

# GESTIÓN SOCIAL DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA PÚBLICA

-GESPI-



# Introducción

La Veeduría Distrital y el Programa *Bogotá Cómo Vamos* diseñaron e implementaron una metodología para el seguimiento a las estrategias de **Gestión Social a Proyectos de Infraestructura Pública en Bogotá (GESPI)**, con el propósito de brindar recomendaciones y generar alertas preventivas que cualifiquen la formulación de los planes de gestión social adelantados por las entidades públicas del Distrito; desde una perspectiva que promueva la garantía de la participación ciudadana, el ejercicio del control social y el acceso a la información pública en el diseño, ejecución y operación de este tipo de obras, así como la mitigación de los efectos y la prevención de las conflictividades sociales que puedan surgir con ocasión de su ejecución.

Esta metodología cuenta con un instrumento compuesto por siete (7) principios, 15 atributos y

145 criterios que analizan diferentes aspectos de las estrategias de Gestión Social implementadas por las entidades que ejecutaron o ejecutan obras de infraestructura pública en Bogotá. La metodología se aplicó en seis proyectos: TransMiCable, Primera Línea del Metro de Bogotá (PLMB), TransMilenio por la carrera Séptima, Centro Felicidad del Parque El Tunal, Hospital de Bosa, y rehabilitación y reconstrucción de la malla vial local de la localidad de Santa Fe.

Este documento presenta de manera general los resultados de la aplicación de la metodología de seguimiento a las estrategias de Gestión Social a Proyectos de Infraestructura Pública en Bogotá (GESPI), así como recomendaciones útiles a la Administración Distrital para su fortalecimiento.

# Importancia de la gestión social en los proyectos de infraestructura

Las obras de infraestructura pública son instrumentos esenciales a través de los cuales los gobiernos gestionan el desarrollo y el bienestar de la ciudad. En Colombia y Bogotá, durante los últimos años, es común observar tensiones entre la ciudadanía y las instituciones públicas frente a la ejecución de obras de infraestructura debido a la falta de canales y espacios de interacción que permitan identificar las expectativas de la comunidad, resolver sus inquietudes, tramitar sus consideraciones y valorar sus recomendaciones.

Esto ha llevado a que la ciudadanía acuda a otro tipo de mecanismos para exponer sus propuestas y resolver sus inconformidades frente a las intervenciones de desarrollo urbano; ha incidido en la forma como se construyen las dinámicas de su relacionamiento con las entidades públicas de la ciudad; en los niveles de apropiación ciudadana de la infraestructura pública; en la capacidad de las intervenciones públicas para garantizar derechos a la ciudadanía; en la eficiencia y eficacia con la cual se proveen bienes y servicios públicos y en los niveles de confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas.

Dentro de este contexto, **la Gestión Social en los Proyectos de Infraestructura pública (en adelante, GESPI) es un elemento fundamental para el desarrollo de la ciudad.** Una adecuada gestión social, entendida como el conjunto de actividades orientadas a fortalecer la interacción y el relacionamiento entre los ciudadanos y las entidades públicas alrededor del diseño, construcción y ejecución de obras de infraestructura pública, es determinante en tanto que:

- **Permite identificar la pertinencia de las obras.** Según la Evaluación de Impacto de las Auditorías Visibles del DNP, la interlocución con

los ciudadanos contribuye de forma directa a la pertinencia de las obras de infraestructura debido a que se alinea la inversión pública con las necesidades de los ciudadanos (DNP, 2017, p. 9).

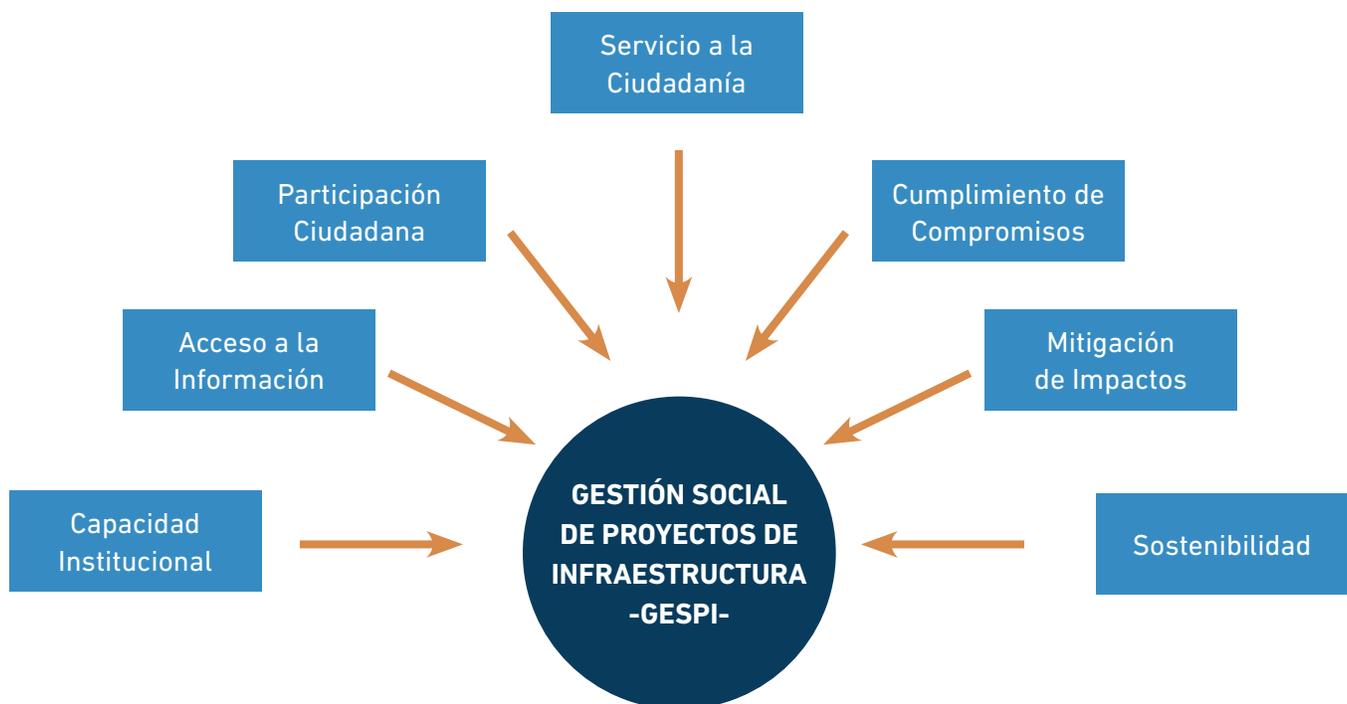
- **Permite anticiparse a los impactos negativos de la intervención** y resolver a tiempo los posibles conflictos entre ciudadanía y la administración. Por ejemplo, en la actual Administración Distrital, se han visibilizado tensiones con la ciudadanía, que han derivado en procesos judiciales frente proyectos como: TransMilenio por la carrera Séptima; la Primera Línea de Metro (PLMB) y el Parque El Japón.
- **Incentiva la confianza y el control social**, al mantener informada a la comunidad sobre el avance del proyecto y al invitar a que los ciudadanos sean partícipes del desarrollo de sus obras (es decir, que sean corresponsables de su desarrollo).
- **Influye en la reducción de riesgos de corrupción e ineficiencias administrativas** por sobrecostos, interrupciones y reprocesos, que se pueden presentar alrededor de los proyectos de infraestructura pública.
- **A través de la participación ciudadana, se obtienen insumos valiosos para la identificación temprana de acciones de mejora** que permitan formular recomendaciones oportunas para el mejoramiento de los proyectos y las obras en ejecución.
- **A mayor control social se identifican a tiempo y previenen riesgos** de corrupción, sentencias o fallos judiciales adversos, detrimentos patrimoniales y demás impactos negativos alrededor de los proyectos de infraestructura pública.

# Metodología para el seguimiento a las estrategias de gestión social de proyectos de infraestructura pública

Con el fin de realizar seguimiento a las estrategias de GESPI, se creó un instrumento compuesto por siete (7) principios, 15 atributos y 145 criterios. **Los principios se entienden como aspectos fundamentales que deben contemplarse para una adecuada gestión social** de los

proyectos de infraestructura, es decir, para asegurar un mayor involucramiento de la ciudadanía y una mejor comunicación con la población que se verá influida por la obra y con la ciudadanía en general. A continuación, se presentan los siete (7) principios propuestos:

**Gráfica 1.** Principios propuestos para la adecuada Gestión Social de Proyecto de Infraestructura



**Fuente:** Elaborado por la Veeduría Distrital y el Programa Bogotá Cómo Vamos con base en el "Informe de seguimiento a estrategias de Gestión Social en Obras de Infraestructura pública".

A su vez, cada principio se concreta en 15 atributos que permiten precisar las acciones mínimas que deberían contemplarse dentro de las estrategias de GESPI:

**Tabla 1.** Atributos propuestos para cada uno de los principios

PRINCIPIOS	ATRIBUTOS
Capacidad Institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos de Trabajo</li> <li>• Coordinación Interinstitucional</li> <li>• Monitoreo a la Gestión Social</li> </ul>
Acceso a la Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad</li> <li>• Calidad de la Información</li> </ul>
Participación Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de Participación</li> <li>• Calidad de la Participación</li> <li>• Territorio</li> </ul>
Servicio a la Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de Expectativas</li> <li>• Accesibilidad del Servicio</li> </ul>
Cumplimiento de Compromisos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de Compromisos</li> <li>• Seguimiento</li> </ul>
Mitigación de Impactos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Áreas de Influencia</li> </ul>
Sostenibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apropiación</li> <li>• Compromiso Institucional</li> </ul>

**Fuente:** Elaborado por la Veeduría Distrital y el Programa Bogotá Cómo Vamos con base en el "Informe de seguimiento a estrategias de Gestión Social en Obras de Infraestructura pública".

Finalmente, la aplicación del instrumento se realiza a través de una ruta metodológica integrada por ocho (8) pasos:

Gráfica 2. Ruta Metodológica propuesta



**Fuente:** Elaborado por la Veeduría Distrital y el Programa Bogotá Cómo Vamos con base en el “Informe de seguimiento a estrategias de Gestión Social en Obras de Infraestructura pública”.

Es importante mencionar que **esta metodología busca aportar en el conocimiento de las estrategias de gestión social aplicadas en los proyectos de infraestructura** priorizados y emitir recomendaciones de mejora. El diagnóstico resultante de la aplicación de la herramienta **servirá como línea base para reconocer año a año los avances en la materia y las acciones de mejora incorporadas**, de acuerdo a las recomendaciones emitidas.

En la vigencia 2019, la metodología para el seguimiento a estrategias de GESPI se implementó en seis

(6) proyectos priorizados. Los proyectos se seleccionaron considerando los siguientes criterios: (i) que fueran importantes para la Administración Distrital por su impacto; (ii) que representaran un reto en términos de expectativas generadas en la comunidad; (iii) que fuesen proyectos con riesgo de conflictividad entre los ciudadanos o entre los ciudadanos y la administración; y iv) que fueran proyectos con distintas magnitudes y fases de su desarrollo.

**Tabla 2.** Proyectos priorizados para aplicación metodología seguimiento estrategias GESPI 2019

	PROYECTO	ENTIDAD	PRESUPUESTO	FASE ACTUAL (DICIEMBRE DE 2019)	INFORMACIÓN ADICIONAL
1	Cable Aéreo de Ciudad Bolívar Trans-Micable	Instituto de Desarrollo Urbano – IDU	\$170.656 millones	Operación	Contrato No. 1630 de 2015, suscrito entre el IDU y la Unión Temporal Cable Bogotá.
2	Primera Línea del Metro de Bogotá–PLMB	Empresa Metro de Bogotá	\$12,945 billones	Contratación	Adjudicación de la concesión para construirlo y operarlo a un grupo de compañías chinas, integrado por las empresas China Harbour Engineering Company Limited y Xi'An Rail Transportation Group Company Limited.
3	TransMilenio por la carrera Séptima	Instituto de Desarrollo Urbano–IDU	\$ 2,4 billones	Estudios y Diseños	Suspendida licitación por el Juzgado 49 Administrativo de Bogotá.
4	Construcción del Centro Recreativo, Deportivo y Cultural en el Parque El Tunal	Instituto Distrital de Recreación y Deporte–IDRD	\$ 71.366 millones	Construcción	Contrato No. 3785 de 2018, suscrito entre el IDRD y el Consorcio Capital.
5	Hospital de Bosa	Secretaría Distrital de Salud	\$1.069 millones	Estudios y Diseños	Se encuentra finalizada la etapa de pre-calificación de manifestantes de interés.
6	Mantenimiento, rehabilitación y reconstrucción de la infraestructura de la malla vial local. Localidad de Santa Fe, en Bogotá, D.C.	Alcaldía Local (FDL) de Santa Fe.	\$7,842 millones	Operación	FDLSF-LP-004-2016 Licitación pública, contrato celebrado.

**Fuente:** Elaborado por la Veeduría Distrital y el Programa Bogotá Cómo Vamos con base en el “Informe de seguimiento a estrategias de Gestión Social en Obras de Infraestructura pública”.

Una vez seleccionados los proyectos, en septiembre de 2019, se realizó una reunión de socialización de la metodología con representantes de las entidades líderes para cada proyecto y se adelantó el auto-diligenciamiento del formulario de recolección de información por parte de las mismas. A lo largo de este proceso, la Veeduría Distrital y el Programa Bogotá Cómo Vamos brindaron acompañamiento permanente a las entidades del Distrito para atender las inquietudes relacionadas con el formulario mencionado y las evidencias solicitadas.

Por su parte, durante los meses de octubre y noviembre de 2019, los equipos de la Veeduría Distrital y de *Bogotá Cómo Vamos* adelantaron las etapas de

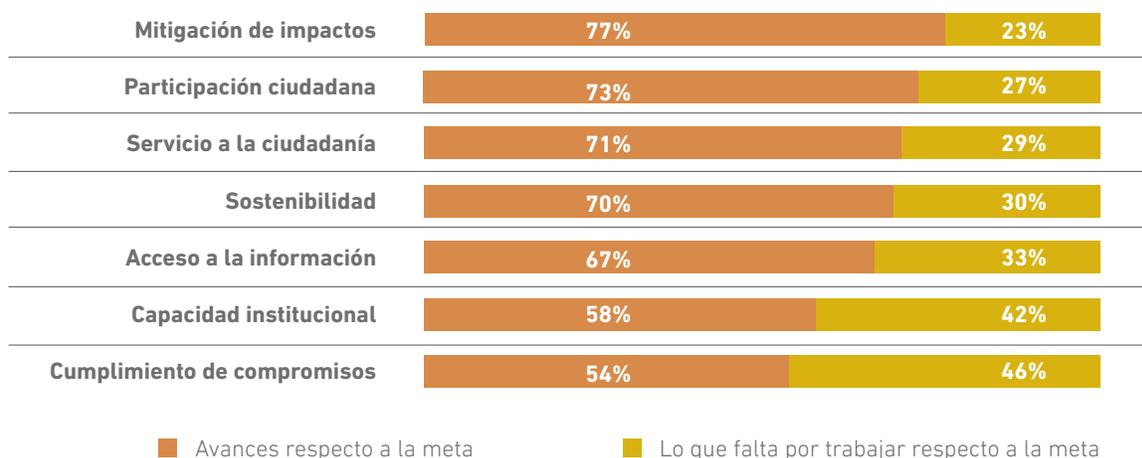
verificación de la información remitida por las entidades, considerando criterios de calidad, pertinencia y oportunidad de la información reportada. Una vez se verificó la información, se procedió con el análisis de la misma, tanto por proyecto, como de manera agregada.

Finalmente, en la primera semana del mes de diciembre se adelantaron diferentes sesiones de presentación de los resultados obtenidos a las entidades, con el fin de complementar y retroalimentar las conclusiones del ejercicio de seguimiento a las estrategias de GESPI de los proyectos priorizados. Además, en el marco de estas reuniones, se recibieron sugerencias para adecuar y mejorar la herramienta para su próxima aplicación en 2020.

# Resultados generales de la implementación de la metodología de seguimiento a estrategias de gestión social de obras de infraestructura pública para la vigencia 2019

A continuación, se presentan los resultados agregados de la aplicación de la metodología para el seguimiento a las estrategias de GESPI por cada uno de los siete (7) principios que contempla.

**Gráfica 3.** Resultado del análisis por principio en los proyectos priorizados



**Fuente:** Elaborado por la Veeduría Distrital y el Programa Bogotá Cómo Vamos con base en el “Informe de seguimiento a estrategias de Gestión Social en Obras de Infraestructura pública”.

Los valores observados en la gráfica 3 se refieren a los porcentajes promedio de respuestas positivas reportadas por los seis (6) proyectos priorizados, respecto del total de criterios estimados para cada uno de los siete (7) principios abordados en la metodología de seguimiento a las estrategias de GESPI.

Así, en cada caso, los resultados señalan cuantas acciones de GESPI se han adelantado en cada proyecto (“avance respecto a la meta”) y cuantas estarían pendientes de abordarse (“lo que falta por trabajar respecto a la meta”) para cada principio.

Los resultados no deben entenderse como datos aislados, sino como insumos que permiten caracterizar en qué medida los proyectos de infraestructura adelantan un mínimo de acciones de gestión social y sobre qué asuntos no cuentan con actividades desarrolladas.

La meta del ejercicio de aplicación es contribuir a que todas las intervenciones de infraestructura pública de Bogotá cuenten con acciones en el 100% de los asuntos sugeridos por la metodología de seguimiento a estrategias de GESPI y que, además, se

incorporen en todas las fases del proyecto (estudios y diseños, contratación, construcción y operación), desplegándose de manera articulada como un esfuerzo sistemático y consiente de mejoramiento de la interacción con la ciudadanía.

Como se puede observar, los principios con mayor avance respecto a la meta son: (i) Mitigación de impactos, (ii) Participación Ciudadana, (iii) Servicio a la Ciudadanía y (iv) Sostenibilidad, pues se reportaron acciones que impactan de manera positiva estos principios con un promedio de más del 70%. Por otro lado, los principios de acceso a la información, capacidad institucional y acceso a la ciudadanía estuvieron por debajo del 70%. Sin embargo, es de resaltar que, en promedio, ningún principio está por debajo del 50%.

A nivel general, promediando todos los principios, se evidencia un avance del 67% en la inclusión de acciones mínimas que deben hacer parte de las estrategias de gestión social para los proyectos de infraestructura priorizados en esta vigencia. A título general, la principal conclusión encontrada con la aplicación

de la metodología se refiere a que la ejecución de obras de infraestructura pública en Bogotá reconoce la Gestión Social como un elemento fundamental para su éxito y contribución al desarrollo de las comunidades. Sin embargo, no existe un núcleo común de acciones compartidas por las distintas entidades del Distrito que oriente el diseño e implementación de estrategias de GESPI como un esfuerzo sistemático, intencionado y articulado de relacionamiento con la ciudadanía. Así, el diseño e implementación de las estrategias de GESPI revisadas depende de apuestas específicas de proyectos, experticia o conocimientos acumulados por entidades concretas, o la agencia de la ciudadanía organizada para solicitar e incidir en el desarrollo de actividades de esta naturaleza.

No obstante, para llegar a la meta del 100% en el cumplimiento de requisitos mínimos para la gestión social en obras de infraestructura, se requiere fortalecer algunos aspectos, que corresponden al 33% de los criterios consultados. En la tabla 3 se presentan esos aspectos sobre los que se requiere adelantar una mayor gestión:

**Tabla 3.** Aspectos por fortalecer para cada uno de los principios

PRINCIPIOS	% DE ELEMENTOS POR FORTALECER RESPECTO A LA META	ASPECTOS A MEJORAR
Mitigación de Impactos		<ul style="list-style-type: none"> <li>Hace falta mayor desarrollo en determinadas variables como, por ejemplo, los criterios para la identificación de impactos sociales, ambientales, culturales y económicos para el área de influencia tanto directa como indirecta del proyecto, así como los mecanismos de seguimiento, monitoreo y evaluación de riesgos.</li> <li>Cuando la obra se ha finalizado o está en una etapa avanzada, se observan debilidades en el seguimiento al impacto que se genera en el territorio y en la vida de la comunidad (su patrimonio, trabajo y cultura).</li> </ul>

PRINCIPIOS	% DE ELEMENTOS POR FORTALECER RESPECTO A LA META	ASPECTOS A MEJORAR
Participación Ciudadana	 <p>27%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No se caracteriza de manera precisa a los actores y ciudadanos beneficiarios e involucrados, con el fin de establecer niveles de comunicación diferencial y así, mejorar la calidad de la comunicación y la participación.</li> <li>A lo largo de la ejecución del proyecto, no se superan discusiones sobre la pertinencia del mismo y su aceptación ciudadana, como es el caso del proyecto de TransMilenio por la Séptima. Esto obedece a que no se resuelve desde un principio las brechas entre lo que considera prioritario la administración y las expectativas de la ciudadanía.</li> <li>Falta más apoyo para fortalecer la organización ciudadana en torno a los proyectos de infraestructura y garantizar la participación ciudadana.</li> <li>Por parte de la ciudadanía, se observan dificultades para diferenciar a los responsables de la ejecución de la obra y los que, posteriormente, prestan el servicio de mantenimiento a la infraestructura. Asimismo, se observan dificultades para diferenciar las responsabilidades entre los diferentes actores involucrados en la obra, y a quién acudir de acuerdo a la problemática sobre la que deseen hacer seguimiento.</li> </ul>
Servicio a la Ciudadanía	 <p>29%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No se cuenta con información suficiente para corroborar el acceso al servicio. Si bien los proyectos o las entidades cuentan con puntos de atención, no es posible verificar con elementos probatorios objetivos, la calidad del servicio brindado y las facilidades de acceso al mismo.</li> <li>La mayoría de entidades cuentan con áreas de servicio a la ciudadanía, pero no de manera exclusiva para el proyecto de infraestructura.</li> <li>El diálogo con la ciudadanía, por lo general, no se establece desde antes del diseño de la obra, lo cual se traduce en rupturas en la comunicación con la ciudadanía al momento de la ejecución.</li> <li>Se observan dificultades en la estructuración del servicio a partir de las necesidades del enfoque diferencial y su impacto en las poblaciones.</li> </ul>
Sostenibilidad	 <p>30%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las estrategias de apropiación usualmente se reducen a reuniones de socialización del diseño final o a la inclusión en el cronograma de ejecución de obra de acciones frente a las afectaciones del entorno en el corto plazo.</li> <li>Se entiende la sostenibilidad como la continuidad en otras fases del proyecto, la operación o el rubro de mantenimiento de la obra, obviando el sentido de cuidado y sostenibilidad social, entendida como la corresponsabilidad y la aceptación para el cuidado de la obra por parte de la ciudadanía.</li> </ul>
Acceso a la Información	 <p>33%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No se dispone información suficiente para garantizar el seguimiento a la ejecución de los proyectos por parte de la ciudadanía.</li> <li>En general, se observa un desconocimiento sobre criterios y metodologías de lenguaje ciudadano, ya que, si bien todas las entidades afirman contar con estrategias de comunicación eficientes, no hay evidencia de la aplicación de estos criterios.</li> <li>Se advierte el escaso uso de las herramientas de gobierno y datos abiertos.</li> </ul>

PRINCIPIOS	% DE ELEMENTOS POR FORTALECER RESPECTO A LA META	ASPECTOS A MEJORAR
Capacidad Institucional		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se evidenciaron debilidades en la coordinación interinstitucional a lo largo de todo el ciclo de los proyectos, ya que no existen espacios o instancias formales de articulación interinstitucional para la ejecución de obras públicas. En cambio, se dan espacios interinstitucionales sin poder de decisión concreta o una secretaría técnica establecida, que permita hacer seguimiento a los compromisos.</li> <li>• Por otro lado, los proyectos no cuentan con registros de planes de trabajo, instancias, procedimientos etc., que garanticen una acción armónica entre las entidades responsables a nivel Distrital.</li> </ul>
Cumplimiento a Compromisos		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se observan debilidades en la gestión del conocimiento y el seguimiento a compromisos, más allá de archivar las actas de reuniones para soportar los acuerdos con la ciudadanía.</li> <li>• No se notifica a la ciudadanía cuando se ha cumplido un compromiso, o las dificultades que se han presentado para la realización de algunos de ellos.</li> <li>• No se suscriben compromisos de manera adecuada generando falsas expectativas en la comunidad. De manera opuesta, en otros casos, se observa el temor de asumir compromisos. En consecuencia, se pueden producir resistencias por parte de la comunidad, ya que este gesto se puede interpretar como "falta de voluntad".</li> </ul>

**Fuente:** Elaborado por la Veeduría Distrital y el Programa Bogotá Cómo Vamos con base en el "Informe de seguimiento a estrategias de Gestión Social en Obras de Infraestructura pública".

# Recomendaciones para la gestión social de proyectos de infraestructura

Con base en las principales conclusiones de la aplicación de la metodología de seguimiento a estrategias de GESPI, a continuación se presentan dos (2) recomendaciones generales y doce (12) recomendaciones específicas para fortalecer el diseño de este tipo de esfuerzos orientados a fortalecer la relación entre la administración distrital y la ciudadanía:

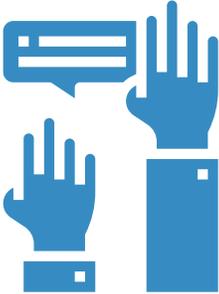
## Generales

- Crear lineamientos generales para Gestión Social en Proyectos de Infraestructura Pública, que puedan ser apropiados por todas las entidades del Distrito con competencias en la materia. La Administración Distrital debe definir lineamientos generales para el diseño e implementación de estrategias de GESPI con el fin de que las mismas respondan a esfuerzos sistemáticos, intencionados y estandarizados de fortalecimiento del relacionamiento de las entidades con los ciudadanos. De este modo, las estrategias de GESPI no responderán exclusivamente a proyectos específicos, a la voluntad o experticia de cada entidad, o la capacidad de la ciudadanía de movilizar a las entidades alrededor de este propósito. Por el contrario,

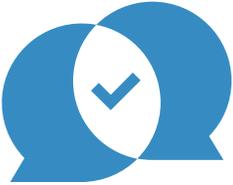
las estrategias de GESPI serán esfuerzos conscientes de la administración distrital y de sus entidades por mejorar de manera permanente el relacionamiento con la ciudadanía.

- Los lineamientos generales de GESPI que se emitan deben aprender de la experiencia de iniciativas adelantadas por las entidades públicas de Bogotá y ser flexibles, considerando variables como población, sector y territorio. Los lineamientos generales de las estrategias de GESPI deben acompañarse de un esfuerzo de gestión del conocimiento que permita recuperar las lecciones aprendidas y buenas prácticas de la ciudad en el desarrollo de acciones de fortalecimiento del relacionamiento de las entidades con las comunidades alrededor de los proyectos de infraestructura pública. Este ejercicio, además, deberá aportar insumos para que los lineamientos generales puedan ser adaptables de acuerdo a la población, sector o territorio en el cual se desarrolle la obra de infraestructura pública. Se podría iniciar documentando la experiencia que ha acumulado el Instituto de Desarrollo Urbano -IDU en cuanto a procedimientos, planes de gestión social y metodologías de intervención del territorio, lo cual, sería un aporte fundamental y línea base para este propósito.

## Por principio

PRINCIPIOS	RECOMENDACIONES
<p>Mitigación de Impactos</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Implementar mecanismos de seguimiento y evaluación a las acciones de mitigación de riesgos en todo el ciclo de los proyectos de infraestructura.</b> Se recomienda que las estrategias de gestión social contemplen acciones dirigidas a evitar o prevenir la materialización u ocurrencia de impactos negativos de las intervenciones en la totalidad del ciclo de los proyectos y no solo al inicio del mismo o durante el desarrollo de acciones específicas tales como la gestión predial. Adelantar dicho esfuerzo puede verse fortalecido mediante la implementación de mecanismos de seguimiento de los riesgos identificados en las distintas etapas de su implementación, así como la comprensión relacionada con que los riesgos pueden presentarse fuera del área de influencia de los proyectos.</li> </ul>
<p>Participación Ciudadana</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Definir el alcance de las decisiones que serán parte de las estrategias GESPI.</b> Todas las estrategias de GESPI revisadas coinciden en señalar la importancia de promover la participación ciudadana en el desarrollo de los proyectos y han adelantados acciones al respecto. Para fortalecer el surgimiento de espacios de encuentro e interacción, se recomienda que todos precisen con claridad su alcance. Esto implica definir si los procesos de participación son para informar, consultar, escuchar iniciativas, concertar, decidir, o vigilar. La claridad en el alcance de la participación permite a los ciudadanos e instituciones concretar qué resultados se esperan de los espacios de interacción. Cuando los ciudadanos no tienen claridad existe una alta probabilidad de desestimar la futura participación y generar desconfianza en las instituciones.</li> <li>• <b>Todas las estrategias de GESPI deben incluir de manera explícita acciones dirigidas a promover y fortalecer iniciativas de veeduría y control social nuevas y existentes.</b> El control social tiene como propósito incrementar la corresponsabilidad, la transparencia y la integridad en la gestión pública. La vigilancia al avance de las obras infraestructura pública permitirá que las comunidades sean una fuente de iniciativa para corregir conductas erradas, señalar alertas sobre riesgos de corrupción, promover la divulgación permanente de información, y proveer recomendaciones para mejorar el potencial impacto de las intervenciones adelantadas.</li> <li>• <b>Vencer el estigma de la participación ciudadana como un obstáculo en el proceso y promover la capacitación de funcionarios/as.</b> Los aportes ciudadanos al desarrollo de los proyectos de infraestructura son centrales. Aumentar los impactos de dichos aportes requiere vencer la creencia común según la cual la participación ciudadana dificulta, obstaculiza o detiene el avance de los resultados de los proyectos de infraestructura. Afrontar este desafío requerirá adelantar procesos de formación del talento humano en las entidades públicas para el diálogo público, así como el uso de herramientas propias de la innovación pública que fortalezcan la idea de la centralidad de la ciudadanía dentro de la gestión de las obras de infraestructura.</li> </ul>

PRINCIPIOS	RECOMENDACIONES
<p>Servicio a la Ciudadanía</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Garantizar mecanismos para mantener comunicación constante con la ciudadanía y a través de los cuales se puedan realizar peticiones, quejas y reclamos.</b> Específicamente, se recomienda:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>» Fortalecer los puntos físicos de atención a la ciudadanía a lo largo de los proyectos de infraestructura (puntos Crea), como mecanismo de relacionamiento directo con las comunidades vecinas.</li> <li>» Incluir un módulo específico para cada proyecto específico dentro de la APP SuperCade Virtual para recibir peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía relacionadas directamente con el proyecto</li> </ul> </li> <li>• Promover canales virtuales de comunicación constante (correos, Whatsapp y Páginas web).</li> </ul>
<p>Sostenibilidad</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Las estrategias de GESPI deben articularse con los instrumentos de planeación de las entidades del Distrito.</b> Todas las estrategias de GESPI deben articularse o incorporarse con instrumentos propios de planeación de las entidades líderes de los proyectos como los Planes de Acción de Participación Ciudadana, los Planes de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, los Planes Integrados de Acción, entre otros. Esto contribuye que las estrategias de GESPI cuenten con responsables y recursos claramente definidos por las entidades, y que el mismo sea parte de un esfuerzo institucional sostenido y no asociado a una coyuntura específica o proyecto.</li> <li>• <b>Se sugiere Incorporar en las estrategias de GESPI acciones orientadas a la generación de cultura ciudadana para la apropiación de las obras de infraestructura y el cuidado de lo público,</b> de tal manera que las comunidades perciban las obras como parte de su patrimonio y como un instrumento clave para el desarrollo que, además, tiene una incidencia directa sobre el goce efectivo de los derechos fundamentales (Sentencia No. T-604/92).</li> </ul>
<p>Acceso a la Información</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Garantizar el acceso a la información para el control social de las obras.</b> Una de las limitaciones para la participación ciudadana y para el control social es el acceso a la información. En ese sentido, resulta clave que las diferentes entidades líderes de las obras estén comunicando a la ciudadanía los avances de los proyectos y hagan visibles los instrumentos presupuestales y de planeación. Lo anterior, en línea con las políticas nacionales y Distrital en materia de transparencia y datos abiertos. Igualmente, se sugiere informar a la ciudadanía sobre los canales a través de los cuales pueden acceder a información relevante sobre las obras.</li> <li>• <b>Las estrategias de GESPI deberán incorporar elementos de los criterios de lenguaje claro propuestos por entidades como el Departamento Nacional de Planeación y la Veeduría Distrital,</b> de manera especial, sobre los documentos de mayor tráfico, así como aquellos en lo que se reporte la ejecución presupuestal y avance de los proyectos.</li> </ul>

PRINCIPIOS	RECOMENDACIONES
<p>Capacidad Institucional</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Crear un mecanismo de coordinación interinstitucional en torno a las obras de infraestructura a nivel Distrital.</b> Todos los proyectos de infraestructura pública de Bogotá requieren algún grado de coordinación entre entidades públicas. Por ello, resulta necesario crear, según el caso, un mecanismo de coordinación que establezca responsabilidades específicas y esquemas de complementariedad y articulación para fortalecer y armonizar el desarrollo de las obras de infraestructura.</li> <li>• <b>Definir al interior de cada una de las entidades una estrategia general de GESPI para todos los proyectos y una oficina o área responsable de su implementación.</b> Esto, con el fin de unificar criterios y garantizar una adecuada implementación de la estrategia definida que no restrinja el relacionamiento con los ciudadanos a un proyecto, entendiéndose, por el contrario, como un esfuerzo permanente y sistemático de la gestión pública de la ciudad y de las entidades.</li> </ul>
<p>Cumplimiento a Compromisos</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Hacer compromisos con la ciudadanía y cumplirlos.</b> Las estrategias de GESPI deberán propender por establecer como buena práctica de su gestión la definición de compromisos claros entre la ciudadanía y la Administración (u otros actores) en los espacios de diálogo que surjan a lo largo del desarrollo del proyecto, y establecer una herramienta concreta para hacerle seguimiento a dichos compromisos. Para ello, se recomienda utilizar la Plataforma Colibrí de la Veeduría Distrital (<a href="http://colibri.veeduriadistrital.gov.co">colibri.veeduriadistrital.gov.co</a>).</li> </ul>

