantizar un máximo de participación.

La convocatoria debe realizarse a través de los siguientes medios: Bases de datos, carteleras, medios de comunicación locales, contactos con Juntas de Acción Comunal, oficios, herramientas tecnológicas de la Entidad, correos electrónicos, talleres, jornadas informativas, entre otros.

Es fundamental involucrar a los líderes y consejos locales de participación ciudadana que tienen incidencia en el territorio, por lo que es fundamental convocar el Consejo de sabios y sabias, el Consejo Consultivo LGTBI, Consejo de seguridad para las mujeres, el Comité Operativo Local de Mujer y Género, Consejo Consultivo de niños y niñas, Consejo Consultivo de Mujeres, personeros de los colegios y demás consejos que estén conformados en la localidad.

Durante la Audiencia: En las audiencias de rendición de cuentas en las localidades, por parte de los Centros Locales de Movilidad, se presenta la Política y Objetivos de la calidad y se informa a la ciudadanía sobre la gestión y avances de los proyectos de impacto del Sector, en pro de aumentar la satisfacción de los usuarios. La duración de la audiencia es de máximo de 4 horas. Se deben tener las siguientes recomendaciones para dar inicio:

- Introducción al espacio, saludo y contextualización de los objetivos.
- Presentación de los invitados de la mesa principal.
- Presentación del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano de la SDM.
- Socialización del reglamento para el desarrollo de la Audiencia Pública

Al inicio de la Audiencia Pública se entregará a cada persona el formato de remisión de inquietudes.

Todas las intervenciones y preguntas serán documentadas y a las que no se pueda dar respuesta en el desarrollo de la audiencia se responderán en un máximo de quince (15) días con posterioridad a la misma.

Difundir y/o socializar el Plan Institucional de Participación (PIP)

Teniendo en cuenta el objetivo de la audiencia pública se presentará el tema específico sobre el cual se socializarán resultados.

El gestor realizará el cierre del espacio dando agradecimiento a la comunidad concluyendo sobre la importancia de la participación activa en este proceso, aclarará que a las preguntas pendientes se les dará respuesta en un término de 15 días por el competente.

Se deberán recoger los formatos de preguntas diligenciados al finalizar las Intervenciones de las entidades. El formato de preguntas será el siguiente:

Seguimiento: Recopilar, sistematizar y evaluar resultados del proceso de rendición de cuentas, difundirlos a los asistentes a la audiencia y al público en general.

- **Después de la Audiencia**

Posterior al desarrollo de la audiencia pública, se debe tener en cuenta la elaboración de un informe que reúna las siguientes evidencias:

- Listados de asistencia de la comunidad (en formato del CLM o de la entidad con la que se haga de manera conjunta)
- Acta del CLM
- Registro fotográfico
- Modelo de registro de preguntas
- Se debe dar trámite a las inquietudes manifestadas por los ciudadanos y respuesta; si el tema es de competencia de otra entidad se deberá remitir dentro de los tres (3) días siguientes a la realización de la audiencia a través de oficio con copia al ciudadano que la diligenció.

El informe deberá ser enviado por el gestor al líder del equipo de los Centros Locales de Movilidad en un tiempo no superior a los 15 días hábiles después de ejecutada la acción.

6.1.6.3 Medición

- Número de Audiencias Públicas realizadas de acuerdo con la meta establecida en el cronograma de trabajo.
- Número de Ciudadanos atendidos en Audiencia Pública, de acuerdo con la meta establecida en el cronograma de trabajo.

6.1.6.4 Documentos o Registros

- [PA01-PR01-F02 FORMATO ACTA DE REUNION](#)
- [PM05-PR02-F01 FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA CLM](#)
- [PM05-PR02-F02 FORMATO INFORME DEL CENTRO LOCAL DE MOVILIDAD](#)
- [PM05-PR02-F03 FORMATO DE DATOS Y AGENDA LOCAL DEL CENTRO LOCAL DE MOVILIDAD](#)
- [REGISTRO FOTOGRÁFICO](#)
- [INFORME AUDIENCIA PUBLICA](#)

6.1.7 Buzón de sugerencias:

6.1.7.1 Definición:

Es un medio de recepción que recoge sugerencias, quejas y reclamaciones que tiene la comunidad en temas relacionados con la movilidad.

6.1.7.2 Medición

- Número de PQRS recibidas y atendidas por el CLM

6.1.7.3 Documentos generados y registros de la actividad

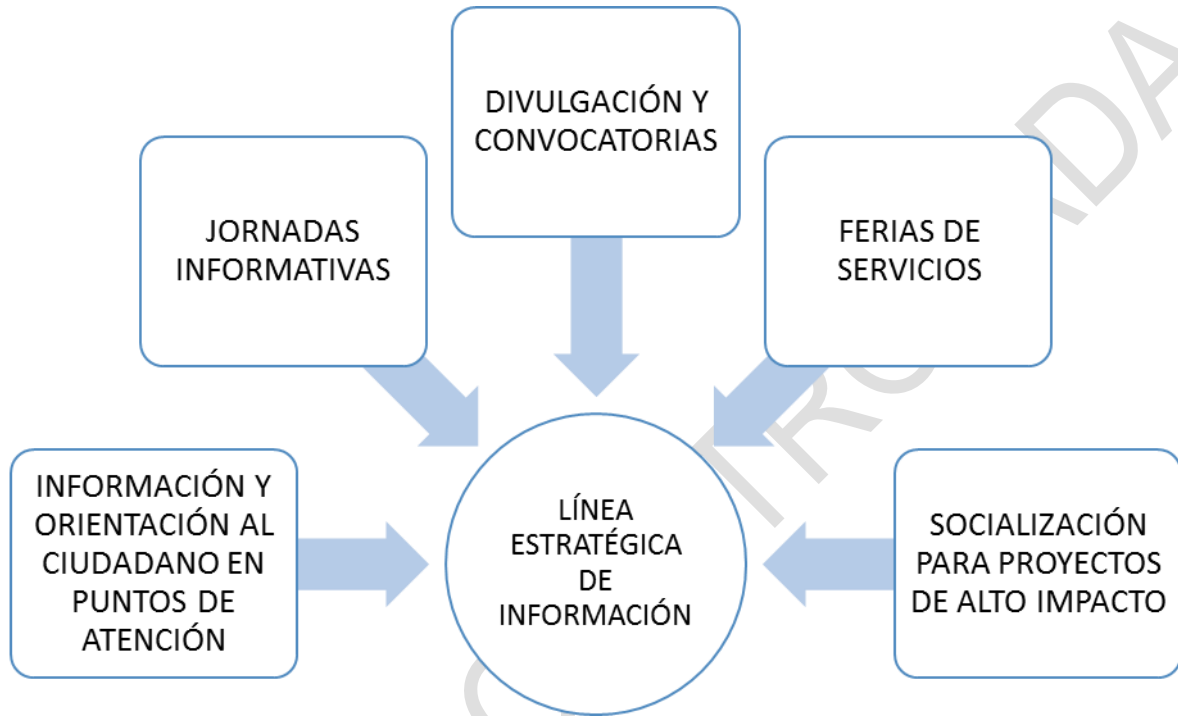
- [PM05-PR02-F02 FORMATO INFORME DEL CENTRO LOCAL DE MOVILIDAD](#)
- [PM05-PR02-F03 FORMATO DE DATOS Y AGENDA LOCAL DEL CENTRO LOCAL DE MOVILIDAD.](#)
- [PM05-PR01-F06 FORMATO DE RADICACIÓN PQRS](#)

6.2 Línea Estratégica de Información

Esta estrategia hace referencia a las acciones que tienen como propósito informar, comunicar y orientar a la comunidad acerca de los temas y servicios prestados por el sector movilidad, con el fin de garantizar una oportuna atención a los ciudadanos en los puntos descentralizados que tiene la Secretaría de Movilidad en las diferentes localidades de la ciudad de Bogotá D.C. Tiene el respaldo de la Ley 1712 de 2014, donde el objeto es regular el derecho de acceso a la información pública, pues toda persona tiene el derecho fundamental de acceso a la información, toda persona puede

conocer sobre la existencia y acceder a la información pública. A continuación, se definen las acciones de esta línea:

GRÁFICA 3 LÍNEA ESTRATÉGICA DE INFORMACIÓN



Fuente: Secretaría Distrital De Movilidad. Dirección De Servicio Al Ciudadano. 2018

6.2.1 Información y orientación al ciudadano en Puntos de Atención:

6.2.1.1 Definición:

Es un espacio de interacción, donde se desarrollan trámites a las diferentes solicitudes, requerimientos y servicios, garantizando el derecho de acceso a la información a la comunidad o autoridades locales; así mismo se cuenta con un equipo de trabajo cualificado, que brinda respuestas oportunas, integrales y de calidad a las diferentes solicitudes. El servicio al ciudadano en los puntos de atención, se debe caracterizar por los principios básicos del Decreto 197 de 2014 de atención a la ciudadanía, como un trato cálido y amable, respetuoso, digno y humano, rápido, efectivo y confiable. Es un canal presencial de servicio, por lo que se incorpora en cada Centro Local de Movilidad la perspectiva territorial, orientada desde las necesidades territoriales de servicio y la infraestructura con que cuenta el Sistema Distrital. El espacio cuenta con el apoyo de herramientas tecnológicas.

El espacio destinado para desarrollar esta actividad es el Centro Local de Movilidad que cuenta con el apoyo de herramientas tecnológicas. La atención se debe prestar el primer día hábil de cada semana y cuando el equipo del CLM no presente actividad o compromisos programados con la Comunidad. Para la ubicación de cada Centro Local de Movilidad, se tendrán en cuenta la movilidad, los tiempos de desplazamiento de la comunidad, los horarios de atención; esto con el fin de mejorar el acceso a los servicios por parte de los ciudadanos.

6.2.1.2 Responsable

Los responsables de llevar a cabo la acción son los equipos de los Centros Locales de Movilidad - Profesionales Sector Movilidad

6.2.1.3 Medición

- Número de días de atención en Centros Locales de Movilidad, de acuerdo con la meta establecida en el cronograma.
- Número de Ciudadanos atendidos en Punto de Atención, de acuerdo con la meta establecida en el cronograma.

6.2.1.4 Documentos generados y registros de la actividad

- [PM05-PR02-F01 FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA CLM](#)
- [PM05-PR02-F02 FORMATO INFORME DEL CENTRO LOCAL DE MOVILIDAD](#)
- [PM05-PR02-F03 FORMATO DE DATOS Y AGENDA LOCAL DEL CENTRO LOCAL DE MOVILIDAD](#)
- [PM05- PR01- F06 FORMATO DE RADICACIÓN PQRS](#)

6.2.2 Jornadas Informativas:

6.2.2.1 Definición:

Los equipos del Centro Local de Movilidad realizan jornadas en el territorio donde comunican y se sensibiliza voz a voz a la comunidad sobre información que impacta la movilidad en su zona de influencia directa. La información puede ser de carácter normativo como zonas de prohibido parquear o temas de seguridad vial. O de carácter informativo como: cierres viales, desvío rutas, parqueaderos, proyectos piloto, entre otras. Estas jornadas siempre van acompañadas de material pedagógico y de listados de asistencia, donde se asegura que cada información le llega a cada ciudadano, garantizando su derecho a la información.

6.2.2.2 Responsable

Los responsables de llevar a cabo la acción son los equipos de los Centros Locales de Movilidad - Profesionales Sector Movilidad.

6.2.2.3 Medición

- Número de Jornadas Informativas realizadas.
- Número de Ciudadanos Informados, de acuerdo con la meta establecida en el cronograma.

6.2.2.4 Documentos generados y registros de la actividad

6.2.2.5 Documentos o Registros

- [PM05-PR02-F01 FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA CLM](#)
- [PA01-PR01-F02 FORMATO ACTA DE REUNION](#)
- [PM05-PR02-F02 FORMATO INFORME DEL CENTRO LOCAL DE MOVILIDAD](#)
- [PM05-PR02-F03 FORMATO DE DATOS Y AGENDA LOCAL DEL CENTRO LOCAL DE MOVILIDAD](#)
- [MEMORANDO CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS. CUANDO LAS JORNADAS SON SOLICITADAS POR OTRAS DEPENDENCIAS DE LA SDM](#)
- [REGISTRO FOTOGRÁFICO](#)

6.2.3 Divulgación y Convocatorias:

6.2.3.1 Definición:

El Centro Local de Movilidad socializa en puntos estratégicos de cada localidad y en la Secretaría Distrital de Movilidad información relevante, que tiene impacto en las comunidades, como los servicios a los que puede acceder la ciudadanía en la misma secretaría o citaciones a audiencias públicas o reuniones de socialización. Éstas divulgaciones y convocatorias se realizan por medio de herramientas tecnológicas como los canales virtuales, canales presenciales de reproducción masiva impresas. Esta acción está basada en el principio de la divulgación proactiva de la información, teniendo en cuenta el deber de promover y generar una cultura de transparencia,

publicando y divulgando la información relacionada con la movilidad de la ciudad, de forma rutinaria, actualizada, accesible y comprensible.

6.2.3.2 Responsable

Los responsables de llevar a cabo la acción son los equipos de los Centros Locales de Movilidad - Profesionales Sector Movilidad

6.2.3.3 Medición

- Número de Divulgaciones o Convocatorias realizadas

6.2.3.4 Documentos generados y registros de la actividad

- [PA01-PR01-F02 FORMATO ACTA DE REUNION](#)
- [PM05-PR02-F02 FORMATO INFORME DEL CENTRO LOCAL DE MOVILIDAD](#)
- [PM05-PR02-F03 FORMATO DE DATOS Y AGENDA LOCAL DEL CENTRO LOCAL DE MOVILIDAD](#)
- [REGISTRO FOTOGRÁFICO](#)
- [PANTALLAZOS, CUÑAS DE PIEZAS COMUNICACIONALES](#)
- [CORREO ELECTRÓNICO](#)

6.2.4 Feria de Servicios:

6.2.4.1 Definición:

Espacio en el cual se presenta el portafolio de servicios de la Entidad facilitando el acceso de la comunidad a los mismos. En estas ferias suelen estar presentes otras instituciones de la administración local y al Centro Local de Movilidad puede asistir como convocado o convocante.

6.2.4.2 Responsable

Los responsables de llevar a cabo la acción son los equipos de los Centros Locales de Movilidad - Profesionales Sector Movilidad.

6.2.4.3 Medición

- Número de Ferias de Servicio con asistencia de los CLM.

- Número de Ciudadanos atendidos en Ferias de Servicio, de acuerdo con la meta establecida en el cronograma.

6.2.4.4 Documentos generados y registros de la actividad

- [PM05-PR02-F01 FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA CLM](#)
- [PA01-PR01-F02 FORMATO ACTA DE REUNION](#)
- [PM05-PR02-F02 FORMATO INFORME DEL CENTRO LOCAL DE MOVILIDAD](#)
- [PM05-PR02-F03 FORMATO DE DATOS Y AGENDA LOCAL DEL CENTRO LOCAL DE MOVILIDAD](#)
- [REGISTRO FOTOGRÁFICO](#)

6.2.5 Socialización para Proyectos de Alto Impacto:

6.2.5.1 Definición:

Gestión que tiene como finalidad dar a conocer las medidas a implementar referentes a Proyectos de Alto Impacto. Estos proyectos tienen como beneficiarios los ciudadanos de varias UPZ's o Localidades y requiere de articulación al interior de la Entidad para resolver situaciones emergentes del proyecto (cambios de sentido vial, implementación de dispositivos reductores de velocidad y otras solicitudes).

6.2.5.2 Responsable

Los responsables de llevar a cabo la acción son los equipos de los Centros Locales de Movilidad - Profesionales Sector Movilidad.

6.2.5.3 Medición

- Número de Proyectos de alto impacto socializados por los CLM.
- Número de Ciudadanos socializados de proyectos de alto impacto.

6.2.5.4 Documentos generados y registros de la actividad

- [PM05-PR02-F01 FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA CLM](#)
- [PA01-PR01-F02 FORMATO ACTA DE REUNION](#)
- [PM05-PR02-F02 FORMATO INFORME DEL CENTRO LOCAL DE MOVILIDAD](#)
- [PM05-PR02-F03 FORMATO DE DATOS Y AGENDA LOCAL DEL CENTRO LOCAL DE MOVILIDAD](#)
- [REGISTRO FOTOGRÁFICO](#)

6.3 Línea Estratégica de Formación

Dentro de la política distrital de participación ciudadana contenida en el Decreto 197 de 2014, una de las estrategias principales para cumplir el objetivo de dicha política es el fortalecimiento de las capacidades de la ciudadanía para el goce efectivo de sus derechos. Esto incluye el desarrollo de estrategias de formación pedagógica y sensibilización de los y las ciudadanas, con el fin de ser garantes en la defensa y cuidado de lo público, así como de ofrecer un servicio transparente y oportuno. Los Centros Locales de Movilidad generan espacios de formación y sensibilización a nivel local, estos espacios van encaminados a la comunidad local, organizaciones vecinales, instituciones locales, comunidad escolar, entre otros, pues se tiene en cuenta que cada localidad es un territorio con unas necesidades específicas en formación y sensibilización; por lo que los temas generales que se manejan son relacionados con la seguridad vial, normativas en Tránsito y transporte, el Plan Maestro de Movilidad y el Plan de Gobierno *Bogotá Mejor para todos*, entre otros.

Las principales actividades que se realizan son:

GRÁFICA 4 LÍNEA ESTRATÉGICA DE FORMACIÓN



Fuente: Secretaría Distrital De Movilidad. Dirección De Servicio Al Ciudadano. 2018

6.3.1 Talleres formativos y de sensibilización:

6.3.1.1 Definición:

Espacios de sensibilización encaminados a crear conciencia en temas de normas de tránsito y transporte, cultura ciudadana, seguridad vial como el tema de los pasos peatonales seguros, actores de la vía, prevención de accidentes de tránsito, dispositivos reguladores de tránsito y señalización, uso democrático del espacio público, promoción del transporte no motorizado, el transporte intermodal, así como en temas de corresponsabilidad ciudadana y empoderamiento ciudadano que promuevan la participación ciudadana y despierten el interés de la comunidad frente a los temas asociados a Movilidad.

6.3.1.2 Descripción de la acción:

Para llevar a cabo un taller formativo y/o de sensibilización es necesario:

- Estos espacios deben ser propiciados, programados y ejecutados por el Equipo del CLM, pueden desarrollarse con miembros de otras instituciones bajo el carácter de convocados o convocantes al taller
- Buscar un espacio apropiado para llevar a cabo el taller
- Se debe realizar la difusión y convocatoria previa a través de los diferentes canales de comunicación con la comunidad
- Identificar los temas que se desean abordar; determinar si es factible la presencia de apoyo técnico para brindar la información necesaria.
- Se debe contar con un mínimo de 20 asistentes.
- Realizar una introducción sobre el objetivo del taller y exponer la metodología del mismo.
- Desarrollar el temario de acuerdo con lo programado para el taller
- Establecer tiempo para preguntas, dudas y aclaraciones.

6.3.1.3 Responsable

Los responsables de llevar a cabo la acción son los equipos de los Centros Locales de Movilidad - Profesionales Sector Movilidad.

6.3.1.4 Medición

- Número de Talleres realizados
- Número de Ciudadanos sensibilizados y/o formados en Talleres, de acuerdo con la meta establecida en el cronograma

6.3.1.5 Documentos generados y registros de la actividad

- [PM05-PR02-F01 FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA CLM](#)
- [PA01-PR01-F02 FORMATO ACTA DE REUNION](#)
- [PM05-PR02-F02 FORMATO INFORME DEL CENTRO LOCAL DE MOVILIDAD](#)
- [PM05-PR02-F03 FORMATO DE DATOS Y AGENDA LOCAL DEL CENTRO LOCAL DE MOVILIDAD](#)
- [REGISTRO FOTOGRÁFICO](#)

6.3.2 Jornadas lúdico-pedagógicas:

6.3.2.1 Definición:

Consisten en realizar actividades recreativas que crean conciencia a través de metodologías didácticas, donde se tratan temas de cultura ciudadana, seguridad vial, normas en tránsito y transporte. Cabe resaltar que esta actividad va encaminada a toda la comunidad, sin importar la edad, género, sexo, ni condición alguna y promueve despertar interés de la comunidad en temas asociados a la movilidad.

6.3.2.2 Descripción de la acción:

Para llevar a cabo una jornada es necesario:

- Estos espacios deben ser propiciados, programados y ejecutados por el Equipo del CLM, pueden desarrollarse con miembros de otras instituciones bajo el carácter de convocados o convocantes a la jornada.
- Buscar un espacio apropiado para llevar a cabo la jornada lúdica pedagógica, de acuerdo con los implementos lúdicos que se vayan a utilizar.
- Identificar los temas que se desea abordar; determinar si es factible la presencia de apoyo técnico para brindar la información necesaria.

- Se debe realizar la difusión y convocatoria previa a través de los diferentes canales de comunicación con la comunidad.
- Se debe contar con un mínimo de 20 asistentes.
- Realizar una introducción sobre el objetivo de la jornada y exponer la metodología del mismo.
- Desarrollar el temario de acuerdo con lo programado para el taller.
- Establecer tiempo para preguntas, dudas y aclaraciones.
- Se debe contar con un mínimo de 20 asistentes.

6.3.2.3 Responsable

Los responsables de llevar a cabo la acción son los equipos de los Centros Locales de Movilidad - Profesionales Sector Movilidad.

6.3.2.4 Medición

- Número de Jornadas Lúdico Pedagógicas realizadas.
- Número de Ciudadanos atendidos en las Jornadas Lúdico Pedagógicas, de acuerdo con la meta establecida en el cronograma.

6.3.2.5 Documentos generados y registros de la actividad

- [PM05-PR02-F01 FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA CLM](#)
- [PA01-PR01-F02 FORMATO ACTA DE REUNION](#)
- [PM05-PR02-F02 FORMATO INFORME DEL CENTRO LOCAL DE MOVILIDAD](#)
- [PM05-PR02-F03 FORMATO DE DATOS Y AGENDA LOCAL DEL CENTRO LOCAL DE MOVILIDAD](#)
- [REGISTRO FOTOGRÁFICO](#)

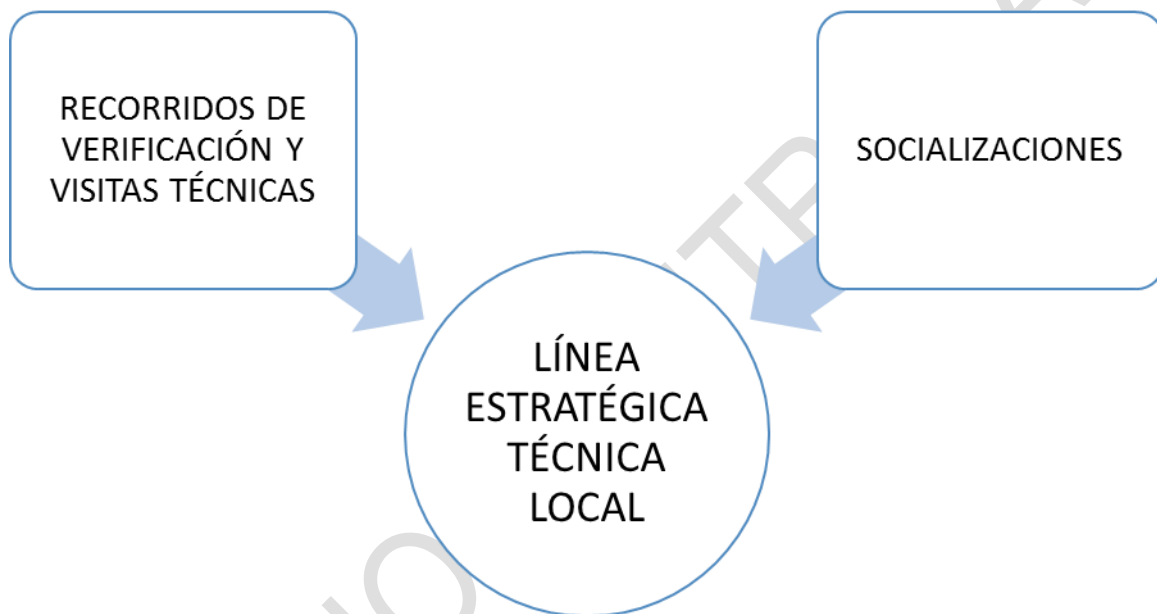
6.4 Línea Estratégica Técnica Local

Estas acciones son lideradas por el apoyo técnico local, quienes por medio de su intervención dan respuesta a las solicitudes de la comunidad. El ingeniero de apoyo técnico en la localidad puede intervenir socializando normatividad y conceptos emitidos por las dependencias de la Entidad y orientar a las autoridades en trámites con la

Secretaría Distrital de Movilidad en temas de señalización, conceptos de bahías, semaforización, SITP, entre otros. Así mismo, realiza jornadas informativas con las diferentes comunidades a fin de socializar y levantar actas de aceptación, por solicitud de las Direcciones de Control y Vigilancia y Seguridad Vial y Comportamiento del Tránsito. También, participa activamente en los diferentes espacios con comunidad y otras entidades, con el fin de dar soporte técnico a los mismos en temas de Movilidad.

Las principales actividades que se realizan son:

GRÁFICA 5 LÍNEA ESTRATÉGICA TÉCNICA LOCAL



Fuente: Secretaría Distrital De Movilidad. Dirección De Servicio Al Ciudadano. 2018

6.4.1 Recorridos de verificación y visitas técnicas:

6.4.1.1 Definición:

Gestión por la cual el equipo del Centro Local de Movilidad, gestor, orientador o ingeniero de apoyo, efectúa recorridos en territorio identificando las problemáticas presentadas por la comunidad o evidenciadas desde el Centro Local, con el fin de resolver inquietudes o iniciar la gestión para la solución de los requerimientos solicitados. El recorrido de verificación podrá realizarse para comprobar la implementación o la eficacia de medidas adoptadas.

Para las visitas técnicas, el ingeniero de apoyo efectúa la visita a los puntos solicitados por la comunidad o evidenciados desde el CLM que requieran acciones como la

implementación, mantenimiento y/o reemplazo de señalización vial, elaborando un diagnóstico y emitiendo un Concepto Técnico. En el caso de ser necesario se iniciará la gestión de las solicitudes al interior de la SDM y/o tramitarán ante las demás Entidades del sector.

6.4.1.2 Responsable

Los responsables de llevar a cabo la acción son los equipos de los Centros Locales de Movilidad - Profesionales Sector Movilidad.

6.4.1.3 Medición

- Número de Recorridos de Verificación realizados y/o Visitas Técnicas.
- Número de Ciudadanos atendidos en Recorridos de Verificación y/o Visitas Técnicas.
- Número de Conceptos Técnicos elaborados.

6.4.1.4 Documentos generados y registros de la actividad

- [PA01-PR01-F02 FORMATO ACTA DE REUNION](#)
- [PM05-PR02-F01 FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA CLM](#)
- [PM05-PR02-F02 FORMATO INFORME DEL CENTRO LOCAL DE MOVILIDAD](#)
- [PM05-PR02-F03 FORMATO DE DATOS Y AGENDA LOCAL DEL CENTRO LOCAL DE MOVILIDAD](#)
- [REGISTRO FOTOGRÁFICO](#)
- [INCIDENTE ORACLE RIGTH NOW CREACIÒN CONCEPTO](#)

6.4.2 Socializaciones:

6.4.2.1 Definición:

Gestión con el fin de dar a conocer las medidas a implementar concernientes a cambios de sentido, implementación de dispositivos reductores de velocidad y otras solicitudes en las cuales se requiera la aceptación y/o conocimiento de la comunidad de la zona de influencia directa del o los segmentos viales a intervenir; dando trámite al interior de la Entidad y posterior seguimiento de la medida hasta su solución final en campo, incluyendo recorridos de verificación periódicos al punto requerido.

6.4.2.2 Responsable

Los responsables de llevar a cabo la acción son los equipos de los Centros Locales de Movilidad - Profesionales Sector Movilidad.

6.4.2.3 Medición

- Número de Socializaciones realizadas.
- Número de Ciudadanos involucrados en el concepto de la medida evaluada.

6.4.2.4 Documentos generados y registros de la actividad

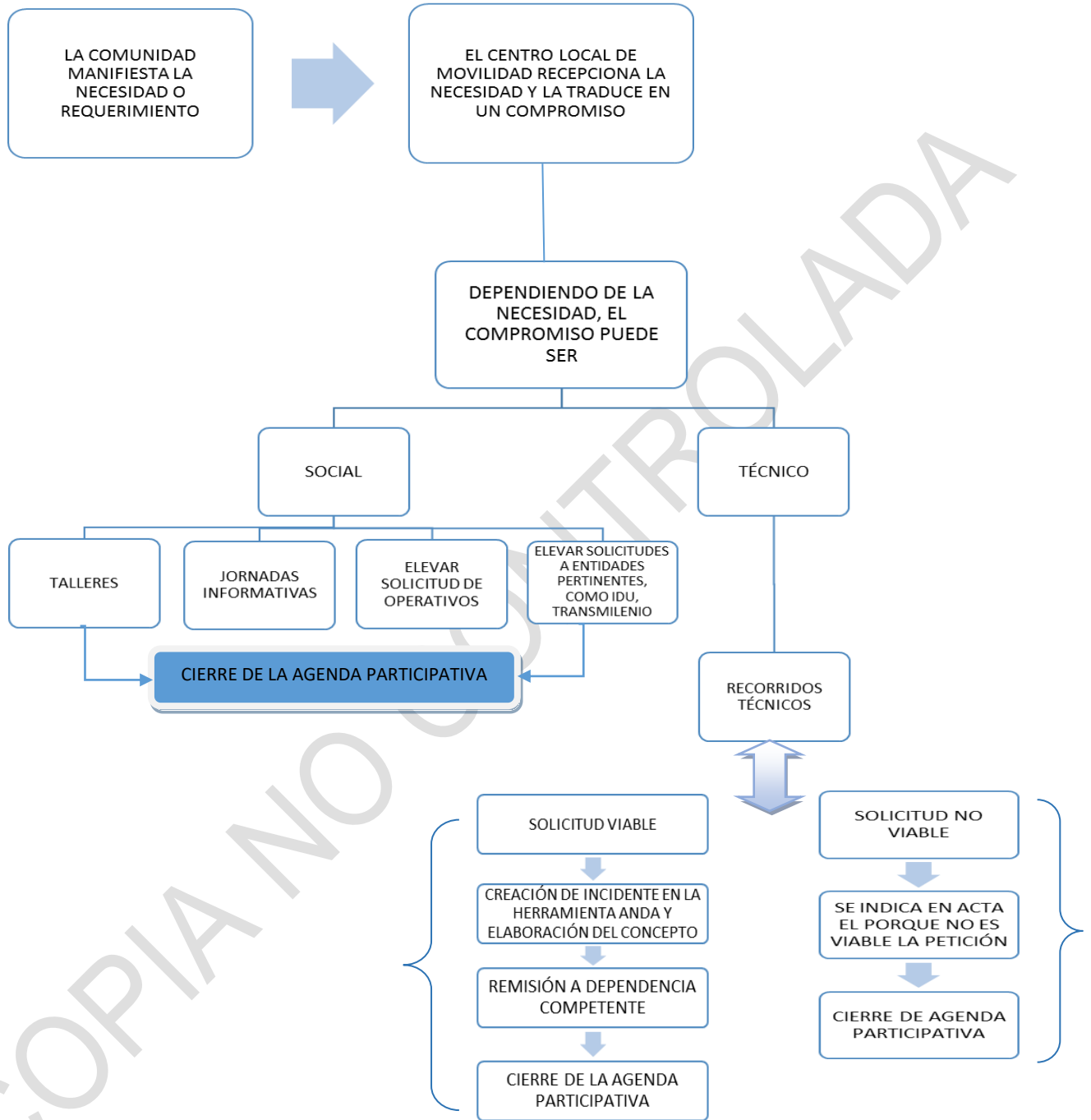
- [PA01-PR01-F02 FORMATO ACTA DE REUNION](#)
- [FORMATO ACTA DE SOCIALIZACIÓN ACEPTACIÓN Y/O DIVULGACIÓN](#)
- [FORMATO VOLANTE CON INFORMACIÓN DE LA MEDIDA](#)
- [PM05-PR02-F02 FORMATO INFORME DEL CENTRO LOCAL DE MOVILIDAD](#)
- [PM05-PR02-F03 FORMATO DE DATOS Y AGENDA LOCAL DEL CENTRO LOCAL DE MOVILIDAD](#)
- [MEMORANDO CON RESULTADOS DE LA SOCIALIZACIÓN DE LA MEDIDA](#)

7 ACCIONES HACIA LA CONSTRUCCIÓN DE AGENDAS DE TRABAJO

Dentro de las cuatro estrategias de participación ciudadana, se presenta una acción que puede ser transversal a todo el protocolo participativo, que son las **Agendas Participativas de Trabajo**, en adelante **APT**. Las APT se traducen en compromisos adquiridos con la comunidad, de acuerdo con las necesidades que éstas manifiestan en los espacios participativos. Su tiempo prudente para ser atendida la solicitud, es de 15 días hábiles.

Las APT pueden tener un carácter social o técnico, dependiendo del tipo de solicitud que realice la comunidad, puesto que unas solicitudes van hacia el tema de sensibilización, información o formación y son de carácter social ejecutadas por los gestores u orientadores del Centro Local de Movilidad. Mientras que las APT técnicas requieren que los ingenieros de apoyo de los CLM realicen una gestión que incluye recorridos técnicos, elaboración de conceptos técnicos, entre otros.

El proceso de las APT es el siguiente:



Fuente: Secretaría Distrital De Movilidad. Dirección De Servicio al Ciudadano. 2018

▪ **CREACIÓN DE INCIDENTES Y SEGUIMIENTO ORACLE (RIGHT NOW – ANDA)**

La gestión de las APT recibidas por la comunidad que son viables técnicamente, se gestionan por intermedio del programa ANDA sobre la plataforma de Oracle Right Now, en el cual el ingeniero de apoyo técnico creará para cada caso un incidente donde se consignará la información de la solicitud y se cargarán los documentos creados como resultado de la visita técnica realizada; acta, concepto técnico, ubicación en plano y registro fotográfico. Una vez creado el incidente y actualizado con la información, el ingeniero de apoyo reasignará el caso de acuerdo con el tema y a la dependencia competente al interior de la SDM.

Cabe resaltar que cada incidente posee un número de identificación interno, el cual facilitará su consulta y posterior seguimiento dentro de la Entidad, así como para informar al ciudadano desde el CLM el estado y avance de su solicitud.

8 PLAN DE ACCIÓN

A continuación, se presenta el Plan de Acción para el período comprendido entre el 2018 y 2019, teniendo en cuenta las acciones de cada una de las líneas estratégicas.

PLAN DE PARA LA ADOPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN 2018-2019					
No	Actividades Primarias	Actividades Secundarias	Área Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Identificar temáticas asociadas a la gestión institucional que requieran ejercicios de participación ciudadana incidente	Realizar un diagnóstico de los procesos de participación local desarrollados tanto en los Centros Locales de Movilidad como en las demás Direcciones de la SDM durante el 2017 y primer semestre 2018 Identificar temáticas y áreas asociadas a la gestión institucional que requieran ejercicio de participación ciudadana Ajustar las metodologías (Procedimientos, Protocolos, Módulos de formación y herramientas lúdico pedagógicas) de participación ciudadana	Dirección de Servicio al Ciudadano	03/07/2018	31/08/2018



		Capacitar a servidores y servidoras públicos que intervienen en territorio para que faciliten el ejercicio de la participación ciudadana en las diferentes localidades.			
2	Identificar los actores (partes interesadas y usuarios, ciudadanía, entre otros) que deben participar.	Realizar la caracterización de los ciudadanos, usuarios y partes interesadas de la Secretaría Distrital de Movilidad Elaborar base de datos con la información relacionada con los actores internos y externos identificados y caracterizados	Dirección de Servicio al Ciudadano	1/08/2018	28/09/2018
3	Elaborar Plan Institucional de Participación	Formular Plan Institucional de Participación Aprobar Plan Institucional de Participación	Dirección de Servicio al Ciudadano Oficina Asesora de Planeación	3/09/2018	30/10/2018
4	Difundir y/o socializar el Plan Institucional de Participación (PIP)	Realizar la difusión o socialización del plan institucional de participación a los actores identificados, a través de los medios de comunicación interna y externa definidos en la Entidad o por medio de las diferentes acciones y mecanismos de participación definidos en el Protocolo de Participación Ciudadana Local en Temas de Movilidad	Dirección de Servicio al Ciudadano Oficina Asesora de Comunicaciones	1/10/2018	30/10/2018
5	Implementar el Plan Institucional de Participación a través de la construcción y ejecución conjunta de Agendas Participativas de Trabajo (APT)	Gestionar contactos con los diferentes grupos de interés para promover la participación ciudadana en temas de movilidad. Construir conjuntamente Agendas de Trabajo con los grupos de interés Revisar las agendas de trabajo y hacer los ajustes	Dirección de Servicio al Ciudadano Dirección de Seguridad Vial y Comportamiento del Tránsito Dirección de Transporte e Infraestructura Dirección de Control y Vigilancia Oficina Asesora de Comunicaciones	1/07/2018	28/06/2019



		necesarios a que de lugar			
		Ejecutar las acciones programadas en las Agendas Participativas de Trabajo de acuerdo con el Protocolo de Participación			
		Realizar las acciones para adelantar las audiencias públicas de rendición de cuentas locales, lideradas por el Sector Movilidad, generando un proceso de control social y transparencia.			
7	Analizar los resultados obtenidos con la Implementación del Plan Institucional de Participación (PIP)	Realizar el seguimiento a la ejecución de las Agendas Participativas de Trabajo	Dirección de Servicio al Ciudadano	1/07/2018	28/06/2019
		Verificar y analizar el cumplimiento y resultados obtenidos de las Agendas Participativas de Trabajo			
		Evaluar, ajustar y/o dar cumplimiento a las actividades planteadas en las Agendas Participativas de Trabajo (APT)			
8	Retroalimentar permanentemente a los actores y grupos de interés	Elaborar informe de cumplimiento y resultados del Plan Institucional de Participación (PIP)	Dirección de Servicio al Ciudadano Oficina Asesora de Comunicaciones	3/09/2018	30/09/2019
		Realizar la difusión o socialización del cumplimiento y resultados del plan institucional de participación a los actores u grupos de interés identificados, a través de los medios de comunicación interna o por medio de las diferentes acciones y mecanismos de participación definidos en el Protocolo de Participación Ciudadana Local en Temáticas de Movilidad			



PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN 2018-2019						
Agendas Participativas de Trabajo (APT)	Línea	Actividad	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	
	Participación Ciudadana		Encuentros Comunitarios	Equipo Centros Locales de Movilidad - Profesionales Sector Movilidad	3/07/2018	28/06/2019
			Conformación y/o Fortalecimiento de Comisiones de Movilidad	Equipo Centros Locales de Movilidad	1/10/2018	28/06/2019
			Reuniones interinstitucionales	Equipo Centros Locales de Movilidad - Directivos Sector Movilidad - Profesionales de Sector Movilidad	3/07/2018	28/06/2019
			Reuniones de Participación con la comunidad	Equipo Centros Locales de Movilidad - Profesionales Sector Movilidad	3/07/2018	28/06/2019
			Procesos de intervención comunitaria con enfoque local	Equipo Centros Locales de Movilidad - Profesionales Sector Movilidad	1/10/2018	28/06/2019
			Audiencias Públicas	Equipo Centros Locales de Movilidad - Profesionales Sector Movilidad	1/10/2018	28/06/2019
			Buzón de sugerencias	Equipo Centros Locales de Movilidad - Profesionales Sector Movilidad	3/07/2018	28/06/2019
	Información		Información y orientación al ciudadano en Puntos de Atención	Equipo Centros Locales de Movilidad	3/07/2018	28/06/2019
			Jornadas Informativas	Equipo Centros Locales de Movilidad	3/07/2018	28/06/2019
			Divulgación y Convocatorias	Equipo Centros Locales de Movilidad	3/07/2018	28/06/2019
			Feria de Servicios	Equipo Centros Locales de Movilidad	3/07/2018	28/06/2019
	Formación		Talleres formativos y de sensibilización	Equipo Centros Locales de Movilidad - Profesionales Sector Movilidad	3/07/2018	28/06/2019
			Jornadas lúdico-pedagógicas	Equipo Centros Locales de Movilidad - Profesionales Sector Movilidad	3/07/2018	28/06/2019
Técnica		Recorridos de verificación y visitas técnicas	Equipo Centros Locales de Movilidad	3/07/2018	28/06/2019	
		Socializaciones Técnicas	Equipo Centros Locales de Movilidad	3/07/2018	28/06/2019	

9 RESULTADOS ESPERADOS

Con el desarrollo de las acciones de participación, formación, información y técnicas se espera dar respuesta a las solicitudes de la comunidad y las autoridades locales, identificando sus necesidades y posibles campos de acción que contribuyan al fortalecimiento de una movilidad segura en el territorio en donde el ciudadano se caracterice por: el liderazgo, la autorregulación, el diálogo, la participación y la gestión.

Se espera tener los siguientes resultados, los cuales están estrechamente relacionados con el plan institucional de participación:

- Identificación de temáticas y áreas asociadas a la gestión institucional que requieran ejercicio de participación ciudadana.
- Socialización del Plan Institucional de Participación (PIP) a nivel interno y hacia la ciudadanía.
- Realizar acciones de rendición de cuentas, lideradas por el Sector Movilidad, generando un proceso de control social y transparencia.
- Ejecutar las acciones programadas en las agendas participativas de los CLM

10 BIBLIOGRAFÍA

- Balongo, M., Gutiérrez, R., Santos, M. y Soler, M. (2000). *Funciones Prácticas Administrativas*. España: Editorial MAD.
- Cortina, A. (2000). *Ciudadanos del Mundo. Hacia una teoría de la ciudadanía*. Madrid: Alianza.
- Instituto Distrital para la Participación y Acción Comunal (2007). *Política Pública de Participación. Por una ciudadanía activa*. Bogotá: IDEPAC.
- Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá (2010). *Circular 007 de 2010, por la que se fijan los Lineamientos para la elaboración del anexo de territorialización de la inversión establecido por el Decreto 101 de 2010*.
- Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá (2011). *Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las Entidades y Organismos Distritales NTD-SIG 001:2011*. Consultado el 30 de octubre de 2014 en:

http://portel.bogota.gov.co/secretariageneral/dddi/educacion/docs/anexo_decreto_652_2011_ntdsig.pdf.

- ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 2016. Plan Distrital de Desarrollo 2016-2020 “Bogotá Mejor para Todos”. Alcaldía Mayor de Bogotá D.C
- 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.”. Consultado el 14 de agosto de 2018, en:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=57396>
- Ley Estatutaria 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación. Consultado el 23 de agosto de 2018 en:
<http://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65335>
- Decreto 503 de 2011 “Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital”. Consultado el 22 de agosto del 2018 en
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=44692>
- 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". Consultado el 22 de agosto del 2018 en
<https://masinformacionmasderechos.co/2014/03/06/ley-1712-de-2014-ley-de-transparencia/>
- Decreto 567 de 2006 “Por el cual se adopta la estructura organizacional y las funciones de la Secretaría Distrital de Movilidad, y se dictan otras disposiciones”. Consultado el 23 de agosto del 2018 en
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?dt=S&i=22557>