



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría
Movilidad

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO

Procedimiento de Participación Ciudadana

Código: PM05-PR02

Versión: 3.0



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)

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.
12/09/2016	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.
15/11/2017	3.0	En recursos digitales se incluye el SDQS y se retiró la MAC, se modificó el formato PM05-PR02-F03, se eliminó el PM05-PR02-F04 y se creó el PM05-PR02-MD01-V1.0 se actualiza el PM05-PR02-PT01, se incluyeron otros lineamientos y se incluye dentro de los anexos el lineamiento 7 de la Secretaría General.

AUTORIZACIONES

ELABORÓ	REVISÓ		APROBÓ
	Del Proceso	Del grupo OAP	
Nombre: Marisol Borja Hernández	Nombre: Yully Maria Otalora Ricaurte	Nombre: Claudia Elena Parada Aponte	Nombre: Laura Sofía Carvajal de León
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
Cargo: Profesional Universitario Dirección Servicio al Ciudadano	Cargo: Profesional Universitario Dirección Servicio al Ciudadano	Cargo: Profesional Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Directora de Servicio al Ciudadano

 <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		
	Procedimiento de Participación Ciudadana		
	Código: PM05-PR02	Versión: 3.0	

1. OBJETIVO

Promover la participación de los ciudadanos en temas de movilidad de forma permanente en las localidades del Distrito Capital, para que incidan en las decisiones de la Administración Distrital de acuerdo a las necesidades generales, a través de la estrategia de participación dispuesta por la Secretaría Distrital de Movilidad.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la identificación de las temáticas institucionales que requieran ejercicio de participación ciudadana, para la construcción de las Agendas Participativas de Trabajo (APT) en temas de movilidad, de manera corresponsable entre la ciudadanía, y la institución 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.
- 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 a través de oficio trimestralmente a los líderes de los diferentes procesos los resultados de la Participación Ciudadana.
- Comunicar a la Alta Dirección los resultados del Plan Institucional de Participación Ciudadana- PIP.

Profesional Universitario

- Supervisar 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 para ser publicada en la Intranet.
- Publicar los resultados de las acciones participativas.
- Estructurar e implementar el Plan Institucional de Participación Ciudadana- PIP
- Evaluar Trimestralmente el avance de las acciones descritas en el PIP y se realizarán las acciones de mejora que proceda, por auto control.

Profesional Universitario de apoyo técnico/ ingeniero(a)

- Liderar el equipo técnico de los Centros Locales de Movilidad.
- Participar en las diferentes mesas de trabajo técnicas que articulen temas de las localidades.

 <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		
	Procedimiento de Participación Ciudadana		
	Código: PM05-PR02	Versión: 3.0	

- Gestionar y hacer seguimiento a los requerimientos técnicos ante los diferentes procesos de la Secretaría Distrital de Movilidad y las entidades del sector.
- Efectuar visitas a diferentes puntos de las localidades con el fin de identificar problemáticas en temas de señalización vial.
- Realizar Socializaciones de las medidas a aplicar para la aprobación de la comunidad.
- Revisar y emitir conceptos técnicos a las diferentes áreas de la Entidad.
- 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, operativas y de seguridad vial que permitan el buen desarrollo de las agendas de trabajo, preparadas con los grupos de interés.

Profesional Universitario / proyectos de impacto



- Articular los estudios y conceptos técnicos de los proyectos de la Secretaría Distrital de Movilidad con la implementación a través de la participación ciudadana.
- Liderar la estrategia de divulgación local de políticas, programas y proyectos de movilidad, con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Comunicaciones de la SDM.
- Realizar el acompañamiento a las demás dependencias de la Secretaría Distrital de Movilidad en la definición de la estrategia social para la implementación de los proyectos de la SDM.

Profesional universitario/ gestor(a) local de movilidad

- Liderar y ejecutar las acciones de participación en la localidad.
- Planear y orientar las acciones a desarrollar en la localidad.
- Mantener el contacto con los grupos de interés para promover la participación ciudadana en temas de movilidad.
- Programar y realizar acciones de sensibilización 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, en los espacios dispuestos por la Secretaría Distrital de Movilidad.
- 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.
- 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.

Profesional de apoyo técnico en las localidades

- Asistir a las diferentes mesas de trabajo técnicas que articulen temas con la localidad asignada.

 <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		
	Procedimiento de Participación Ciudadana		
	Código: PM05-PR02	Versión: 3.0	

- Realizar seguimiento a los requerimientos técnicos ante los diferentes procesos de la Secretaría Distrital de Movilidad y las entidades del sector.
- Efectuar visitas a diferentes puntos de las localidades con el fin de identificar problemáticas en temas de señalización vial.
- Realizar socializaciones de las medidas aplicar para la aprobación de la comunidad.
- Emitir conceptos técnicos a las diferentes áreas de la Entidad.

Orientador (a) de Servicio local

- Apoyar a nivel operativo las acciones informativas y de sensibilización 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.
- Atender a los ciudadanos en los puntos de contacto dispuestos por la Secretaría Distrital de Movilidad.
- Archivar los documentos producto de los procesos de participación a nivel local

Auxiliar administrativo

- Archivar los documentos producto de los procesos de participación, desarrollados por el equipo de los Centros Locales de Movilidad.
- Programación logística para los diferentes espacios dispuestos por la Secretaría Distrital de Movilidad para la participación.
- Consolidación de resultados de las encuestas de satisfacción
- Organización y distribución de material POP para las diferentes localidades.

4. LINEAMIENTOS Y/O POLITICAS DE OPERACIÓN

- De acuerdo al séptimo lineamiento de la Secretaría General, la Secretaria Distrital de Movilidad fortalecerá la participación ciudadana mediante la implementación de este procedimiento.
- 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 Secretaria 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 Secretaria Distrital de Movilidad en las localidades del Distrito Capital.
- Mantener actualizada en la página Web, el banner para la participación ciudadana como mínimo en: a) Plan Institucional de Participación b) Actores (partes interesadas y usuarios, entre otros) c) documento de trazabilidad de la participación ciudadana (registros que

 <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		
	Procedimiento de Participación Ciudadana		
	Código: PM05-PR02	Versión: 3.0	

resultan de la implementación del presente procedimiento) y d) avances de la gestión participativa.

- Entre las Políticas institucionales en lucha contra la corrupción se promueve los diferentes canales de atención entre ellos el Defensor del Ciudadano para denunciar actos de corrupción.

5. RECURSOS DIGITALES Y/O SISTEMAS DE INFORMACIÓN

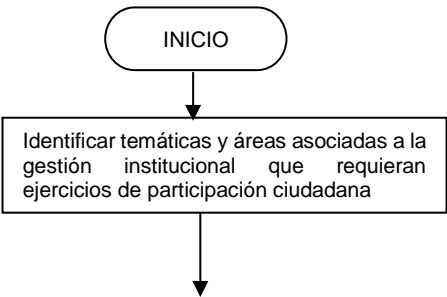
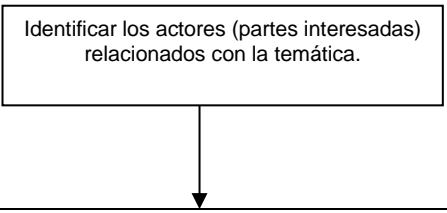
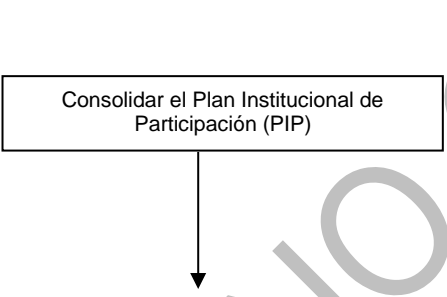
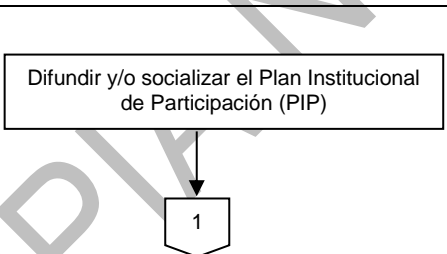
- Correo Electrónico Google Apps
- Google Map – Mapas Bogotá – ArcGIS
- Página WEB
- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS

6. FORMATOS Y DOCUMENTOS ANEXOS

- **PM05-PR02-F01** Formato Listado de Asistencia CLM
- **PM05-PR02-F02** Formato de Informe del Centro Local de Movilidad
- **PM05-PR02-F03** Formato de Datos y Agenda Local del Centro Local de Movilidad
- **PM05-PR02-F04** Plan Institucional de Participación
- **PM05-PR02-PT01** Protocolo de Participación
- **PA01-PR01-F02** Formato de Acta de reunión
- **LINEAMIENTO 7 PARTICIPACIÓN CIUDADANA.PDF**

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		
	Procedimiento de Participación Ciudadana		
	Código: PM05-PR02	Versión: 3.0	

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES CON FLUJOGRAMA INTEGRADO

No.	Flujograma	Responsable/ Dependencia	Tiempo Máximo estimado (horas)	Sistema de Información	Información documentada conservada	Comentario
1		Directores y profesionales de las áreas involucradas en el ejercicio de participación	12 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 en las diferentes mesas de trabajo.
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	120 horas	N.A	PM05-PR02-F04	El Plan se fórmula anualmente y puede ser ajustado en el momento que se requiera, como insumo se toma las temas identificadas. Una vez formulado es aprobado por el Director de Servicio al Ciudadano lo cual puede tardar hasta un mes.
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 BOGOTA D.C.
Secretaría
Movilidad

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO

Procedimiento de Participación Ciudadana

Código: PM05-PR02

Versión: 3.0



Sistema Integrado
de Gestión Distrital

No.	Flujograma	Responsable/ Dependencia	Tiempo Máximo estimado (horas)	Sistema de Información	Información documentada conservada	Comentario
5		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		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		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



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría
Movilidad

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO

Procedimiento de Participación Ciudadana

Código: PM05-PR02

Versión: 3.0



Sistema Integrado
de Gestión Distrital

No.	Flujograma	Responsable/ Dependencia	Tiempo Máximo estimado (horas)	Sistema de Información	Información documentada conservada	Comentario
8		Directores y profesionales de las áreas involucradas en el ejercicio de participación	8 horas	N.A	<p>PA01-PR01-F02</p> <p>Correo Electrónico</p> <p>PM05-PR02-F03</p>	Esta actividad es permanente
9		Directores y profesionales de las áreas involucradas en el ejercicio de participación	16 horas	N.A	<p>PA01-PR01-F02</p> <p>Correo Electrónico</p>	<p>En atención a los recursos y lineamientos técnicos existentes en el Distrito.</p> <p>Esta actividad es permanente</p>
10		Director, Profesional, Gestor, Ingeniero e Informador Local de la Dirección de Servicio al Ciudadano	24 horas	<p>Google Apps</p> <p>Módulo de Atención al Ciudadano</p> <p>Google Map</p> <p>Mapas Bogotá</p> <p>ArcGIS</p> <p>Sistema Distrital de quejas y soluciones.</p>	<p>PM05-PR02-F01</p> <p>PA01-PR01-F02</p> <p>PM05-PR02-F03</p> <p>PM05-PR02-F02</p> <p>Correo Electrónico</p>	Esta actividad es el resultado de la programación definida previamente.



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría
Movilidad

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO

Procedimiento de Participación Ciudadana

Código: PM05-PR02

Versión: 3.0



Sistema Integrado
de Gestión Distrital

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



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTA D.C.
Secretaría
Movilidad

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO

Procedimiento de Participación Ciudadana

Código: PM05-PR02

Versión: 3.0



Sistema Integrado
de Gestión Distrital

No.	Flujograma	Responsable/ Dependencia	Tiempo Máximo estimado (horas)	Sistema de Información	Información documentada conservada	Comentario
14		Director y Profesionales de la Dirección de Servicio al Ciudadano.	120 horas	Google Apps	Correo electrónico PM05-PR02-F04	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	PM05-PR02-F02 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 PA01-PR01-F02	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
17		Orientador 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