

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		
	Protocolo de Participación Ciudadana Local en Temas de Movilidad		
	Código: PM05-PR02-PT01	Versión: 1.0	

1 Contenido

1	OBJETIVO	3
2	MARCO NORMATIVO.....	3
3	CONCEPTOS	6
4	ACCIONES HACIA LA CONSTRUCCIÓN DE AGENDAS DE TRABAJO	8
4.1	Acciones de corresponsabilidad ciudadana	9
4.1.1	Encuentros comunitarios:.....	9
4.1.2	Comisiones de Movilidad (CM):	10
4.1.3	Reuniones interinstitucionales:.....	11
4.1.4	Reuniones de Participación/ con la comunidad:.....	12
4.1.5	Procesos de intervención comunitaria con enfoque local:.....	12
4.1.6	Audiencia Pública:	13
4.2	Acciones de información.....	16
4.2.1	Atención y orientación al ciudadano:.....	16
4.2.2	Jornadas Informativas:.....	16
4.2.3	Recorrido de verificación:.....	16
4.2.4	Divulgación:	16
4.2.5	Convocatorias:	17
4.2.6	Feria de Servicios:.....	17
4.2.7	Buzón de sugerencias:	17
	Es un medio de recepción que recoge sugerencias, quejas y reclamaciones que tiene la comunidad en temas relacionadas con la movilidad.	17


Versión impresa no controlada, verificar su vigencia en el Listado Maestro de Documentos.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		
	Protocolo de Participación Ciudadana Local en Temas de Movilidad		
	Código: PM05-PR02-PT01	Versión: 1.0	

4.2.8	Línea 195:.....	17
	A través de contacto telefónico, el ciudadano recibe información sobre trámites y servicios en temas de Movilidad.....	17
4.2.9	MAC.....	17
	Módulo de atención al ciudadano, herramienta tecnológica y de correspondencia que fortalece la atención a la comunidad en las localidades del distrito capital.	17
4.3	Acciones de formación.....	17
4.3.1	Talleres formativos y de sensibilización:.....	17
4.3.2	Jornadas lúdico-pedagógicas:.....	18
4.4	Acciones Intervención Técnicas Local.....	18
5	RESULTADOS ESPERADOS.....	18
	BIBLIOGRAFÍA.....	19

PROTOCOLO DE PARTICIPACIÓN LOCAL CENTROS LOCALES DE MOVILIDAD

Versión impresa no controlada, verificar su vigencia en el Listado Maestro de Documentos.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		
	Protocolo de Participación Ciudadana Local en Temas de Movilidad		
	Código: PM05-PR02-PT01	Versión: 1.0	

Este protocolo de participación da línea frente a las acciones realizadas por los centros locales de movilidad, en donde el eje transversal es la participación ciudadana en temas de movilidad. Contiene objetivo, marco normativo, conceptos, acciones hacia las agendas de trabajo, resultados esperados y bibliografía, los cuales establecen las pautas para implementar y orientar las acciones en el territorio.

1 OBJETIVO

Orientar el trabajo del equipo de los Centros Locales de Movilidad, en el ejercicio de la promoción de la participación ciudadana e institucional en temas de movilidad, para la construcción de escenarios que incidan en el fortalecimiento de la seguridad vial para la vida en el territorio.

Se describen las acciones que se contemplan en el marco de la construcción de agendas participativas de trabajo desde lo informativo y formativo.

2 MARCO NORMATIVO

Las acciones de los Centros Locales de Movilidad, tienen un sustento normativo que guía el quehacer en los diferentes escenarios de participación. Para ver los decretos y leyes relacionadas revisar el normograma; sin embargo, se relacionan algunas a continuación:

DECRETO 101 DE 2010	"Por medio del cual se fortalece institucionalmente a las Alcaldías Locales, se fortalece el esquema de gestión territorial de las entidades distritales en las localidades se desarrollan instrumentos para una mejor gestión administrativa y se determinan otras disposiciones"
---------------------	--

Versión impresa no controlada, verificar su vigencia en el Listado Maestro de Documentos.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		
	Protocolo de Participación Ciudadana Local en Temas de Movilidad		
	Código: PM05-PR02-PT01	Versión: 1.0	

DECRETO 371 DE 2010	"Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital".
ACUERDO 489 DE 2012	Por el cual se adopta el plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas para Bogotá D.C. 2012-2016 Bogotá Humana.
LEY 769 DE 2002	Por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones.
LEY 1383 DE 2010	Por la cual se reforma la Ley 769 de 2002 - Código Nacional de Tránsito, y se dictan otras disposiciones.
DECRETO 319 DE 2006	Por el cual se adopta el Plan Maestro de Movilidad para Bogotá Distrito Capital, que incluye el ordenamiento de estacionamientos, y se dictan otras disposiciones.
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.
DECRETO 064 DE 2006	Por el cual se reestructuran los Consejos Locales de Seguridad y se toman medidas para garantizar la Seguridad y la Convivencia de los habitantes del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
DECRETO 340 DE 2007	Por medio del cual se reglamentan los Consejos Locales de Gobierno, y se dictan otras disposiciones.

Versión impresa no controlada, verificar su vigencia en el Listado Maestro de Documentos.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		
	Protocolo de Participación Ciudadana Local en Temas de Movilidad		
	Código: PM05-PR02-PT01	Versión: 1.0	

DECRETO 194 DE 2007	Por el cual se reglamenta y modifica la composición del Consejo de Gobierno Distrital y se reglamentan los Comités Sectoriales.
DECRETO 448 DE 2007	Por el cual se crea y estructura el Sistema Distrital de Participación Ciudadana.
DECRETO 309 DE 2009	Por el cual se adopta el Sistema Integrado de Transporte Público para Bogotá, D.C., y se dictan otras disposiciones.
CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA 1991	En ejercicio de su poder soberano, representado por sus delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios, y con el fin de fortalecer la unidad de la Nación y asegurar a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo, y comprometido a impulsar la integración de la comunidad latinoamericana, decreta, sanciona y promulga la siguiente
DECRETO 086 DE 2012	"Por medio del cual se ordena convocar a los Comités de Desarrollo y Control Social de usuarios del servicio público de transporte terrestre automotor masivo, colectivo e individual de pasajeros en Bogotá, Distrito Capital".
RESOLUCIÓN 486 DE 2007	Por el cual se adopta el Manual de Calidad de la Secretaría de Movilidad.
ACUERDO 239 DE 2006	Por medio del cual se organiza el control social de usuarios del servicio público de transporte terrestre automotor masivo, colectivo e individual de pasajeros en Bogotá, Distrito Capital.
ACUERDO 257 DE 2006	Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, distrito capital, y se expiden otras disposiciones.

Versión impresa no controlada, verificar su vigencia en el Listado Maestro de Documentos.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		
	Protocolo de Participación Ciudadana Local en Temas de Movilidad		
	Código: PM05-PR02-PT01	Versión: 1.0	

CIRCULAR 005 DE 2013	Lineamientos para continuar con la implementación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
CIRCULAR 002 DE 9 DE JUNIO DE 2005	Expedida por la Alcaldía Mayor de Bogotá que se relaciona con la prestación de servicio al ciudadano.

3 CONCEPTOS

A continuación, se mencionan algunos de los conceptos, que orientan el quehacer en tema de participación ciudadana. En la tabla de definiciones, se encontraran otros conceptos adicionales y la ampliación de los mismos.


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.

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.

Autoridad Local: Máximo representante en el territorio.

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.

Versión impresa no controlada, verificar su vigencia en el Listado Maestro de Documentos.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		
	Protocolo de Participación Ciudadana Local en Temas de Movilidad		
	Código: PM05-PR02-PT01	Versión: 1.0	

Ciudadanía: Hace referencia a cierto estatus del individuo en relación a la comunidad de la que forma parte, con la cual se identifica y en la cual se reconoce como miembro. 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.

Corresponsabilidad: nivel compartido de responsabilidad sobre un hecho en particular que tiene diferentes ciudadanos y entidades, en Pro de contribuir a mejoramiento de la calidad de vida.

Código Nacional de Tránsito: Documento que unifica las normas sobre policía de tránsito en todo el territorio de la república.

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.

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.

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


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

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

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

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

Versión impresa no controlada, verificar su vigencia en el Listado Maestro de Documentos.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		
	Protocolo de Participación Ciudadana Local en Temas de Movilidad		
	Código: PM05-PR02-PT01	Versión: 1.0	

Guías de gestión local: Persona encargada de respaldar y acompañar las actividades planeadas por el líder del Centro Local de Movilidad con el fin de promover la participación ciudadana en las localidades en tema de movilidad.

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

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).

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

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.

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).

Territorio: El territorio puede ser determinado por las divisiones político administrativas o bien por las dinámicas sectoriales y sociales que configuran una situación problemática en función del cumplimiento de derechos, de la sostenibilidad ambiental o de la gestión democrática de los asuntos público” (Circular 06 de 2010. Pág. 1)

4 ACCIONES HACIA LA CONSTRUCCIÓN DE AGENDAS DE TRABAJO

Versión impresa no controlada, verificar su vigencia en el Listado Maestro de Documentos.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		
	Protocolo de Participación Ciudadana Local en Temas de Movilidad		
	Código: PM05-PR02-PT01	Versión: 1.0	

Las acciones que se desarrollan junto con la comunidad u otras instituciones propias del ejercicio participativo, posibilitan la creación de **agendas de trabajo** de las cuales se desprenden actividades técnicas, de corresponsabilidad ciudadana, de información y otras de formación. Este numeral describirá cada una de ellas.

4.1 Acciones de corresponsabilidad 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)


En este marco se desarrollan las siguientes acciones:

4.1.1 Encuentros comunitarios:

Los encuentros comunitarios son definidos como espacios de reunión entre miembros de una comunidad (barrio, UPZ, conjunto, empresa, sector) o población (niños, jóvenes, adultos, mujeres, adultos mayores, personas en condición de discapacidad) con la Secretaría Distrital de Movilidad, representada por el Centro Local de Movilidad o los funcionarios de entidades del Sector de Movilidad. Estos encuentros pueden desarrollarse con miembros de otras instituciones bajo el carácter de convocantes o convocados.

Este eje de trabajo se desarrolla alrededor de unas necesidades manifiestas que no se relacionan exclusivamente con una problemática, sino también con un deseo de

Versión impresa no controlada, verificar su vigencia en el Listado Maestro de Documentos.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		
	Protocolo de Participación Ciudadana Local en Temas de Movilidad		
	Código: PM05-PR02-PT01	Versión: 1.0	

mantener una situación específica. Para lograr los objetivos planteados, se organiza una agenda participativa con la comunidad que permita en el corto, mediano o largo plazo gestionar acciones encaminadas a la mitigación de las situaciones planteadas.

Para llevar a cabo un encuentro comunitario es necesario:

- Identificar los temas que se desean abordar; determinar 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.
- Realizar una introducción corta sobre el objetivo del encuentro y exponer de forma breve la metodología del mismo.
- Desarrollar el temario delimitando los tiempos y la participación de cada uno de los asistentes, lo que proporciona orden y eficacia en la reunión, en tanto se permite la discusión y la organización de propuestas puntuales.
- Establecer junto con la comunidad o población, las actividades que pueden dar respuesta a las necesidades planteadas, fijando actividades, tiempo de ejecución y responsables.
- Concertar espacios para el seguimiento de los compromisos.
- Se debe contar con un mínimo de 5 asistentes, debido a que muchos de estos encuentros se realizan con asociaciones de vecinos que no posee un gran número de integrantes, así mismo muchos de ellos se llevan a cabo con los representantes quienes a su vez son delegados por la comunidad.

4.1.2 Comisiones de Movilidad (CM):

Se busca realizar un trabajo participativo a través de la conformación 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 estas en el sector.

Versión impresa no controlada, verificar su vigencia en el Listado Maestro de Documentos.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		
	Protocolo de Participación Ciudadana Local en Temas de Movilidad		
	Código: PM05-PR02-PT01	Versión: 1.0	

Pueden conformarse de diferentes formas y de este modo pueden ser clasificados en tres 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.
- O 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 periódicas 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 desarrollado la comisión.


4.1.3 Reuniones interinstitucionales:

Los Centros Locales de Movilidad asisten a las reuniones convocadas por la Administración Local de acuerdo a la normatividad de los diferentes espacios de participación institucional.

Algunos de estos espacios son:

- Consejo Local de Gobierno (CLG).
- Consejo Local de Discapacidad (CLD).
- Consejo Local de Política Social (CLOPS).
- Consejo Local de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (CLGR-CC).
- Comisión Local Intersectorial de Participación (CLIP).
- Unidad de Apoyo Técnico (UAT).
- Mesas Territoriales.
- Y otros espacios de participación direccionados por la administración distrital.

Versión impresa no controlada, verificar su vigencia en el Listado Maestro de Documentos.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		
	Protocolo de Participación Ciudadana Local en Temas de Movilidad		
	Código: PM05-PR02-PT01	Versión: 1.0	

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

La asistencia a estos espacios puede presentar variaciones en cada localidad la cual responde a las dinámicas internas de los mismos consejos de participación y a las prioridades de los Centros Locales de Movilidad.

4.1.4 Reuniones de Participación/ con la comunidad:

Convocadas por los Centros Locales de Movilidad o la comunidad, cuenta con la asistencia de 1 o más personas. En estos espacios se tratan temas puntuales de movilidad focalizados en el territorio, que incluye acciones de información, operativas y formación que pueden programarse de manera inmediata o al mediano y largo plazo.

4.1.5 Procesos de intervención comunitaria con enfoque local:

Incidan en las dinámicas sociales y son implementados por los Centros Locales de Movilidad (CLM). Hacen parte de las metas del Plan de Desarrollo 2012 – 2016 Bogotá Humana referenciados en el Eje 2: Un territorio que enfrenta el cambio climático y se ordena alrededor del agua. Se establece la realización de 160 procesos en las 20 localidades de la ciudad.

Para desarrollar el proceso de intervención comunitario es necesario tener en cuenta lo siguiente:

- **Nombre:** Este debe delimitar la zona en la que se lleve a cabo el proceso y así mismo deberá recoger sus características principales.
- **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 esta presentando.
- **Objetivo:** Se describe lo que se quiere alcanzar con el desarrollo del proceso y este debe estar redactado en infinitivo.

Versión impresa no controlada, verificar su vigencia en el Listado Maestro de Documentos.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		
	Protocolo de Participación Ciudadana Local en Temas de Movilidad		
	Código: PM05-PR02-PT01	Versión: 1.0	

- **Acciones:** Se especifican paso a paso las acciones técnicas formativas, informativas y participación que se desarrollaran a través del proceso.
- **Metas:** Describe una a una las actividades a desarrollar en el proceso.
- **Indicador:** Es la medida, para establecer el impacto del proceso a desarrollar.
- **Población beneficiada:** describe las características del grupo poblacional con el que se trabajará el proceso.
- **Cronograma:** esa la serie de actividades fijadas en un término de tiempo específico.


Al finalizar el proceso de debe entregar un informe impreso que contenga las evidencias de la realización del mismo, (astas, listados de asistencia, registro fotográficos, entre otros)

4.1.6 Audiencia Pública:

Es un mecanismo de participación ciudadana mediante el cual las entidades del sector presentan un balance sobre el desarrollo de la gestión y donde los asistentes tienen la posibilidad de expresar sus opiniones o aclarar dudas, lo anterior en 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. El citado decreto indica que los procesos de Audiencia Pública 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.

- Las Audiencias Públicas pueden articularse con las entidades adscritas del sector y la Administración Local.

Versión impresa no controlada, verificar su vigencia en el Listado Maestro de Documentos.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		
	Protocolo de Participación Ciudadana Local en Temas de Movilidad		
	Código: PM05-PR02-PT01	Versión: 1.0	

- 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.

Para la organización de la audiencia pública se deben seguir los siguientes parámetros de acuerdo a los diferentes momentos identificados como antes, durante y después:

Antes de la Audiencia

Se debe seleccionar la o las temáticas a desarrollar con base a los intereses de la comunidad, debido a que dependiendo de la cantidad de temas, varía el orden del día y los referentes institucionales. Se debe establecer la fecha de la audiencia con anticipación. Tener en cuenta un tiempo mínimo de 8 días para la invitación de los directivos de las dependencias requeridos en la audiencia y concertar la fecha con la comunidad para garantizar un mínimo de participación.

La convocatoria puede realizarse a través de los siguientes medios: Bases de datos, carteleras, medios de comunicación locales y contactos con Juntas de Acción Comunal.

Durante de la Audiencia



La duración de la audiencia de máximo de 4 horas. Se deben tener las siguientes recomendaciones, para dar inicio al encuentro:

- Introducción al espacio, saludo y contextualización de los objetivos
- Presentación de los invitados de la mesa principal.
- 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.


Versión impresa no controlada, verificar su vigencia en el Listado Maestro de Documentos.


 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		
	Protocolo de Participación Ciudadana Local en Temas de Movilidad		
	Código: PM05-PR02-PT01	Versión: 1.0	

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 la importancia de la participación activa en este proceso, aclarara que las preguntas pendientes se les darán respuesta en un término de 15 días.

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





El sector de Movilidad les invita a consignar su pregunta y/o aporte.

Nombre: _____

Teléfono: _____

Dirección: _____

Barrio: _____

UPZ: _____

Pregunta

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

Versión impresa no controlada, verificar su vigencia en el Listado Maestro de Documentos.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		
	Protocolo de Participación Ciudadana Local en Temas de Movilidad		
	Código: PM05-PR02-PT01	Versión: 1.0	

El informe deberá ser enviado por el gestor al líder, profesional especializado, del equipo de los Centros Locales de Movilidad.

4.2 Acciones de información

Las agendas participativas de trabajo se elaboran a partir de la planeación de varias actividades entre ellas se encuentran las agrupadas y nombradas como acciones de información.

Que tienen como propósito informar 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.

A continuación se definen las acciones de esta línea:

4.2.1 Atención y orientación al ciudadano:

Se genera un espacio, en el cual se reciben y se da trámite a las distintas solicitudes y requerimientos de la comunidad y autoridades locales. El espacio destinado para esta actividad es el Centro Local de Movilidad que cuenta con el apoyo de herramientas tecnológicas como el módulo de atención al ciudadano (MAC).

4.2.2 Jornadas Informativas:

A través de estas, se socializan temas de movilidad como: cierres viales, actas de vecindad, desvío rutas, parqueaderos, zonas de prohibido parquear, entre otras.

4.2.3 Recorrido de verificación:

Son realizados por el ingeniero de apoyo con el acompañamiento de los gestores e informadores de la localidad. En donde se verifican los problemas presentados por la comunidad, allí se resuelven inquietudes y da inicio con la gestión de la solicitud.

4.2.4 Divulgación:

El Centro Local de Movilidad socializa al interior de cada localidad las actividades a realizar mediante medios virtuales, divulgación masiva y en forma presencial.

Versión impresa no controlada, verificar su vigencia en el Listado Maestro de Documentos.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		
	Protocolo de Participación Ciudadana Local en Temas de Movilidad		
	Código: PM05-PR02-PT01	Versión: 1.0	

4.2.5 Convocatorias:

Invitación a la comunidad a los diferentes espacios de participación con el fin de socializar acciones propias de la entidad en la localidad.

4.2.6 Feria de Servicios:

Espacio en el cual se presenta el portafolio de servicios de la entidad facilitando el acceso de la comunidad a los mismos.

4.2.7 Buzón de sugerencias:

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

4.2.8 Línea 195:

A través de contacto telefónico, el ciudadano recibe información sobre trámites y servicios en temas de Movilidad

4.2.9 MAC

Módulo de atención al ciudadano, herramienta tecnológica y de correspondencia que fortalece la atención a la comunidad en las localidades del distrito capital.

4.3 Acciones de formación


En las agendas participativas de trabajo se programan acciones formativas que tienen como objetivo generar espacios de formación para la ciudadanía, comunidades, organizaciones e instituciones locales, con enfoque diferencial e incluyente, orientados al fortalecimiento de la corresponsabilidad y apropiación de los temas del Plan Maestro de Movilidad y Movilidad Segura.

Las principales actividades que se realizan son:

4.3.1 Talleres formativos y de sensibilización:

Espacios de formación encaminados a crear conciencia en temas de normas de comportamiento de tránsito (pasos peatonales seguros y actores de la vía), dispositivos reguladores de tránsito y señalización, uso democrático del espacio público y plan maestro de movilidad.

Versión impresa no controlada, verificar su vigencia en el Listado Maestro de Documentos.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		
	Protocolo de Participación Ciudadana Local en Temas de Movilidad		
	Código: PM05-PR02-PT01	Versión: 1.0	

Así como 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.

4.3.2 Jornadas lúdico-pedagógicas:

Actividades experienciales frente al conocimiento de las normas de tránsito. Actividades realizadas a través del juego para la apropiación de adecuados hábitos en la vía.

4.4 Acciones Intervención Técnicas 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 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, el ingeniero de apoyo técnico realiza jornadas informativas con las diferentes comunidades a fin de socializar y levantar actas de vecindad, 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.

5 RESULTADOS ESPERADOS

Con el desarrollo de las acciones de corresponsabilidad ciudadana, de 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:

Versión impresa no controlada, verificar su vigencia en el Listado Maestro de Documentos.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		
	Protocolo de Participación Ciudadana Local en Temáticas de Movilidad		
	Código: PM05-PR02-PT01	Versión: 1.0	

- 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

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.

Versión impresa no controlada, verificar su vigencia en el Listado Maestro de Documentos.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		
	Protocolo de Participación Ciudadana Local en Temas de Movilidad		
	Código: PM05-PR02-PT01	Versión: 1.0	

Versión impresa no controlada, verificar su vigencia en el Listado Maestro de Documentos.