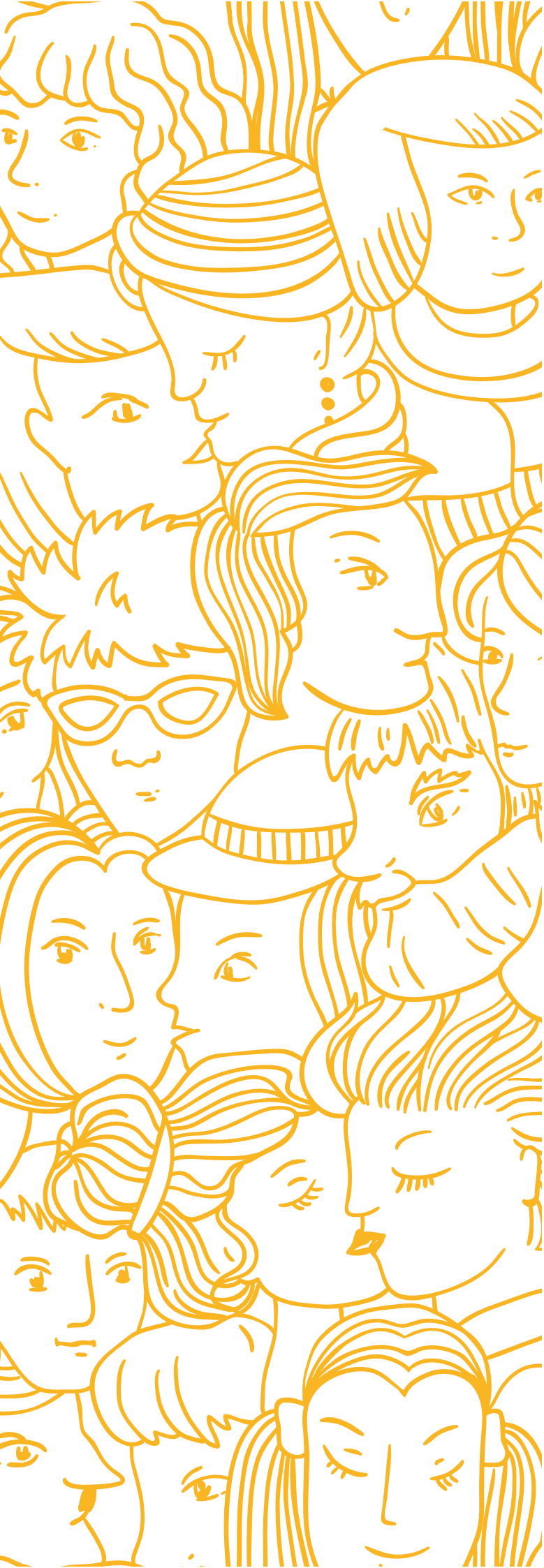




Cartilla para

la participación ciudadana y el control social

en el sector hábitat



Claudia Nayibe López Hernández
Alcaldesa Mayor del Distrito de Bogotá

SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT
Nadya Milena Rangel Rada
Secretaria Distrital del Hábitat

Juan Carlos Arbeláez
Subsecretario de Coordinación Operativa

Juanita María Soto Ochoa
Subdirectora de Participación y Relaciones
con la Comunidad

**EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO
URBANO (ERU)**

Juan Guillermo Jiménez Gómez
Gerente General Empresa de Renovación y
Desarrollo Urbano (ERU)

María Constanza Eraso Concha
Subgerente de Planeación y Administración
de Proyectos

Margarita Córdoba García
Jefa Oficina de Gestión Social

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

Juan Carlos López López
Director General Caja de la Vivienda Popular
(CVP)

Catalina Margarita Mónica Nagy Patiño
Jefe Asesora de Planeación

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE
SERVICIOS PÚBLICOS (UAESP)**

Luz Amanda Camacho Sánchez
Directora Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos (UAESP)

Alexandra Roa Mendoza
Jefe Oficina Asesora de Planeación



**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ (EAAB-ESP)**

Cristina Arango Olaya
Gerente Empresa de Acueducto y
Alcantarillado de Bogotá (EAAB-ESP)

Alex Fabian Santa López
Gerente Corporativo de Servicio al Cliente

Milton Rengifo Hernández
Director Gestión Comunitaria

COLABORADORES:

SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT
John Eduardo Anzola Morales – Subdirección
de Participación y Relaciones con la
Comunidad

**EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO
URBANO (ERU)**
Luz Nancy Castro Quiroga - Oficina de Gestión
Social
Isaac Echeverry Wachter - Subgerencia de
Planeación y Administración de Proyectos

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR
José Antonio Ramírez Orozco - Oficina
Asesora de Planeación

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE
SERVICIOS PÚBLICOS (UAESP)**
Andrés Nieto Ramírez – Asesor de la Dirección
General en temas de Participación Ciudadana
Kelly Johanna Ávila - Oficina Asesora de
Planeación

**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ (EAAB-ESP)**
Carlos Julio Mora - Dirección de Gestión
Comunitaria



Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	5
2. ¿QUÉ ES EL SECTOR HÁBITAT?	6
3. SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT (SDHT)	7
4. CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR (CVP)	10
5. UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS (UAESP)	13
6. EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ (ERU)	17
7. EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ (EAAB)	21
8.¿QUÉ ES EL CONTROL SOCIAL EN EL SECTOR HÁBITAT?	23



1.

Introducción

El Plan de Desarrollo Distrital 2020-2024: Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI, tiene como objetivo principal “consolidar un nuevo contrato social, ambiental e intergeneracional que permita avanzar hacia la igualdad de oportunidades, recuperando la pérdida económica y social derivada de la emergencia del COVID-19, capitalizando los aprendizajes y los canales de solidaridad, redistribución y reactivación económica creados para atender y mitigar los efectos de la pandemia y, de esta forma, construir con la ciudadanía, una Bogotá donde los derechos de los más vulnerables sean garantizados”. En este sentido, el posicionamiento del Sector Hábitat entre la ciudadanía se presenta como una necesidad para avanzar en la implementación del Plan de Desarrollo, así como en la consolidación sectorial y en el acceso de la población a la oferta institucional de las entidades que lo conforman.

En consecuencia, durante el año 2021 se formuló y aprobó el Plan Estratégico Sectorial de Participación Ciudadana (PESPC), una herramienta que busca articular y difundir ámbitos, espacios, instancias y canales de participación dispuestos por las entidades del sector para que los ciudadanos participen en la construcción social del hábitat y posicionar su oferta de servicios para que la ciudadanía pueda acceder oportunamente a ella. Asimismo, se concertó un plan de acción sectorial para el 2022 en el cual se definieron las actividades que materializan los programas y las acciones estratégicas establecidas en el PESPC.

El primer programa de acción contemplado en el Plan Estratégico es el de “Promoción de la conformación de veedurías ciudadanas y del control social”, para el que se estableció como actividad a realizar, durante el presente año, la elaboración y difusión de una cartilla

digital para el fortalecimiento del control social y la promoción de la participación ciudadana.

Este documento tiene como objetivo brindarles a los funcionarios de las entidades del sector (Secretaría Distrital del Hábitat – SDHT, Caja de Vivienda Popular - CVP, Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP, Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano - ERU y Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – EAAB), así como a la ciudadanía en general, algunos elementos claves de cada una de las entidades que lo conforman, como lo son su misión, objetivos estratégicos, estructura, sus proyectos estratégicos relacionados con participación ciudadana para la vigencia 2020-2024, los canales de atención al ciudadano, y cómo se aborda el control social en el Sector Hábitat.

Con la presente cartilla buscamos que, por un lado, tanto los funcionarios de la administración distrital como los ciudadanos, tengan acceso a información del sector que les permita fortalecer su conocimiento sobre las entidades que lo conforman, sus misionalidades y sus acciones. Por otra parte, también esperamos que todos aquellos que conozcan este documento se conviertan en replicadores de su contenido y nos ayuden a difundirlo en la mayor cantidad de escenarios posibles. Esta es la Bogotá que estamos construyendo.



2.

¿Qué es el sector hábitat?

Es el conjunto de entidades públicas que, de conformidad con su naturaleza jurídica, su objeto, estructura y recursos, contribuyen al logro de los objetivos fijados en las normas de ordenamiento territorial, en los planes de desarrollo y en los demás instrumentos que orientan la gestión del ordenamiento territorial en sus elementos habitacional, de mejoramiento integral, de provisión de servicios públicos y de gestión del territorio urbano y rural.

Hacen parte del Sector Hábitat, para los fines y con los alcances que les fijan las disposiciones vigentes, los particulares que ejercen funciones públicas por colaboración en relación con aspectos propios de este sector de la administración distrital. En este sentido, está integrado por la Secretaría Distrital del Hábitat (cabeza) y por las siguientes entidades:

a. Entidades adscritas

- Establecimiento público: Caja de Vivienda Popular (CVP)
- Unidad Administrativa Especial: Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP)

b. Entidades vinculadas

- Empresa Industrial y Comercial: Empresa de

Renovación y Desarrollo Urbano (ERU)

- Empresa de Servicios Públicos: Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB – ESP)

c. Entidades con vinculación especial

- Empresa de Servicios Públicos: Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. (ETB – ESP).
- Empresa de Servicios Públicos: Empresa de Energía de Bogotá S.A. (EEB – ESP).

El cumplimiento de las funciones propias de las entidades y personas que integran el Sector Hábitat se llevará a cabo de conformidad con los principios de especialización, descentralización, desconcentración, coordinación, concurrencia y subsidiaridad, de manera tal que hagan factible el logro de los objetivos fijados por los medios más económicos posibles.

Igualmente, la gestión de las entidades del Sector Hábitat en materia de provisión de soluciones habitacionales, de gestión de operaciones estratégicas y macroproyectos, de control a la prestación de los servicios públicos domiciliarios y de inspección, vigilancia y control en materia de hábitat se llevarán a cabo, de manera tal, que incentiven la participación del sector privado, de las comunidades organizadas, de los oferentes y demandantes de bienes y servicios, de los propietarios, arrendatarios y, en general, de todos los ciudadanos y ciudadanas del Distrito Capital.

d. Estructura del Sector Hábitat

Secretaría Distrital del Hábitat

Entidades adscritas	Entidades vinculadas	Entidades con vinculación especial
Caja de Vivienda Popular (CVP) Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP)	Empresa Industrial y Comercial: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano (ERU) Empresa de Servicios Públicos: Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB - ESP)	Empresa de Servicios Públicos: Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. (ETB-ESP) Empresa de Servicios Públicos: Empresa de Energía de Bogotá S.A. (EEB - ESP)



3.

Secretaría Distrital del Hábitat (SDHT)

La Secretaría Distrital del Hábitat (SDHT) fue creada mediante el Acuerdo 257 del 30 de noviembre de 2006 e inició su operación a partir del 1 de enero de 2007, siendo la entidad rectora del Sector Hábitat. Su objeto es formular las políticas de gestión del territorio urbano y rural en orden para aumentar la productividad del suelo urbano, garantizar el desarrollo integral de los asentamientos y de las operaciones y actuaciones urbanas integrales, facilitar el acceso de la población a una vivienda digna y articular los objetivos sociales económicos de ordenamiento territorial y de protección ambiental.

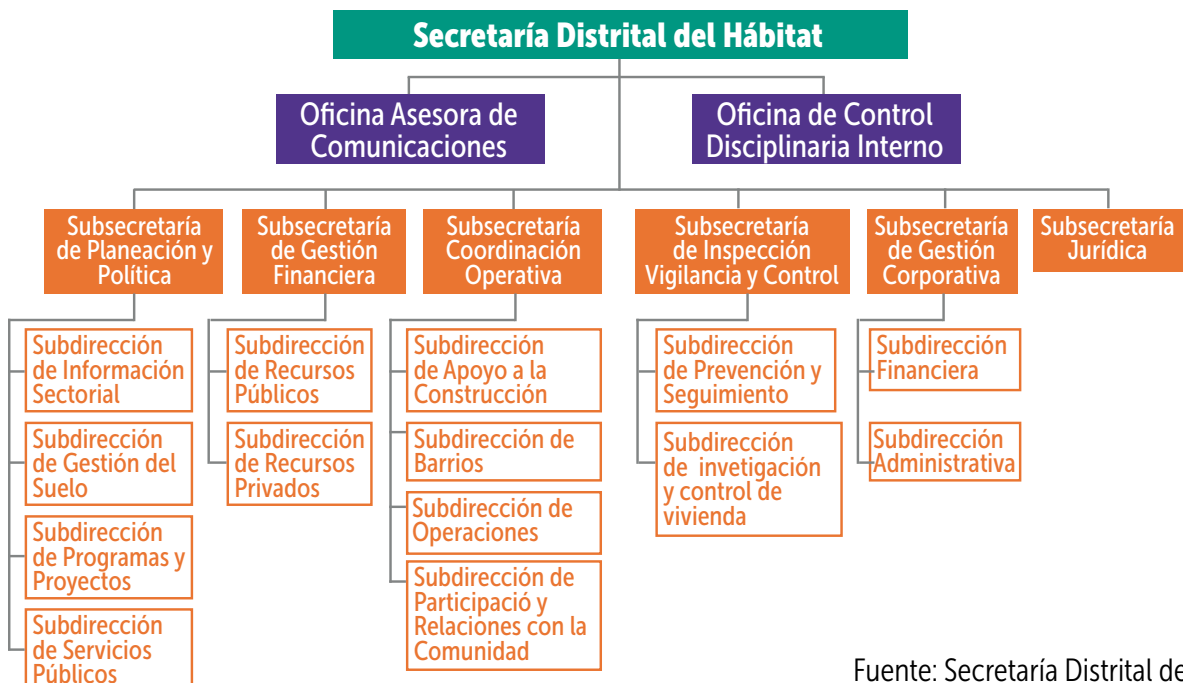
a. Objetivos estratégicos

- Avanzar en el acceso a servicios de ciudad mediante procesos de intervención para mejorar las condiciones del territorio urbano y rural durante el cuatrienio.
- Controlar la enajenación, arrendamiento de vivienda,

urbanización y construcción del hábitat mediante procesos administrativos, trámites y monitoreo y seguimiento, que garanticen la preservación y conservación de los entornos sostenibles y sustentables y el desarrollo de viviendas durante el cuatrienio.

- Promover la implementación de política, planes, programas y proyectos relacionadas con la prestación de servicios públicos domiciliarios en coordinación con las empresas prestadoras y las entidades del orden distrital, regional y nacional, con el fin de aportar al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes y su entorno.
- Facilitar el acceso a soluciones habitacionales mediante el diseño de mecanismos y acompañamiento permanente, que permitan mejorar la calidad de vida de la población en condición de vulnerabilidad durante el cuatrienio.
- Fortalecer dinámicas de innovación y trabajo colaborativo por medio de herramientas tecnológicas y una adecuada gestión de la información, en busca del mejoramiento de la gestión institucional durante el cuatrienio.

b. Estructura de la Secretaría Distrital del Hábitat



Fuente: Secretaría Distrital del Hábitat

c. Proyectos estratégicos de participación ciudadana 2020-2024

La Secretaría Distrital del Hábitat, a través de la Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad (SPRC), estableció la estrategia "Conéctate con Tu Territorio" como su principal proyecto para promover la participación ciudadana y el relacionamiento con la comunidad para el período 2020-2024. Esta estrategia consta de las siguientes acciones:

• Calles Mágicas

Su objetivo es adaptar espacios públicos multifuncionales para el disfrute de la ciudadanía, en especial, de los niños, las niñas y adolescentes, mitigando los efectos del confinamiento ocasionados en el marco de la pandemia mundial COVID -19.

• Ecobarrios

El objetivo de los ecobarrios es mejorar la calidad de vida de las personas a partir de prácticas diarias con dos enfoques principales. Primero, el humano, a través de un trabajo comunitario en el que la ciudadanía entienda el concepto y enfoque sus esfuerzos a desarrollar habilidades que mejoren la convivencia y segundo, el diseño de un espacio público enfocado al impulso de la sostenibilidad.

• Plan Terrazas

Tiene por objetivo el fortalecimiento de los elementos de comunicación e información que permitan a la ciudadanía la comprensión de la estrategia general y sus alcances, y la apropiación de sus componentes.

• Mejoramiento Integral de Barrios

Busca aumentar la incidencia ciudadana en acciones complementarias a las intervenciones físicas en territorios de Mejoramiento Integral de Barrios. Para ello, se desarrolla una estrategia de participación en torno a embellecimiento con color, vinculación a procesos de formación e identificación de iniciativas de innovación social.

• Mejoramiento Integral Rural y de Bordes Urbanos

Su objetivo principal es promover la incidencia ciudadana a partir de la incorporación de elementos de diseño participativo a la estrategia de intervención



para el mejoramiento rural y de borde urbano, que incentiven la corresponsabilidad ciudadana.

• Acupuntura Urbana

El objetivo de las acciones de acupuntura urbana es fortalecer la incidencia de la ciudadanía en la planeación e implementación de intervenciones urbanas de mediana y pequeña escala. Para ello se genera articulación territorial para la identificación de agentes territoriales de interés y agendas territoriales, así como el posicionamiento de la estrategia de comunicaciones.

• Revitalización

Por medio de la revitalización se busca promover el conocimiento y la participación comunitaria en la oferta del sector, como ruta para la revitalización de los territorios. Para ello se realizan acciones de gestión territorial y distrital de agendas territoriales, articulación de oferta institucional, posicionamiento local y fortalecimiento de iniciativas ciudadanas.


• Construcción Social del Hábitat

Tiene por objetivo coordinar la gestión interinstitucional para el acceso preferente a la oferta de los servicios de las instituciones, tanto distritales como nacionales, durante el período de transición de las familias beneficiarias de los subsidios de vivienda.

d. Canales de atención de la Secretaría Distrital del Hábitat:

- Dirección: Carrera 13 # 52 - 25, Bogotá D.C. Código postal: 110231
- Teléfono: +57 601 358 16 00, Extensión: 3008, Línea 195 opción 6
- Correo electrónico institucional: ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co
- Correo electrónico notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@habitatbogota.gov.co
- Correo electrónico Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad: participacion@habitatbogota.gov.co
- Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 am. a 4:30 pm.

Redes sociales:

-  • Facebook: Secretaría Distrital del Hábitat
-  • Instagram: [habitatbogota](https://www.instagram.com/habitatbogota)
-  • Twitter: [@habitatbogota](https://twitter.com/habitatbogota)
-  • LinkedIn: Secretaría Distrital del Hábitat



Red CADE – Convenio Interadministrativo Secretaría General

SUPERCAD SUBA – LOC. SUBA Calle 145 No. 103B - 90 Junto al Portal de Suba Barrio El Poa - Suba	SUPERCAD 20 DE JULIO – LOC. SAN CRISTÓBAL Carrera 5A No. 30D-20 Sur Cerca al Portal 20 de Julio Barrio La Serafinca - San Cristóbal	
SUPERCAD BOSA - LOC. BOSA Av. Calle 57R Sur No. 72D-12 Junto al Portal del Sur Barrio Perdomo - Bosa	SUPERCAD MANITAS – CIUDAD BOLIVAR Carrera 18 I No. 70G Sur Junto a Estación Cable Manitas Barrio Manitas - Ciudad Bolívar	
CADE YOMASA- USME Carrera 86 N° 43-55sur Barrio Yomasa Atención de lunes a viernes	SUPERCAD SOCIAL - LOC. FONTIBÓN Diagonal 23 No.69A - 55, módulo 5, Local 124 Terminal de Transporte el Salitre	SUPERCAD CAD – LOC. TEUSAQUILLO Av. Carrera 30 No. 25-90 Cerca a Estación CAD (Carrera 30) y Estación Concejo de Bogotá (Calle 26)
SUPERCAD AMÉRICAS - LOC. KENNEDY Carrera 86 No. 43-55 Sur Junto al Portal de las Américas Barrio Tintalito - Kennedy	Horarios de atención Lunes a viernes 07:00 a.m. a 13:00p.m. y de 14:00pm a 16:30 p.m. (No se atiende de 13:00pm a 14:00pm por ser hora de almuerzo) y sábados: 8:00a.m. a 12:00 m. en jornada continua	



CE CHAPINERO Calle 63 N° 15-58 Barrio Chapinero	CE RAFAEL URIBE URIBE Calle 22 Sur N° 14A-99 Barrio El Restrepo
CE BOSA Calle 69A sur N° 92-47 Barrio Bosa el recreo	CE PATIO BONITO Carrera 87 #N° 5B – 21

 **Horarios de atención**
Lunes a viernes 07:00 a.m. a 13:00p.m. y de 14:00pm a 16:30 p.m.
(No se atiende de 13:00pm a 14:00pm por ser hora de almuerzo)

4. Caja de la Vivienda Popular (CVP)

La Caja de la Vivienda Popular (CVP) está a cargo de ejecutar las políticas del Sector Hábitat, a través de sus programas misionales: Titulación de Predios, Mejoramiento de Vivienda, Mejoramiento de Barrios y Reasentamientos Humanos, con la aplicación de instrumentos técnicos, jurídicos, financieros y sociales en barrios de origen informal o en zonas de riesgo.

a. Objetivos estratégicos

- Contribuir e incidir en los procesos de ocupación y urbanización ordenada del territorio para salvaguardar la vida de la población de los estratos 1 y 2 de Bogotá Región, localizados en predios de alto riesgo no mitigable, garantizando el acceso a viviendas seguras y asequibles; y acompañar procesos de reasentamiento que forjen comunidades resilientes, sostenibles e incluyentes.
- Promover la inclusión social y la seguridad jurídica de la población que habita en los asentamientos de origen informal para garantizar que ésta pueda tener igualdad de oportunidades, ejercer plenamente sus derechos, realizar sus deberes y disfrutar de los beneficios de vivir en la ciudad región legal.

- Desarrollar intervenciones y procesos integrales y participativos de mejoramiento del hábitat para elevar la calidad de vida de los sectores populares, contrarrestar la segregación socio espacial y garantizar la apropiación ciudadana y la sostenibilidad de los entornos barriales.

- Reconocer, consolidar y dignificar la vivienda y el hábitat popular mediante intervenciones de mejoramiento, construcción y asistencia técnica de calidad, para generar oportunidades, fortalecer las capacidades ciudadanas, y garantizar la sostenibilidad de los asentamientos de la población de estratos 1 y 2 de Bogotá y su región.

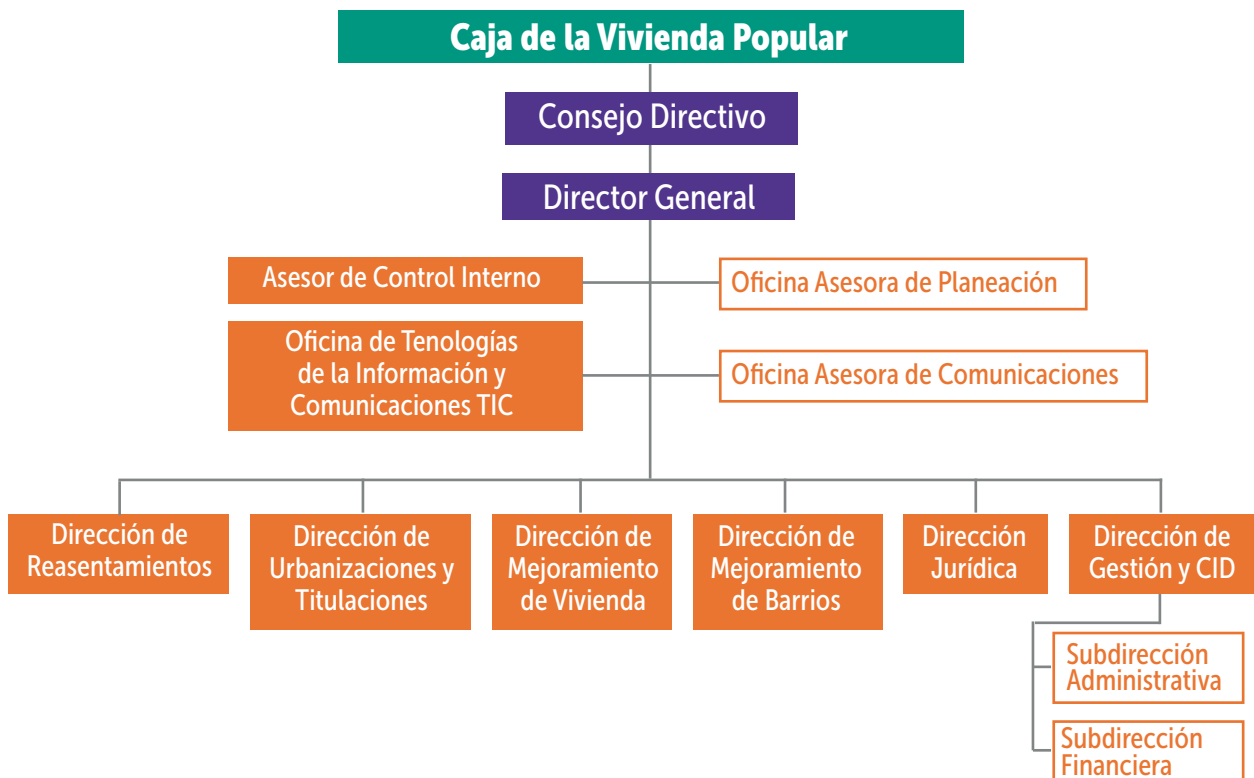
- Diseñar e implementar estrategias de gestión y articulación intra e interinstitucional para realizar transformaciones territoriales integrales y sostenibles, que potencien impactos sociales y ambientales positivos, generen espacios de diálogo abierto y permanente con la ciudadanía, contribuyan a fortalecer el tejido social y el vínculo ciudadano en Bogotá y su región y consoliden las relaciones de confianza con los usuarios y población objetivo de la entidad, generando productos y servicios acordes con sus necesidades y demandas (Resolución 1768 del 20 de abril del 2021)

El Plan Estratégico, se encuentra disponible en la siguiente ruta:

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Nosotros/la-cvp/plan-estrategico-2020-2024>



b. Estructura de la Caja de la Vivienda Popular



c. Proyectos estratégicos de participación ciudadana y control social 2020-2024

• Implementación del Plan Terrazas

El Plan Terrazas es un proyecto piloto que se concibe como una intervención integral del hábitat, para dinamizar los propósitos del Plan de Desarrollo, de hacer un nuevo contrato social, con igualdad de oportunidades para la inclusión social, productiva y política, a través del incremento en el acceso a la vivienda digna, espacio público y equipamientos de la población vulnerable en suelo urbano y rural, que permita reducir la pobreza monetaria, multidimensional y la feminización de la pobreza. Para consultar sobre los proyectos de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda:

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=programas/mejoramiento-de-vivienda/mejoramiento-de-vivienda>

• Mejoramiento Integral de Barrios con Participación Ciudadana

La Dirección de Mejoramiento de Barrios de la Caja de la Vivienda Popular, es la encargada de administrar

y operar los recursos del Proyecto de Inversión 7703 “Mejoramiento Integral de Barrios con Participación Ciudadana”, el cual contribuye a optimizar la infraestructura en espacios públicos a escala barrial en los territorios priorizados por la Secretaría Distrital del Hábitat. Para consultar sobre los proyectos de la Dirección de Mejoramiento de Barrios:

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=programas/mejoramiento-de-barrios/mejoramiento-de-barrios>

• Titulación de predios estrato 1 y 2 y saneamiento de espacio público en Bogotá D.C.

El proyecto tiene como propósito realizar el acompañamiento técnico, jurídico y social a las familias asentadas en predios públicos o privados, ocupados con viviendas de interés social, a través de estrategias y mecanismos de cooperación, con el fin de cerrar la gestión urbanística, lograr la obtención del título de propiedad y concretar la entrega de zonas de cesión obligatorias para así, facilitar el acceso a los beneficios que otorga la ciudad legal. Para consultar sobre los proyectos y procesos de la Dirección de



Urbanizaciones y Titulación:

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Urbanizaciones-y-titulacion/urbanizaciones-y-titulacion>

• **Traslado de hogares localizados en zonas de alto riesgo no mitigable o los ordenados mediante sentencias judiciales o actos administrativos**

El proyecto busca trasladar hogares que habitan en predios localizados en zonas de alto riesgo no mitigable o los ordenados mediante sentencias judiciales o actos administrativos, hacia viviendas temporales y posteriormente a viviendas definitivas: se tiene como meta el traslado de 2.150 hogares.

Para el logro de este propósito, el proyecto se desarrolla mediante la articulación interinstitucional de las entidades que intervienen en la cadena de valor y se sustenta en el reconocimiento de un problema multidimensional y, en los casos de los predios habitados por hogares, el Programa de Reasentamientos de la CVP, trabaja con un equipo

interdisciplinario que estudia los componentes, sociales, legales, técnicos, económicos y financieros, con lo cual se desarrolla un plan de reasentamientos que busca prestarle un apoyo integral a las familias donde se pretende, mediante el ofrecimiento de los servicios sociales de la ciudad y el apoyo en las capacidades productivas, mejorar su calidad de vida. Para consultar sobre los proyectos y procesos de la Dirección de Reasentamientos:

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Reasentamientos/reasentamientos>

d. Canales de atención de la Caja de la Vivienda Popular

- Puntos de atención - Sede principal: Carrera 13 # 54 – 13. Código postal: 110231
- Teléfono: (60-1) 3494520 Ext. 161 a 164. (60-1) 3494520. Fax:(60-1) 310 5583
- Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua.
- Página web de la entidad: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/>
- Para inquietudes sobre los procesos y acciones de participación ciudadana: Menú Participa o al correo participacvp@cajaviviendapopular.gov.co
- Correo institucional: soluciones@cajaviviendapopular.gov.co
- Correo para notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@cajaviviendapopular.gov.co

Redes sociales.

- Facebook: Caja de la Vivienda Popular
- Instagram: [cvp_bogota](https://www.instagram.com/cvp_bogota)
- Twitter: [@CVPBogota](https://twitter.com/CVPBogota)
- Youtube: [CVPBogota](https://www.youtube.com/CVPBogota)

Comuníquese a los siguientes canales telefónicos

Dirección de Reasentamientos Humanos 317 646 62 82	Dirección de Mejoramiento de Vivienda 317 515 77 29
Dirección de Urbanizaciones y Titulación 317 646 62 94	Servicios al ciudadano 317 646 62 80



5. **Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP)**

Para Bogotá, el reto del siglo XXI es la generación de un manejo óptimo de los residuos que, no solo sea modelo de inspiración para Latinoamérica, sino para para el mundo. Estar a la vanguardia de la última tecnología a nivel internacional se da por medio del liderazgo de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP.

a. Objetivos estratégicos

- Dirigir el desarrollo de las políticas, planes, programas y proyectos que en materia de recolección, barrido y limpieza adopte la Unidad.
- Dirigir acciones conjuntas de gestión social con el operador de la disposición final de residuos sólidos que conduzcan a la participación de la comunidad aledaña a los sitios de disposición para garantizarle condiciones saludables, ambientales y brindarles oportunidades laborales y de reasentamiento poblacional.
- Orientar estudios sociales, ambientales y técnicos para la adquisición de predios requeridos para la operación y la ampliación del sitio de disposición final.
- Dirigir y coordinar la supervisión de los servicios funerarios en la infraestructura del Distrito Capital y la prestación del servicio de alumbrado público.
- Dirigir y coordinar la supervisión de los servicios de aseo relacionados con la recolección de residuos reciclables, la recolección de escombros, el reciclaje, aprovechamiento y biogás, con énfasis en la participación de la población de recicladores (Concejo de Bogotá, 2012).

b. Estructura de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos

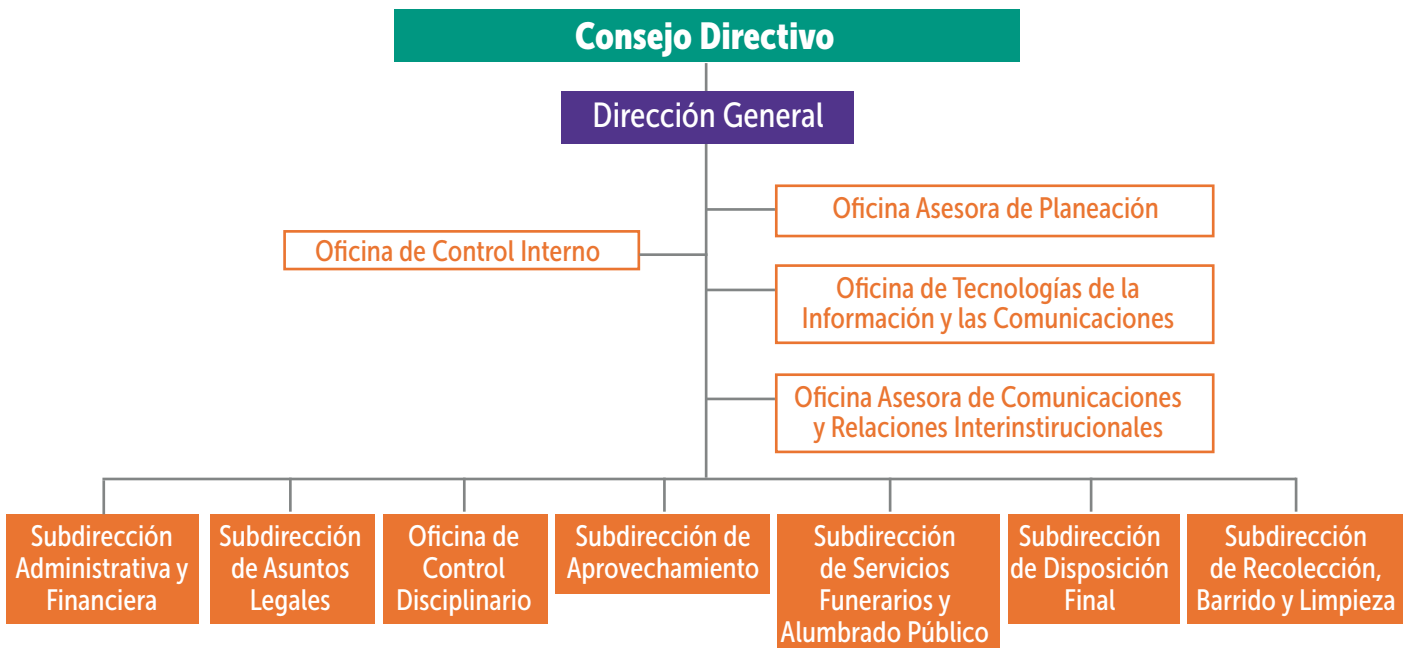
A nivel sectorial, la UAESP hace parte del Sector Hábitat, liderando la responsabilidad de garantizar la prestación de los servicios públicos de aseo y alumbrado público y del servicio básico de servicios funerarios en la infraestructura propia del Distrito Capital, de acuerdo con los criterios de planeación, gestión y control señalados en el Artículo 111 del Acuerdo 257 de 2006.

De esa manera, la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP cuenta con una estructura sólida que permite la especialización técnica de cada uno de los procesos y relaciones con operadores y concesionarios de los servicios de aseo e iluminación en la ciudad. Esta estructura, que ha sido perfeccionada mediante los Acuerdos No. 001 de 2012, 005 de 2021 y 006 de 2021 determina:

“...está organizada como una Unidad Administrativa Especial del orden distrital del Sector Descentralizado por servicios, de carácter eminentemente técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y con patrimonio propio, adscrita a la Secretaría Distrital del Hábitat. Tiene por objeto garantizar la prestación, coordinación, supervisión y control de los servicios de recolección, transporte, disposición final, reciclaje y aprovechamiento de residuos sólidos, la limpieza de vías y áreas públicas; los servicios funerarios en la infraestructura del Distrito y el servicio de alumbrado público”, de acuerdo con lo establecido en el artículo 116 del Acuerdo 257 de 2006 ¹.

¹Acuerdo 257 de 2006, “Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones”.

b. Estructura de la UAESP



Fuente: Unidad Administrativa Especializada de Servicios Públicos (UAESP)

c. Proyectos estratégicos de participación ciudadana y control social 2020-2024

Para dar cumplimiento al campo legal e integración de nuevas capacidades e innovación en materia de relacionamiento y atención a la ciudadanía, la UAESP ha creado el SAPI- Sistema de Atención y Participación Integral-, un modelo que integra capacidades y herramientas para la atención a ciudadanía en tiempo real, dando importancia a sus reportes, necesidades e instancias de interacción ciudadana para el fortalecimiento de las capacidades de respuesta de

la entidad para la ciudadanía. El SAPI cuenta con el siguiente esquema estratégico con cinco pilares:

- Objetivo general
- Objetivos específicos
- Herramientas
- Principios
- Enfoques



Fuente: UAESP, SAPI- Sistema de Atención y Participación Integral-, 2022

Las herramientas del SAPI se enmarcan en la Estrategia de Participación Ciudadana 2021 – 2023 que, a su vez, cuentan con la trazabilidad en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación, seguimiento). La caracterización de cada uno con sus programas es:

- **Espacios de interacción ciudadana**

- Presupuestos participativos
 - Pactos ciudadanos
 - Nodos digitales
 - Espacios legalmente constituidos
 - Espacios dinámicos
 - Programa de cultura ciudadana
- #LaBasuraNoEsBasura

- **Mecanismos de control, veeduría y aportes de cualificación en la gestión**

- Talleres de control social
- Espacios de sensibilización y jornadas de capacitación
- Observatorio ciudadano
- Veedurías ciudadanas
- Control social de servicios públicos

- **Canales de reportes para acción en tiempo real desde la misionalidad de la UAESP**

- Ferias de servicios
- Consejos locales de Gobierno
- Escuadrón de la limpieza
- Juntos cuidamos Bogotá
- PatrullANDO
- Canales presenciales de atención
- Incentivos a recicladores

- **Estrategias de rendición de cuentas por nuevos canales y contacto**

- Mecanismos de diálogo de rendición de cuentas
- o Cabildo abierto
- o Panel ciudadano
- o Asamblea comunitaria
- o Foro ciudadano
- o Audiencias públicas
- o Encuentro diálogo participativo
- o Encuestas



• **Atención a corporaciones, JAC, PH, otras entidades y grupos poblaciones de interés**

- Recorridos con JAC
- Asistencia a JAL
- Sensibilizaciones y sello verde para PH
- Mesas con gremios comerciales
- Convenios interinstitucionales

dinamización de las acciones con los grupos de interés del SAPI de la UAESP mediante la garantía de los enfoques:

- a. Poblacional diferencial equitativo
- b. Género y diversidad
- c. Territorial

Ahora bien, las herramientas pasan por una

El SAPI concibe que los grupos poblacionales de interés de la UAESP son:



Fuente: UAESP, Modelo de Relacionamiento, 2021

d. Canales de atención de la UAESP

La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP ha identificado los siguientes canales de atención para las actividades que le son propias por competencia, a saber:

- Sede principal: Avenida Caracas # 53- 80
- Teléfono: (1) 3585400
- Correos electrónicos:
PQRS: uaesp@uaesp.gov.co
Defensor ciudadano: efensorciudadano@uaesp.gov.co
Anticorrupción: anticorrupcion@uaesp.gov.co
- Digital: formulario de solicitud y chat virtual en

www.uaesp.gov.co

- Correo institucional: soluciones@cajaviviendapopular.gov.co
- Correo para notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@cajaviviendapopular.gov.co

Redes sociales.

- Twitter: @uaesp
- Facebook: @uaesp
- Instagram: @uaesp
- Youtube: @uaesp



6.

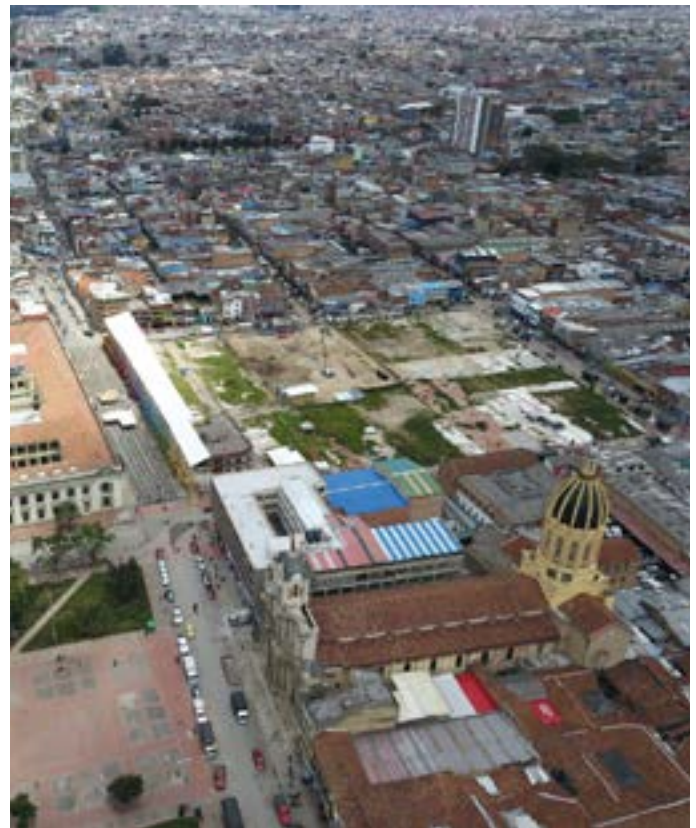
Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (ERU)

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá desarrolla proyectos urbanos para revitalizar territorios y aportar en la construcción de una mejor ciudad. Para lograr este propósito implementa su planeación estratégica y pone el foco en la mejora de sus servicios, la optimización de las relaciones con sus grupos de interés, el crecimiento de su gestión interna, resaltando el compromiso permanente del talento humano y fortaleciendo las decisiones directivas con la estructura del gobierno corporativo.

a. Funciones y deberes

La ERU tiene por objeto principal identificar, promover, gestionar, gerenciar y ejecutar proyectos integrales referidos en la Política Pública de Desarrollo y Renovación Urbana de Bogotá D.C., y otros lugares distintos al domicilio de la empresa. Igualmente compondrá su objeto, la realización de las siguientes actividades:

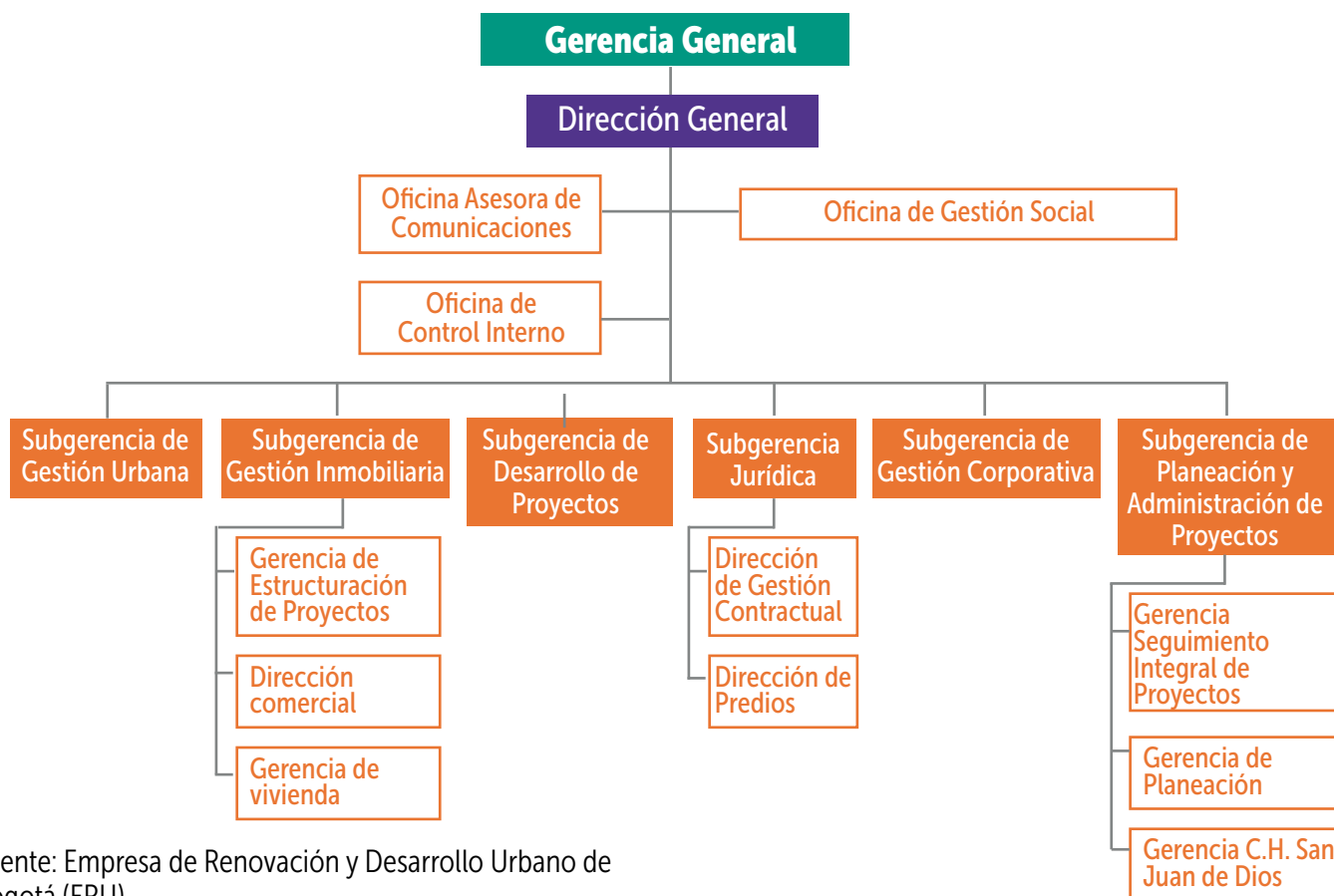
- Promover la oferta masiva de suelo urbano para facilitar la ejecución de proyectos integrales de vivienda con énfasis en proyectos de vivienda de interés social e interés social prioritario, conforme la Ley 1537 de 2012 y demás normas concordantes.
- Desarrollar las funciones propias de los bancos de tierras o bancos inmobiliarios, de acuerdo con lo establecido en la ley.
- Gestionar, liderar, ejecutar, promover y coordinar, mediante sistemas de cooperación, integración inmobiliaria o reajuste de tierras, actuaciones urbanas integrales para la recuperación y transformación de



sectores deteriorados del suelo urbano, mediante programas y proyectos de desarrollo y renovación urbana en cualquiera de sus modalidades, y en general, de proyectos estratégicos en cualquier clase de suelo de acuerdo con la política del Sector Hábitat y a lo establecido en el Plan de Ordenamiento Territorial vigente.

- Aportar o conceder acciones en sociedades que tengan por objeto la prestación de los mismos servicios o de actividades conexas o complementarias, para lo cual podrá asociarse o consorciarse, de manera temporal o permanente, con otras entidades públicas o privadas para desarrollar tales actividades.
- Actuar como prestador de servicios especializados en Colombia o en el exterior, siempre que se garantice que dichos servicios sean sufragados integralmente por los contratantes del servicio.
- Vender, comprar, administrar, construir, alquilar o arrendar inmuebles; promover y comercializar proyectos inmobiliarios, realizar consultoría inmobiliaria, y demás actividades relacionadas con el sector inmobiliario.

b. Estructura de la ERU



Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (ERU)

c. Proyectos estratégicos de participación ciudadana y control social 2020-2024

Los siguientes proyectos adelantados por la empresa tienen dentro de sus componentes a desarrollar acciones en torno a la participación ciudadana:

• San Bernardo

El proyecto se encuentra ubicado en la localidad de Santa Fe, en la UPZ No. 95 Las Cruces y sus límites son: al oriente la Avenida Fernando Mazuera (Av. Carrera 10), al occidente la Avenida Caracas (Av. Carrera 14) y la Carrera 12 entre Calles 3 y 5, al norte la Avenida De Los Comuneros (Av. Calle 6) y al sur la Calle 5 entre Av. Caracas y la Carrera 12 y la Calle 3 entre Carrera 12 y Av. Fernando Mazuera (Carrera 10).

El Plan Parcial de Renovación Urbana San Bernardo plantea la construcción de vivienda de interés social (VIS) en las siete manzanas delimitadas en el plan, con la posibilidad de completar el uso con comercio de escala vecinal. Igualmente, hace parte de la consolidación de la intervención urbana en el centro de la ciudad complementándose con los proyectos Parque Tercer Milenio, San Victorino y las primeras

etapas del Voto Nacional.

La propuesta urbanística propende por la generación de espacio público que incluye suelos correspondientes a parques, plazas, alamedas y controles ambientales con un número proyectado de 3.946 viviendas y comercio en los primeros pisos. Además, un equipamiento recreo – deportivo que ofrecerá a los ciudadanos la posibilidad de fortalecer el encuentro a través de la recreación, el deporte y la cultura.

•Voto Nacional

El proyecto Voto Nacional – Bronx Distrito Creativo hace parte del Plan Parcial Voto Nacional – La Estanzuela, el cual está ubicado en la localidad de Los Mártires, en la UPZ No. 102 La Sabana y comprende los polígonos que se encuentran entre la Av. Caracas y la Carrera 16, entre las Calles 9 y la Av. Los Comuneros (Av. Calle 6).

La Empresa realizó la gestión urbana para la

consolidación del Plan Parcial Voto Nacional – La Estanzuela, el cual tiene un área bruta total de 144.610,60 m² y un área útil de 61.121,22 m² distribuidos en siete etapas y cuatro áreas de manejo diferenciado, 34.132,58 m².

En el marco del convenio 124 de 2018 y sus convenios derivados, los cuales fueron suscritos entre la Fundación Gilberto Álzate Avendaño y la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C., se desarrolla el proyecto Bronx Distrito Creativo que será un espacio para el fortalecimiento social y económico del ecosistema creativo y cultural del centro de la ciudad. Consta de dos módulos creativos: 1- Batallón de Reclutamiento (BIC), la Milla (Plazoleta), la Flauta (BIC); y 2- Edificio Creativo (edificación nueva) y Museo Esquina Redonda que cuenta con un área de terreno de 13.700 m² de acuerdo con el Decreto de adopción del Plan Parcial de Renovación Urbana.

Este proyecto albergará la construcción de una sede administrativa de la Alcaldía de Los Mártires, que busca fortalecer el buen gobierno local, así como pretende la modernización de la infraestructura administrativa para garantizar, entre otras cosas, el mejor servicio al ciudadano. Así mismo, contempla la construcción de un edificio institucional educativo, que busca recuperar y potenciar los barrios San Fernando y Santa Inés, así como su área de influencia para promover la localización de equipamientos que

garanticen la accesibilidad, calidad y eficiencia para el fortalecimiento institucional.

• Estación Metro Calle 26

La delimitación del área de planificación del Plan Parcial Metro Calle 26 se configura de acuerdo con lo expuesto a continuación; por el oriente la Carrera 13 (excluyendo la sección pública de la vía existente), al sur, por el eje vial de la Calle 24, por el occidente, la Transversal 17 (excluyendo la sección pública de la vía existente) y por el norte, la Avenida Calle 26 (excluyendo la sección pública de la vía existente).

El objetivo principal del Plan Parcial Estación Metro Calle 26 es la definición de una base normativa que permita el desarrollo de un proyecto urbanístico icónico en la ciudad, articulado a la principal estación intermodal del Distrito, a partir de la consolidación de la Estación del Metro de Bogotá de la Calle 26; la Estación Central de Transmilenio y la Estación de Regiotram de Occidente; articular el desarrollo del nuevo Centro Administrativo Distrital como uno de los principales elementos estructurantes de la propuesta. Se propone en articulación con los sistemas de transporte público, garantizando la accesibilidad de los ciudadanos a este equipamiento de ciudad.

• Calle 24 El Reencuentro

El área de planificación del Plan Parcial se encuentra localizado en la UPZ 102 – La Sabana. Tiene un área



de 99.849,2 m² o 10 ha, y un área predial de 66.813,1 m² o 6,7 ha. El Plan Parcial busca promover el proceso de revitalización urbana a través del desarrollo de nuevas espacialidades públicas que aporten al aumento de la capacidad de soporte del territorio, mejorando la malla vial existente y aumentando la oferta de parques y zonas verdes, que soporten los procesos de crecimiento urbano y densificación.

Asimismo, promueve el desarrollo de usos residenciales en edificaciones en altura, acompañado de usos comerciales y de servicios de escala barrial o zonal, en armonía con la vocación del barrio Santa Fe y las actuales propuestas de densificación de sectores de la ciudad donde ha habido procesos de deterioro físico y social.

•La Sabana

Se ubica entre la Calle 16 y Calle 13 y Carreras 17 y 18 (Localidad Los Mártires). El Plan Parcial de Renovación Urbana La Sabana fue adoptado mediante el Decreto Distrital 073 del 26 de febrero de 2015 y modificado mediante el Decreto 563 del 28 de septiembre de 2018, el cual busca generar oferta de vivienda de diferentes perfiles socioeconómicos, en el marco de las políticas de repoblamiento del centro establecidas en el POZ Centro, especialmente Vivienda de Interés Prioritario y mejorar las condiciones urbanísticas y productivas del sector mediante el aumento de la edificabilidad, promoviendo así la iniciativa de inversión privada.

•Tres Quebradas

El Plan Parcial Tres Quebradas corresponde al denominado Polígono 1 definido en el Decreto Distrital 252 de 2007 "Por medio del cual se adopta la Operación Estratégica Nuevo Usme Eje de integración Llanos y el Plan de Ordenamiento Zonal de Usme.", el cual abarca un área bruta aproximada de 310,9 hectáreas de las cuales 71 hectáreas corresponden a la Unidad de Gestión No. 1. Limita por el oriente Futura Av. Circunvalar del Sury otros predios, por el occidente ZMPA del Río Tunjuelo, por el norte Autopista al Llano y barrios legalizados, por el sur, futura Av. Circunvalar del Sur, el Plan Parcial El Carmen y otros predios.

En el marco del Plan de Ordenamiento Zonal Usme y con el objetivo de concretar las decisiones de ordenamiento contenido en dicho instrumento,

Metrovivienda, hoy Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C., formuló y gestionó la adopción del Plan Parcial Tres Quebradas en cuya primera etapa planteó como acción prioritaria la ejecución de la Unidad de Gestión 1 (UG1), como un Programa Integral Urbano en el que se espera; garantizar el acceso a más de 8.000 hogares de menores ingresos a soluciones habitacionales VIS y VIP en entornos adecuados, mejorar la calidad de vida de los habitantes y tiempos de movilidad con la construcción de 7,5 hectáreas de vías del sistema vial intermedio local (V4) y conexión entre las Avenidas Usminia y Caracas y dotación de espacios tales como parques y alamedas, así como 4,8 hectáreas para comercio y aproximadamente 1,8 para servicios.

d. Canales de atención de laERU

La sede administrativa de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, se encuentra ubicada en la Autopista Norte # 97 - 70 Edificio Porto 100 - Piso 7, en la ciudad de Bogotá (código postal 110221). El horario de atención presencial es Lunes y miércoles de 7:00 a.m. a 12:00 m y 1:00 p.m. a 4:30 p.m.

Canales de comunicación:

- Teléfono: (+57)(+60 1) 359 94 94 - Extensión: 500
- Celular: 315 8406466
- Correo electrónico institucional: atencionalciudadano@eru.gov.co
- Línea especializada proyecto San Bernardo: 315 7940703
- Correo electrónico para notificaciones judiciales: sub_juridica@eru.gov.co

Para presentar su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o solicitud de información puede ingresar a la página de **Bogotá Te Escucha** <https://secretariageneral.gov.co/servicio-ciudadania/digital/bogota-te-escucha>

Ventanilla única de la construcción-VUC (trámite de la solicitud de cumplimiento de la obligación VIS-VIP a través de la compensación económica) <https://vucapp.habitatbogota.gov.co/vuc/login.seam>



•Twitter: @ERUBogota



•Facebook: ERUBogota



•Youtube: ERUBogota



7.

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB)

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB) fundada en 1888 le garantiza, a través de tres sistemas de abastecimiento, servicio permanente de agua potable y alcantarillado sanitario y pluvial a casi 10 millones de personas. Más de mil kilómetros de redes matrices y diez mil kilómetros de redes locales, entregan el preciado líquido a dos millones quinientos mil predios y retiran de ellos a través de más de once mil kilómetros de redes sus aguas servidas y lluvias.

Su objeto es la prestación de los servicios públicos esenciales domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el área de jurisdicción del Distrito Capital de Bogotá. También podrá prestar esos mismos servicios en cualquier lugar del ámbito nacional e internacional. (Artículo 4° del Acuerdo 11 de 2010 (13 de septiembre) "Por el cual se adopta un nuevo marco estatutario para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP".

a. Funciones y deberes

- Captar, almacenar, tratar, conducir y distribuir agua potable.
- Recibir, conducir, tratar y disponer las aguas servidas, en los términos y condiciones fijadas por las normas para estos servicios.
- Recoger, conducir, regular y manejar las aguas lluvias y aguas superficiales que conforman el drenaje pluvial y el sistema hídrico dentro de su área de actividad.
- Realizar la construcción, instalación y mantenimiento de la infraestructura necesaria para prestar los servicios públicos domiciliarios a su cargo.

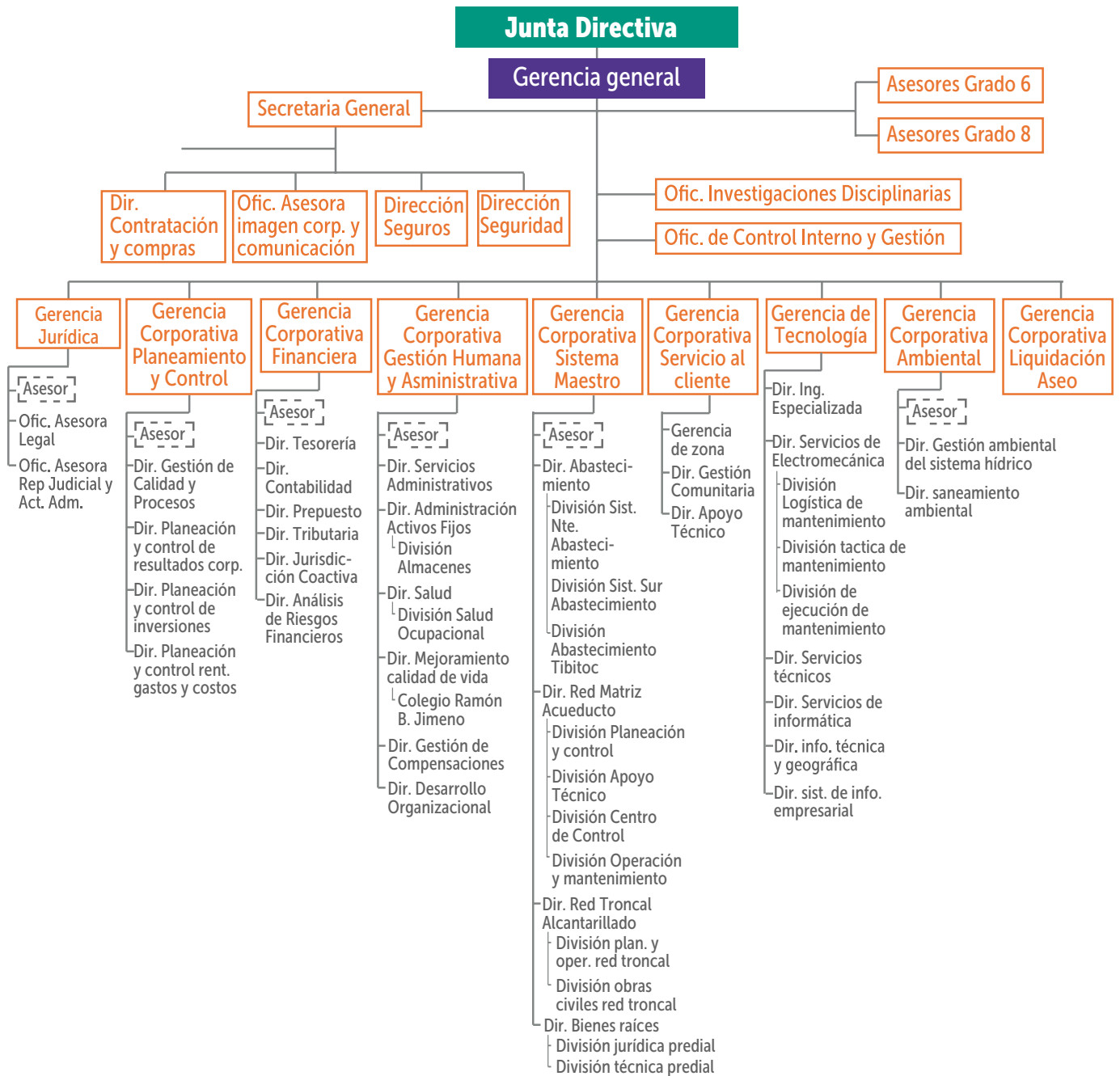


- Solicitar, operar y/o administrar concesiones de aguas y licencias para vertimientos que requiera para su gestión y colaborar con las autoridades competentes en la conservación y reposición del recurso hídrico.
- Operar y gestionar proyectos de saneamiento básico integral, manejo de residuos líquidos y sólidos, energía y mecanismos de desarrollo limpio.
- Fijar, liquidar, facturar y recaudar las tarifas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado prestados, con base en las fórmulas que defina periódicamente la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA-.

b. Estructura de la EAAB

La EAAB está organizada a partir de una Junta Directiva con nueve miembros (tres de ellos representan a los usuarios, con voz y voto como el alcalde que la preside), La Secretaría General, 9 Gerencias Corporativas, 5 Gerencias Zonales, 49 Direcciones y 37 Divisiones.

Estructura de la EAAB



Fuente: Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB)

c. Proyectos estratégicos de participación ciudadana

Como entidad 100% pública y para mantener una mejor interrelación con el entorno que le da su razón de ser, la empresa ha agrupado sus relaciones en ocho grupos de valor o interés, a saber: usuarios, comunidad, colaboradores, proveedores, Gobierno, organizaciones, medios de comunicación y la academia. La participación y el control social en la EAAB tiene 35 escenarios permanentes para que los usuarios presenten sus propuestas que ayuden a tomar las mejores decisiones.

Desde la Junta Directiva de la empresa, que es el máximo escenario de toma de decisiones (la 3ra parte son representantes de los Usuarios), las veedurías ciudadanas de obra, la reunión semanal con los representantes legales de los usuarios, los vocales de control, que se realiza desde hace 20 años todos los viernes, en la que por su iniciativa se construyen una agenda que atienden los funcionarios correspondientes (se tratan temas como por ejemplo: Sismo resistencia de los tanques del Acueducto, Acueductos rurales, independización del servicio, Plan de gestión estratégica de la Empresa, Hidrología regional, Humedales de Bogotá, Operación del

sistema de Acueducto, Calidad de las respuestas PQRS, informe de los vocales miembros de la Junta Directiva, Factura digital, Obras en río Tunjuelito, Nuevos Kioscos para los usuarios, Presupuesto 2022, entre otros muchos temas) en 2021 se realizaron 36 reuniones con ellos, escenarios con el sector financiero, los proveedores, los periodistas, las universidades o los colaboradores, entre otros.

d. Canales de atención de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB)

Dirección: Avenida 24 No 37-15. Código Postal:111321

Teléfono: 601 344 7000

Dirección Gestión Comunitaria: 601 344 7023 / 4

Línea rápida: 116

Link de Meet para la reunión de los vocales de control: todos los viernes de 9 am a 12m

<https://meet.google.com/zqc-dcae-ndu>



•Facebook: AcueductodeBogota



•Instagram: @AcueductodeBogota



•Twitter: @AcueductodeBogota



•Youtube: AcueductodeBogota

8.

¿Qué es el control social en el sector hábitat?

Es el derecho y deber que tienen todas y todos los ciudadanos, individual o colectivamente, a vigilar y fiscalizar la gestión pública con el fin de acompañar el cumplimiento de los fines del Estado permitiendo a los ciudadanos ser partícipes de la toma de decisiones para bienestar de sus comunidades como una forma de empoderarse de los temas de Estado. Este control social también se ejerce para la correcta prestación de los servicios públicos, tales como: agua, alcantarillado, energía, gas, aseo e Internet.

a. ¿Quiénes pueden intervenir en el control social?

- Ciudadanos de manera individual.
- Comunidades, organizaciones no gubernamentales (ONG), cámaras de comercio, instituciones educativas y asociaciones gremiales que, por iniciativa propia, lleven a cabo veedurías ciudadanas de control social a la administración pública
- Órganos o instancias institucionalizadas o formalizadas de participación ciudadana de tipo territorial, sectorial y exclusivo de control social convocados por el Estado.
- Medios de comunicación.

b.Cuál es la principal normativa que rige el control social en servicios públicos

El Artículo 359 de la Constitución Política de Colombia: regula el régimen de protección y las formas de participación de los usuarios en la gestión y fiscalización de las empresas de servicios públicos domiciliarios.

Ley 142 de 1994: garantiza a los usuarios mecanismos de participación, gestión y fiscalización en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, que garantizan los procesos de control social en las empresas estatales que prestan dichos servicios

Ley 689 de 2001: exige que en todos los municipios deben existir los Comités de Desarrollo y Control Social de Servicios Públicos Domiciliarios - CDCS.

c. Quiénes participan en los comités Cuál es la principal normativa que rige el control social en servicios públicos

Para ser miembro del comité el ciudadano debe cumplir con los siguientes requisitos:

En general, todos los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

Ser beneficiario de la prestación de un servicio público domiciliario; ya sea el propietario de la vivienda que recibe el servicio o la persona que utiliza la vivienda en la actualidad.

Ser suscriptor de la prestación del servicio público.

Ser suscriptor potencial, esto quiere decir que la persona inició la consulta para convertirse en usuario de los servicios públicos.

d. ¿Quiénes son los vocales de control social servicios públicos?

El vocal es miembro elegido por el CDCS, quien los representará ante las prestadoras de los servicios públicos, las entidades territoriales correspondientes y las autoridades nacionales en lo que tiene que ver con la vigilancia de la gestión y la fiscalización de dichos servicios.

e. ¿Cuál es la función de la Secretaría Distrital del Hábitat (SDHT) frente al control social de los servicios públicos?

Dentro de las funciones de la Secretaría Distrital del Hábitat está la de proponer programas y proyectos para el fortalecimiento del control social de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, además de evaluar los sistemas de atención a los usuarios en las empresas prestadoras de servicios públicos y orientar las acciones para la mejor atención a las peticiones, quejas y reclamos. Por lo anterior, se formula el Programa de fortalecimiento al ejercicio del control social de manera participativa con vocales de control social y entidades del Sector Hábitat.

f. ¿Cuál es el propósito del programa?

Fortalecer y cualificar el ejercicio del control social en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Bogotá (Urbano –rural), a través de procesos de formación y articulación de acciones con los actores corresponsables, que permita promover la cultura de lo público, mejorar la gestión pública con transparencia, robustecer la participación ciudadana y el diálogo efectivo entre los usuarios, vocales de control social y las empresas de servicios públicos domiciliarios, que propenda por la adecuada prestación de los servicios públicos domiciliarios como un derecho fundamental según la normatividad vigente.

g. ¿Quiénes participan en el programa?

El programa está dirigido a los usuarios de los servicios públicos, a vocales de control social de los servicios públicos y ciudadanos que lo requieran.

h. ¿Cómo se ejecuta el programa?

Se ejecutará cada cuatro años, a través de un plan de acción anual que permite mejorar el ejercicio de control social de los servicios públicos, promoviendo la participación entre la ciudadanía, las Empresas de Servicios Públicos - ESP y las entidades corresponsables.

Para conocer más acerca del programa lo puede encontrar por medio del siguiente enlace:

<https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/informacion-interes/publicacion/otras-publicaciones/programa-fortalecimiento-al-ejercicio-control-social-los-servicios-p%C3%BAblicos-domiciliarios-bogot%C3%A1>





La BOGOTÁ
que estamos construyendo

