

	PROCESO GESTIÓN SOCIAL		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA EL PROYECTO PRIMERA LINEA DEL METRO DE BOGOTÁ.		
	CÓDIGO: GS-DR-005	VERSIÓN: 02	

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA EL PROYECTO PRIMERA LÍNEA DEL METRO DE BOGOTÁ - PLMB

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Descripción del cambio
21 de agosto de 2019	01	Creación del documento.
Ver firma digital de aprobación del documento	02	Inclusión del rol del Concesionario y ajuste de redacción

Elaboró	Revisó	Aprobó	Aprobó SIG
Carlos Armando Criollo Contratista Subgerencia de Gestión del Suelo	Andrés Cuéllar Espinosa Profesional III	Adriana Barragán López Subgerente Gestión del Suelo	Claudia Marcela Galvis Russi Representante de la Alta Dirección SIG

Jacqueline Ortiz Moreno – Oficina Asesora de Planeación Institucional

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad denominado AZ Digital



	PROCESO GESTIÓN SOCIAL		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA EL PROYECTO PRIMERA LINEA DEL METRO DE BOGOTÁ.		
	CÓDIGO: GS-DR-005	VERSIÓN: 02	

CONTENIDO

1.	LISTA DE ABREVIATURAS.....	3
2.	INTRODUCCIÓN.....	4
3.	JUSTIFICACIÓN.....	6
4.	ALCANCE.....	6
5.	PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA EMB.....	6
6.	MARCO NORMATIVO.....	6
7.	GENERALIDADES.....	8
8.	PRINCIPIOS.....	10
9.	LINEAMIENTOS.....	10
10.	ENFOQUE.....	11
11.	EJES DE LA PARTICIPACIÓN.....	12
12.	OBJETIVO.....	13
	a. Objetivo general.....	13
	b. Objetivo específico.....	13
13.	RESPONSABLES.....	14
14.	CANALES DE PARTICIPACIÓN.....	14
15.	MECANISMOS CIUDADANOS.....	14
	Mecanismos de participación ciudadana.....	14
	Mecanismos para obtener información.....	15
	Mecanismos para intervenir ante los riesgos de la gestión pública.....	16
	Instancias de control social.....	17
	Rendición de cuentas.....	17
16.	PROGRAMAS E INSTRUMENTOS.....	18
	Programa de Atención de PQRS.....	18
	Programas de manejo de participación ciudadana.....	21

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad denominado AZ Digital

	PROCESO GESTIÓN SOCIAL		
	POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA EL PROYECTO PRIMERA LINEA DEL METRO DE BOGOTÁ.		
	CÓDIGO: GS-DR-005	VERSIÓN: 02	

LISTA DE ABREVIATURAS

AID	Área de Influencia Directa
All	Área de Influencia Indirecta
EIAS	Estudio de Impacto Ambiental y Social
EMB	Empresa Metro de Bogotá S.A.
PAR	Plan de Acción de Reasentamiento
PLMB	Primera línea del Metro de Bogotá
PMAS	Plan de Manejo Ambiental y Social
PPC	Plan de Participación Ciudadana
SDQS	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad denominado AZ Digital

	PROCESO GESTIÓN SOCIAL		
	POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA EL PROYECTO PRIMERA LINEA DEL METRO DE BOGOTÁ.		
	CÓDIGO: GS-DR-005	VERSIÓN: 02	

INTRODUCCIÓN

La Política de Participación Ciudadana (PPC) para el proyecto de la Primera Línea del Metro de Bogotá (PLMB) a implementar por la Empresa Metro de Bogotá (EMB), tiene como objetivo garantizar la participación ciudadana en las acciones que se adelanten en cada una de las etapas de desarrollo de la Primera Línea Metro de Bogotá, para que de esta manera se promueva un papel propositivo y activo por parte de la ciudadanía, al igual que un efectivo control y vigilancia a la gestión del proyecto a través de la información, consulta y diálogo constructivo y de doble vía entre la comunidad, el Concesionario y la Empresa Metro de Bogotá S.A.

Para la EMB, el trabajo en conjunto y de la mano con la ciudadanía es fundamental para la construcción de una nueva Bogotá desde un eje transformador como la Primera Línea del Metro de Bogotá, la cual se ve reflejado desde la misma misión de la Empresa. Siendo así, la Primera Línea del Metro de Bogotá T1, será un articulador institucional y ciudadano en torno a la promoción de la cultura ciudadana (Cultura Metro) y a su vez promocionará los enfoques de género, inclusión, equidad e igualdad, así como las salvaguardas de la banca multilateral y la apropiación de los espacios públicos desde una visión de desarrollo urbano y ciudadanía sostenible.

Con el fin de lograr una articulación y trabajo en conjunto y constructivo con la ciudadanía, a partir del análisis de las herramientas de gestión institucional como el FURAG o los informes realizados por la Oficina de Control Interno, entre otros, se establece una Política de Participación Ciudadana enfocada hacia el fortalecimiento ciudadano, entendiendo a los ciudadanos como sujetos políticos, con capacidades, derechos y deberes; en la promoción de espacios donde se oiga el sentir de la ciudadanía, el fortalecimiento de las organizaciones sociales, la movilidad sostenible, las veedurías ciudadanas, los espacios de rendición de cuentas; al igual que una estructuración interna de la Empresa Metro de Bogotá y del Concesionario enfocada en el respeto, la igualdad, la promoción de la cultura metro y de la participación ciudadana. Esta política constituye la carta de navegación que la EMB y el Concesionario en lo que a participación ciudadana se refiere. Igualmente, dicha política traza y organiza los lineamientos institucionales y compromete a las gerencias, sus trabajadores y el Concesionario, a implementar acciones en concordancia con las políticas y programas de participación ciudadana de la EMB y el Concesionario.

La presente política y sus respectivos programas incluidos en el Estudio de Impacto Ambiental y Social, promoverán y garantizarán la participación ciudadana en pro de la PLMB, partiendo de la población ubicada sobre el área de influencia directa (AID), extendiéndose hacia el resto de la ciudad con el fin de que la PLMB no sea solo un sistema de transporte, sino un eje articulador para el mejoramiento de la calidad de vida y un proyecto multiplicador de buenas prácticas en participación ciudadana, inclusión, equidad y la transformación urbana de la ciudad.

De la misma manera, la presente política presentará a los ciudadanos los diferentes mecanismos y espacios con los que se cuenta tanto normativa como institucionalmente con el fin de garantizar la participación ciudadana y la construcción colectiva de la PLMB en un diálogo activo de manera

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad denominado AZ Digital

	PROCESO GESTIÓN SOCIAL		
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA EL PROYECTO PRIMERA LÍNEA DEL METRO DE BOGOTÁ.		
	CÓDIGO: GS-DR-005	VERSIÓN: 02	

responsable, colectiva, propositiva y constructiva, fomentando la transparencia, la eficacia y la eficiencia.

Para esto, la EMB y el Concesionario apoyará las iniciativas surgidas entre la población en el nivel local y Distrital, en donde se articule a la promoción de la Cultura Metro de Bogotá y en especial a estrategias y/o proyectos surgidos con la participación ciudadana y las demás entidades del Distrito. Siendo así, la política de participación ciudadana para el proyecto Primera Línea del Metro de Bogotá está estructurada en tres ejes fundamentales: a) información, b) consulta y c) participación, cuya descripción se presenta más adelante en el capítulo 11. Ejes de la Participación; estableciendo los diferentes canales mediante los cuales se puede establecer una interacción activa con la ciudadanía garantizando por medio de sus programas:

- Elaboración de un diagnóstico de organizaciones comunitarias.
- Fortalecimiento de las veedurías ciudadanas y del control social.
- Fortalecimiento de los comités zonales de participación.
- Impulso y fortalecimiento de participación ciudadana a través de foros y espacios de encuentro sobre temas de movilidad y el Metro de Bogotá.
- Sensibilización a la población sobre los beneficios de la Primera Línea del Metro de Bogotá.
- Construcción de escenarios de apropiación y sentido de pertenencia hacia la PLMB.
- Fomento de espacios de participación y consulta para contar con un constante intercambio de información y rendición de cuentas.
- Atender, evaluar e incluir (si es el caso) las propuestas que surgen de la ciudadanía en las fases de pre construcción, construcción y operación de la PLMB.
- Fortalecer procesos de participación ciudadana, autogestión y organización comunitaria, orientando el restablecimiento de las redes sociales y la resignificación de los proyectos de vida, en el marco del reconocimiento y apropiación en el marco del Plan de Reasentamiento de las unidades sociales reubicadas en su nuevo hábitat, y la integración necesaria con las comunidades receptoras.

El desarrollar las actividades y programas que hacen parte de la presente política, significó la identificación y caracterización de los diferentes grupos de interés localizados en la zona de afectación de la PLMB. Resultado de esto y de mesas de trabajo con aproximadamente 6.000 ciudadanos a lo largo de los años 2017 y 2018, se identificaron los impactos que la PLMB traerá consigo a la población tanto del Área de Influencia Directa (AID) y del Área de Influencia Indirecta (AII) y sus consecuentes planes y programas de manejo incluidos en la Evaluación de Impacto Ambiental y Social (EIAS), los cuales serán desarrollados por el Concesionario. Dichos planes de manejo contaron con jornadas de evaluación y socialización por parte de la academia, gremios, organizaciones sociales y ciudadanía en general con el fin de retroalimentar y aportar a los impactos ambientales y sociales, al igual que a los planes de manejo propuestos para mitigar los impactos de la PLMB.

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad denominado AZ Digital

	PROCESO GESTIÓN SOCIAL		
	POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA EL PROYECTO PRIMERA LINEA DEL METRO DE BOGOTÁ.		
	CÓDIGO: GS-DR-005	VERSIÓN: 02	

JUSTIFICACIÓN

La EMB y el Concesionario requiere de unos lineamientos, instrumentos y marco de actuación institucional que garantice y oriente la participación ciudadana y forma de interactuar de la EMB y el Concesionario con la comunidad, durante las diferentes fases y etapas de la Primera Línea del Metro de Bogotá T1, principalmente con los grupos poblacionales asentados en el área de influencia del mismo, con el propósito de mitigar los impactos del desplazamiento involuntario, la construcción, promoción de la cultura metro, el apoyo al restablecimiento de las condiciones económicas y la promoción de la calidad de vida de la ciudad.

Igualmente, mediante la presente política, la EMB presenta los lineamientos y directrices para la participación ciudadana, y define el alcance de los diferentes mecanismos normativos; de forma que los ciudadanos identifiquen el alcance de su participación en el desarrollo de la PLMB, permitiéndoles ejercer sus derechos.

ALCANCE

La presente política orienta la gestión que la EMB y el Concesionario debe adelantar en garantizar la participación ciudadana durante el desarrollo de sus fases (preconstructiva, constructiva y operacional), desde las socializaciones, acercamientos con la comunidad hasta la formulación e implementación de los diversos programas, protocolos y acciones que garanticen la participación activa y propositiva de la ciudadanía, el control social y la interacción permanente entre los ciudadanos y el Concesionario.

Los programas de participación ciudadana que se formulen e implementen en cada una de las fases de desarrollo del proyecto metro, deberán atender los lineamientos planteados por el presente documento, así como aquellos definidos por las Políticas de Comunicaciones y de Servicio al ciudadano, los planes de manejo incorporados en la Evaluación de Impacto Ambiental y Social (EIAS) y el Plan de Reasentamiento (PAR) de la EMB, acordes con las salvaguardas de la Banca Multilateral.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA EMB

La Empresa Metro de Bogotá, entiende la participación ciudadana como el derecho que tiene todo ciudadano, para tomar acciones, de manera individual o colectiva, por medio de los distintos mecanismos e instrumentos que ofrece la normatividad, con el fin de incidir en la toma de decisiones de los entes públicos, llevar a cabo un control social a la ejecución y construcción de los asuntos políticos, ambientales, económicos y sociales, que mejore la calidad de vida de la población, al igual que construir de manera colectiva mejores entornos urbanos.

MARCO NORMATIVO

La Política de Participación Ciudadana para el proyecto Primera Línea del Metro de Bogotá se sustenta en lo dispuesto en la Constitución Política Nacional y en la normatividad nacional vigente; promoviendo

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad denominado AZ Digital

	PROCESO GESTIÓN SOCIAL		
	POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA EL PROYECTO PRIMERA LINEA DEL METRO DE BOGOTÁ.		
	CÓDIGO: GS-DR-005	VERSIÓN: 02	

los derechos ciudadanos y comunitarios respecto a estar informados de forma oportuna, veraz y objetiva; de manera que la ciudadanía considere los mecanismos de participación en las decisiones que afecten su vida, organización, cultura, economía, infraestructura y el entorno en el que se encuentra (Títulos X y XI, Artículos 69 al 76 de la Ley 99 de 1993, la Ley 134 de 1993 y la Ley 1757 de 2015).

A continuación, se señalan las principales normas constitucionales, legales y reglamentarias en materia de participación ciudadana:

Tabla 1. Marco Normativo

AUTOR		REGULACIÓN NORMATIVA	OBJETO
Asamblea Constituyente	Nacional	Constitución Política de Colombia. Art. 86 Decreto 2591 de 1991. Decreto 306 de 1992	Defender el medio ambiente por conexidad o para evitar un perjuicio irremediable. Reglamentar la acción de tutela.
Presidencia de la República	de la		
Asamblea Constituyente	Nacional	Constitución Política de Colombia. Art. 86 Código Civil Colombiano. Art. 1005- 2359 Ley 9 de 1989. Art. 8. Decreto 2400 de 1989 art. 118 a 135 Ley 99 de 1993. Art. 75 Decreto 472 de 1998	Defender los derechos colectivos como por ejemplo el derecho a gozar de un ambiente sano.
Presidencia de la República	de la		
Asamblea Constituyente	Nacional	Constitución Política 1991. Artículos 23 y 40 numeral. 6º,	Habilitar los derechos de petición, acciones públicas, acción de inconstitucionalidad y de nulidad ante la jurisdicción contenciosa, como mecanismos y herramientas protectores del medio ambiente.
Presidencia de la República	de la	Ley 99 de 1993 Títulos X y XI	Entre otras, dictar disposiciones acerca de los modos de participación de la comunidad a lo largo de los procesos de licenciamiento y operación de los proyectos de desarrollo.
Presidencia de la República	de la	Ley 134 de 1994	Dicta las normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
Asamblea Constituyente	Nacional	Constitución Política de Colombia. Art. 87 Ley 393 de 1997	Busca el cumplimiento de leyes y actos administrativos. Reglamenta la acción de cumplimiento.
Presidencia de la República	de la		
Congreso de Colombia		Ley 1185 de 2008 que modifica la Ley 397 de 1997	Por la cual se modifica y adiciona la Ley 397 de 1997 Ley General de Cultura y se dictan otras disposiciones
Presidencia de la República	de la	Ley 472 de 1998, artículo 4º literales a y c.	Se reglamentan las acciones populares y de grupo, concretamente a la exigibilidad de protección del ecosistema y en general al goce de un ambiente como un derecho

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad denominado AZ Digital

	PROCESO GESTIÓN SOCIAL		
	POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA EL PROYECTO PRIMERA LINEA DEL METRO DE BOGOTÁ.		
	CÓDIGO: GS-DR-005	VERSIÓN: 02	

AUTOR	REGULACIÓN NORMATIVA	OBJETO
		colectivo y la protección del equilibrio ecológico.
Asamblea Nacional Constituyente Presidencia de la República	Constitución Política de Colombia. Art. 103, 270 y 369 Ley 850 de 2003 Ley 134 de 1994/art. 99-100	Reglamentar las veedurías ciudadanas. Lo cual tiene aplicación en las veedurías ambientales.
Congreso de Colombia	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
Congreso de Colombia	Ley Estatutaria 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática
Alcaldía Mayor de Bogotá	Decreto 329 de 2006	Por el cual se modifican los factores y parámetros para el reconocimiento del componente económico del Plan de Gestión Social establecidos en el artículo 6° del Decreto 296 de 2003.
Alcaldía Mayor de Bogotá	Decreto 190 de 2014	Plan de Ordenamiento Territorial para Bogotá.
Alcaldía Mayor de Bogotá	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.
Concejo de Bogotá	Acuerdo No. 645 de 2016	Por el cual se adopta el plan de desarrollo, económico, social, ambiental y de obras públicas para Bogotá 2016-2020; Bogotá Mejor para Todos.
Corte Constitucional. Sala Plena	Sentencia C-535 del 16 de octubre de 1996.	Para el caso del patrimonio ecológico local, este principio (Rigor subsidiario), plantea como competencia propia de los concejos municipales y los territorios indígenas, la potestad reglamentaria para proteger el patrimonio ecológico, sin desconocer que la ley puede dictar normatividad básica indispensable a la protección de éste en todo el territorio nacional.
Empresa Metro de Bogotá S.A.	Resolución 028 de 2018	Por la cual se adopta la Política de Reasentamiento y de Gestión Social para el proyecto primer tramo de la primera línea del Proyecto Metro de Bogotá

Fuente: Consorcio Metro BOG, 2017

GENERALIDADES

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad denominado AZ Digital

	PROCESO GESTIÓN SOCIAL		
	POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA EL PROYECTO PRIMERA LINEA DEL METRO DE BOGOTÁ.		
	CÓDIGO: GS-DR-005	VERSIÓN: 02	

La Política de Participación Ciudadana se enmarca dentro de la “Gestión para el resultado con valores” y propone que la Empresa Metro de Bogotá y el Concesionario adopte e implemente prácticas e instrumentos que garanticen, fomenten y faciliten una efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación del proyecto, fortaleciendo así la relación de la empresa y sus servidores con el ciudadano, generando una mayor transparencia y valor de la participación ciudadana en la gestión pública.

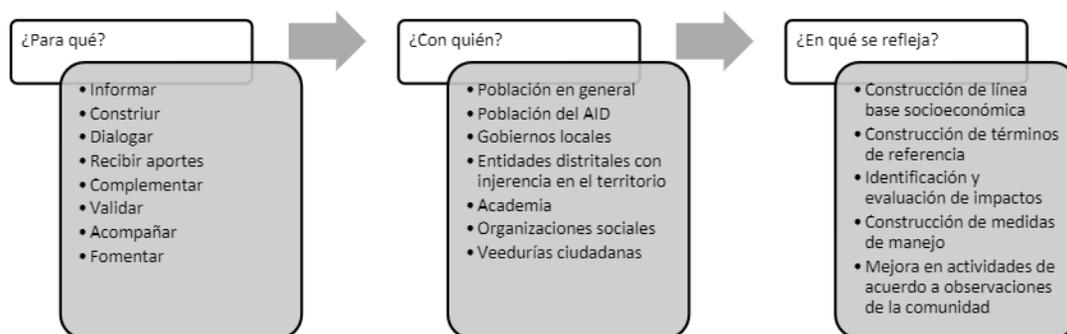
En este marco y en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, la Empresa Metro de Bogotá S.A. y el Concesionario diseñará y mantendrá espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión de la Primera Línea del Metro de Bogotá T1.

La Empresa Metro de Bogotá S.A. y el Concesionario propiciará escenarios de encuentro con sus grupos de interés, algunos en el marco de la Gestión Social y la Participación Ciudadana, otros en el marco del cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en lo que se refiere a Rendición de Cuentas.

En concordancia con lo anterior, la estrategia también vincula al Distrito, representado en sus diferentes entidades, representantes de las alcaldías locales, las organizaciones no gubernamentales (ONG) presentes a lo largo del trazado, la academia y las organizaciones sociales locales mediante líderes, representantes de Juntas de Acción Comunal y veedurías ciudadanas. Es importante resaltar que como garante de la transparencia con la que se abordan los procesos participativos el Concesionario vincule a la Veeduría Distrital, Personería de Bogotá y Personerías Locales en estos escenarios como garantes de la participación.

Es importante resaltar que la vinculación de las entidades distritales y de la ciudadanía en general en el proceso de participación ciudadana, permite enfocar la actuación de la EMB y del Concesionario en una intervención articulada en cada una de las etapas del proyecto.

Figura 1. Enfoque para el abordaje de la Estrategia de Participación Social



Fuente: Consorcio Metro BOG, 2017

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad denominado AZ Digital

	PROCESO GESTIÓN SOCIAL		
	POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA EL PROYECTO PRIMERA LINEA DEL METRO DE BOGOTÁ.		
	CÓDIGO: GS-DR-005	VERSIÓN: 02	

PRINCIPIOS

- **Transparencia:** uno de los principales objetivos estratégicos de la empresa es el de generar confianza, lo cual requiere fomentar una actitud transparente y con buen manejo para con la comunidad.
- **Respeto:** El acercamiento con la ciudadanía, como principio básico, deben facilitar la interacción con nuestros grupos de interés, de forma respetuosa y asertiva, ya que es la única vía para lograr un fortalecimiento del tejido asociativo en cuanto al desarrollo del proyecto; al trabajar con comunidad se debe manejar de una manera adecuada la información privada de las personas, respetando sus diferencias.
- **Inclusión:** La siguiente política incorpora acciones de carácter poblacional, territorial, ambiental, sociocultural, económico y el apoyo a la provisión de servicios sociales, en pro del cumplimiento del derecho a la inclusión social.
- **Equidad:** Parte del reconocimiento de la realidad y diversidad socio cultural y económico de la población y considera acciones diferenciales en los temas en los que se identifiquen vulnerabilidades, incluyendo las de género.
- **Igualdad:** Se identificará como el trato idéntico que se le brindará a las personas sin que medie ningún tipo de reparo por la raza, sexo, clase social u otra circunstancia plausible de diferencia, atendiendo la lectura de la realidad de cada sujeto desde un enfoque diferencial. El enfoque diferencial también se aplicará en la promoción de la participación ciudadana.
- **Comunicación:** Toda la población sujeta del marco de política recibirá información transparente, clara, veraz y oportuna sobre sus derechos, deberes y obligaciones, en un ejercicio de corresponsabilidad.
- **Democracia urbana:** Fomentar el cuidado ciudadano e institucional del entorno construido, el espacio público y el ambiente natural para aumentar el sentido de pertenencia y construir un proyecto de ciudad compartido.
- **Control social:** El control social es el derecho y el deber de los ciudadanos a participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales, veedurías ciudadanas e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados.
- **Fomento de la cultura metro:** Se buscará promover en los diferentes espacios de interacción tanto internos como externos la promoción de la cultura al cuidado, pertenencia y buen uso del sistema de transporte; en donde los ciudadanos sean multiplicadores de la cultura metro.

LINEAMIENTOS

La política de participación ciudadana de la EMB se guiará por los siguientes lineamientos:

- Considerar y reconocer a los grupos poblacionales desde un enfoque diferencial.
- Generar procesos incluyentes y participativos que conduzcan al fortalecimiento de tejido y redes sociales colaborativas.
- Promover la participación ciudadana en la construcción de entornos urbanos saludables, seguros y sostenibles.

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad denominado AZ Digital

	PROCESO GESTIÓN SOCIAL		
	POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA EL PROYECTO PRIMERA LINEA DEL METRO DE BOGOTÁ.		
	CÓDIGO: GS-DR-005	VERSIÓN: 02	

- Considerar las situaciones problematizadas de manera flexible, atendiendo las condiciones y características propias de cada uno de los distintos contextos.
- Generar líneas de acción estratégicas coherentes a las necesidades de los impactos concebidos por la implementación del proyecto Metro.
- Fortalecer habilidades de resiliencia ciudadana para contribuir a la participación ciudadana durante el proyecto.
- Garantizar el derecho al acceso y consulta de información pública con relación al proyecto.

ENFOQUE

La política de participación ciudadana para el proyecto Primera Línea del Metro de Bogotá se desarrolla a partir de cinco enfoques, con el fin de promover la interacción entre los ciudadanos, la Empresa Metro de Bogotá S.A. y el Concesionario.

1. Enfoque de derechos: Está fundamentado en la participación de acuerdo con lo establecido en la ley, en condiciones de igualdad, equidad, acceso a la información, transparencia, aportes y opiniones. Este enfoque se desarrolla mediante identificación y reconocimiento de los diversos actores sociales, tales como la Juntas de Acción Comunal (JAC), representantes de las organizaciones sociales, instituciones con injerencia a nivel local y comunidades en general; en el ejercicio de su derecho a estar informados sobre cualquier tipo de proyecto o actividad que se desarrolle en su localidad o barrio.
2. Enfoque incluyente: Generar espacios de participación que permitan la vinculación de distintos grupos en condición de vulnerabilidad y minorías, implementando mecanismos eficientes de inclusión social, lo que permitirá el reconocimiento y valoración de todos los ciudadanos, como actores de derechos.
3. Enfoque sustentabilidad y corresponsabilidad: Promover en las comunidades, la Empresa Metro de Bogotá S.A., los contratistas y concesionario, la creación de espacios de participación y fortalecimiento de la organización comunitaria, como una acción que permita la sustentabilidad del Proyecto; y que a largo plazo garantice el uso adecuado y cuidado de los espacios públicos del Metro.
4. Enfoque de género: El enfoque de género considera las diferentes oportunidades que tienen los hombres y las mujeres, las interrelaciones existentes entre ellos y los distintos papeles que socialmente se les asignan. Estas cuestiones influyen en el logro de las metas, las políticas y los planes de la entidad y por lo tanto, repercuten en el proceso de desarrollo de la sociedad. El género se relaciona con todos los aspectos de la vida económica y social, cotidiana y privada de los individuos y determina características y funciones dependiendo del sexo o de la percepción que la sociedad tiene de él.

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad denominado AZ Digital

	PROCESO GESTIÓN SOCIAL		
	POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA EL PROYECTO PRIMERA LINEA DEL METRO DE BOGOTÁ.		
	CÓDIGO: GS-DR-005	VERSIÓN: 02	

5. Enfoque diferencial: Es el reconocimiento de condiciones y posiciones de los distintos actores sociales como sujetos de derecho desde una mirada diferencial de estado socioeconómico, género, etnia, condición de discapacidad e identidad cultural, y de las variables implícitas en el ciclo vital (infancia, juventud, adultez y vejez); bajo los principios de igualdad, diversidad, participación, interculturalidad, integralidad, sostenibilidad y adaptabilidad.

EJES DE LA PARTICIPACIÓN

La participación para la PLMB está concebida bajo tres ejes: i) Información, ii) Consulta y iii) Participación.

Figura 2. Niveles de la Participación Social



i) Información

El suministro de información tiene como principal objetivo lograr que los ciudadanos cuenten con información veraz, oportuna, transparente y completa frente al desarrollo de cada una de las etapas del proyecto, al igual que de los programas y planes implementados por el Concesionario. Para dar cumplimiento con el objetivo se utilizarán diferentes canales y espacios de socialización y se instaurará una ruta de atención al ciudadano, la cual les permitirá a los ciudadanos y grupos de interés entablar una comunicación directa con el Proyecto y sus servidores.

ii) Consulta

La consulta con los ciudadanos es fundamental en las diferentes etapas del proyecto, tanto para la identificación de impactos y opiniones ciudadanas como para la implementación de las respectivas medidas de manejo a desarrollar. Igualmente, una consulta mejora los canales de comunicación y atención con la ciudadanía y promueve una rendición de cuentas transparente y clara.

iii) Participación

El propósito de la participación es que los ciudadanos, en su ejercicio participativo, realicen seguimiento al proyecto y sean multiplicadores de la información y del avance del proyecto.

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad denominado AZ Digital

	PROCESO GESTIÓN SOCIAL		
	POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA EL PROYECTO PRIMERA LINEA DEL METRO DE BOGOTÁ.		
	CÓDIGO: GS-DR-005	VERSIÓN: 02	

Estos espacios sirven para:

- Garantizar una comunicación activa entre la comunidad, la EMB y el Concesionario.
- Fortalecer el interés y la participación de las comunidades
- Facilitar la recopilación de información primaria
- Recibir las recomendaciones, preocupaciones y expectativas por parte de la ciudadanía
- Construir escenarios propositivos, activos y garantes de procesos transparentes e inclusivos
- Manifiestar las preocupaciones por afectaciones puntuales durante las diferentes etapas del Proyecto
- Construir escenarios de ciudad incluyentes y sostenibles
- Construir canales de información y doble vía para el proceso de adquisición predial, censo, Plan de Reasentamiento, obras mayores y cada una de las etapas estratégicas de la PLMB.
- Sensibilizar y motivar a la población frente al proyecto, promoción de la cultura metro, al igual que recoger las inquietudes y sugerencias de los asistentes para el mejoramiento de los planes y programas del Concesionario.
- Propiciar y fomentar el sentido de pertenencia y apropiación del proyecto.
- Promover una Cultura Metro por parte de la ciudadanía.

OBJETIVO

a. Objetivo general

Garantizar la participación ciudadana en las acciones que se adelanten en cada una de las etapas y fases de la Primera Línea Metro de Bogotá, para que de esta manera se promueva un papel propositivo, constructivo y activo por parte de la ciudadanía, al igual que un efectivo control y vigilancia a la gestión del proyecto a través de la información, consulta y diálogo de doble vía entre la comunidad, la Empresa Metro de Bogotá S.A. y el Concesionario

b. Objetivo específico

- Crear y fortalecer espacios y canales de participación y transparencia entre los ciudadanos, la Empresa Metro de Bogotá S.A. y el Concesionario.
- Promover relaciones y alianzas interinstitucionales e intersectoriales que apoyen la participación ciudadana en las diferentes etapas de la PLMB-T1.
- Fomentar y fortalecer en todos los funcionarios y contratistas la política y programas que garanticen la participación ciudadana y la atención ciudadana en el desarrollo de a PLMB-T1
- Informar los avances de la PLMB-T1 y las actividades que se llevan a cabo con oportunidad del Proyecto en sus diferentes etapas: pre construcción, construcción y operación.
- Crear una cultura ciudadana (cultura metro) alrededor de la PLMB por medio de un proyecto de fortalecimiento ciudadano a través de organizaciones sociales y ciudadanía en general, con el fin de fomentar valores como la convivencia y solidaridad, que se vean reflejados en el sentido de pertenencia y la apropiación del espacio Metro y la generación de vida urbana

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad denominado AZ Digital

	PROCESO GESTIÓN SOCIAL		
	POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA EL PROYECTO PRIMERA LINEA DEL METRO DE BOGOTÁ.		
	CÓDIGO: GS-DR-005	VERSIÓN: 02	

alrededor del proyecto, entendida esta última como la adecuada interacción y relacionamiento entre la ciudadanía y la PLMB con un enfoque de género y diferencial.

RESPONSABLES

La implementación de la política de participación ciudadana para el proyecto Primera Línea del Metro de Bogotá es responsabilidad de la Subgerencia de Gestión del Suelo y del Concesionario, bajo el lineamiento de la Gerencia General, garantizando el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes. A su vez, los gerentes y líderes del proyecto deberán verificar el cumplimiento de esta política por parte de todas áreas de la empresa.

CANALES DE PARTICIPACIÓN

Con el propósito de generar espacios para la atención, la EMB cuenta con diferentes canales presentados a continuación.

Tabla 2. Canales de participación

Canal	Ubicación	Horario
Presencial	Empresa Metro de Bogotá: Cra. 9 No. 76 – 49, Edificio Nogal TC. Piso 4	Lunes a viernes de 8:30 am a 5 pm
Ventanilla de correspondencia	Empresa Metro de Bogotá: Cra. 9 No. 76 – 49, Edificio Nogal TC. Piso 3	Lunes a viernes de 8:30 am a 5 pm
Telefónico	Teléfono: 555 3333	Lunes a viernes de 8:30 am a 5 pm
Virtual	contactenos@metrodebogota.gov.co	Acceso las 24 horas del día
Página web	http://www.metrodebogota.gov.co/	Acceso las 24 horas del día
Twitter	@MetroBogota	Acceso las 24 horas del día

MECANISMOS CIUDADANOS

La normatividad nacional tiene a su disposición diversos mecanismos para que la ciudadanía pueda participar activamente, obtener información y vigilar la gestión pública, dichos mecanismos se presentan a continuación:

Mecanismos de participación ciudadana

Conforme a la Ley 1757 de 2015 art. 2, “los mecanismos de participación ciudadana son de origen popular o de autoridad pública, según sean promovidos o presentados directamente mediante solicitud avalada por firmas ciudadanas o por autoridad pública en los términos de la presente ley.

Son de origen popular la iniciativa popular legislativa y normativa ante las corporaciones públicas, el cabildo abierto y la revocatoria del mandato; es de origen en autoridad pública el plebiscito; y pueden tener origen en autoridad pública o popular el referendo y la consulta popular.”

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad denominado AZ Digital

	PROCESO GESTIÓN SOCIAL		
	POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA EL PROYECTO PRIMERA LINEA DEL METRO DE BOGOTÁ.		
	CÓDIGO: GS-DR-005	VERSIÓN: 02	

Siendo así, los mecanismos de participación ciudadana son:

Iniciativa popular y normativa: Es el derecho político de un grupo de ciudadanos de presentar Proyecto de Acto legislativo y de ley ante el Congreso de la República, de Ordenanza ante las Asambleas Departamentales, de Acuerdo ante los Concejos Municipales o Distritales y de Resolución ante las Juntas Administradoras Locales, y demás resoluciones de las corporaciones de las entidades territoriales, de acuerdo con las leyes que las reglamentan, según el caso, para que sean debatidos y posteriormente aprobados, modificados o negados por la corporación pública correspondiente.

Referendo: Es la convocatoria que se hace al pueblo para que apruebe o rechace un proyecto de norma jurídica o derogue o no una norma ya vigente.

Consulta popular: La consulta popular es la institución mediante la cual, una pregunta de carácter general sobre un asunto de trascendencia nacional, departamental, municipal, distrital o local, es sometido por el Presidente de la República, el gobernador o el alcalde, según el caso, a consideración del pueblo para que éste se pronuncie formalmente al respecto.

Revocatoria del mandato: La revocatoria del mandato es un derecho político, por medio del cual los ciudadanos dan por terminado el mandato que le han conferido a un gobernador o a un alcalde.

Plebiscito: El plebiscito es el pronunciamiento del pueblo convocado por el Presidente de la República, mediante el cual apoya o rechaza una determinada decisión del Ejecutivo.

Cabildo abierto: El Cabildo abierto es la reunión pública de los concejos distritales, municipales o de las juntas administradoras locales, en la cual los habitantes pueden participar directamente con el fin de discutir asuntos de interés para la comunidad.

Mecanismos para obtener información

Con el fin de obtener información sobre la gestión pública, la ciudadanía cuenta con los siguientes mecanismos:

Derechos de petición: Mecanismo que le permite a toda persona presentar en forma verbal o escrita, solicitudes respetuosas ante las autoridades u organizaciones privadas que prestan un servicio público, para obtener una pronta resolución a un asunto, bien sea de interés general o particular

Audiencia pública: Son foros abiertos a la ciudadanía, convocados por la administración pública con el fin de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Consulta previa: Es un derecho fundamental que se materializa en un mecanismo para la protección de los intereses de grupos indígenas, afrodescendientes, Rom y otros catalogados como tribales o semi-

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad denominado AZ Digital

	PROCESO GESTIÓN SOCIAL		
	POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA EL PROYECTO PRIMERA LINEA DEL METRO DE BOGOTÁ.		
	CÓDIGO: GS-DR-005	VERSIÓN: 02	

tribales, a partir de un ejercicio de participación en la toma de decisiones que puedan afectarlos directamente.

Mecanismos para intervenir ante los riesgos de la gestión pública

Con el fin de vigilar, hacerle seguimiento a la gestión pública y promover la participación, la ciudadanía cuenta con:

Acciones Populares y de Grupo: Mecanismo por medio del cual toda persona puede acudir ante una autoridad judicial para proteger y defender los intereses colectivos, garantizando los derechos relacionados con el patrimonio público, el medio ambiente, el trabajo, entre otros, y así evitar el daño contingente, cesar el peligro, amenaza o vulneración, o de ser posible restituir las cosas a su estado anterior.

Acción de tutela: Permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos. Este mecanismo lo ejerce el ciudadano ante un juez para la protección inmediata de sus derechos. Toda persona tiene derecho a interponer una acción de tutela para reclamar ante los jueces en todo momento y lugar la protección inmediata de sus derechos constitucionales que resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares. Esta acción solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial y en ningún caso podrán transcurrir más de diez días entre la solicitud de tutela y su resolución.

Acción de cumplimiento: Recurso popular mediante el cual una persona natural o jurídica puede acudir ante la autoridad competente (legislativa, administrativa, judicial u organismo de control) para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o acto administrativo.

Denuncia: Es el acto de poner en conocimiento de la autoridad aquellos hechos que constituyan un delito, es decir, una infracción a la ley penal, conformada por los códigos penal y de procedimiento penal. Los delitos relacionados con la gestión pública son aquellos actos que enturbian, alteran, obstaculizan o impiden el normal funcionamiento de las entidades públicas, o que llevan a que su gestión no se desarrolle con objetividad, rectitud, honradez diligencia y eficacia.

Queja: Es la manifestación de inconformidad que presenta una persona con relación a la conducta irregular de uno o varios servidores públicos por la forma como desarrollan sus funciones.

Reclamo: Es cualquier expresión mediante la cual el ciudadano hace saber que la administración le viola un derecho o amenaza con hacerlo, por la deficiente prestación del servicio.

Sugerencia: Es cualquier expresión mediante la cual el ciudadano busca colaborar con el mejoramiento de los servicios que presta la administración pública, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión.

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad denominado AZ Digital

	PROCESO GESTIÓN SOCIAL		
	POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA EL PROYECTO PRIMERA LINEA DEL METRO DE BOGOTÁ.		
	CÓDIGO: GS-DR-005	VERSIÓN: 02	

Instancias de control social

Control social: De acuerdo a los art. 60 y 61 de la Ley 1757 de 2015, “el control social es el derecho y el deber de los ciudadanos a participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados”.... “El control social tiene por objeto el seguimiento y evaluación de las políticas públicas y a la gestión desarrollada por las autoridades públicas y por los particulares que ejerzan funciones públicas. La ciudadanía, de manera individual o por intermedio de organizaciones constituidas para tal fin, podrá desarrollar el control social a las políticas públicas y a la equitativa, eficaz, eficiente y transparente prestación de los servicios públicos de acuerdo con lo establecido en la regulación aplicable y correcta utilización de los recursos y bienes públicos.”

Siendo así, las modalidades para ejercer control social de acuerdo al art 63 de la misma ley, aclara que “Se puede desarrollar el control social a través de veedurías ciudadanas, las Juntas de vigilancia, los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios, las auditorías ciudadanas y las instancias de participación ciudadana, en los términos de las leyes que las regulan, y a través del ejercicio de los derechos constitucionales dirigidos a hacer control a la gestión pública y sus resultados....”

Veeduría ciudadana: mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

Otras instancias de control social:

- Juntas de vigilancia (Ley 454 de 1988)
- Comités de desarrollo y Control Social de los servicios públicos domiciliarios (Ley 142 de 1994)
- Auditorías Ciudadanas

Rendición de cuentas

La rendición de cuentas está enmarcada en la Constitución Política de Colombia con el fin de controlar el ejercicio del poder ejecutivo por parte de los ciudadanos. Mediante la Ley 489 de 1998 se estableció que todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de la democracia participativa y democratización de la gestión pública. Así mismo mediante el *Conpes 3654 de 2010*, “por el cual se establece la Política de Rendición de Cuentas”; la *Ley 1712 de 2014*, “por medio de la cual se crea la Ley 1712 DE 2014 de transparencia y del derecho de acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”. De acuerdo a la Ley 1757 de 2015 en su artículo 48, la rendición de cuentas es el “proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad denominado AZ Digital

	PROCESO GESTIÓN SOCIAL		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA EL PROYECTO PRIMERA LINEA DEL METRO DE BOGOTÁ.		
	CÓDIGO: GS-DR-005	VERSIÓN: 02	

informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.”

De la misma manera, en el artículo 51 de la presente Ley, se determina la elaboración del *Manual Único de Rendición de Cuentas*, por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública y con el apoyo del Departamento Nacional de Planeación, se generan los canales, estrategias, metodología y compromisos para llevar a cabo una rendición de cuentas con los principios de transparencia y participación ciudadana.

PROGRAMAS E INSTRUMENTOS

Los programas e instrumentos que se formulen en el marco de la presente política, deben estar orientados a garantizar y fortalecer los espacios de participación ciudadana, al igual que los canales de atención y comunicación en aras de generar un control social efectivo y propositivo por parte de la ciudadanía. Igualmente, la presente política proporciona programas que garantizarán la participación ciudadana y el acompañamiento de la población que reside o adelanta alguna actividad económica en los predios inscritos en el área de influencia del proyecto, es usuaria del espacio público inscrito en la misma área y a la ciudadanía en general, teniendo en cuenta un enfoque diferencial y de género.

Por último, los programas desarrollados, incitarán a la creación, puesta en marcha y multiplicación de la cultura metro que albergará todo el accionar del comportamiento y participación ciudadana y de la misma EMB.

Programa de Atención de PQRS

Este programa tiene como fin atender los requerimientos, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que presenten las unidades sociales que usan y ocupan los predios requeridos, así como la población de área de influencia indirecta del proyecto, y la ciudadanía en general que soliciten información relacionada con el desarrollo de la PLMB.

Los canales y horarios de recepción de PQRS son:

- *Ventanilla de correspondencia:* Empresa Metro de Bogotá: Cra. 9 No. 76 - 49, Edificio Nogal TC. Piso 3. Horario de Lunes a viernes de 8:30 am a 5 pm
- *Atención telefónica:* Teléfono Empresa Metro de Bogotá 555 3333. Horario de Lunes a viernes de 8:30 am a 5 pm
- *Página web:* <http://www.bogota.gov.co/sdqs>
- *Sistema Distrital de Queja y Soluciones:* <http://www.bogota.gov.co/sdqs>

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad denominado AZ Digital

	PROCESO GESTIÓN SOCIAL		
	POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA EL PROYECTO PRIMERA LINEA DEL METRO DE BOGOTÁ.		
	CÓDIGO: GS-DR-005	VERSIÓN: 02	

De acuerdo con los objetivos del programa de información, divulgación y consulta y el programa de solución de quejas y reclamaciones, se establecerán canales directos que permitan las unidades sociales afectadas, conocer los tiempos y las características del proyecto, además de los derechos que los cobijan y los beneficios que recibirán en ejecución del Plan de Reasentamiento, el proceso de adquisición predial y las medidas de manejo.

Por lo anterior, se consideran principios tales como:

Transparencia y Acceso a la Información: Garantía de confianza, continuidad y apertura en la comunicación requerida por la población interesada en el proyecto.

Responsabilidad y Oportunidad: Cumplimiento de compromisos y deberes con la ciudadanía en los términos, tiempos y condiciones exigidos por la ley.

Anonimato: Reserva de información, protección de datos e identidad de quienes dirijan comunicaciones tanto anónimas como abiertamente dirigidas.

Inclusión: Eliminar barreras de acceso a la información y comunicación que impidan la participación de particulares interesados, afectados o incluso en opositores del proyecto.

A nivel global en el proyecto existirán 3 niveles de manejo y atención a las PQRS recibidas:

- 1- PQRS generales del proyecto: EMB será quien se encargue de recepcionar, responder, derivar y tramitar todo tipo de recursos generales sobre el proyecto.
- 2- PQRS relacionadas con la etapa constructiva: el Contratista de Obra tendrá la obligación de contar con un mecanismo de PQRS durante toda la vida del contrato, recepcionando recursos relacionados con la obra en el AID e interactuando con agentes sociales y de la sociedad civil.
- 3- PQRS relacionadas con los planes de reasentamiento: el mecanismo de atención a PQRS de los beneficiarios de los planes será personalizado desde el ente executor (EMB ó IDU), garantizando los principios y canales de acceso y atención de la población.

Las peticiones, entendidas como solicitud respetuosa que busca el reconocimiento de un derecho; solución de una situación jurídica; prestación de un servicio; solicitud de información, consulta, y/o copias de documentos; formular quejas, denuncias, reclamos o felicitaciones guardará estricto cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, donde Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.”

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad denominado AZ Digital

	PROCESO GESTIÓN SOCIAL		
	POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA EL PROYECTO PRIMERA LINEA DEL METRO DE BOGOTÁ.		
	CÓDIGO: GS-DR-005	VERSIÓN: 02	

Tabla 3. Tipología de las peticiones

TIPOLOGÍAS	DEFINICIÓN
Solicitudes de Información	Requerimiento ciudadano sobre información de proyectos, tramites y/o servicios que ofrecen las entidades.
Solicitud de Copias	Copias de documentos que no tengan carácter reservado y que reposan en los archivos de la entidad
Consulta	Solicitud ante la entidad, para que exprese una opinión, un parecer o un criterio sobre determinada materia, relacionada con sus funciones o situaciones de su competencia
Queja	Manifestación presentada por inconformidad frente a un servidor público por maltrato, mala actitud, irrespeto, abuso de poder, ineficiencia, entre otros
Reclamo	Presentación de inconformidad frente a la Entidad por inadecuada prestación de sus servicios, o la negación en el cumplimiento de los mismos
Sugerencia	Manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional
Felicitación o Agradecimiento	El ciudadano manifiesta su satisfacción por el servicio recibido por parte de la entidad competente

Tabla 4 Tiempo de respuesta a PQRS

TIEMPO DE RESPUESTA	PQRS
15 días hábiles	Derecho de petición, denuncias por presuntos actos de corrupción, queja, reclamo o sugerencia
10 días hábiles	Solicitud de información y copias
30 días hábiles	Consultas

Las respuestas a los PQRS recibidos serán dirigidas al peticionario de acuerdo a los datos de contacto que especifique en su petición, así mismo quedarán cargados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones para su consulta.

Metas

Resolver en los tiempos previstos en la Ley (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), el 100% de PQRS presentadas de manera, verbal, escrita o a través de

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad denominado AZ Digital

	PROCESO GESTIÓN SOCIAL		
	POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA EL PROYECTO PRIMERA LINEA DEL METRO DE BOGOTÁ.		
	CÓDIGO: GS-DR-005	VERSIÓN: 02	

otros medios, de las unidades sociales que se encuentran establecidas en los predios afectados y comunidad vecina a las obras del proyecto durante la etapa de implementación del plan.

Indicadores

- Gestión de PQRS: (No. de PQRS atendidos de manera oportuna / No. de PQRS recibidas) *100
- Proporción de PQRS abiertas: (No. de PQRS abiertos/ No. de PQRS recibidas) *100

Programas de manejo de participación ciudadana

Una vez identificados los actores claves y grupos significativos, el Concesionario actualizará los planes de manejo sociales del EIAS de acuerdo con el contrato de concesión. El detalle de los programas de manejo diseñados para prevenir, mitigar, corregir y compensar los impactos generados por el proyecto, entre los cuales se encuentran los programas asociados a la promoción de la participación ciudadana, así como vincular a las autoridades locales, instituciones, organizaciones sociales, ciudadanos y demás entidades en el desarrollo del proyecto. Estos programas se encuentran en el Capítulo 8 – Gestión Ambiental y Social del Estudio de Impacto Ambiental y Social (EIAS) publicado en la página web de la empresa en el siguiente link http://www.metrodebogota.gov.co/sites/default/files/eias20180608/8_GESTION_AMBIENTAL_Y_SOCIAL.pdf. En este link, se puede identificar a detalle cada uno de los programas, al igual que sus indicadores correspondientes y cronograma de ejecución.

Cabe resaltar que el Concesionario deberá actualizar de acuerdo con la información recolectada, los diferentes programas sociales del Estudio de Impacto Ambiental y Social.

A continuación, se señalan los programas de manejo en materia de participación ciudadana incluidos en el EIAS y que serán desarrollados en cada una de las etapas del proyecto por el Concesionario:

Tabla 5. Programas de manejo socioeconómico para la promoción de la participación ciudadana

MEDIO	IMPACTO A MANEJAR	PROGRAMA DE MANEJO
SOCIOECONÓMICO	Generación de expectativas y potenciación de conflictos	Programa de información y participación de los grupos de interés
	Cambio en la participación ciudadana para la construcción de vida urbana	Programa de fortalecimiento ciudadano para la construcción de vida urbana de la primera línea de Metro de Bogotá
	Renovación cultural y urbana	Programa para la construcción de tejido urbano de la primera línea de Metro de Bogotá
	Alteración a la movilidad peatonal y vehicular	Programa de cultura movilidad sostenible
	Reconfiguración de la red interinstitucional para la construcción de vida urbana alrededor de la primera línea de metro	Programa de articulación interinstitucional para la construcción de vida urbana de la Primera Línea de Metro de Bogotá

Fuente: Consorcio METRO BOG, 2017

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad denominado AZ Digital

	PROCESO GESTIÓN SOCIAL		
	POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA EL PROYECTO PRIMERA LINEA DEL METRO DE BOGOTÁ.		
	CÓDIGO: GS-DR-005	VERSIÓN: 02	

1. Programa de información y participación de los grupos de interés

Objetivo:

Establecer canales de comunicación que le permitan a los grupos de interés de las áreas de influencia directa y de intervención, estar informados y participar en las actividades que se llevarán a cabo con oportunidad del Proyecto en sus diferentes etapas: pre-construcción, construcción y operación.

Estos grupos de interés están conformados por líderes comunitarios, mujeres, organizaciones sociales, instituciones educativas, colectivos sociales, instituciones prestadoras de servicios de salud, empresas, propietarios, residentes, comerciantes y población en general del área de influencia.

2. Programa de fortalecimiento ciudadano para la construcción de vida urbana de la primera línea de Metro de Bogotá

Objetivo:

Promover la creación de un “Colectivo Metro” por medio de un proyecto de fortalecimiento ciudadano a través de organizaciones sociales, con el fin de fomentar valores como la convivencia y solidaridad, que se vean reflejados en la apropiación del espacio Metro y la generación de vida urbana alrededor del proyecto, entendida esta última como la adecuada interacción y relacionamiento entre la ciudadanía y la PLMB con un enfoque de género y diferencial

3. Programa para la construcción de tejido urbano de la primera línea de Metro de Bogotá

OBJETIVO

Construir, implementar y apropiarse la Cultura Metro de Bogotá con el fin de prevenir, mitigar los impactos negativos y potenciar los impactos positivos que se generan en torno a la cultura urbana durante la construcción del Metro y construir tejido urbano durante las diferentes etapas del Proyecto bajo un enfoque incluyente y diferencial.

4. Programa de cultura movilidad sostenible

OBJETIVO:

Generar acciones para la construcción de una movilidad sostenible con un enfoque incluyente, diferencial y entorno seguros para los ciudadanos.

5. Programa de articulación interinstitucional para la construcción de vida urbana de la Primera Línea de Metro de Bogotá

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad denominado AZ Digital

	PROCESO GESTIÓN SOCIAL		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA EL PROYECTO PRIMERA LINEA DEL METRO DE BOGOTÁ.		
	CÓDIGO: GS-DR-005	VERSIÓN: 02	

OBJETIVO:

Promover la Cultura Metro de Bogotá a partir de la articulación interinstitucional y el fortalecimiento ciudadano para la apropiación del espacio público y el mejoramiento de la convivencia ciudadana.

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad denominado AZ Digital