



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría  
Movilidad

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

**PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO**

**Procedimiento de Participación Ciudadana**

**Código: PM05-PR02**

**Versión: 2.0**



Sistema Integrado  
de Gestión Distrital

**RESOLUCIÓN No. 312 DEL 19 DE JUNIO DE 2008**

*(Por medio del cual se delega una función a la Oficina Asesora de Planeación)*

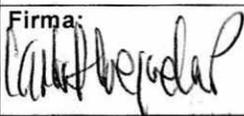
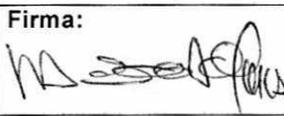
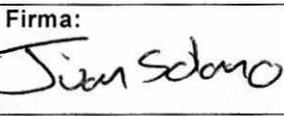
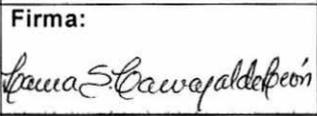
Acta de aprobación No. ~~0032~~ **112** número de OAP **112 SEP 2016**

**CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
28/11/2014	1.0	PM0-PR02 (Resolución 406 del 10 de septiembre de 2014 - Art.5- Parágrafo)  Cambio en la migración: Se ajusta el nombre de acuerdo al lineamiento 8 del SIG. Se excluyen el numeral 2 y el numeral 4 DEFINICIONES; se actualiza y se modifica la descripción de actividades y flujograma; se actualizan los lineamientos y/o políticas de operación; se actualizan los formatos, se incorpora el protocolo de participación.
<b>112 SEP 2016</b>	2.0	Cambio en el ítem número tres en cuanto a Responsabilidades Generales de los Profesionales Universitarios igualmente se excluyen a los Guías Locales. Cambio en el séptimo y décimo lineamiento y/o política de operación,

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	<b>PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO</b>		
	<b>Procedimiento de Participación Ciudadana</b>		
	<b>Código: PM05-PR02</b>	<b>Versión: 2.0</b>	

## AUTORIZACIONES

ELABORÓ	REVISÓ		APROBÓ
	Del Proceso	Del grupo OAP	
<b>Nombre:</b> Carlos Andrés Orejuela Parra	<b>Nombre:</b> Ledys Magaly Moreno Basto	<b>Nombre:</b> Juan David Solano	<b>Nombre:</b> Laura Sofía Carvajal de León
<b>Firma:</b> 	<b>Firma:</b> 	<b>Firma:</b> 	<b>Firma:</b> 
<b>Cargo:</b> Profesional Universitario Dirección Servicio al Ciudadano	<b>Cargo:</b> Profesional Especializado Dirección Servicio al Ciudadano	<b>Cargo:</b> Profesional Oficina Asesora de Planeación	<b>Cargo:</b> Directora de Servicio al Ciudadano

### 1. OBJETIVO

Promover de forma permanente en las localidades del Distrito Capital, la participación ciudadana en temas de movilidad.

### 2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la identificación de las temáticas y áreas asociadas a la gestión institucional que requieran ejercicio de participación ciudadana para la construcción de Agendas Participativas de Trabajo (APT) en temas de movilidad corresponsables y bidireccionales entre la ciudadanía y las instituciones y finaliza con el archivo de la información generada en la ejecución del procedimiento.

### 3. RESPONSABILIDADES GENERALES

#### Director(a) de servicio al ciudadano

- Proponer estrategias de intervención en las localidades en temas de participación liderando el procedimiento de participación local en temas de movilidad.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría Movilidad	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	<b>PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO</b>		
	<b>Procedimiento de Participación Ciudadana</b>		
	<b>Código: PM05-PR02</b>	<b>Versión: 2.0</b>	

- Liderar la formulación, estructuración y la implementación de las acciones del Plan Institucional de Participación, articulando acciones con los diferentes Procesos de la Entidad.
- Comunicar trimestralmente a los líderes de los diferentes procesos los resultados de la Participación Ciudadana.

#### **Profesional Universitario**

- Articular los equipos de los Centros Locales de Movilidad.
- Realizar el seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos con la ciudadanía y autoridades locales en las acciones de participación.
- Analizar los resultados de las acciones participativas implementadas por los Centros Locales de Movilidad, en el territorio.

#### **Profesional universitario/ gestor(a) local de movilidad**

- Liderar y ejecutar las acciones de participación en la localidad.
- Planear y orientar las acciones a desarrollar por el equipo del Centro Local de Movilidad.
- Gestionar los contactos con grupos de interés para promover la participación ciudadana en temas de movilidad.
- Programar y realizar acciones informativas y formativas para la ejecución de las agendas participativas en la localidad.
- Socializar los resultados de las acciones ejecutadas en los procesos de participación en las localidades.

#### **Profesional de apoyo técnico/ ingeniero(a)**

- Gestionar y hacer seguimiento a los requerimientos técnicos relacionados con Señalización, cambios de sentido vial, infraestructura, entre otros, ante los diferentes procesos de la Secretaría Distrital de Movilidad y las entidades del sector.
- Implementar acciones informativas y formativas según las agendas de participación local en temas de movilidad.

#### **Orientador (a) de Servicio local**

- Apoyar a nivel operativo las acciones informativas y formativas según las agendas de participación local.
- Consolidar y actualizar la información que se genere en el desarrollo de las acciones de participación implementadas en el Centro Local de Movilidad, manejando el archivo y documentación.

#### **Auxiliar administrativo**

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	<b>PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO</b>		
	<b>Procedimiento de Participación Ciudadana</b>		
	<b>Código: PM05-PR02</b>	<b>Versión: 2.0</b>	

- Archivar los documentos producto de los procesos de participación, desarrollados por el equipo de los Centros Locales de Movilidad.

#### 4. LINEAMIENTOS Y/O POLITICAS DE OPERACIÓN

- Fomentar la utilización de herramientas tecnológicas, que permitan optimizar el uso del papel en las actividades diarias inherentes al procedimiento de participación.
- Promover dentro del procedimiento de participación, la unificación de formatos de uso común en la Secretaría Distrital de Movilidad, que se encuentran en los documentos controlados por el Sistema de Gestión de Calidad.
- Suministrar información oportuna y veraz a la ciudadanía y grupos de interés de las estrategias, planes y proyectos que lidera la Secretaría Distrital de Movilidad en las localidades del Distrito Capital.
- Programar y planear acciones formativas e informativas para la ejecución de agendas comunitarias a nivel local, que fortalezcan la participación ciudadana.
- Orientar las acciones de participación local bajo los principios del subsistema de Responsabilidad Social, implementados en la Secretaría distrital de Movilidad.
- La Dirección de Servicio al Ciudadano dará a conocer a los líderes de los Procesos, los resultados de Plan Institucional de Participación anualmente, con el fin de que los mismos sean evaluados y/o incorporados en los procesos estratégicos, misionales, apoyo y evaluación.
- La Dirección de Servicio al Ciudadano informará a los líderes de los Procesos, la importancia de la inclusión de los resultados de la participación ciudadana en los procesos estratégicos, misionales, apoyo y evaluación.
- Sensibilizar a la ciudadanía, a los actores viales, organizaciones y/o grupos de interés, cuando ello se requiera, para que participen de forma activa en el espacio o instancia de participación ciudadana que promueva la Entidad y/o la Administración Distrital.
- Informar a la ciudadanía de las oportunidades (derechos y responsabilidades) con los que cuenta para incidir en la gestión institucional.
- Coordinar con el Proceso correspondiente, la actualización en la página Web del banner para la participación ciudadana, de manera que incluya como mínimo: a) Plan Institucional de Participación b) Actores (partes interesadas y usuarios, entre otros) c) documento de trazabilidad de la participación ciudadana (registros que resultan de la implementación del presente procedimiento) y d) avances de la gestión participativa.
- Articular a nivel distrital y local las acciones pertinentes para el desarrollo y fortalecimiento de las acciones que promuevan la participación ciudadana y el control social con los diferentes sectores y entidades involucradas del Distrito Capital.
- Articular con las dependencias de la Secretaría Distrital de Movilidad y las Entidades que hacen parte del Sector Movilidad la viabilidad y priorización de acciones técnicas,

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	<b>PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO</b>		
	<b>Procedimiento de Participación Ciudadana</b>		
	<b>Código: PM05-PR02</b>	<b>Versión: 2.0</b>	

operativas y de seguridad vial que permitan el buen desarrollo de las agendas de trabajo, preparadas con los grupos de interés.

- Estructurar e implementar el Plan Institucional de Participación Ciudadana. Trimestralmente se evaluará el avance de las acciones descritas en el Plan y se realizarán las acciones de mejora que proceda.

#### 5. RECURSOS DIGITALES Y/O SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- Módulo de Atención al Ciudadano: MAC
- Correo Electrónico Google Apps
- Google Map – Mapas Bogotá – ArcGIS
- Página WEB

#### 6. FORMATOS Y DOCUMENTOS ANEXOS

<b>PM05-PR02-F01</b>	Formato Listado de Asistencia CLM
<b>PM05-PR02-F02</b>	Formato de Informe del Centro Local de Movilidad
<b>PM05-PR02-F03</b>	Formato de Datos y Agenda Local del Centro Local de Movilidad
<b>PM05-PR02-F04</b>	Plan Institucional de Participación
<b>PM05-PR02-PT01</b>	Protocolo de Participación
<b>PA01-PR01-F02</b>	Formato de Acta de reunión

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría Movilidad</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	<b>PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO</b>		
	<b>Procedimiento de Participación Ciudadana</b>		
	<b>Código: PM05-PR02</b>	<b>Versión: 2.0</b>	

## 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES CON FLUJOGRAMA INTEGRADO

No.	Flujograma	Responsable/ Dependencia	Tiempo Máximo estimado	Sistema de Información	Registro	Comentario
1		Directores y profesionales de las áreas involucradas en el ejercicio de participación	240 horas	N.A	PA01-PR01-F02	Con el fin de priorizar acciones en las localidades se busca que los Directores y líderes de procesos de la SDM delimiten las acciones de participación.
2		Director, Profesional, Gestor, Ingeniero e Informador Local de la Dirección de Servicio al Ciudadano	16 horas	N.A	PM05-PR02-F03 PA01-PR01-F02	N.A.
3		Director, Profesional, Gestor, Ingeniero e Informador Local de la Dirección de Servicio al Ciudadano	240 horas	N.A	PM05-PR02-F04	El Plan se formula anualmente, pero se debe actualizar cuando los grupos de interés lo consideren necesario
4		Director, Profesional, Gestor, Ingeniero e Informador Local de la Dirección de Servicio al Ciudadano	16 horas	Google Apps	Correo electrónico Piezas Comunicacionales PA01-PR01-F02	A través de los medios de comunicación interna de la Entidad.



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría  
Movilidad

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

**PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO**

**Procedimiento de Participación Ciudadana**

**Código: PM05-PR02**

**Versión: 2.0**



Sistema Integrado  
de Gestión Distrital

No.	Flujograma	Responsable/ Dependencia	Tiempo Máximo estimado	Sistema de Información	Registro	Comentario
5	<pre> graph TD     Start([1]) --&gt; Box[Elaborar conjuntamente con las partes interesadas las Agendas Participativas de Trabajo (APT)]     Box --&gt; End1[ ]           </pre>	Gestor e Ingeniero Local de la Dirección de Servicio al Ciudadano.	8 horas	N.A	PA01-PR01-F02 PM05-PR02-F03 PM05-PR02-PT01	Con las partes interesadas se construye una primera versión de la agenda de trabajo, donde se incluyen, de acuerdo con la necesidad de la comunidad, actividades operativas, técnicas, cultura vial, etc.  Esta actividad es permanente.
6	<pre> graph TD     Start([2]) --&gt; Box[✓ Revisar las Agendas Participativas de Trabajo elaboradas y determinar las áreas que deben intervenir]     Box --&gt; End2[ ]           </pre>	Gestor e Ingeniero Local de la Dirección de Servicio al Ciudadano	8 horas	N.A	PA01-PR01-F02 PM05-PR02-F03 PM05-PR02-PT01	Revisión conjunta de la agenda de trabajo para determinar los procesos / áreas que deben intervenir en su desarrollo  Esta actividad es permanente
7	<pre> graph TD     Start([3]) --&gt; Box[Convocar a mesa de trabajo de articulación entre procesos de la SDM para el desarrollo de las Agendas Participativas de Trabajo]     Box --&gt; End3([2])           </pre>	Directores y profesionales de las áreas involucradas en el ejercicio de participación	8 horas	N.A	PA01-PR01-F02 Correo Electrónico	Se convoca a mesa técnica para presentar la agenda de trabajo y así analizar la viabilidad de las actividades propuestas  Esta actividad es permanente



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría  
Movilidad

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

**PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO**

**Procedimiento de Participación Ciudadana**

**Código: PM05-PR02**

**Versión: 2.0**



Sistema Integrado  
de Gestión Distrital

No.	Flujograma	Responsable/ Dependencia	Tiempo Máximo estimado	Sistema de Información	Registro	Comentario
8		Directores y profesionales de las áreas involucradas en el ejercicio de participación	8 horas	N.A	PA01-PR01-F02 Correo Electrónico PM05-PR02-F03	Esta actividad es permanente
9		Directores y profesionales de las áreas involucradas en el ejercicio de participación	16 horas	N.A	PA01-PR01-F02 Correo Electrónico	En atención a los recursos y lineamientos técnicos existentes en el Distrito. Esta actividad es permanente
10		Director, Profesional, Gestor, Ingeniero e Informador Local de la Dirección de Servicio al Ciudadano	2912 horas	Google Apps Módulo de Atención al Ciudadano MAC Google Map Mapas Bogotá ArcGIS	PM05-PR02-F01 PA01-PR01-F02 PM05-PR02-F03 PM05-PR02-F02 Correo Electrónico	Esta actividad es permanente



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTA D.C.  
Secretaría  
Movilidad

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO

Procedimiento de Participación Ciudadana

Código: PM05-PR02

Versión: 2.0



Sistema Integrado  
de Gestión Distrital

No.	Flujograma	Responsable/ Dependencia	Tiempo Máximo estimado	Sistema de Información	Registro	Comentario
11		Director y Profesionales de la Dirección de Servicio al Ciudadano.	16 horas	Google Apps	Correo electrónico PA01-PR01-F02 PM05-PR02-F03 PM05-PR02-F02	Trimestralmente se realizará seguimiento al cronograma del Plan Institucional de Participación.  Esta actividad es permanente
12		Director y Profesionales de la Dirección de Servicio al Ciudadano.	8 horas	N.A.	PA01-PR01-F02 PM05-PR02-F02	Esta actividad es permanente
13		Director y Profesionales de la Dirección de Servicio al Ciudadano.  Directores y profesionales de las áreas involucradas en el ejercicio de participación	24 horas	N.A.	PA01-PR01-F02 PM05-PR02-F03 PM05-PR02-F04	La finalidad del monitoreo / evaluación, es ajustar las actividades y/o reprogramar las que se requieran.  Esta actividad es permanente



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría  
Movilidad

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

**PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO**

**Procedimiento de Participación Ciudadana**

**Código: PM05-PR02**

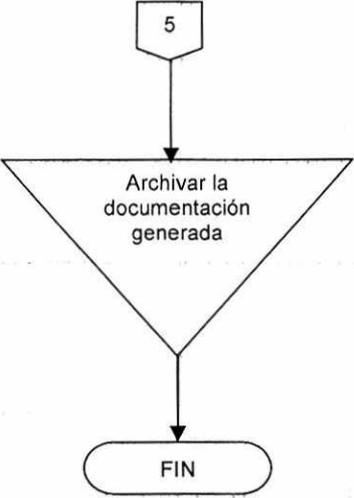
**Versión: 2.0**



Sistema Integrado  
de Gestión Distrital

No.	Flujograma	Responsable/ Dependencia	Tiempo Máximo estimado	Sistema de Información	Registro	Comentario
14		Director y Profesionales de la Dirección de Servicio al Ciudadano.	120 horas	Google Apps	Correo electrónico <b>PM05-PR02-F04</b>	Consolidación de la información entregada a nivel local y por los procesos intervinientes en la implementación del Plan, para el correspondiente análisis
15		Director y Profesionales de la Dirección de Servicio al Ciudadano	240 horas	Google Apps	<b>PM05-PR02-F02</b> Documento informe PIP	Documento de trazabilidad de la participación ciudadana (resultados, seguimiento)
16		Director, Profesional, Gestor, Ingeniero e Informador Local de la Dirección de Servicio al Ciudadano	240 horas	Google Apps	Correo electrónico Piezas Comunicacionales <b>PA01-PR01-F02</b>	A través de los medios de comunicación interna y externa de la Entidad.  La Dirección de Servicio al Ciudadano remitirá a los líderes de los procesos, los resultados del Plan Institucional de Participación y se socializarán en el respectivo comité

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría Movilidad</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	<b>PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO</b>		
	<b>Procedimiento de Participación Ciudadana</b>		
	<b>Código: PM05-PR02</b>	<b>Versión: 2.0</b>	

No.	Flujograma	Responsable/ Dependencia	Tiempo Máximo estimado	Sistema de Información	Registro	Comentario
17		Informador Local de la Dirección de Servicio al Ciudadano	8 horas	Google Apps	PA01-PR01-F02 PM05-PR02-F03 PM05-PR02-F02 Correo electrónico	N.A