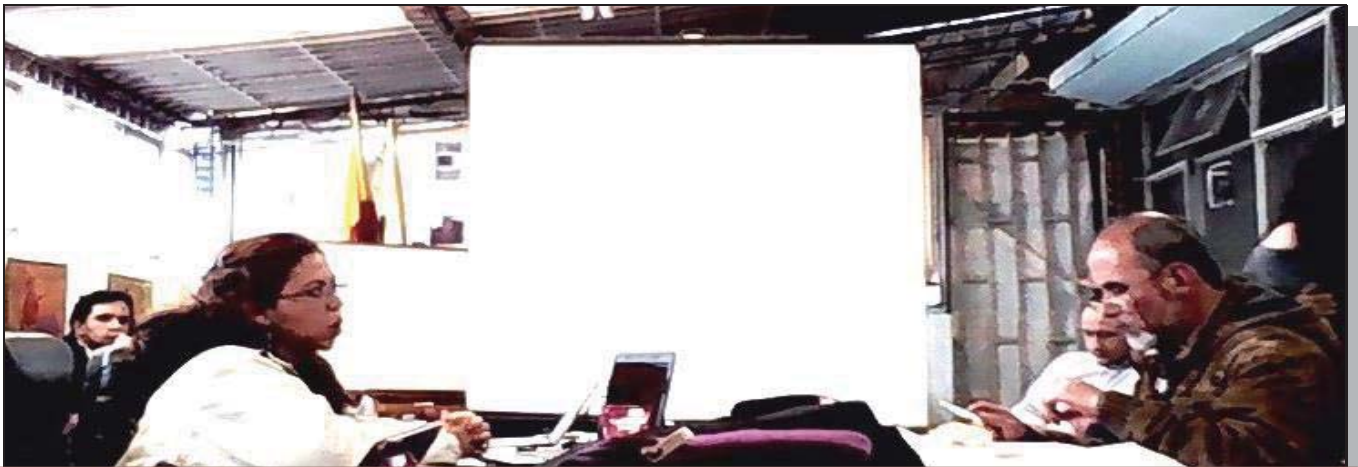




Informe Observatorio Ciudadano Audiencia Local
Rendición Pública de Cuentas Localidad
Teusaquillo

Tabla de contenido

	Página
Introducción.	2
Capítulo 1. Proceso Local.	17
Conformación del observatorio ciudadano	17
Caracterización del observatorio ciudadano local	19
Participación del Gobierno Local	20
Capítulo 2. Resultados del proceso de implementación ISO/IWA4 y desafíos locales.	21
Resultados de la Verificación por eje	21
Resultado de las acciones del Gobierno Local en el territorio	24
Informe analítico de los resultados de la Verificación	31
Desafíos Locales frente al proceso de Petición/Rendición Pública de Cuentas permanentes/ISO-IWA4	49

INTRODUCCIÓN

ANTECEDENTES

a. PROGRAMA 38

El Programa de Transparencia, probidad, lucha contra la corrupción y control social efectivo e incluyente (Art. 38) del Plan de Desarrollo Bogotá Humana, busca promover un cambio cultural de rechazo a la corrupción y de corresponsabilidad en la construcción de probidad y defensa de lo público, donde el Gobierno Distrital, las localidades, los entes de control, los servidores públicos, los contratistas, los interventores, el sector privado, las organizaciones sociales, medios de comunicación y la ciudadanía, apliquen normas y comportamientos que favorezcan la probidad y la cultura de la legalidad. Este programa, coordinado por la Veeduría Distrital, tiene como una de sus prioridades: Bogotá promueve el control social para el cuidado de lo público y lo articula al control preventivo, y tiene como una de sus metas la conformación de 32 procesos de control social articulado al control preventivo, en la perspectiva de instaurar en la ciudad procesos permanentes de petición/rendición pública de cuentas.

En consecuencia el proyecto “Bogotá promueve el control social para el cuidado de lo público y lo articula al control preventivo”, está asociado al Eje Estructurante 03 “Una Bogotá que defiende y fortalece lo público”, siendo uno de sus objetivos: *“Recuperar la confianza ciudadana en las instituciones del distrito capital. Combatir la corrupción a través de un trabajo coordinado y transparente entre instituciones y ciudadanía, fomentando una ética pública, promoviendo el control preventivo, la eficiencia en la gestión pública, ejercicios de control social, de rendición de cuentas, de conformación de veedurías ciudadanas, de pactos éticos entre la administración pública y el sector privado, implementando mecanismos de comunicación e información, de supervisión a la contratación pública y su ejecución, y de seguimiento a la gestión de la administración distrital”*.

El Alcalde de Bogotá: Gustavo Petro fue elegido con el mandato ciudadano de luchar contra la corrupción. La actual Administración Distrital ha hecho explícito su compromiso con este mandato en el objetivo general del plan: “Fortalecerá lo público como principio del Estado social de derecho, mediante el fomento de la participación y decisión de la ciudadanía, la eficacia y eficiencia administrativa, la transparencia y lucha contra la corrupción y la seguridad ciudadana como baluarte de la convivencia”. Además, en la política de defensa de lo público se expresa que “El Distrito Capital se fortalecerá como espacio ciudadano de defensa del interés colectivo”.

En síntesis, con el actual Plan de Desarrollo Distrital, se evidencia la intencionalidad del Gobierno de consolidar un proceso de cultura ciudadana, de participación y control social, de transparencia, probidad y corresponsabilidad como un componente fundamental para materializar el Estado social de Derecho.

b. HACIA UNA PETICIÓN/RENDICIÓN DE CUENTAS SISTEMÁTICA Y PERMANENTE EN BOGOTÁ

Bogotá cuenta con un panorama normativo importante para la promoción y articulación de la participación ciudadana y el control social, que se materializa en un complejo entramado de espacios e instancias en los niveles distrital y local; desde diversos enfoques: sectorial, poblacional y temático; normas que podrían sumar más de 250, constituyéndose en el contexto jurídico para dicho tema.

Sin embargo, estudios y encuestas como la Tercera Medición de Capital Social¹, las encuestas de percepción ciudadana de Bogotá Cómo Vamos² y la encuesta de Cultura realizada por la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte³, obligan a preguntarse por la efectividad y confianza de y en los mecanismos, instancias y procesos de participación ciudadana y control social. Todas arrojan resultados similares en el sentido que evidencian bajos niveles de confianza y participación.

Por ejemplo, en la tercera Medición de Capital Social en Bogotá (2011), se evidencia que respecto a la rendición de cuentas, Bogotá se ubica por debajo del promedio nacional en un 12%. La ciudad registra una caída en la pertenencia a organizaciones voluntarias seculares de 33% frente al 2005. Los niveles de conocimiento de los mecanismos de participación también disminuyeron (entre 2005 y 2011) con las mayores caídas en participación en salud y veedurías ciudadanas entre el 40% y 44% respectivamente.

En igual sentido, los resultados de la encuesta de Percepción Ciudadana del 2012 y 2013 del Programa Bogotá Cómo Vamos, arrojaron resultados preocupantes. En 2012 el 95% de las personas expresaron no pertenecer a ningún grupo u organización comunitaria y la razón principal que esgrimen es la falta de tiempo e información o porque no saben cómo participar. En relación con la efectividad de la participación ciudadana, el 69% cree que no ha ayudado a resolver los problemas de la gente y el 65 % que no ha creado mayor interés de la gente. El 66% considera que la participación no ha fortalecido las organizaciones sociales, el 71% que no se le ha permitido a la gente influir en las decisiones de las autoridades locales, el 67% que no se ha permitido a organizaciones y líderes hablar de igual a igual con autoridades locales y el 55% que ha sido manipulada por la politiquería y la corrupción.

¹ Tercera Medición de Capital Social en Colombia. BARCAS 2011. Fundación Antonio Restrepo Barco. Bogotá, D.C, Marzo 23 de 2012.

² Encuesta de Percepción Ciudadana del 2012 del Programa Bogotá Cómo Vamos. Fundación Corona, Cámara de Comercio de Bogotá, Pontificia Universidad Javeriana, El Tiempo Casa Editorial.

³ La totalidad de la información contenida en este documento fue extraída de la *Encuesta Bienal de Culturas 2013*, elaborada por el Observatorio de Culturas de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte. Recurso en línea disponible en:

http://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/observatorio/encuesta2013/Resultados_EBC2013.html#III. Consultado: febrero 7 de 2014.

En el 2013 por su lado los resultados no mejoran⁴. Un 58% de los encuestados aseguró que no había hecho nada para resolver un problema. Por otro lado solo 2 de cada 10 bogotanos/as de estratos altos contacta a los medios de comunicación para resolver problemas, y solo 1 de cada 10 de estratos medios y bajos se organiza con las personas afectadas y firman peticiones o cartas. Siete de cada 10 ciudadanos/as no forman parte de ningún tipo de organización o grupo.

Por su lado en la Encuesta Bial de Culturas 2013 de la Secretaria de Cultura⁵, los resultados sobre conocimiento de espacios e instancias de participación también son preocupantes. No conocen los espacios de participación: Cabildo Plan de Desarrollo el 88,4%, los Presupuestos Participativos 90.1%, eventos de rendición de cuentas 87,07%, Encuentros Ciudadanos 82,88%, Consejos de Planeación Local 89,32%, Consejo Distrital de Planeación 91,17%, Cabildos Abiertos 89,75%, Consejo Distrital de Cultura, que es uno de los más organizados y dinámicos de la ciudad 91,32%, otros Consejos para definir políticas 93,41%. En consecuencia los resultados sobre si ha asistido son bajos para todos.

La consistencia en los resultados de estos estudios y encuestas obliga a seguir repensando la arquitectura institucional y normativa, además de las estrategias para la promoción y el fortalecimiento de la participación ciudadana y el control social.

Por eso, la Veeduría Distrital entendió que sus acciones debían estar orientadas a generar condiciones para superar las dificultades señaladas, de manera que el control social fuera efectivo e incidente, es decir que contribuyera a la correcta ejecución de las políticas públicas y que las actuaciones ciudadanas generaran consecuencias en los actores públicos. Así mismo, que este control fuera incluyente, es decir que generara condiciones para que quienes no participan lo hagan y que cada vez haya más ciudadanos y ciudadanas que se interesen y participen activa y constructivamente en el seguimiento de la gestión pública y en el cuidado de lo público.

De hecho, en el Informe de Rendición Pública de Cuentas 2012, la Veeduría Distrital planteó que la Audiencia de Rendición Pública de Cuentas correspondiente a ese año, constituía un punto de inflexión y de partida para la consolidación de la rendición/petición de cuentas como un proceso permanente entre la Administración Distrital y la ciudadanía, en concordancia con los lineamientos de política establecidos en el Documento CONPES 3654 de 2010; su propósito es crear espacios permanentes de diálogo, acceso a la información y control social, que se constituyeran en escenarios para la garantía de los derechos constitucionales, el fortalecimiento de la transparencia de la gestión pública y de la responsabilidad de los gobernantes y las servidoras y los servidores públicos, la

⁴ Encuesta de Percepción Ciudadana del 2012 y 2013 del Programa Bogotá Cómo Vamos. Fundación Corona, Cámara de Comercio de Bogotá, Pontificia Universidad Javeriana, El Tiempo Casa Editorial

⁵ Secretaría de Cultura Recreación y Deporte. Observatorio de Culturas. Encuesta Bial de Culturas. Edición 2013. Análisis General de Resultados.

transformación de las relaciones y el restablecimiento de la confianza entre la ciudadanía y el gobierno⁶.

En ese contexto y en la perspectiva de materializar procesos permanentes de petición/rendición de cuentas la Veeduría Distrital ⁷ adelantó en el año 2012 un análisis comparativo de diferentes iniciativas y herramientas que se han implementado, especialmente en Colombia, Brasil, México, Argentina, Bolivia y Paraguay, entre otras; para promover procesos de control y seguimiento a la gestión de políticas públicas desde una perspectiva ciudadana. En este escenario se reconocieron experiencias como Ciudadano Habla, Porto Alegre, Fondo de Control Social: Ciudadanos al Cuidado de lo Público de la Corporación Transparencia por Colombia, la Red Latinoamericana de Ciudades Sostenibles, Bogotá Cómo Vamos y la Red de Ciudades Cómo Vamos, la Red de Observatorios a los Concejos Distritales y Municipales de Colombia y el estándar internacional ISO/IWA 4 implementado en León (México), adoptada hoy como ISO 18091 y primer esfuerzo de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) en materia de gobiernos locales confiables.

Se buscaba una iniciativa que fuera complementaria a éstas y a otras iniciativas que se desarrollan en la ciudad y que permitiera por un lado articular diferentes procesos, espacios e instancias de participación y convocar a quienes no han participado; que trascendiera la mirada de los planes de desarrollo local y distrital (corto plazo) e incluyera una perspectiva más amplia sobre asuntos del desarrollo y permitiera considerar instrumentos de política pública de mediano y largo plazo, que posibilitara la generación permanente de espacios de diálogo e interacción entre la ciudadanía y el gobierno, que involucrara formas innovadoras de participación por la vía de nuevas tecnologías y se centrara en verificaciones técnicas y objetivas. Es así como se identificó que el estándar internacional ISO/IWA 4, además de cumplir con estos atributos, contemplaba la conformación de los Observatorios Ciudadanos y la utilización del "sistema de diagnóstico para gobiernos locales confiables e inicia su implementación para Bogotá a finales del año 2012."⁸

Es en esta dirección que la Veeduría Distrital está buscando, además de una transformación estructural que apunte al fortalecimiento de las capacidades institucionales de las entidades distritales y de los gobiernos locales para prevenir situaciones de corrupción y promover transparencia; transformar en la ciudadanía sus capacidades para el ejercicio del control social para el cuidado, defensa y valoración de lo público en la perspectiva, como ya se mencionó de instaurar en la ciudad un sistema permanente de rendición/petición pública de cuentas.

⁶ Extraído del documento El Derecho Al Control Social Incluyente Para Incidir en las Políticas Públicas En Bogotá - Luz Ángela Ramírez Ruiz - Contrato No. 006 de 2013.

⁷ Informe de Sistematización del proceso de implementación de ISO/IWA 4 en Bogotá. Luz Ángela Ramírez Ruiz. Contrato No. 006 de 2013.

⁸ Como resultado del proceso de implementación, además de los instrumentos, herramientas y ruta de implementación adaptadas al contexto de Bogotá, se han conformado 20 Observatorios Ciudadanos que tienen diferentes niveles de maduración y fortalecimiento como resultado del proceso de cualificación.

En esta dirección estratégica, la Veeduría Distrital ha planteado un cambio en la concepción y prácticas de la rendición pública de cuentas, para que ésta pase de ser un evento en una audiencia pública, a convertirse en un proceso permanente entre la administración distrital y la ciudadanía, proceso que inicia con antelación a la audiencia y no termina con la realización de la misma y para alcanzar dicho propósito adoptó, la herramienta ISO/IWA4, primer esfuerzo de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) en materia de gobiernos locales confiables, convertido en la norma ISO 18091.

Con la implementación de este Estándar Internacional, se busca crear espacios permanentes de diálogo, acceso a la información y de control social por parte de las organizaciones sociales, constituidas en observatorios ciudadanos, que en interacción con su gobierno local; buscan hacer exigible la garantía de los derechos constitucionales, a través de la identificación de alertas tempranas que permite a la administración pública actuar en consecuencia para prevenir la corrupción y las condiciones que la generan. Con ello se espera que la ciudadanía no sólo transforme su concepción del aparato público, sino también se apunta hacia una recuperación de la confianza entre las y los ciudadanos hacia su gobierno.

Para alcanzar este propósito y en cumplimiento del Acuerdo Distrital 131 del año 2004, artículo sexto, modificado por el artículo cuarto del Acuerdo 380 de 2009, el cual establece que *"La Veeduría Distrital definirá el procedimiento metodológico para la realización del proceso de rendición de cuentas y coordinará la realización de las audiencias públicas"*, la Veeduría Distrital ha planteado una estrategia para la generación de un modelo de petición/rendición de cuentas que incluye la participación ciudadana como eje central de la transformación cultural para la construcción de la probidad, identificación y defensa de lo público. Como parte de esta apuesta estratégica, se reitera la decisión de la implementación del estándar internacional ISO/IWA4 y con él la instauración de un "sistema de diagnóstico para gobiernos locales confiables"⁹.

Es en esta dirección que la Veeduría Distrital lidera una transformación en el control social que se ejerce en Bogotá, el cual apunta al fortalecimiento de las capacidades institucionales de las entidades distritales y de los gobiernos locales para evitar situaciones de corrupción, promover entre la ciudadanía el control social para el cuidado y defensa de lo público desde un enfoque preventivo e igualmente promover una cultura ciudadana de transparencia y respeto a la legalidad.

Con este sistema de diagnóstico para gobiernos confiables, la Veeduría Distrital, rompe con el enfoque que tradicionalmente las administraciones han presentado su rendición

⁹En la norma ISO/IWA 4 (desde enero 2014 ISO 18091) se utiliza el término gobiernos locales refiriéndose al nivel de gobierno más cercano a la ciudadanía. Bajo esta lógica, en Bogotá D.C. en las localidades no se considera únicamente a sus alcaldías, sino también a las entidades distritales o nacionales que inciden de alguna forma en el territorio. Se considera como Gobierno Local al Distrito como un todo, donde los Observatorios Ciudadanos verifican acciones de gobierno, más allá de las competencias que las alcaldías locales tienen por normatividad.

pública de cuentas a la ciudad. Adicionalmente con este sistema se define la rendición de cuentas como un proceso de forma sistemática, rigurosa y permanente, que permite hacer seguimiento con regularidad y por lo tanto un análisis de los avances y/o retrocesos. Es así, como este nuevo enfoque de rendir cuentas, le permite a la ciudadanía comparar resultados e identificar cuellos de botella para el mismo periodo de administración y a futuro podrá comparar resultados entre administraciones y en relación con otras localidades, es decir también permite niveles de comparabilidad frente a la garantía de los derechos humanos en un territorio.

Al estar este proceso adelantado por la misma ciudadanía, a través de sus organizaciones sociales, lo hace autónomo y permanente, de tal manera que será la ciudadanía quien solicite audiencias públicas o escenarios de diálogo público cuando considere necesario y no esperar a un solo momento durante todo un año de administración.

Por otro lado al participar la ciudadanía aportando también un informe resultado de la verificación de la gestión del alcalde-sa, le permite a la ciudadanía tener una mirada adicional a la que presenta el mandatario local con su informe de gestión y contratación, de tal manera que se ofrece mayor información para el diálogo público, con el que se garantiza mayor participación de organizaciones sociales; superando el nivel de diálogo exclusivamente entre gobernante y servidoras-es públicos.

c. ESTÁNDAR INTERNACIONAL ISO/IWA4 (ISO 18091) Y SUS COMPONENTES

Dentro de las distintas concepciones de lo que implica el desarrollo, se encuentra una constante en todas ellas, la necesidad que tienen los gobiernos de recuperar y mantener la confianza de la ciudadanía en sus decisiones e instituciones. Los gobiernos locales¹⁰ tienen la tarea de crear comunidades locales sostenibles en las cuales los bienes y servicios públicos entregados den cuenta de la garantía y cumplimiento de los derechos constitucionales; así mismo la ciudadanía espera que dichos bienes y servicios sean de calidad, sostenibles, coherentes, que ayuden al mejoramiento de la calidad de vida y contribuyan a la justicia social.

Esto no podría lograrse sin una compatible, coherente y eficaz interrelación con las políticas públicas nacionales y regionales. Si bien el gobierno debe asegurar un buen desempeño administrativo y operativo con enfoque de garantía de derechos, también tiene la responsabilidad de adaptar y mejorar las políticas públicas provenientes de un distinto nivel de gobierno. Esta perspectiva permite que la garantía de derechos sea vista como una tarea integral y no resultado de acciones desarticuladas, esta coherencia ayuda

¹⁰ El ISO/IWA 4 (Ahora ISO 18091) está diseñado para los gobiernos locales. Para el caso de Bogotá, y sus Observatorios Ciudadanos locales y distrital, se entiende como gobierno local el Gobierno Distrital, el cual por su estructura administrativa y facultades jurídicas, consta de 20 alcaldías locales. Por consiguiente, en las 20 localidades del Distrito Capital, el gobierno local lo conforman no sólo las alcaldías, sino también las instituciones representadas en cada Consejo de Gobierno Local.

a construir confiabilidad y sinergias entre los gobiernos locales y los distintos niveles de gobierno que inciden en el Distrito.

En la búsqueda de gobiernos locales confiables, responsables y transparentes que persigan una visión integral y articulada de los temas de gobierno, un grupo de expertos en calidad y en gobiernos, tomaron como antecedentes la Agenda Local 21 de la Organización de las Naciones Unidas, la familia de la ISO 9000 y bajo los criterios de la Organización Internacional para la Estandarización, crearon dentro de la ISO el Comité Técnico 176, y a través de él un *Acuerdo de Taller Internacional -IWA-* por sus siglas en inglés, con la finalidad de establecer una directriz para la Gestión de Sistemas de Calidad en el Gobierno, denominada ISO/IWA 4, ahora ISO 18091, la cual presenta una manera en que el gobierno puede dirigir y controlar sus actividades, a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía. Este estándar internacional fue creado para proporcionar a los gobiernos locales de todo el mundo, un enfoque coherente sobre la gestión de la calidad, buscando que desde el gobierno se garanticen y cumplan los derechos humanos que inciden directa e indirectamente en la calidad de vida de los ciudadanos y las ciudadanas. Cabe mencionar que la publicación de la norma ISO 18091:2014 implicó 25 años de desarrollo.

En toda administración, se espera que las y los funcionarios públicos conozcan, comprendan y apliquen un plan de desarrollo programático basado en las prioridades más urgentes de la población; sin embargo, estos planes y programas de gobierno cuentan con mecanismos de seguimiento de corto o mediano plazo. Aunado a lo anterior, el plan de desarrollo con sus programas y proyectos, por sí mismos no puede asegurar la satisfacción y expectativas de la ciudadanía si los procesos necesarios para su implementación eficaz son deficientes o inexistentes. Para evitar las posibles inconsistencias en los procesos de gobierno se hace necesaria una línea técnica que permita visibilizar de una forma integral y sistémica tanto los temas mínimos indispensables para el desarrollo, como los procesos necesarios para su implementación.

El ISO/IWA4, proporciona a los gobiernos locales una metodología para diseñar un sistema integral que tiene como propósito lograr la confiabilidad de la ciudadanía, proporcionándole a la administración pública los elementos mínimos de desarrollo que un gobierno no puede dejar de tener. Busca el fortalecimiento y la permanencia de la confiabilidad de la ciudadanía en su gobierno, por lo que es incorrecto interpretarla como una herramienta enfocada únicamente al desarrollo de la administración pública. Los modelos de excelencia como el modelo europeo de la calidad, el premio Malcolm Baldrige, los premios nacionales de calidad, premios a las mejores prácticas como el de Dubái, a los que se le pueden sumar muchos otros, pueden tener un gran impacto y aceptación en términos de mejores prácticas; sin embargo, necesitan de elementos mínimos integrales para garantizar su correcta implementación. Para ser realmente un gobierno confiable, antes de iniciar con las mejores prácticas, debería haber una buena gestión sobre los temas mínimos del desarrollo para toda la ciudadanía.

Este Estándar, actualmente ya es norma de estándar internacional, siendo posible su utilización cualquier gobierno del mundo. Se ha traducido a nueve lenguas: árabe, chino mandarín, francés, italiano, esloveno, español, inglés, portugués, y ruso. Es el único estándar internacional sobre gobiernos avalado por la ISO; y es norma nacional en 12 países: Bolivia, Botswana, Costa Rica, Ecuador, Eslovenia, España, Holanda, Indonesia,

Italia, México, Perú, y Ucrania; además de estar en proceso de adopción en otros tres: Argentina, Brasil y Colombia.

Cabe mencionar que el ISO/IWA4, no es una norma certificable, con su implementación no se espera que los gobiernos locales decidan la aplicación del ISO/IWA4 con el propósito de conseguir una certificación, aunque esta sea conforme a la Norma ISO 9001:2008; tener esta apreciación es no comprender que se busca una visión integral y sistémica de los procesos de gobierno en el marco de la garantía de los derechos mínimos indispensables para un desarrollo integral.

En Bogotá la gestión del gobierno ha sido medida a través de muchos instrumentos; sin embargo, ninguno de ellos refleja la transversalidad horizontal y vertical existente entre los distintos niveles de gobierno, provocando así evaluaciones y sistemas de seguimiento basados en las competencias individuales de las instituciones, dejando a un lado la visión sistémica que se requiere para dar garantía, cumplimiento, seguimiento y evaluación integrales a las políticas públicas que inciden directa e indirectamente en la ciudadanía. El ISO/IWA4, no sólo refleja la gestión individual de las instituciones, sino que evidencia los problemas estructurales de gobierno, así como el estado de la transversalidad entre las distintas entidades y su interrelación con otros niveles de gobierno. Esto nos acerca más hacia una visión de los resultados y procesos de gobierno, así como de su impacto en la ciudadanía, con una perspectiva transversal y holística.

Para poder entender el ISO/IWA4 como herramienta integral, es necesario entender sus enfoques:

1. De abajo hacia arriba.
2. De mínimos
3. De integralidad
4. Donde los resultados importan
5. Sistémico
6. Con anclajes.
7. De redes de políticas públicas.
8. De transversalidad (horizontal y vertical).
9. Centrado en la coherencia
10. De comunicación
11. De liderazgo
12. Un enfoque político desde lo técnico
13. De aprendizaje
14. Donde los procesos siguen a los resultados
15. Donde los ciudadanos y las ciudadanas miden y verifican los resultados.

El ISO/IWA4 como estándar se compone de tres elementos principales, estos son: los lineamientos técnicos que componen los principios de aplicación de la ISO 9000:2008 para la satisfacción de necesidades y expectativas de la ciudadanía por parte del gobierno; más dos anexos: el anexo A que determina los procesos típicos para la gestión integral de todo gobierno local; y el anexo B, el cual proporciona la descripción del "Sistema Integral de diagnóstico, evaluación, verificación y seguimiento para el desarrollo de gobiernos locales confiables", el cual debería ser usado como punto de partida para la implementación de un sistema de gestión de la calidad integral buscando construir confiabilidad. Dentro de sus alcances, el estándar "traduce" el lenguaje técnico de la

Norma ISO 9001:2008 a un lenguaje de gobierno, el cual es más fácil de usar tanto por las funcionarias y funcionarios públicos, como por la ciudadanía; esto significa que los temas técnicos pueden ser discutidos en lenguaje ciudadano. El ISO/IWA4 reconoce que cada gobierno local tiene necesariamente sus distintos contextos sociales, políticos y normativos, por lo que es importante enfatizar que no existe una forma única de implementar un sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2008. Es competencia individual de cada gobierno adaptar los componentes del estándar internacional a su situación y circunstancias particulares.

Si bien algunas alcaldías pueden haber implementado la Norma ISO 9001:2008 para algunos servicios específicos, es importante señalar que el objetivo del ISO/IWA4 es promover el uso de la norma como esquema de gestión integral que comprende el conjunto de bienes y servicios que todo gobierno local debe garantizar.

El anexo B del ISO/IWA4, consta del sistema de diagnóstico para los gobiernos locales confiables, el cual determina los temas mínimos indispensables para el desarrollo que los gobiernos deberían esforzarse por garantizar. Es este componente que desarrollan los Observatorios Ciudadanos para evaluar a su gobierno, en el que utilizando una metodología simple pero innovadora, la ciudadanía puede evaluar y dar seguimiento a las acciones de gobierno reflejando su eficacia y madurez no sólo desde las competencias institucionales, sino desde la incumbencia como garante de los derechos y articulador de las políticas públicas que inciden en el Distrito.

Este sistema de diagnóstico del ISO/IWA4 se compone de 39 indicadores básicos correspondiente a los temas de desarrollo que ningún gobierno puede dejar de garantizar; dichos temas de gobierno que se organizan a través de cuatro ejes de análisis: Desarrollo Institucional para un buen gobierno, Desarrollo económico sustentable, Desarrollo social incluyente y Desarrollo ambiental sustentable. Cada uno de los 39 indicadores marca lo que esta metodología considera como mínimos indispensables y no pretende establecer parámetros y metas inalcanzables, o que no correspondan a la identificación y mandato de lo público.

Dentro de los Observatorios Ciudadanos, la forma de dar respuesta al sistema de diagnóstico es a través del uso de la Herramienta de Verificación ISO/IWA4 en un proceso de verificación. Cada uno de los 39 temas de gobierno que considera el estándar, tiene una serie de sub-indicadores que dan respuesta directa y coherente a cada indicador. Estos sub-indicadores pueden y deben ser adaptados al contexto social, político y normativo del gobierno local, respetando principios de territorialidad; por lo que la herramienta de evaluación es territorializada tanto por la ciudadanía como por su equipo gobierno. El número de sub-indicadores puede variar dependiendo de la cantidad de sub-temas que se desee verificar, pues esto depende de las necesidades prioritarias de los Observatorios Ciudadanos en el marco de los 39 temas de desarrollo planteados en el ISO/IWA4. Con esta herramienta se impulsa la creación de un espacio específico para fortalecer la gobernanza democrática en Bogotá, de modo que su utilización en los gobiernos locales y su uso en los Observatorios Ciudadanos, generan un mecanismo de diálogo para que los gobiernos puedan garantizar de mejor forma a las y los ciudadanos las políticas públicas que se requieren a través de bienes y servicios eficientes e incidentes; permitiendo así, hacer políticamente viable lo técnicamente indispensable.

Los Observatorios Ciudadanos al implementar la Herramienta de Verificación ISO/IWA4, se convierten en el mecanismo de participación ciudadana que puede dialogar con su gobierno para evaluar conjuntamente la gestión pública y sus resultados. Dicha herramienta verifica las acciones de gobierno en un territorio determinado; reflejando así, el estado de los temas de gobierno más allá de las competencias individuales de las instituciones. Con esta dinámica, los Observatorios Ciudadanos rompen los paradigmas de la evaluación a las acciones de gobierno, verificando tanto las competencias como las incumbencias, por lo que la participación ciudadana bajo esta metodología juega un papel elemental para el control social preventivo.

ISO/IWA4 utiliza la metodología de semaforización para dictaminar cada uno de los 39 temas que contempla; por consiguiente, cada sub-indicador de la Herramienta de Verificación ISO/IWA4 implica un resultado que nos permite dictaminar a su vez el indicador. Los niveles utilizados por éste estándar para la evaluación son: “rojo”, “amarillo” y “verde”. El **rojo** representa las prácticas inaceptables que ningún gobierno local debería tener para poder ser considerado como confiable; el **“amarillo”** significa que el gobierno local ha realizado algunos esfuerzos para implementar el servicio, pero no cubre lo mínimo indispensable; y el **“verde”** indica que se dan las condiciones mínimas aceptables que todo gobierno local debería estar operando para ser considerado confiable. Para dictaminar un indicador, se considera el color más bajo de la serie de sus sub-indicadores, por lo que se deja fuera un prorateo o promedio de los dictámenes resultado del conjunto de los sub-indicadores.

La Herramienta de Verificación no pretende evaluar por competencias, sino que evalúa temas de gobierno a través de las acciones materializadas en un territorio; esto quiere decir que se puede visibilizar al término de la verificación no sólo las competencias de las instituciones, sino también desde sus incumbencias qué se está realizando para garantizarle a la ciudadanía sus derechos. Bajo esta lógica, es importante entender que los rojos, amarillos y verdes, no necesariamente corresponden a las competencias de la alcaldía o entidades distritales, sino que representan un dictamen sobre el estado de los temas de gobierno en un contexto territorial determinado. Los rojos y amarillos demuestran inconsistencias en los procesos, lo cual puede derivarse de una falta de evidencias, una transversalidad deficiente, o una falta de liderazgo sobre la gestión necesaria para la materialización de la garantía de derechos que desde el gobierno se deben cumplir.

El Proceso de Verificación que se realiza a través de la metodología ISO/IWA4, no es un proceso de auditoría ni de fiscalización, es un ejercicio ciudadano que pretende constatar las acciones de gobierno en un territorio determinado a través de unas evidencias pactadas tanto por la ciudadanía como por su gobierno.

La Verificación Ciudadana no se realiza con base en la percepción ciudadana, sino que implica una medición con base en evidencias pactadas entre ciudadanía y gobierno, lo que permite una constatación objetiva de las acciones de gobierno.

No se espera que la Verificación Ciudadana o la Herramienta de Verificación ISO/IWA4, sea un sistema de información más en el Distrito, como tampoco se pretende sustituir los indicadores que dan seguimiento a la gestión de la administración pública, o a los que prestan monitoreo y evaluación del Plan de Desarrollo Distrital e incluso del seguimiento a las Políticas Públicas. Los indicadores y sub-indicadores de la Herramienta de Verificación

ISO/IWA4, miden el estado de los temas de gobierno considerados desde una perspectiva de mínimos indispensables. Esto quiere decir que la herramienta evalúa no sólo las competencias, sino que desde las incumbencias indaga sobre qué se está haciendo para mejorar la calidad de vida de la ciudadanía.

Para concluir este subcapítulo, la Herramienta de Verificación ISO/IWA4 no debe ser vista como la panacea que solucionará los problemas económico-sociales que coexisten en el Distrito Capital, sin embargo, su implementación sirve como herramienta de diagnóstico que refleja las raíces de los problemas y de sus soluciones.

d. ¿QUÉ SON LOS OBSERVATORIOS CIUDADANOS Y QUÉ SE ESPERA DE ELLOS?



Los Observatorios Ciudadanos (OC) son un grupo de actores sociales organizados de acuerdo a los cuatro ejes de análisis, estipulados en el estándar internacional ISO/IWA4. La concepción de un Observatorio Ciudadano se basa en un organismo plural donde cualquier ciudadano (a) puede ser parte, pues se busca la integración social de los actores (as) representativos de un territorio y contexto social determinado. Es decir, dentro de un OC tendríamos que tener representantes de organizaciones no gubernamentales, universidades, investigadores, líderes sociales, empresarios, comerciantes, gremios empresariales, y ciudadanía interesada en lo público, de tal forma que se logre un grupo heterogéneo en donde debatir temas de índole pública, se logra siguiendo normas de convivencia que dan prioridad al respeto, al diálogo y al reconocimiento de la diferencia para la búsqueda de soluciones.

La apropiación de la Herramienta de Verificación ISO/IWA 4 como sistema de diagnóstico, sirve al Observatorio Ciudadano para evaluar de forma integral la gestión pública dentro de su contexto territorial, esto es, en los observatorios ciudadanos locales se puede evaluar no sólo las competencias de las alcaldías locales, sino que también la incidencia de las acciones (o falta de acciones) *territorializadas* de las entidades distritales o incluso nacionales.

Los Observatorio Ciudadanos se convierten así en el mecanismo ciudadano donde se puede generar un diálogo abierto con el gobernante y funcionarias y funcionarios públicos, buscando la prevención de la corrupción, el fomento a la transparencia, y la promoción del cambio cultural hacia la identificación, y cuidado de lo público. Los OC a través de las distintas fases que contempla la metodología ISO/IWA4 (Mesas de Pactos, Mesas de Verificación, Socialización del Informe Final, y Mesas de Seguimiento), dan respuesta a la necesidad de contar con un sistema permanente de rendición/petición pública de cuentas. Este modelo de rendición de cuentas que se genera, cambia el paradigma ciudadano de que la rendición de cuentas es un evento anual donde la administración da un discurso sobre los logros que ha tenido sobre su agenda programática.

Este enfoque nos direcciona hacia una comprensión de la rendición pública de cuentas, no como un acto voluntarioso del gobernante, sino como un proceso continuo y necesario para garantizar la probidad, la transparencia y la detección temprana de riesgo de corrupción.

Por lo tanto compartimos como objetivo principal de los Observatorios Ciudadanos: la realización de control social a la administración pública a través del proceso de verificación ciudadana, el cual, al ser continuo y sistemático, permite concebir un nuevo modelo de petición/rendición pública de cuentas, en el que utilizando el sistema de diagnóstico para gobiernos locales confiables, le permite a la ciudadanía visibilizar la materialización de las políticas públicas distritales con un enfoque integral y sistémico.

En otras palabras, el propósito de los Observatorios Ciudadanos es ofrecer los elementos necesarios a los gobiernos locales para alcanzar las condiciones mínimas necesarias para la formulación e implementación de acciones de alto impacto, teniendo a su vez una identificación asertiva de las prioridades ciudadanas a largo plazo, más allá de la definición de los programas y proyectos temporales, y de las competencias institucionales.

e. JUSTIFICACIÓN DE LA METODOLOGÍA EN EL PROCESO DE RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS EN BOGOTÁ

Para el desarrollo de esta apuesta estratégica para el Distrito, la Veeduría es consciente que se requiere asegurar procesos de control social articulados en torno al cuidado de lo público; que contribuyan al fortalecimiento de la cultura ciudadana y de la legalidad; que recuperen la confianza, el tejido social y el interés por el trabajo colectivo; donde se vinculen, con sentido de corresponsabilidad diferentes saberes, experiencias, grupos de interés (academia, gremios, fundaciones, organizaciones sociales y comunitarias, sector privado); que tengan incidencia y logren con su acción, cambiar las decisiones y los resultados de los asuntos públicos que les afecta sus vidas.

Por esta razón, es necesario repensar el diseño de los mecanismos institucionales, fomentar las iniciativas no institucionales, aprovechar el desarrollo de TIC, de estrategias de comunicación alternativas y reconocer el acumulado de lecciones y experiencias que han mostrado su efectividad en el ámbito distrital, nacional e internacional para construir sobre lo construido una ciudad más democrática y transparente.

Las entidades públicas del nivel distrital y local deben desarrollar estrategias y mecanismos de fortalecimiento del control social y generar las condiciones para que éste sea efectivo e incidente. En el marco que las dificultades y limitaciones que son evidentes en el desarrollo de estos procesos, es necesario implementar estrategias que posibiliten actuaciones articuladas interinstitucional y territorialmente, de manera que respondan a las necesidades de los procesos de participación ciudadana y control social.

Para los efectos aquí señalados, la Veeduría Distrital, presenta el marco normativo que sustenta el proceso de rendición pública de cuentas, entre el cual se destaca la siguiente normatividad:

Constitución Política, el artículo 2 señala entre los fines esenciales del Estado, el de garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación. De igual manera establece la Constitución Política en su artículo 23, que **toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución; y en el artículo 270, señala que la ley** organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

El Decreto Ley 1421 de 1993, "Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá", en su **Artículo 6**, establece que las autoridades distritales promoverán la organización de los habitantes y comunidades del distrito y estimularán la creación de las asociaciones profesionales, culturales, cívicas, populares, comunitarias y juveniles que sirvan de mecanismo de representación en las distintas instancias de participación, concertación y vigilancia de la gestión distrital y local.

La Ley 134 de 1994, dicta normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

El artículo 32 de la **Ley 489 de 1998**, modificado por el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, establece que todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública; para lo cual podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

El **Acuerdo Distrital 24 de 1993**, establece como **objetivos de la Veeduría Distrital**: Promover la participación ciudadana para el seguimiento, evaluación y control del diseño y ejecución de las políticas públicas, los contratos de administración y la actuación de los servidores públicos, así como para la co-gestión del desarrollo de la ciudad.

El **Acuerdo Distrital 131 de 2004**, "Por el cual se establecen informes de rendición de cuentas de la gestión contractual y administrativa a cargo del distrito, sus localidades y entidades descentralizadas, y se dictan otras disposiciones", en su **artículo 6**, modificado por el **artículo 4 del Acuerdo Distrital 380 de 2009**, establece que *"La Veeduría Distrital definirá el procedimiento metodológico para la realización del proceso de*

rendición de cuentas y coordinará la realización de las Audiencias Públicas, garantizando una amplia divulgación y participación de la ciudadanía”.

La Ley 850 de 2003, reglamenta las veedurías ciudadanas.

El **Acuerdo Distrital 257 de 2006**, convoca a la administración distrital a promover la participación ciudadana en cada una de las etapas de la gestión pública, a fortalecer los espacios de interlocución e impulsar procesos de concertación entre los intereses ciudadanos y las iniciativas distritales. Asimismo, asigna al Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia la misión de velar por la generación de espacios y procesos sostenibles de participación de los/as ciudadanos/as y las organizaciones sociales.

Especialmente, lo establecido en el **artículo 4**, que establece “Democratización y control social de la administración distrital. La administración distrital adelantará su gestión acorde con los principios de la democracia, de la participación y del pluralismo, propiciando la corresponsabilidad y el control social, de conformidad con las disposiciones constitucionales y legales.

El **Decreto Distrital 448 de 2007**, organizó el Sistema Distrital de Participación Ciudadana como mecanismo de articulación entre la Administración Distrital, las instancias de participación, las organizaciones sociales y comunitarias, las redes, asociaciones, alianzas temporales y permanentes, con el fin de garantizar el derecho a la participación en las políticas públicas del Distrito Capital.

El **Acuerdo Distrital No. 380 de 2009**, por el cual se modifica el Acuerdo 131 de 2004, establece en su artículo 1 que: *“La Administración Distrital, a través del Alcalde Mayor, presentará en el mes de marzo de cada año, un informe de Rendición de Cuentas de la Gestión Contractual y Administrativa a la ciudadanía en general, contentivo del balance de resultados de los objetivos, políticas, programas y estrategias adelantadas en el marco del Plan de Desarrollo Distrital, en términos de eficiencia, eficacia y efectividad en el desempeño de cada uno de los sectores ()”.*

El **Decreto Distrital 371 de 2010**, en su **artículo 4**, precisó las obligaciones que tienen los servidores públicos con miras a garantizar la existencia, promoción y desarrollo de procesos de participación ciudadana, en el marco de la Constitución y la ley, las entidades del Distrito deberán:

- 1)** *“Garantizar, facilitar y promover la participación de los ciudadanos y las organizaciones sociales en la gestión administrativa y contractual, para que realicen control social en relación con éstos, en los términos del artículo 66 de la Ley 80 de 1993, o las normas que lo modifiquen.*
- 2)** *“Diseñar e implementar estrategias de información, que permitan a la comunidad usuaria conocer los propósitos y objetivos de la entidad, sus responsabilidades y competencias, sus proyectos y actividades y la forma en que éstos afectan su medio social, cultural y económico de manera que puedan realizar un control social efectivo.*
- 3)** *“Sin perjuicio de la rendición de cuentas, realizar audiencias públicas, principalmente en aquellos proyectos que impacten de manera significativa derechos colectivos o cuando un grupo representativo de ciudadanos así lo solicite.*

4) Promover, con el apoyo de la Veeduría Distrital, si es del caso, la conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones, y facilitar el ejercicio del control social en los procesos que desarrolla la entidad.

5) Documentar las intervenciones ciudadanas con el fin de contar con una memoria histórica que permita hacer seguimiento a las mismas con miras a determinar su impacto en el mejoramiento de la gestión.

6) Promover en la realización de los ejercicios de rendición de cuentas la entrega de información oportuna, completa, veraz y de fácil entendimiento a la comunidad”.

El **Decreto Distrital 101 de 2010**, *"Por medio del cual se fortalece institucionalmente a las Alcaldías Locales, se fortalece el esquema de gestión territorial de las entidades distritales en las localidades se desarrollan instrumentos para una mejor gestión administrativa y se determinan otras disposiciones"*, estableció en su **artículo 3**, como función de las alcaldías locales: *"promover la organización social y estimular la participación de los ciudadanos (as) y organizaciones en los procesos de gestión pública"*.

El **Documento CONPES No. 3654 de 2010**, define la política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos.

El **Decreto Distrital 503 de 2011**, adoptó la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital, la cual es de obligatorio cumplimiento para los/as servidores/as públicos/as, entidades, dependencias e instancias de gobierno y de la administración pública del orden distrital y local, establece en su **Artículo 5, Línea 3: Fortalecimiento de Redes y Organizaciones Sociales Autónomas**: *Promover los mecanismos orientados al impulso y sostenibilidad de las organizaciones, procesos, escenarios e instancias, en búsqueda de generar interlocuciones horizontales con el Estado, a partir de garantizar, dentro de la autonomía de las organizaciones, procesos de movilización social y gestión democrática interna, con énfasis en la permanente comunicación y deliberación ciudadana a través de redes y medios modernos y alternativos.*

De igual manera citamos la reciente ley 1712 de acceso a la información recientemente sancionada (6 de marzo de 2014), por medio de la cual se regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía de la misma.

Conforme a lo dispuesto en las normas señaladas, es importante resaltar del Proceso de Rendición Pública de Cuentas, la responsabilidad de la administración de informar y explicar a la ciudadanía sobre la gestión realizada para garantizar los derechos humanos y de responder a las peticiones que ésta realice, en el marco de un proceso de comunicación y diálogo público entre los gobiernos locales y las organizaciones sociales. En consecuencia, no es suficiente con informar, sino generar las condiciones para que este proceso se desarrolle garantizando incidencia en los asuntos de gobierno, como resultado del diálogo ciudadano que se desarrolla.

Compartidos los **ANTECEDENTES** en los que se enmarca este proceso de implementación ISO/IWA4, seguidamente se desarrolla el **capítulo II**, denominado: **PROCESO LOCAL**, en el que se describe el camino recorrido tanto por el observatorio ciudadano, como con el gobierno local. En el **capítulo III: Desafíos Locales**, se presentan los retos tanto para el gobierno local, como para el observatorio ciudadano en la búsqueda de avanzar hacia una cultura de gobiernos confiables.

Capítulo 1: PROCESO LOCAL

1.1 Conformación del observatorio ciudadano:

El proceso de conformación del Observatorio Ciudadano de Teusaquillo surge del foro realizado en el Instituto Distrital para la Recreación y el Deporte IDR, en noviembre del 2012, donde se presentó a nivel distrital la herramienta ISO/IWA4, en el marco del proyecto "Fortalecimiento de capacidades ciudadanas para el control social de la gestión pública Distrital y local".



El ejercicio de identificación de líderes locales y de convocatoria se llevó a cabo desde febrero de 2013, por parte de la Universidad Nacional en coordinación con la Veeduría Distrital. De esta manera, se realizaron contactos telefónicos y por correo electrónico, en los que se agendaron citas para exponer el proyecto a los ciudadanos. Como resultado de las mismas, se conformó el Observatorio Ciudadano de Teusaquillo a finales de abril de 2013.

Desde ese momento se inició un proceso de conformación del Observatorio Ciudadano, que dio como resultado un grupo de trabajo que empezó a trabajar en el aprendizaje, desarrollo y aplicación de la metodología ISO/ IWA 4 y de su herramienta de verificación, en la Localidad de Teusaquillo.

El proceso inició en el mes de mayo de 2013, con reuniones de 2 horas, en promedio, dos veces por semana. En principio, el objetivo de las reuniones fue el entendimiento de cada uno de los 39 indicadores y 60 sub indicadores de la herramienta, lo que permitió el manejo de cada uno de los temas de los cuadrantes y hacer algunas observaciones en cuanto a la redacción o la pertinencia de los mismos, en relación con la Localidad. Una

vez revisados y entendidos todos los sub indicadores, se ajustó el documento Criterios de Verificación y se actualizó el Glosario de términos. Por último, se elaboró el Guion de apertura para las mesas de pacto.

Como parte de la organización del Observatorio, entre los miembros, nombraron un coordinador general y un responsable por cada uno de los cuadrantes de la herramienta de verificación. Seguido a esto, se realizaron las Mesas de Pactos, los días 28 de junio, y julio 3 y 15 de 2013. En ellas, se pactaron, con el Gobierno Local, las evidencias solicitadas por el Observatorio en cuanto a las acciones realizadas en el territorio local durante el primer semestre del 2013 (1º de Enero – 30 de junio de 2013).

Luego, durante dos meses se realizó la preparación de las mesas de verificación, en la que se buscaron documentos correspondientes a las evidencias pactadas, que fueran acordes a los sub indicadores pactados. Así mismo, se realizó una capacitación con un funcionario de la Secretaría de Planeación Distrital en la que se explicaron las herramientas de planeación utilizadas por el Distrito.

De acuerdo a la metodología, se realizaron las mesas de verificación en las que participaron los miembros del Observatorio. Así, las evidencias pactadas fueron presentadas por el Gobierno Local mediante documentos, proyectos, fichas de proyecto, reportes, cartas, folletos, listas de asistencia, etc., que en su mayoría se dieron a conocer de manera virtual. La diversidad de posturas y de formación de los miembros del Observatorio, sin duda alguna contribuyó al desarrollo de las mesas. De esta manera, se verificaron cada uno de los sub indicadores.

A partir de la información obtenida a través de las mesas de verificación, el Observatorio Ciudadano analizó tanto los resultados como la documentación entregada por el Gobierno, con lo cual realizó el informe de verificación correspondiente al primer semestre del 2013. En él se incluyó el análisis por cada indicador y se dieron recomendaciones al Gobierno Local, sobre cada uno de los cuadrantes. Así mismo, se realizaron recomendaciones a la Veeduría Distrital en cuanto a la implementación de la metodología y algunos cambios sugeridos a la herramienta de verificación local. Dicho informe fue expuesto y entregado por los miembros del Observatorio al Consejo Local de Gobierno de Teusaquillo, en su reunión de diciembre de 2013.

Como parte del proceso de fortalecimiento del Observatorio Ciudadano de Teusaquillo, la Alcaldía Local en convenio con la organización Consorcio, realizó una nueva convocatoria para personas de la comunidad interesadas en hacer parte del Observatorio. En este sentido, se realizaron tres (3) sesiones de capacitación en las que participó la Veeduría Distrital y en las cuales la comunidad definió:

Misión: el Observatorio es el equipo de ciudadanos de la Localidad de Teusaquillo comprometido con el control social (diálogo, formación, verificación, presentación de propuestas, entre otros), a las acciones de gobierno en el territorio, para incidir y decidir en la gestión pública que redunde en el mejoramiento de la calidad de vida y el entorno de sus habitantes, a través del uso de herramientas de control viables.

Visión: el Observatorio Ciudadano de la Localidad de Teusaquillo, para el año 2019, será reconocido por la participación representativa de los diferentes barrios y poblaciones, caracterizado por ser un equipo transparente, consolidado y dinámico que

realiza control efectivo a las acciones de gobierno en el territorio, reflejado en cambios en la gestión pública; con conocimiento y manejo de herramientas de control. Además, definió como sus principios fundamentales el respeto, la ética y la honestidad.

A la par del proceso de fortalecimiento, se dio inicio a la preparación para las Mesas de Actualización cuyo objetivo fue el de verificar las evidencias pactadas, pero con respecto a la totalidad de la vigencia 2013. Así, se realizaron las mesas de actualización, los días 11, 12, 13 y 18 de marzo de 2014, en las cuales participaron tanto los representantes del Gobierno Local, como los miembros del Observatorio que habían estado en la verificación y los nuevos miembros en calidad de observadores, iniciando de esta forma su aprendizaje sobre la metodología ISO/IWA4.

De esta manera, en el presente informe se presentan los resultados de la verificación de la vigencia 2013 y una primera mirada comparativa de los resultados obtenidos en la mesa de verificación y en la de actualización.

1.2 Caracterización del observatorio ciudadano local:

El Observatorio Ciudadano de la Localidad de Teusaquillo, está integrado por un grupo de la sociedad civil, proactivo, con el objetivo de hacer seguimiento a la gestión pública desarrollada en la Localidad. Los miembros del observatorio que participaron en las Mesas de Pactos, de Verificación y de Actualización, son:

Carlos Rodríguez (Representante CPL, Coordinador del Observatorio): Durante varios años se ha dedicado a realizar seguimiento a la gestión pública por medio de control social, además de participar en consejos, mesas y asociaciones locales.

Enrique Díaz (miembro del CLOPS y del Consejo Distrital de Política Social): Su experiencia en control social en la localidad de Teusaquillo es por más de 10 años, y siempre ha manifestado su interés en lograr cambios y beneficios que se generen desde y para la ciudadanía.

Aura Rosa Cabra (Presidenta del Consejo de Sabios (as) de la Localidad de Teusaquillo y representante en el Consejo de Sabios (as) Distrital, miembro de la Red de Persona Mayor de Teusaquillo). Resalta su interés y experiencia en la realización de control social a programas y proyectos, en especial en el tema de envejecimiento y vejez.

Leonor Herrera, (Miembros del Consejo de Sabios). Ha estado vinculada a ejercicios de control social relacionados con temas de persona mayor, recreación y deporte, salud, entre otros.

Alberto Nieto (Miembro del CPL): Ha estado involucrado en procesos de control social desde hace varios años. Su conocimiento en temas de auditoría permite enriquecer el trabajo del Observatorio Ciudadano.

1.3 Participación del gobierno local:

De forma simultánea, al ejercicio realizado con el Observatorio Local, la Veeduría Distrital realizó en junio de 2013 una primera sensibilización con la Alcaldía Local de Teusaquillo. Seguido a esto, se realizaron reuniones con el fin de que el Gobierno Local tuviera los conocimientos suficientes sobre la metodología ISO/IWA4 y sobre la herramienta de verificación. Por esta razón, se realizó una capacitación a los funcionarios de planeación de la Alcaldía Local, en la que se explicó la herramienta de verificación, la forma como debían presentarse las evidencias, y la semaforización que debía otorgar el Observatorio Ciudadano.

De esta manera, el equipo de la Alcaldía Local pudo conocer los objetivos y el funcionamiento de la metodología IWA 4. Así, se pasó a la preparación de las mesas de pactos, durante la cual la Alcaldía revisó la herramienta de verificación.

Durante las mesas de pactos participó el Alcalde Local, así como también los representantes de varios sectores citados por la misma.

Seguido a esto, se realizó un proceso de acompañamiento durante la preparación de las mesas de verificación, a las cuales asistió el Alcalde Local y los representantes de cada uno de los sectores del gobierno local, lo cual generó un ambiente de confianza y de mayor conocimiento para los miembros del Observatorio, en cuanto a las acciones desarrolladas por el gobierno en el territorio local.

Debe resaltarse que desde el inicio del proceso, el Alcalde Local de Teusaquillo, Iván Fresneda, ha demostrado interés en la implementación de la metodología ISO/IWA4, y ha facilitado la entrega de los documentos al Observatorio para el buen funcionamiento de las mesas de verificación y de actualización, a las cuales asistió como cabeza del Gobierno Local.

Capítulo 2: Resultados del proceso de implementación ISO/IWA4 y desafíos locales

A continuación se describen los resultados consolidados de los dictámenes realizados por el Observatorio Ciudadano en las mesas de actualización sobre la vigencia 2013, realizadas en el mes de marzo del 2014.

2.1 Resultados de la Verificación por eje:

Eje 1: Desarrollo Institucional Para Un Buen Gobierno

En este cuadrante se analizaron los aspectos que un gobierno local en materia de Desarrollo Institucional debiera realizar. Se evaluaron 12 indicadores y 16 sub-indicadores, lo que equivale al 26% del total de la herramienta IWA 4.

Las entidades responsables y corresponsables en el desarrollo de este cuadrante fueron: Alcaldía Local de Teusaquillo, Gobierno Local, Secretaría de Hacienda Distrital, Secretaría de Gobierno Distrital.

Como resultado de las mesas de verificación, el 100% de los sub indicadores estuvieron por encima de las prácticas aceptables, en cuanto a las acciones de gobierno realizadas en el territorio local.

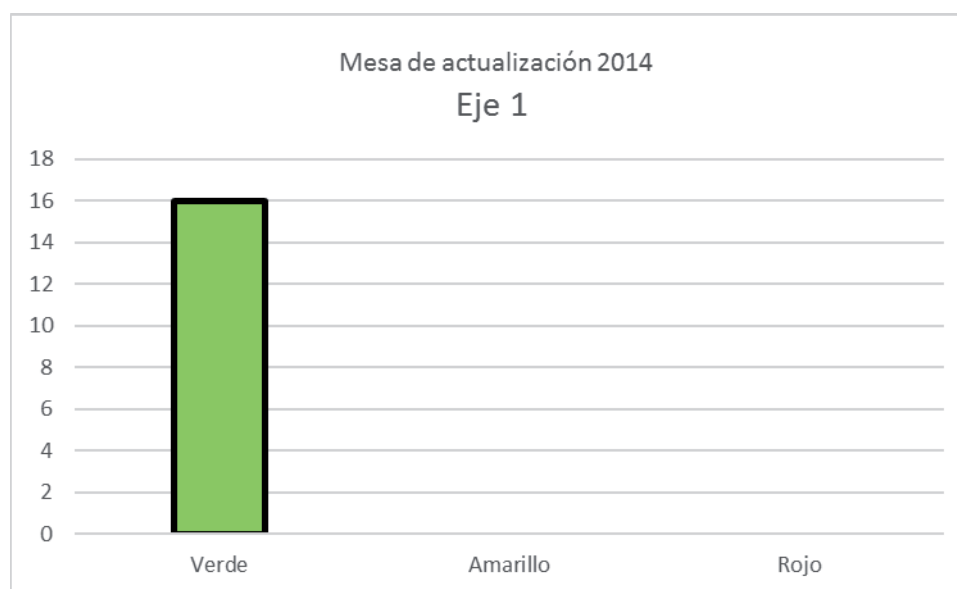


Gráfico 1. Resultados generales vigencia 2013 eje 1.

Eje 2: Desarrollo Económico Sustentable

En el Cuadrante II se evaluaron 8 indicadores y 9 sub indicadores, que corresponden al 15% del total de sub indicadores de la herramienta IWA4. Las entidades responsables y corresponsables en este cuadrante fueron la Alcaldía Local de Teusaquillo, la Secretaría de Desarrollo Económico, el Instituto para la Economía Social IPES, el Instituto Distrital de Turismo IDT, la Unidad de Mantenimiento de la Malla Vial, la Secretaría de Movilidad y el Jardín Botánico.

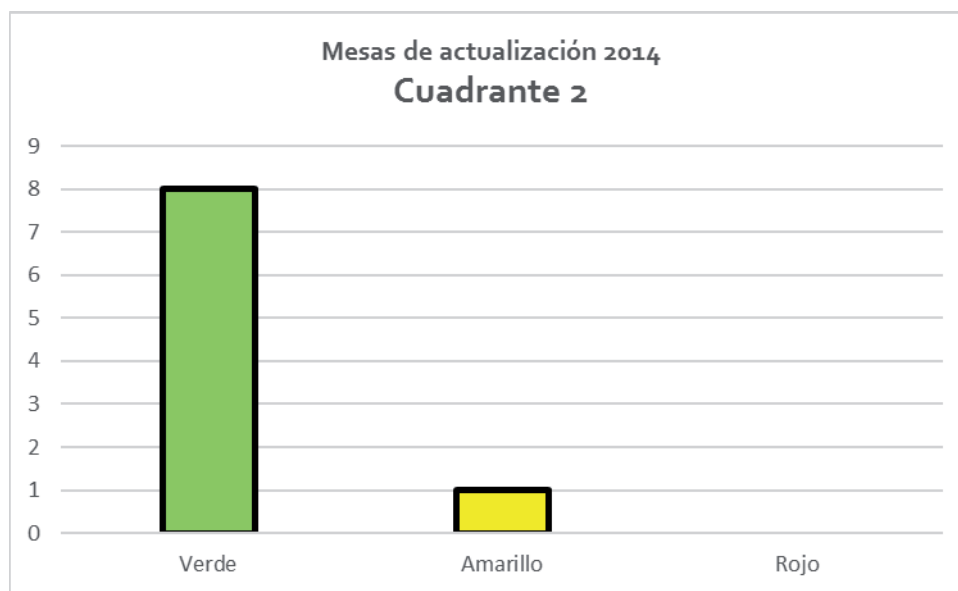


Gráfico 2. Resultados generales vigencia 2013 cuadrante 2.

De acuerdo a los dictámenes realizados por el Observatorio Ciudadano en las mesas de actualización, un sub indicador de la totalidad de los sub indicadores pactados fue dictaminado como una práctica por debajo de lo aceptable. El resto de los mismos fueron dictaminados como prácticas aceptables.

Eje 3: Desarrollo Social Incluyente

El cuadrante III cuenta con un total de 11 indicadores que a su vez conforman un total de 26 sub indicadores, que fueron verificados el Observatorio, teniendo como coordinadora de este cuadrante a la señora Aura Rosa Cabra.

Los entidades designadas como responsables y corresponsables en la presentación de las evidencias fueron: Alcaldía Local de Teusaquillo, UAESP, Aguas Bogotá, Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, Secretaría de Movilidad, Transmilenio, Secretaría General de la Alcaldía Mayor, Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDRD, Secretaría de Gobierno Distrital, secretaría de Integración Social, Secretaría de Cultura , Secretaría de Educación, Dirección local de educación de Teusaquillo, Secretaría Distrital de Salud – Subdirección local, Hospital de Chapinero, FOPAE, Alta Consejería para las Víctimas, Secretaría Distrital de Hábitat, Secretaría de Gobierno – Dirección de Derechos Humanos y Secretaría de Desarrollo Económico.

De acuerdo a la verificación realizada por el Observatorio Ciudadano en las mesas de actualización, 25 de los 26 sub indicadores correspondieron a prácticas aceptables, mientras que uno de ellos fue dictaminado como una práctica por debajo de lo aceptable.

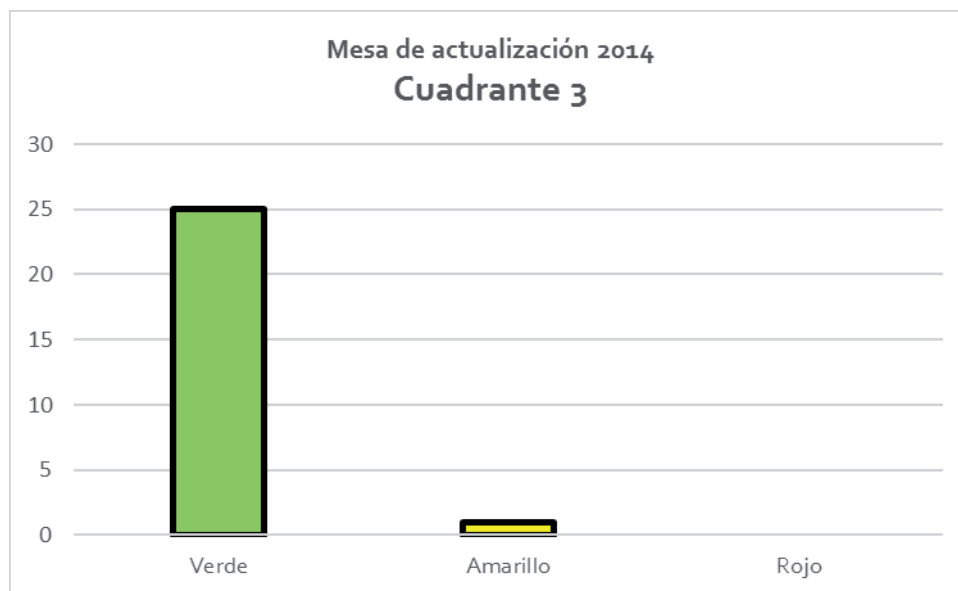


Gráfico 3. Resultados generales vigencia 2013 cuadrante 3.

Eje 4: Desarrollo Ambiental Sustentable

El cuadrante IV cuenta con un total de 8 indicadores que a su vez conforman un total de 8 sub indicadores, que fueron verificados por el Observatorio Ciudadano, teniendo como coordinador de cuadrante a Enrique Díaz. Las entidades designadas como responsables y corresponsables en la presentación de las evidencias fueron: Alcaldía Local de Teusaquillo, Secretaría de Hábitat y Secretaría de Medio Ambiente.

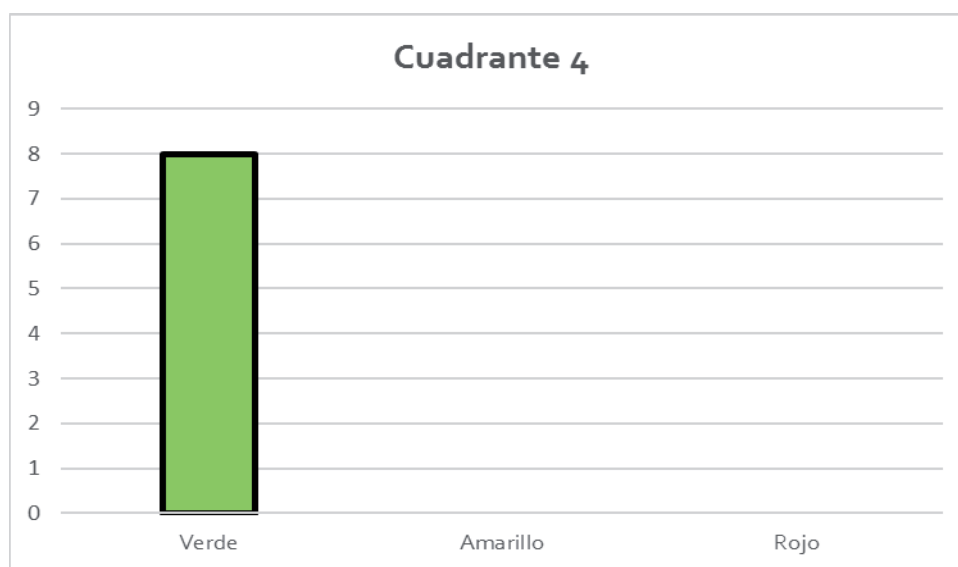
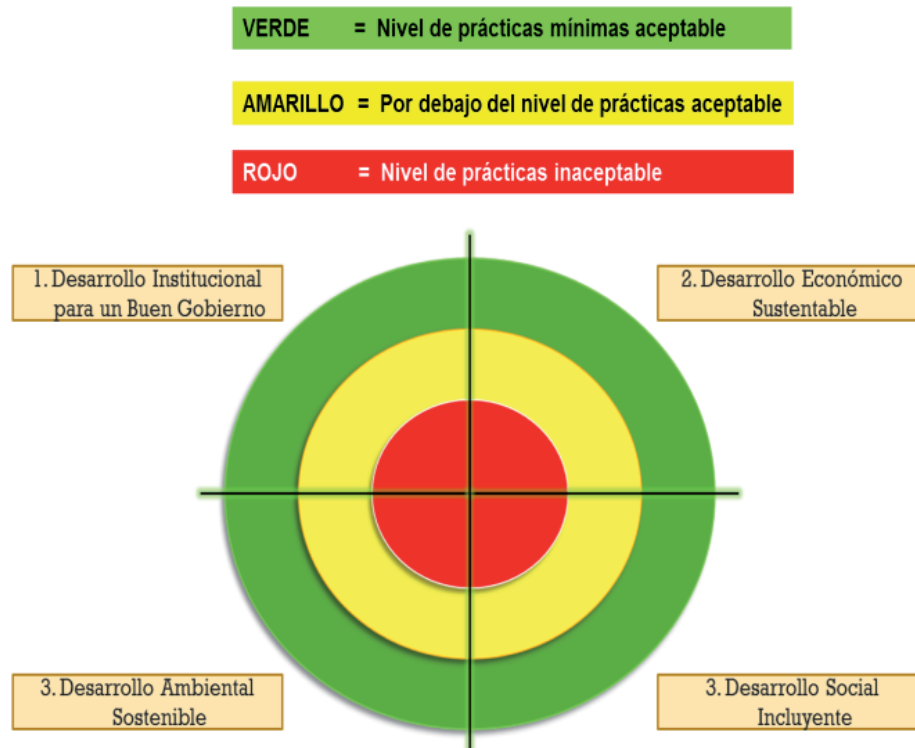


Gráfico 4. Resultados generales vigencia 2013 cuadrante 4.

Como resultado de la verificación realizada sobre la vigencia 2013, en las mesas de actualización, el observatorio ciudadano dictaminó como prácticas aceptables a la totalidad de los sub indicadores correspondientes a este eje.

2.2 Resultados de las acciones del gobierno local en el territorio:

SISTEMA DE DIAGNÓSTICO PARA GOBIERNOS LOCALES CONFIABLES

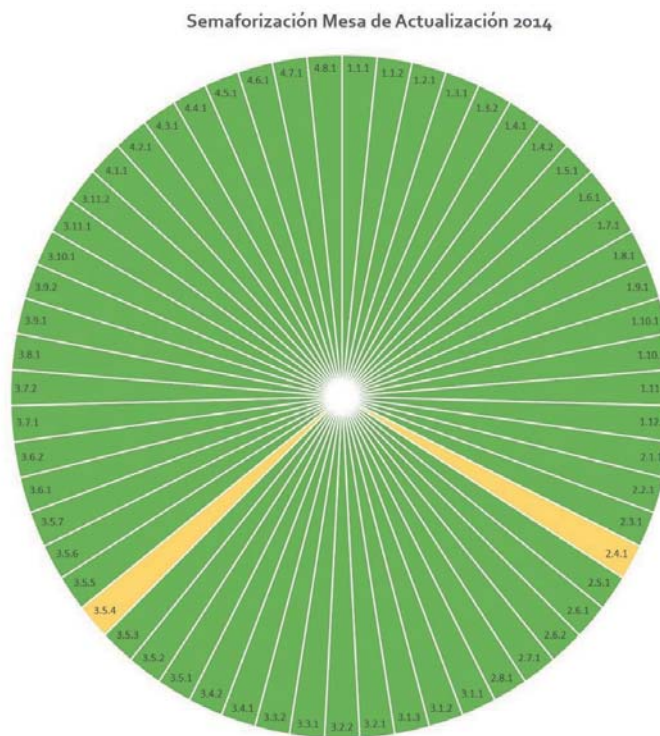


De acuerdo a cada uno de los ejes de la herramienta de verificación correspondiente a la metodología ISO/IWA4, que se muestran en la gráfica anterior, se realizó una semaforización de acuerdo al dictamen que el Observatorio Ciudadano de Teusaquillo realizó sobre cada uno de los sub indicadores. De esta manera, se evaluó con color verde a las prácticas mínimas aceptables, amarillo a las que están por debajo del nivel aceptable y como rojo a las inaceptables.

En el presente informe se dan a conocer los resultados comparativos entre el dictamen realizado por el observatorio en las mesas de verificación del año 2013 con relación a los otorgados en esta oportunidad. Estos resultados se dan por cada uno de los ejes y por cada uno de los sub indicadores que lo componen, nombrando además las evidencias presentadas por el gobierno en las mesas de actualización.

Así mismo, cabe aclarar que este dictamen corresponde a las evidencias otorgadas por el Gobierno Local en su totalidad.

De esta manera, se presenta a continuación el consolidado de la semaforización general obtenida:



Resultados de la semaforización realizada en las Mesas de Actualización en marzo del 2014.

2.1.1 Eje 1. Desarrollo institucional para un buen gobierno:

Como resultado de las mesas de actualización realizadas con respecto a la totalidad de la vigencia 2013, el dictamen general del observatorio fue verde, dando como prácticas aceptables a las acciones de gobierno relacionadas con los sub indicadores de este eje.

Así, en comparación con la primera verificación, que abarcó el primer semestre de la vigencia 2013, el dictamen de los sub indicadores 1.1.2 y 1.7.1 cambió de amarillo a verde, y de rojo a verde, respectivamente.

Esta mejora en la verificación y dictamen dado por el observatorio, se realizaron en el caso del sub indicador 1.1.2 a la mejora en los porcentajes establecidos por la herramienta de verificación, y en el caso del sub indicador 1.7.1, a mejoras realizadas por la Alcaldía Local, en cuanto a la evidencia presentada.

SUB INDICADORES	DICTAMEN VERIFICACIÓN N 2013	DOCUMENTOS ENTREGADOS ACTUALIZACIÓN	DICTAMEN ACTUALIZACIÓN 2014
1.1.1 Eficacia respecto a las metas del Plan de Desarrollo Local.		Se entregan las evidencias pactadas.	
1.1.2 Eficiencia de los recursos girados con relación al avance programático.		Anexo plan de acción SEGPLAN Diciembre 31 de 2013 PDF. Giros 26%, comprometidos a 31 de Diciembre 98.79%. Se verifica de acuerdo a la observación hecha en el acta.	
1.2.1 Capacidad de Articulación con las Entidades Distritales		Actas Consejo Local de Gobierno año 2013.	
1.3.1 Suficiencia de los Servidores Públicos		40 funcionarios de planta, 42 contratistas.	
1.3.2 Continuidad de los servidores públicos		73,68% superior a 8 años en Secretaría de Gobierno. 21% superior en la Alcaldía.	
1.4.1 Consulta a la ciudadanía para la definición de políticas y programas.		Se presentaron todas las evidencias pactadas	
1.4.2 Participación de la sociedad civil en el control y seguimiento a la Gestión Pública.		Espacios Locales de participación. Convenio 010 de 2013 Asojuntas formación de formadores dignatarios JAC. Convenio 014 instancias de participación 2013. Convenio Consorcio para fortalecer el Observatorio Ciudadano.	
1.5.1 Sistema de Seguimiento a la recaudación por multas y sanciones		Se presentaron todas las evidencias pactadas	
1.6.1 Sistema Local de Gestión del Riesgo.		Plan Local de Atención Emergencias Convenio CAS 011 de 2013.	
1.7.1 Herramienta Tecnológica de Información		Página web gestión gobierno Bogotá.gov.co. Encuesta de satisfacción del usuario. Reporte interacción al usuario del martes 11 de mayo. Inventario de procesos sistematizados.	
1.8.1 Atención y orientación al ciudadano.		Formato ID STC P001 del 13 de noviembre de 2013. Reporte de resultados en Teusaquillo.gov.co, evidencia de orientación a los habitantes: bogota.gov.co	
1.9.1 Facilidad en el acceso a las instancias de justicia.		Gobienobogota.gov.co: consejo buen trato, redes sociales. Servicio 10 intervenciones contractuales en espacios públicos: 16 horas de taller. E-mails, redes sociales, volantes, afiches. Proyecto 915 de 2013.	
1.10.1 Garantía del acceso a la información pública.		Mecanismos, reportes, normatividad en Teusaquillo.gov.co, redes sociales, correos electrónicos.	
1.10.2 Programa Anticorrupción		Estrategia, medidas: en Teusaquillo.gov.co. Reporte de resultados: archivos digitales.	
1.11.1 Balance financiero		Registros actualizaciones financieras sdh.gov.co. Radicados Cartelera pública. Listado de activos: sí capital.	
1.12.1 Atención especializada para zonas conflictivas.		Sondeo percepción 600 personas. Total de metas, convenio 002 de 2013. Plan Integral de Seguridad y Convivencia.	

2.1.2 Eje 2. Desarrollo económico sustentable.

De acuerdo al dictamen dado por el observatorio en las mesas de actualización realizadas en marzo de 2014, se presentaron dos cambios con tendencia a la mejora en los mismos, en los sub indicadores 2.1.1 y 2.3.1, pasando de amarillo (prácticas por debajo de lo aceptable) a verde (prácticas mínimas aceptables). Esta mejora en el dictamen, corresponde a la presentación del total de las evidencias por parte del Gobierno Local. Igualmente, en el caso del sub indicador 2.4.1, el dictamen pasó de verde, conforme a la verificación a junio de 2013, a amarillo en la actualización, dado que el Observatorio Ciudadano consideró que las evidencias presentadas no están territorializadas a la Localidad.

SUB INDICADORES	DICTAMEN VERIFICACIÓN 2013	DOCUMENTOS ENTREGADOS ACTUALIZACIÓN	DICTAMEN ACTUALIZACIÓN 2014
2.1.1 Emprendimiento de actividades económicas innovadoras.		Número de empresas instaladas. Número de solicitudes que presentaron las empresas de su idea de negocio. Número de integrantes de cada una de las unidades productivas que presentaron iniciativa de unidades de negocio. Programa Bogotá Emprende, "Emprende TICS". Programa "Red de empresarios innovadores" convenio 273 de 2013. Matriz de seguimiento sobre el avance de los convenios.	
2.2.1 Identificación de vocaciones productivas.		Estrategia turística de Bogotá, con énfasis en Teusaquillo.	Con observaciones
2.3.1 Diagnóstico de la situación actual de abasto básico en la localidad.		Video Alimenta Bogotá. Convenio 277 SDDE- Compensar. Video explicativo proyecto "Alimenta Bogotá". Se presenta el programa de mercados campesinos.	Con observaciones
2.4.1 Formación para el empleo.		Consolidado de solicitudes de formación para el empleo en la localidad. . Convenio 429 de 2012. Convenio 324 de 2012 con la Universidad del Rosario. Convenio 429 de 2012 con la Universidad de los Andes. Pacto Motor: convenio con la Universidad salesiana y la fundación Chevrolet. Convenio 234 de 2013 con la Universidad Jorge Tadeo Lozano.	
2.5.1 Fomento al Turismo		Proyecto cultura turística. Proyecto de prevención de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes. Estudio para la realización de señalización turística en la Localidad. Proyecto Ruta Capital. Proyecto Tesoros Ambientales.	
2.6.1 Ampliación, mejoramiento y conservación de la infraestructura vial		Convenio Unidad de Mantenimiento Vial. Diagnóstico de vías Teusaquillo. Priorización de vías.	
2.6.2. Ampliación de la red de ciclorrutas.		Informe caracterización bicarril carrera 50.	Con observaciones
2.7.1 Vinculación con actores que favorecen la atención del sector agropecuario.		Informe del Jardín Botánico. Convenio 277 compensar.	
2.8.1 Fomento a las pequeñas y medianas empresas		Página web SDDE y diagnóstico página. Se presentan las evidencias pactadas.	

2.1.3 Eje 3. Desarrollo social incluyente.

De acuerdo al dictamen realizado por el Observatorio Ciudadano, con respecto a las acciones de gobierno ejecutadas en la Localidad de Teusaquillo durante la vigencia 2013, se presentaron dos cambios hacia las prácticas mínimas aceptables en los sub indicadores 3.5.3 y 3.7.2, pasando así de dictamen amarillo a verde. En ambos casos, la mejora en el dictamen correspondió a que en la actualización se presentó la totalidad de la evidencia solicitada. Asimismo, con respecto al sub indicador 3.5.4, el dictamen pasó de verde (verificación) a amarillo (actualización), dado que no se presentó la evidencia completa.

SUB INDICADORES	DICTAMEN VERIFICACIÓN 2013	DOCUMENTOS ENTREGADOS ACTUALIZACIÓN	DICTAMEN ACTUALIZACIÓN 2014
3.1.1 Servicio de recolección de basura.		Bogotá Cómo Vamos. Servicio de recolección equivalente al 100%. Porcentaje alto con indisciplina de la comunidad para presentarlo. 40% de las quejas recibidas. Mesa de residuos sólidos.	
3.1.2 Cobertura de Acueducto y Alcantarillado.		Cuadro de acueducto y alcantarillado. Alcantarillado sanitario del 99.95%. Informe empresa de acueducto y alcantarillado.	
3.1.3 Evaluación del servicio de transporte público.		Se presenta encuesta de satisfacción del usuario trimestral del Supercade.	
3.2.1 Promoción de la recreación y el deporte.		Programa persona mayor: programa para personas mayores saludables y activas, escuela de líderes. Maratón bailable, olimpiadas recreativas. Proyecto gimnasio incluyente, campamentos sin límites, zonas sensibles. Programa recreativo para personas mayores. Presupuesto anual comparativo del 2012 y el 2013 con respecto al número de asistentes de cada año. Cuadro de actividades 2013. Se presenta el proyecto de adulto mayor de la Alcaldía Local.	
3.2.2 Infraestructura para las actividades de recreación y deporte.		Intervenciones parques vecinales y de bolsillo. Documento estudio sobre la infraestructura para la recreación. Intervención de parques vecinales y de bolsillo. Inventario general de parques Teusaquillo.	
3.3.1 Articulación para la atención de los grupos étnicos.		Proyecto 1014 de 2013 comunidad de grupos étnicos y comunidad LGBTI. Comité técnico.	
3.3.2 Atención integral a los jóvenes.		Informe cualitativo anual de juventud 2013 de Teusaquillo.	
3.4.1 Atención integral y desarrollo de la mujer.		Diagnóstico local. Proyecto Bogotá humana Territorio de Vida. Proyectos de la Secretaría de la Mujer y los proyectos que se hacen en la localidad de Teusaquillo: igualdad de oportunidades, casa de igualdad de oportunidades. Ruta de atención a la mujer maltratada.	
3.4.2 LGBTI.		Programa una ciudad que supera la segregación. Teusaquillo territorio de vida con los jóvenes en discriminación y violencia incluyendo población LGBTI. Centro de Ciudadanía. Diagnóstico sobre población LGBTI.	
3.5.1 Atención integral de niños y niñas		Acunar y viabilidad para la creación de otro. Atención de 1000 niños en la vigencia 2013. Consejo Local de niños y niñas adolescentes. Mesa para la erradicación del trabajo infantil. Dotación de jardines por parte del Fondo de Desarrollo Local. Proyecto 1258. Promoción y prevención de la salud.	

3.5.2 Atención de habitantes de y en calle.		Atención de habitabilidad en calle. Marco jurídico ley 1641 de 2013. Proyecto 743 de integración social. Diagnóstico, georreferenciación. Centros de acogida, día y noche. Modelo Distrital de atención de habitabilidad en calle.	
3.5.3 Atención de adultos mayores.		Estudios previos proyecto 1055. Plan de acción política pública de envejecimiento para la Localidad de Teusaquillo. Convenio 4002 de 2011.	
3.5.4 Atención de personas con discapacidad.		Marco de política pública Distrital. Guía de inclusión para las personas con discapacidad en proyectos locales. Informe de acción de la vigencia 2013, en relación al programa de territorios saludables. Política pública de Discapacidad. Caracterización Teusaquillo.	
3.5.5 Atención de la violencia familiar.		Solicitud de servicios en la Comisaría de Familia y casos atendidos. Proyecto 915. Acuerdo 526. Resolución 318 de la Secretaría de la Mujer.	
3.5.6 Atención de familias instaladas en lugares de alto riesgo.		Plan Local de Promoción y Atención a Emergencias. Plan de contingencias Coliseo El Campin.	
3.5.7 Población víctima		Alta consejería para los derechos de las víctimas.	
3.6.1 Programas de Salud		Proyecto 1018. Política territorio de salud. 4 metas.	
3.6.2 Vinculación Saludable.		Micro territorios saludables Localidad de Teusaquillo. Informe Hospital de Chapinero. Familias en territorio. Beneficiarios de ayudas técnicas.	
3.7.1 Situación educativa en las localidades		Diagnóstico informe de gestión 2014 Educación Teusaquillo. Número de instituciones educativas, localización según UPZ. Dos colegios distritales. Déficit de cupos en la Localidad.	
3.7.2 Seguimiento al logro escolar mediante pruebas estandarizadas		Pruebas SABER del colegio técnico Palermo, exponiendo la metodología de seguimiento del ciclo de calidad (PHVA) Resultados de la aplicación de la prueba Saber Pro en la localidad, teniendo en cuenta cada una de las áreas de los curriculum de las IED. Programa EUREKA.	
3.8.1 Gestión de los programas en materia de vivienda.		Diagnóstico en materia de vivienda de la Localidad de Teusaquillo (físico). Jornadas de socialización y difusión 14, 20 y 21 de 2013. Resolución 176 de 2 de abril de 2013.	
3.9.1 Sana convivencia ciudadana		Proyecto 1049 de 2013, convenio de asociación 002 de 2013. Eventos para la sana convivencia. Plan integral de seguridad ciudadana con acciones locales en Teusaquillo. Encuesta de percepción de seguridad y convivencia. Herramientas de difusión.	
3.9.2 Derechos y obligaciones de los ciudadanos.		Proyecto 915 de 2013. Teusaquillo un territorio que mueve y promueve los derechos. Resultados.	
3.10.1 Actividades artísticas, culturales, de conocimiento del patrimonio histórico y de divulgación científica.		Informe FunProsa. Convocatoria del proyecto. Informe Noche en Blanco. Convocatoria y difusión de la Noche en Blanco. Proyecto de vinculación de la oferta artística de la Localidad.	
3.11.1 Apoyos económicos para personas en situación de pobreza		Convenio hasta junio de 2015.	

3.11.2 Coordinación intergubernamental para el combate a la pobreza		Acta comité operativo de envejecimiento y vejez del Comité Operativo para el seguimiento a los cupos. Convenio interadministrativo 7112 de 2013. Convenio cofinanciación subsidio tipo A. Línea Técnica SDIS.	
--	--	---	--

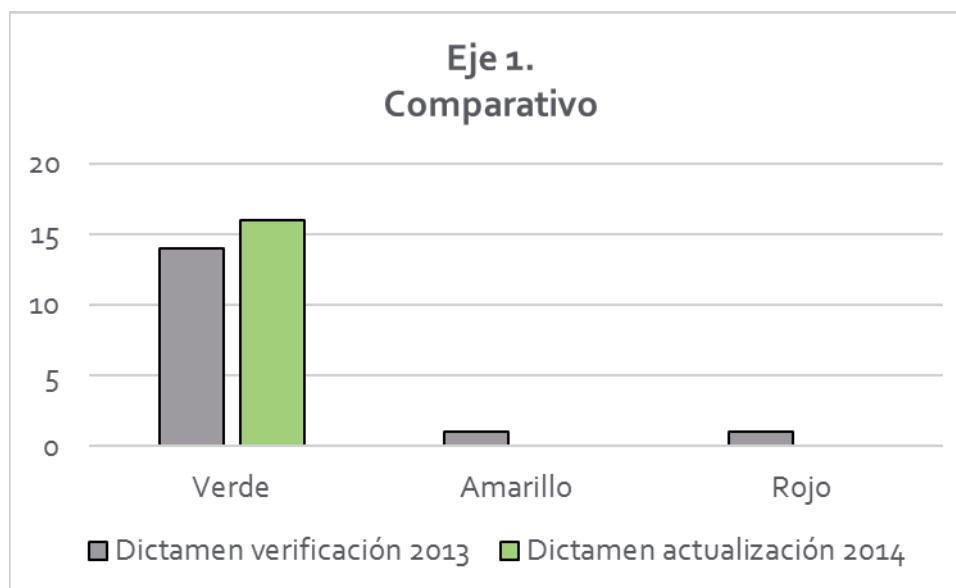
2.1.4 Eje 4. Desarrollo ambiental sustentable.

Con respecto los sub indicadores de este eje, el dictamen dado por el Observatorio Ciudadano se mantuvo con respecto al otorgado en las mesas de actualización del total de la vigencia 2013, siendo todos dictaminados como prácticas mínimamente aceptables.

SUB INDICADORES	DICTAMEN VERIFICACIÓN 2013	DOCUMENTOS ENTREGADOS ACTUALIZACIÓN	DICTAMEN ACTUALIZACIÓN 2014
4.1.1 Difusión de resultados del monitoreo en la calidad del aire.		Página web secretaría de ambiente de la Localidad. Material particulado PM ₁₀ .	
4.2.1 Separación, reutilización y reciclaje de residuos sólidos urbanos		P.D.L. Proyecto 1030 de Bogotá Humana. Periódico Distrital Publímetro. Informe Gestión 2013. Cuñas radiales.	
4.3.1 Normatividad en materia de espacio público		Sistema SI Actúa: para el registro de los casos ciudadanos. Normatividad vigente. Página web Alcaldía Local. Pacto de autorregulación con los vendedores ambulantes.	
4.4.1 Cuidado, protección y mantenimiento de los Recursos Naturales		Grupo vigías del agua. Intervención del río arzobispo. Convenio con el jardín botánico sobre arbolado.	
4.5.1 Plan de Ordenamiento Territorial		POT. Dos cartillas con información acerca del nuevo POT. Sistema de registro: Si Actúa. Inventario sobre usos de suelo y de inmuebles.	
4.6.1 Promoción de cultura del cuidado del agua.		Filminuto por nuestros ríos. Concurso. Foro enfocado hacia el Río Urbano. Foro Internacional por nuestros Ríos Urbanos. Presente y futuro por nuestros Ríos Urbanos.	
4.7.1 Vigilancia, inspección y sanción para el cuidado del suelo.		Jardín Botánico contrato 84 de 2013. Cronograma semanal arbolado joven TP001 de 2012, Jardín Botánico.	
4.8.1 Sanciones por violación a la normatividad ambiental		Página web Plan Ambiental Local en PDF. Acuerdo 15 del 2012 de la Alcaldía Local. Documentos oficio con radicado SDA #2012ER 150605 de 07-12 de 2012, sub dirección de calidad de aire auditiva. Reporte del 2014 de la SDA desmonte de vallas de campañas políticas. Limpieza de postes con aguas Bogotá.	

2.3 Informe analítico de los resultados de la Verificación:

Eje 1. Desarrollo institucional para un buen gobierno



Indicador 1.1. Responsable y con una buena gestión de la calidad.

En este indicador se verificó la eficacia respecto a las metas del Plan de Desarrollo Local. De acuerdo con las evidencias presentadas, se encontró que el porcentaje de cumplimiento programado está acorde con los mínimos aceptables, de acuerdo a la herramienta de verificación ISO/IWA4. Así, las cifras presentadas por el Gobierno indican que el porcentaje de cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Local con relación a los tiempos y las metas esperadas, está en un buen nivel de avance y de cumplimiento.

Así mismo, se acogió la sugerencia presentada por el Observatorio en el Informe de Verificación de diciembre de 2013, en la cual se solicitó al Gobierno Local, que se actualizara el seguimiento de las metas con la utilización de la matriz MUSI.

Indicador 1.2. Asociado, solidario y vinculado.

En este indicador se verifica si existen mecanismos de articulación con las entidades distritales que mejoran la prestación de los servicios a los ciudadanos. En las mesas de actualización, el Observatorio Ciudadano pudo verificar dicha articulación por medio de los mecanismos documentados sobre los espacios de articulación con las demás entidades distritales, en especial del Consejo Local de Gobierno, del cual se entregaron como evidencia las actas y listas de asistencia de las entidades a dicho evento.

Indicador 1.3 Competencia y continuidad de los servidores públicos.

En este indicador, se verificó que el Gobierno Local cuente con suficientes servidores públicos para atender las necesidades de la Localidad, un manual de funciones y la rotación del personal en la administración local. Así, la Alcaldía Local presentó el diagnóstico de necesidades y plantilla de personal con puesto y funciones. Así mismo, se entregó como evidencia la relación de personal de base y contratistas, demostrando que el porcentaje es del 73%, en cuanto a la permanencia de los funcionarios.

Indicador 1.4. Participación de la comunidad en políticas y programas.

Con respecto a este indicador, se verificó que el Gobierno Local cuente con algún mecanismo de participación ciudadana representativo. De acuerdo a ello, en las mesas de actualización, el presentó al Observatorio Ciudadano la normatividad que respalda y legisla los espacios de participación como el CLG, CLOPS, CLE entre otros. Igualmente, documentó el proceso de formación y fomento para la Incidencia, la definición de articulaciones y escenarios de incidencia, el sistema de seguimiento y evaluación y las actas de seguimiento que reposan en la alcaldía local.

Con respecto a lo anterior, el Observatorio Ciudadano sugiere que se realice un cambio en las evidencias a presentar en este sub indicador para que en el caso del 1.4.1 pueda evaluarse, de mejor manera, la gestión realizada por el Gobierno Local.

Indicador 1.5 Fiscalmente responsable.

Con el desarrollo de este sub indicador se pretende verificar la existencia del recaudo realizado por multas y sanciones. El Observatorio Ciudadano sugiere que esta información se actualice en la página web de la Alcaldía Local, máximo, cada 3 meses.

Indicador 1.6 Promotor de la protección civil y de los servicios de emergencia.

El objetivo de este indicador es verificar que el Gobierno Local cuente con un Programa de Prevención y Atención de Emergencias, con Planes de emergencia de acuerdo al Mapa de Riesgos – FOPAE, y fomenta entre sus habitantes la participación en las actividades de protección civil.

De acuerdo a lo anterior, el Gobierno Local presenta el Plan Local de Atención a Emergencias y el Convenio de Asociación CAS 011 de 2013. Sin embargo, el Observatorio considera que la Herramienta de Verificación IWA4 debe adecuar la evidencia solicitada, de acuerdo a los riesgos que se tengan en cada una de las Localidades del Distrito Capital.

Indicador 1.7 Uso sistemático de Tecnología e Internet.

De acuerdo al presente indicador, se pretende verificar si el Gobierno Local cuenta con una página web, en la cual pueden desplegarse los enlaces que cumplen con la normatividad, con fecha de última actualización desplegada en pantalla, reporte de interacción del usuario, encuestas de satisfacción al usuario, e inventario de procesos sistematizados.

Este indicador fue dictaminado en rojo durante las mesas de verificación realizadas en el año 2013. Sin embargo, en las mesas de actualización El web master de la Alcaldía Local de Teusaquillo mostró al observatorio el funcionamiento de la página web, la encuesta de satisfacción de la misma y realizó al azar la inspección de un proceso de la página web. De esta manera, el dictamen pasa a evaluarse en verde, como una práctica mínima aceptable.

Esto revela que las sugerencias realizadas por el Observatorio en las mesas de verificación han venido siendo acogidas por el Gobierno Local.

Indicador 1.8 Marco legal establecido e implementado.

El presente indicador verifica si el Gobierno Local cuenta con un procedimiento documentado, reporte de resultados y evidencia física de atención y orientación a los habitantes de la Localidad.

En las mesas de actualización realizadas, la Alcaldía Local entregó como evidencia al observatorio, el procedimiento documentado, reporte de resultados, evidencia física de la atención y orientación a los habitantes de la localidad.

En el panorama en las mesas de verificación no se pudo comprobar la funcionalidad del sistema digital de este proceso debido a fallas en el sistema, que en esta ocasión están subsanadas. Sin embargo, el Observatorio hace referencia a que debe realizarse una evaluación sobre la efectividad de estos procesos.

Indicador 1.9 El estado de derecho prevalece en el territorio del Gobierno Local.

En este indicador se busca verificar que el Gobierno Local cuente con un listado de canales y medios de acceso a la justicia, además de mecanismos de orientación hacia los Ciudadanos. De acuerdo a lo anterior, la Alcaldía Local mostró a través de la web los medios y canales de acceso a la justicia. Igualmente, se entregó como evidencia el proyecto 915 de 2013 ejecutado por la fundación "Gestando Caminos" cuyo objeto contractual es capacitar a personas sobre los derechos de las víctimas y formas alternativas de resolución de conflictos.

Sin embargo, el Observatorio sugiere que el Gobierno Local realice una mayor y mejor divulgación sobre los procedimientos que los habitantes de la Localidad deben realizar en situaciones de vulneración de sus derechos, utilizando todos los canales posibles e incluyendo los medios alternativos.

Indicador 1.10 Transparente y socialmente responsable.

En este indicador se verifica que existan garantías en el acceso a la información pública por parte del Gobierno Local. En este sentido, la Alcaldía realizó el despliegue en la web, mostrando las evidencias de acceso a la información pública. También lo hace en la página web, www.seguimientopdl.jimdo.com. Por su parte en la matriz MUSI se explica el seguimiento a los proyectos y recursos girados. De acuerdo al plan anticorrupción, se evidenció el mapa de riesgos de corrupción, y el plan de riesgos a diciembre 2013.

A pesar de que las evidencias no lo contemplan, es necesario que el ciudadano esté informado sobre la existencia del Plan Anticorrupción Local, sus alcances y las actividades que se incluyen en el mismo, razón por la cual el Observatorio Ciudadano considera que debe realizarse una difusión más amplia y en tiempo real.

Indicador 1.11 Sana administración financiera.

Aquí se verifica si el Gobierno Local presenta registros actualizados de operaciones financieras que obedezcan a un sistema de periodicidad, evidenciando unas finanzas públicas sanas.

En las mesas de actualización, la Alcaldía Local mostró el PREDIS y el inventario general de activos de la alcaldía.

Indicador 1.12 Seguro y consciente de la seguridad.

El Observatorio Ciudadano, con este indicador, pretende verificar la existencia de atención especializada por parte del Gobierno Local a las zonas conflictivas que se encuentren dentro de la Localidad. En esta ocasión, el Gobierno Local mostró como evidencia el diagnóstico sobre las zonas conflictivas de la localidad, así como el PICS, documento que servirá como línea base para medir los avances y los impactos de las acciones del gobierno local en las zonas identificadas como conflictivas. Muestra también las estrategias y las acciones a realizar en cada zona. En la primera verificación, el Observatorio sugirió que para la siguiente medición se presentaran evidencias sobre las últimas acciones hechas para la atención especializada en las zonas de conflicto con los impactos respectivos, así como su evaluación y seguimiento, lo cual fue suplido en esta segunda medición.

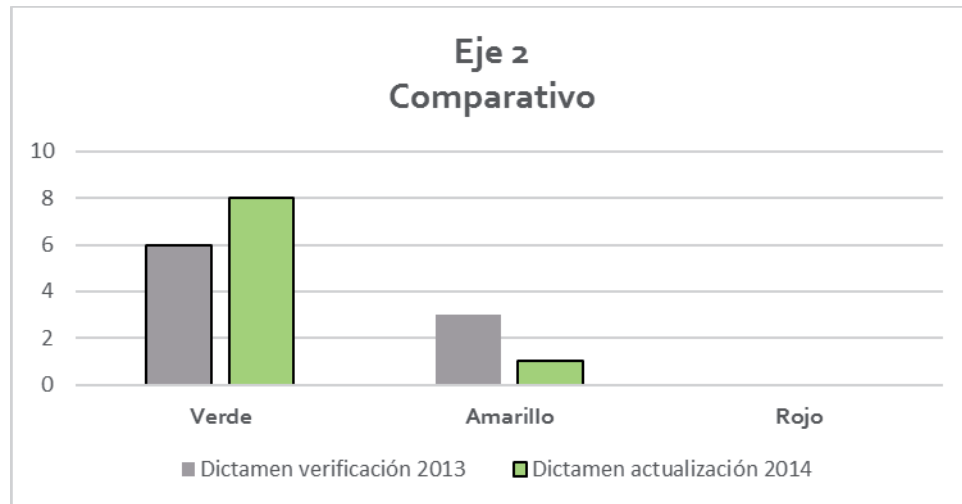
Sin embargo, el Observatorio Ciudadano considera que debe realizarse una mayor divulgación sobre estas acciones a la ciudadanía.

Recomendaciones Cuadrante 1. Desarrollo Institucional para un Buen Gobierno.

- Se recomienda crear un sistema más fuerte, ágil, eficiente y de fácil acceso, que facilite la consulta a los ciudadanos realizar sus consultas
- Con el fin de que los ciudadanos de la Localidad de Teusaquillo, puedan tener un mejor y más ágil acceso a la justicia, debe ampliarse la difusión de los medios de acceso a la justicia.

- Es necesario que se vigile con mayor detalle el cumplimiento en el recaudo de las multas y sanciones de la Localidad.

Eje 2. Desarrollo Económico



Indicador 2.1. Innovador de alternativas económicas.

En el primer indicador del cuadrante 2, se verificó si el Gobierno Local tiene programas con resultados significativos y documentados en torno a la creación de alternativas económicas.

En la mesa de actualización se hizo énfasis en los instrumentos de caracterización de las unidades económicas de la Localidad, atendiendo directamente los aspectos que habían sido identificados como problemáticos, con respecto a las evidencias presentadas en la verificación anterior. Sin embargo, la gestión local en este sentido, se encuentra evidenciada de manera Distrital, lo cual no da paso a que se reflejen los resultados a nivel local.

El cambio de dictamen obedece a la presentación del conjunto de las evidencias pactadas, sobre todo aquella relacionada con la caracterización por sector, población beneficiaria y montos de inversión.

Indicador 2.2 Promotor del empleo y del potencial productivo.

Se verificó si existe una estrategia local clara para el desarrollo económico, considerando políticas integradas para la creación de nuevos negocios, promoción de empleo y fomento de la capacidad expresada en programas específicos con resultados significativos documentados para la promoción del empleo.

Sobre estos temas, la Secretaría de Desarrollo Económico socializó la inversión realizada para las Localidades de Teusaquillo y Usaquén, así como la caracterización de la

Localidad. Se presentó la evidencia sobre los planes y estrategias para la promoción del empleo. Dado que fue un proyecto iniciado en el segundo semestre de 2013, no se incluyó en la medición anterior. Con respecto a la información presentada, se evidencia la promoción para el empleo en cuanto a los proyectos realizados, pero se sugiere profundizar en los resultados finales obtenidos con su implementación.

Indicador 2.3 Responsable del abastecimiento de artículos básicos.

En el presente indicador, el Observatorio Ciudadano verificó si existe un abastecimiento suficiente, supervisado y registrado, y acceso físico a los alimentos seguros y nutritivos para satisfacer las necesidades alimenticias básicas y preferencias alimenticias, para una vida activa y saludable para toda la gente constante en todas las comunidades del Gobierno Local.

Con respecto a este sub indicador, se hace la observación que la información debe presentarse de tal manera que se haga explícito el sistema de red, así como una referencia constante a la localidad de Teusaquillo con sus dinámicas actuales. El ejercicio de actualización de las evidencias correspondientes a este sub indicador permitió la exposición de los resultados de la aplicación de instrumentos diagnósticos para el desarrollo de las políticas, particularmente de aquellas que atienden los temas del mismo.

El cambio de dictamen evidencia el avance en la preparación y ajuste de las evidencias de cara a la implementación de procesos permanentes de petición y rendición de cuentas, sin embargo, el Observatorio Ciudadano considera que los instrumentos de diagnóstico que soportan la definición de las acciones que desarrollan la política, deben hacer referencia más puntual a la territorialización de la inversión en la localidad.

Adicionalmente, se reitera que la red de abastecimiento debe articular diferentes actores (Productores-proveedores, comercializadores y consumidores finales) por lo cual deben hacer explícitos los resultados de su caracterización particular.

Indicador 2.4. Promotor de la formación para el empleo local.

Con este indicador se verificó si existen programas permanentes de formación para el empleo local con resultados significativos y documentados.

El Observatorio Ciudadano manifiesta que la información no está dada de acuerdo a la realidad territorial. Por esta razón, el cambio de dictamen obedece en esencia a las características de algunas de las evidencias presentadas, en tanto que no estaban referidas expresamente a la realidad del territorio de Teusaquillo. Frente a ello, se observa que en un ejercicio de análisis de la información, esta no indica la dinámica local.

Es importante anotar que frente a esto el equipo de la Secretaría de Desarrollo Económico y de la Alcaldía Local manifestó que se están adelantando acciones para tener completamente territorializada la inversión y los resultados de la política pública.

Indicador 2.5. Promotor del turismo.

El indicador 2.5 verifica si se tienen planes de desarrollo turístico, implementados con resultados positivos.

De esta manera, el Instituto Distrital de Turismo presentó un video sobre el sector turístico, además de un proyecto de cultura turística. Esta información se profundizó con el proyecto Ruta Capital.

El Observatorio Ciudadano destaca que se hace una gestión acorde a la productividad que este sector desarrolla en la Localidad.

Indicador 2.6. Sistemas e infraestructura para las comunicaciones.

En este indicador se verifica si el Gobierno Local tiene comunicación interna entre sus localidades y cuenta con vías de comunicación al exterior. Frente a este tema se mostró como evidencia el convenio 1292 del 2012, entre la Alcaldía Local y la Unidad de Mantenimiento Vial. Con respecto a las obras del 2013, se evidencia la priorización realizada en los cabildos del año 2013.

Con respecto a este indicador, se destaca la implementación de los bicirreles en la carrera 50, los cuales tienen una longitud de 600 metros, junto con su articulación con el Sistema Integrado de Transporte. Sin embargo, el Observatorio Ciudadano manifiesta que las determinaciones legales, en algunas ocasiones condicionan este tipo de desarrollos de infraestructura, y que son dadas desde el nivel central que no necesariamente están adecuadas a la realidad y necesidad del nivel local.

De acuerdo a lo anterior, el Observatorio Ciudadano recomienda que se divulguen los beneficios que trae para la Localidad la ampliación de la red de bicirreles.

Indicador 2.7. Promotor del sector agropecuario.

Se verifica si existen programas con resultados significativos y documentados e instancias responsables del desarrollo del sector.

Con respecto a las evidencias solicitadas, el Gobierno Local presenta como los mecanismos documentados de coordinación y vinculación con actores que favorecen la atención del Sector Agropecuario y el informe de resultados de los mismos.

Es importante que, en este sentido, se acuerde un sub indicador que haga referencia más a la dinámica local en este ámbito. Aún con el cambio del concepto de agropecuario a agricultura urbana, la variable queda muy débil frente a los procesos, tareas y actividades que el Gobierno Local debería hacer.

Indicador 2.8 Promotor de industria, comercio y servicios.

Por medio de este indicador se propone verificar la existencia de programas con resultados significativos y documentados e instancias responsables para el desarrollo de los sectores y de nuevas empresas.

Con respecto a la información verificada, el Gobierno Local mostró la información del convenio 570 de 2013, que se presenta publicada en la página web de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico. Sin embargo, es necesario poder observar resultados más profundos y definitivos con respecto a la implementación de proyectos de este tipo.

Recomendaciones Cuadrante 2: Desarrollo Económico Sustentable.

- Es necesario que la comunidad conozca los procesos que se realizan a nivel empresarial en la localidad desarrollados por el Gobierno Local. De esta manera, se recomienda que desde la Alcaldía Local de Teusaquillo se haga un análisis local y específico sobre el potencial productivo de la Localidad.
- Debe realizarse un real fortalecimiento organizacional con seguimientos y reporte de resultados a las iniciativas empresariales, para generar un proceso productivo a nivel local.
- Es necesaria la creación de un sub indicador que responda a las dinámicas locales en cuanto a la red de abastecimiento de artículos básicos, dado que en la Localidad no existen Plazas de Mercado.
- Se sugiere la realización de un sub indicador que haga referencia a los proyectos de agricultura urbana que se pueden desarrollar en la Localidad. Así mismo, se sugiere el fortalecimiento e implementación de proyectos sobre esta temática en la Localidad.
- Con respecto al tema de sistema e infraestructura para las comunicaciones, es importante que se tengan en cuenta otra clase de desarrollos e infraestructura, como por ejemplo rampas, andenes, sardineles, entre otros.
- Por la importancia de la Localidad de Teusaquillo, en cuanto a ubicación geográfica, histórica y de nivel de aportación fiscal, es importante que a través del Observatorio Ciudadano se reflejen los beneficios que tiene la Localidad en los diferentes sectores con los distintos procesos económicos, en especial con el sector turismo. Con respecto al sub indicador sobre este tema en específico, se haga una mayor presentación de las especificidades en la localidad, como por ejemplo el tema de bienes de interés cultural, patrimonial, monumentos e histórico que puede tener la localidad.

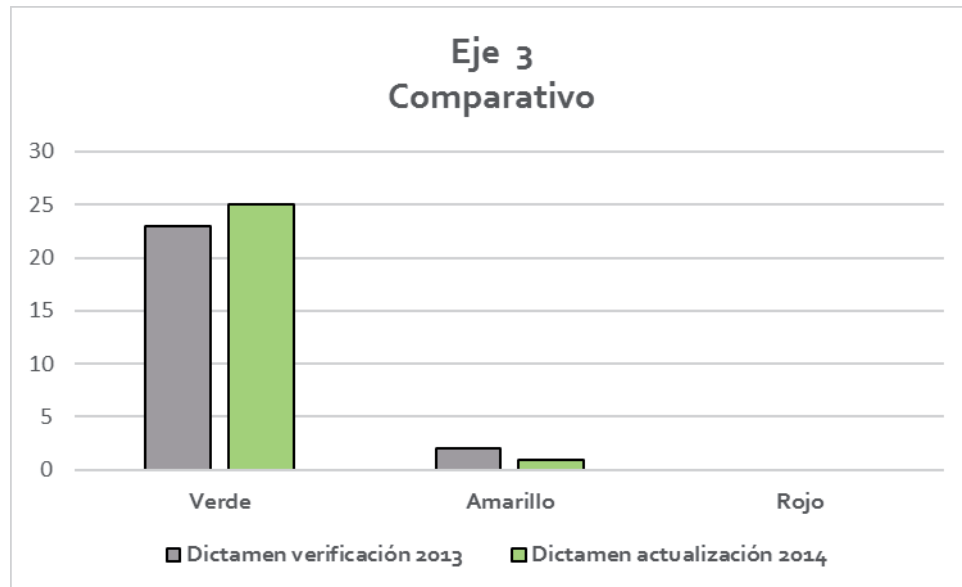
Eje 3. Desarrollo social incluyente***Indicador 3.1. Prestación de Servicios Públicos.***

Se verificó si las comunidades y viviendas disponen de servicios básicos que funcionen de manera continua, permanente y sean de buena calidad.

En este aspecto el Gobierno Local reportó cobertura del 100%, de acuerdo a Bogotá Cómo Vamos. Además, se presenta el nivel de quejas y reclamos que sobre este tema se establecen, dado que el 40% de las mismas corresponde a la indisciplina de la comunidad en este aspecto. Se presenta también la evidencia sobre la participación y seguimiento de la mesa de residuos sólidos.

Con respecto a este indicador, también se presenta el Informe de la Dirección de Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Movilidad el cual incluye un sistema de PQR con reportes hasta el 30 de noviembre de 2013 incluyendo la cantidad de los mismos recibidos y el correspondiente direccionamiento dado al interior de la entidad, según la temática abordada, y la Encuesta de satisfacción con la calidad de los servicios

de movilidad de la ciudad, desarrollada trimestralmente por la Dirección de Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Movilidad, mediante el SUPERCADÉ de Movilidad. Se destaca en este punto que la información presentada no tiene datos a diciembre de 2013, ni tampoco corresponden al nivel local, por lo cual es necesario que para la siguiente medición se tengan en cuenta estas observaciones.



Indicador 3.1. Prestación de Servicios Públicos.

Se verificó si las comunidades y viviendas disponen de servicios básicos que funcionen de manera continua, permanente y sean de buena calidad.

En este aspecto el Gobierno Local reportó cobertura del 100%, de acuerdo a Bogotá Cómo Vamos. Además, se presenta el nivel de quejas y reclamos que sobre este tema se establecen, dado que el 40% de las mismas corresponde a la indisciplina de la comunidad en este aspecto. Se presenta también la evidencia sobre la participación y seguimiento de la mesa de residuos sólidos.

Con respecto a este indicador, también se presenta el Informe de la Dirección de Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Movilidad el cual incluye un sistema de PQR con reportes hasta el 30 de noviembre de 2013 incluyendo la cantidad de los mismos recibidos y el correspondiente direccionamiento dado al interior de la entidad, según la temática abordada, y la Encuesta de satisfacción con la calidad de los servicios de movilidad de la ciudad, desarrollada trimestralmente por la Dirección de Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Movilidad, mediante el SUPERCADÉ de Movilidad. Se destaca en este punto que la información presentada no tiene datos a diciembre de 2013, ni tampoco corresponden al nivel local, por lo cual es necesario que para la siguiente medición se tengan en cuenta estas observaciones.

Indicador 3.2. Promotor del deporte y el ocio.

Se verifica si la infraestructura deportiva y de ocio recibe mantenimiento. En este sentido, el Gobierno Local muestra articulación de acciones con el IDRD. Dado que el

presupuesto se redujo en el año 2013 en un 40%, la tasa de crecimiento comparado con el año anterior, se redujo.

Igualmente, se presenta un informe sobre las condiciones de infraestructura de los parques y las intervenciones realizadas tanto en los parques vecinales como en los de bolsillo.

Indicador 3.3. Promotor de la integración étnica y social.

Se verificó si existen espacios permanentes donde los ciudadanos de todos los grupos étnicos y sociales pueden participar en los asuntos del gobierno local.

La alcaldía local socializó el proyecto 1014 de 2013 dirigido a la comunidad de minoría étnica, y a la comunidad LGBTI. Así mismo, se mostró evidencia sobre el funcionamiento del Comité Técnico.

Sobre la atención a la población de jóvenes, se evidenció el trabajo desarrollado con jóvenes sordos, así como el congenio de asociación CAS 003. La Alcaldía manifiesta que se le ha dado especial énfasis a la articular a sus programas a jóvenes en condición de discapacidad.

El observatorio tratará de hacer partícipes del proceso a la comunidad de raizales de la localidad, pero ello también es necesario hacerlo desde el Gobierno Local con acciones reales que propendan por su inclusión y participación.

Indicador 3.4. Promotor de la igualdad de género.

Este indicador verifica si el Gobierno Local cuenta con programas y resultados significativos, documentados para promover la igualdad de género y a su vez si existe una instancia responsable de atender este tema.

El Gobierno Local da a conocer el diagnóstico realizado en este tema para la Localidad. Igualmente, presenta el proyecto 1013 por medio del cual se realiza la atención a mujeres.

En relación a la población LGBTI, se socializa el proyecto 749 Teusaquillo LGBTI, que realiza la Secretaría de Integración Social y el Hospital de Chapinero, así como el informe de la sub dirección local en el que se prevé una cartografía social.

Indicador 3.5. Atención de los sectores de la Población y en riesgo.

Este indicador verificó si el Gobierno Local cuenta con programas con resultados significativos y documentados para promover la igualdad de género y si existe una instancia responsable de atender este tema.

En este punto, el Gobierno Local socializó el Informe de primera infancia de la Secretaria de Integración Social de la Localidad, y su Plan de Acción, en el que se evidencia la garantía que se da al desarrollo de esta población. Se presenta la realización y dotación de los centros Acunar, así como el informe de resultados sobre los mismos. Se presenta evidencia sobre la atención mensual a 175 niños en dichos centros. Igualmente, se da a conocer la evidencia sobre la Mesa de Trabajo Infantil.

Respecto al ciudadano habitante de calle, el Gobierno Local mostró los avances obtenidos en cuanto a la atención de los ciudadanos habitantes de calle, iniciando con el marco jurídico actualizado Ley 1641 de 2013, que ordena al ICBF, a la Secretaría de Salud y a la Secretaría de Integración Social, la atención a estos ciudadanos. Igualmente se presenta el Proyecto 743 de integración social, que contiene un diagnóstico, y una georreferenciación de esta población en la Localidad. El Gobierno manifiesta que Teusaquillo es la Localidad con mayor número de ciudadanos habitantes de calle en la ciudad, además que es tránsito de muchos de ellos. El Gobierno Local identificó a 720 ciudadanos habitantes de calle en el 2013.

En cuanto a la atención de adulto mayor, el Gobierno Local presenta estudios previos del proyecto 1055, así como el Plan de Acción de la Política Pública de Envejecimiento para la Localidad de Teusaquillo. Se evidencian los resultados del Convenio 4002 de 2011 con compensar para los bonos de subsidio. Con respecto a la atención prestada a esta población, el Observatorio Ciudadano solicita una evaluación del programa de subsidios tipo C a los adultos mayores de la localidad. Se pide que se tengan en cuenta territorios y UPZ que han quedado por fuera de la cobertura prevista, más aún cuando en la localidad habita un porcentaje considerable de personas mayores. Se hace un llamado para que se caracterice la población objetivo de acuerdo a las diferentes necesidades que tienen. Es importante tener en cuenta que debido a la presentación del conjunto de las evidencias pactadas el observatorio ciudadano dictaminó verde.

Frente a las personas en condición de discapacidad, la localidad socializa la Política pública de Discapacidad, así como también la caracterización de la Localidad de Teusaquillo, que dio como resultado 3115 personas en condición de discapacidad.

El Observatorio Ciudadano solicita el cálculo aproximado de la población a beneficiar, dado que el gobierno no cuenta con un dato de cobertura en los territorios. Igualmente, se manifiesta que de acuerdo a la caracterización de la población con discapacidad en la Localidad, es necesario definir la cobertura aproximada de los proyectos según la población beneficiada, teniendo en cuenta la perspectiva de ciclo vital y las diferentes discapacidades. Teniendo en cuenta la presentación de las evidencias por parte del gobierno de la Localidad, es importante mencionar que el cambio de dictamen obedece a la no presentación de evidencias relacionadas con la evaluación de los resultados de algunas de las acciones implementadas, en la perspectiva de garantizar que las acciones de gestión en el territorio sea evaluadas de cara a los objetivos perseguidos.

En relación con la situación de violencia familiar en la localidad, a través de la Comisaría 13, se evidencian las acciones adelantadas y sus resultados a partir de la matriz de maltrato de violencia.

De acuerdo a la atención de las familias en lugares de alto riesgo, se presentan los 4 escenarios de riesgo que se tienen en la Localidad.

Además, el Observatorio Ciudadano manifiesta que aunque el Distrito presenta el Plan de Acción con respecto a la Ley 1448 de 2011, de la Alta Consejería de Población Víctima por conflicto armado, no se tiene este tipo de población en la Localidad, por lo cual se evalúa con respecto a las evidencias distritales.

Indicador 3.6. Promotor de la salud pública.

Con este sub indicador se verificó si más del 80 % de las localidades mayores de 500 habitantes tienen Comité Local de salud activo y si se cuenta con un programa de promoción local de la Salud, aprobado mediante acta del Distrito.

En este sentido, el Observatorio Ciudadano pudo verificar la existencia del proyecto 1018, con sus 4 metas principales. Así mismo, se presentan las evidencias sobre los beneficiarios de ayudas técnicas y a los resultados con respecto a los micro-territorios saludables de la Localidad.

El Observatorio señala que es importante que se socialice el Diagnóstico de Salud correspondiente a la Localidad de Teusaquillo, realizado por el Hospital de Chapinero.

Indicador 3.7. Promotor de la Educación Básica.

Se verifica si existen suficientes escuelas y si el gobierno local promueve mejoras en la calidad. El Gobierno Local socializó al Observatorio la caracterización general en cuanto a los Colegios Distritales presentes en la Localidad.

Teniendo en cuenta que en las mesas de verificación realizadas en el año 2013 no se presentaron evidencias de las acciones de mejoramiento adelantadas para el fortalecimiento de las capacidades de los estudiantes de los colegios de la localidad, es importante mencionar que en la actualización de las evidencias el DILE hizo una presentación detallada tanto de los resultados de la aplicación de las pruebas como de las acciones y los resultados obtenidos en la implementación de estrategias de mejoramiento en las instituciones educativas

Indicador 3.8. Fomento de la Vivienda Digna.

Este indicador verificó si los habitantes de la localidad cuentan con vivienda digna y existen programas con resultados significativos y documentados. En este sentido, el Gobierno Local socializó el diagnóstico en materia de vivienda de la Localidad de Teusaquillo. Igualmente mostró evidencia sobre las jornadas de socialización y difusión que tuvieron como objetivo que la población de la Localidad se inscribiera para obtener subsidios de vivienda. Como marco jurídico se presenta la Resolución 176 de 2 de abril de 2013, sobre el otorgamiento de subsidios de interés prioritario en Bogotá.

Indicador 3.9. Promotor de la responsabilidad cívica.

Se verificó si existen acciones regulares para promover la formación y convivencia ciudadanas, si se cuenta con programas permanentes y hay un organismo responsable de impulsarlas.

Con respecto a este tema, se presentó el Proyecto 1049 de 2013 y el convenio de asociación 002 de 2013, además de la evidencia sobre los eventos realizados por la Alcaldía para la sana convivencia por medio de juegos. Igualmente se evidencian los resultados del Proyecto 915 de 2013 sobre la divulgación de los Derechos Humanos. El Gobierno destaca que la mayor parte de conflictos entre los vecinos se refiere a los

generados por la tenencia de mascotas, razón por la cual ha diseñado un programa específico para prevenir y tratar las mismas.

Indicador 3.10. Promotor de la cultura y el patrimonio histórico.

Con este indicador se verificó si la infraestructura cultural recibe mantenimiento. De acuerdo a esta información, se presenta el informe de la Noche en Blanco, así como la convocatoria y la difusión de dicha actividad. Igualmente se presentaron las diferentes iniciativas culturales y artísticas para las personas que viven en la Localidad que se hace demostrando residencia permanente dentro de la Localidad.

Indicador 3.11 Responsable del combate contra la pobreza.

Se verificó si se cuenta con programas con resultados documentados y con vinculación y proyectos con otras instancias públicas y privadas.

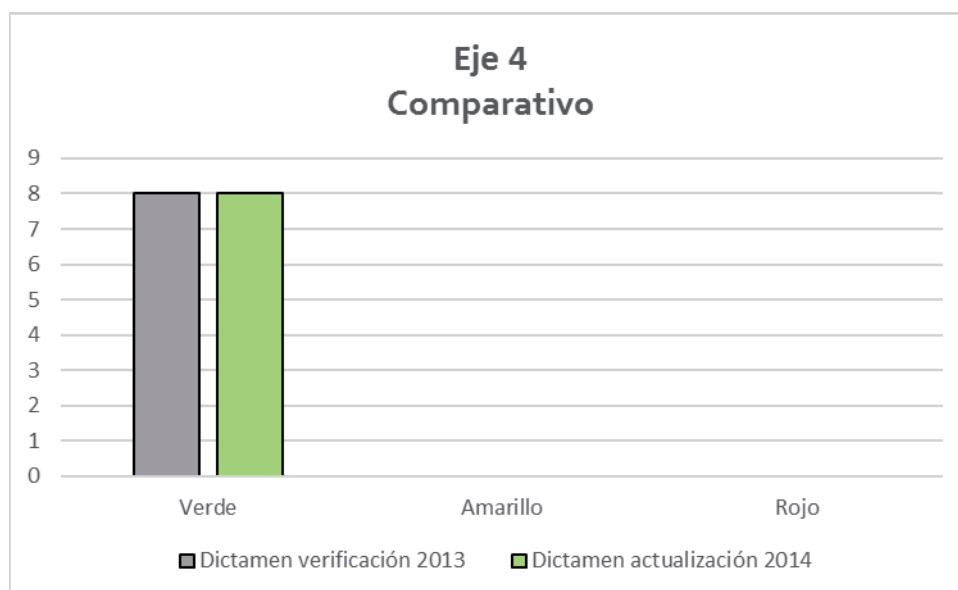
Frente a este indicador, el Gobierno Local socializó los resultados con respecto a los subsidios entregados a 120 adultos mayores que se encuentran en situación de pobreza. Respecto a las responsabilidades del Estado, la localidad exhibe el Convenio Interadministrativo 7112, a partir del cual se especifica el tema de los Subsidios cofinanciado nación – distrito.

Recomendaciones Cuadrante 3 Desarrollo Social Incluyente.

- Impulsar cultura ciudadana conjuntamente con la comunidad, para que el tema de las basuras no se quede solamente en su recolección, sino que trascienda en calidad de vida y en ambiente sano.
- Divulgación más efectiva en cuanto a programas para jóvenes, mujeres , niños (as), grupos étnicos , población LGBTI, etc., no solamente realizada por medio de la página web, dado que la cobertura de internet no es del 100% en la población de la Localidad.
- La satisfacción del transporte público en la Localidad, debe ajustarse a las dinámicas locales, que generalmente se presentan como críticas. Esto con miras a generar propuestas para la realización en las mejoras del mismo.
- Los programas de atención a las personas mayores, no deben direccionarse solamente a los de mayor vulnerabilidad ante todo económica. La vulnerabilidad también es social y psicológica.
- A pesar de que en la Localidad no hayan familias ubicadas en zonas de alto riesgo, si es necesario impulsar un programa de prevención y alertas para situaciones catastróficas.
- En cuanto a salud se recomienda mayor información sobre planes, programas, proyectos que se impulsan en la Localidad para que esta tenga acceso a los servicios prestados.

- Contemplar a nivel educativo tanto el sector público como el privado, formal e informal en todos los niveles: técnico, básica primaria, básica secundaria y universitaria.
- Aunque se evidencia un trabajo o proceso con grupos étnicos, es importante visibilizar y socializar estos avances con toda la comunidad de la localidad, ello con el ánimo incluso de mejorar las acciones que al respecto se realizan, propendiendo por generar relaciones de respeto y reconocimiento a estos grupos poblacionales.
- Visibilizar más a nivel local el trabajo que se realiza tanto con población LGBTI como con el sector de mujeres, ello con el ánimo de fomentar el dialogo y aporte por parte de todos los sectores poblacionales al desarrollo local.
- Con miras a aportar al concepto de pobreza oculta o vergonzante en la localidad, es necesario generar articulaciones entre los procesos de la alcaldía local y la comunidad. Focalizar acciones en indicadores como: depresión, soledad, abandono, maltrato físico y psicológico, consumo de SPA, que son alertas que deben tener en cuenta para mejorar condiciones de calidad de vida en todos los sectores poblacionales.
- En cuanto a las acciones realizadas con los habitantes ciudadanos de calle es importante descentralizar las acciones puesto que, adicional al Rio Arzobispo hay otros sectores de la localidad afectados por esta problemática en los que es necesario intervenir. Ejemplo de lo anterior son la Calle Avenida 53, la Calle Avenida 45, las cercanías de los centros religiosos y deportivos de la Localidad, entre otros.
- Se reconoce como principal fortaleza de la localidad el componente cultural e histórico, lo cual puede convertirse en un eje transversal que permita mejorar la gestión local de otros componentes, como por ejemplo el educativo y el de salud.

Eje 4. Desarrollo ambiental sostenible.



Indicador 4.1 Cuidadoso de la calidad del aire.

Se pretende verificar si el Gobierno Local cuenta con mecanismos de difusión de la calidad del aire en los puntos identificados como críticos, así como los componentes dañinos.

En este caso, el Observatorio Ciudadano encontró que en la página web de la Secretaría de Ambiente está publicado el Mapa de contaminantes críticos. Sin embargo, es necesario que se haga mayor énfasis en este tema desde la Alcaldía Local, de común acuerdo con la Secretaría Distrital de Ambiente, e incluir a la Secretaría Distrital de Salud dado que este tema es de salud pública y es una de las garantías mínimas que debemos tener los ciudadanos y ciudadanas en cuanto a calidad de vida. De la misma manera, el Observatorio Ciudadano manifiesta que es necesario que el sistema de monitoreo y de difusión se haga con una cobertura más amplia.

Indicador 4.2 Separación, reutilización y reciclaje de residuos sólidos urbanos.

Con este indicador, se pretende verificar si existe un programa de promoción de la separación de residuos, la reutilización y el reciclaje de residuos sólidos urbanos que contenga reporte de resultados.

En esta verificación, el Gobierno Local presentó el Proyecto 1030 “Teusaquillo Recicla II” el cual se enmarca en el Plan de Desarrollo Local. Igualmente se presentó la información publicada en periódicos de circulación Distrital en los cuales se evidencia la divulgación de las acciones al respecto del contenido del indicador, así como también la realización y contratación de 20 cuñas radiales al respecto, y volantes y piezas comunicativas de difusión con información pertinente en relación a lo solicitado. Igualmente se presenta el Informe de gestión de la UAESP con vigencia 2013.

Consideramos que la responsabilidad es compartida entre la ciudadanía y el Gobierno Local: UAESP, Aguas Bogotá, Alcaldía Local, Programa Basura Cero, dado que es importante que se sigan realizando los programas de promoción de residuos sólidos y reciclaje en la fuente, pero así mismo la ciudadanía debe acogerlos y ponerlos en práctica.

Indicador 4.3 Atención de la imagen del entorno del Gobierno Local.

Se busca verificar que el Gobierno Local conozca la normatividad vigente en materia de la imagen del entorno, la ejecución del plan maestro de espacio público y su recuperación.

Como evidencia, el Gobierno presentó la página web de la Alcaldía Local, con el trabajo realizado en cuanto a la recuperación de espacio público apropiado ilegalmente por particulares.

Así mismo, presentó el reporte del sistema “Sí actúa” actualizado a la fecha que incluye las actuaciones administrativas del Gobierno Local específicas para los casos relacionados con la recuperación del espacio público.

El Observatorio Ciudadano recomienda socializar los resultados que se obtengan con respecto al Pacto con los vendedores ambulantes de la Localidad.

Indicador 4.4 Protector de sus Recursos Naturales.

El objetivo de este indicador es verificar que el Gobierno Local tenga un programa para el cuidado, protección y mantenimiento de los recursos naturales, que contenga diagnóstico por UPZ, objetivos, informes de gestión, metas, e informes de resultados.

Para ello, el Observatorio Ciudadano constató las evidencias solicitadas por medio de la presentación del contenido y los avances de los proyectos 1029 y 1033 enmarcados en el Plan de Desarrollo Local, los cuales se enfocan saneamiento ambiental.

Así mismo se presentan los avances de la implementación del programa Vigías del Agua en los ríos Arzobispo y San Francisco con acompañamiento de la Secretaría Distrital de Ambiente.

Indicador 4.5 Sistema de Ordenamiento Territorial eficaz.

Se verifica que el Gobierno Local conozca el Plan de Ordenamiento Territorial. Con respecto a las evidencias presentadas, se constató como marco jurídico el Decreto 364 de 2013, por medio del cual se modifica el POT. Se presentan por parte del Gobierno Local, las Piezas comunicativas referentes al “ABC de las modificaciones” ocurridas en el POT con la expedición de la nueva normatividad, al igual que los puntos polémicos de su abordaje. Igualmente, se presentan las estadísticas de las actividades de discusión y análisis del nuevo POT realizadas por la Alcaldía Local, incluyendo datos de reuniones realizadas como memorias, registro fotográfico y cantidad de asistentes. Finalmente, se presenta el Reporte de análisis producido por la Secretaría de Planeación Distrital en relación a los efectos de la modificación del POT en Teusaquillo.

Indicador 4.6 Responsable del Agua.

Con este indicador se verificó la existencia de un programa documentado para la difusión sobre la cultura del cuidado del agua, objetivos, metas y reporte de resultados. De acuerdo a las evidencias solicitadas, el Gobierno Local presentó el Proyecto “1 filminuto por nuestros ríos”. Igualmente se presentó el guion realizado de las cuñas radiales, el concurso de dibujo realizado por la Alcaldía Local en temas relacionados con el cuidado del agua y la evidencia de su promoción por la página de Facebook de la Alcaldía y su cartelera física.

Así mismo se presentan las piezas comunicativas del Foro Internacional por la recuperación del río urbano, desarrollado por la Alcaldía Local.

Se da a conocer el registro fotográfico de las actividades de limpieza a los ríos Arzobispo y San Francisco con el apoyo de la UAESP, la Secretaría Distrital de Ambiente y el Jardín Botánico.

Por último, se presenta el reporte del sistema “Sí actúa” actualizado a la fecha que incluye las actuaciones administrativas del gobierno local.

Indicador 4.7 Cuidadoso y Responsable del Suelo.

Lo que se pretende verificar es si existe un mecanismo documentado de vigilancia, inspección y sanción que cuente con objetivos y metas; y si el Gobierno Local tiene Informes de gestión y documentos de resultados obtenidos en materia de control de la erosión, conservación, regeneración del suelo y reforestación.

Como evidencia se presentó el Proyecto 1033 "Teusaquillo ambientalmente saludable" dentro de cuyas metas se encuentra sembrar 2.500 árboles. Se presentan además los procedimientos desarrollados desde la Alcaldía frente a quejas remitidas por la ciudadanía por concepto de tala o tratamiento fitosanitario.

Se evidencia la articulación realizada con el Jardín Botánico referente a talas pendientes y programadas en la localidad de Teusaquillo, con la presentación del informe de dicha entidad, y con el Informe del convenio suscrito entre la Alcaldía Local de Chapinero y el Jardín Botánico (001 de 2012) según el cual, en el mes de diciembre de 2013 se realizaron 20.815 actividades al arbolado de la localidad.

Indicador 4.8 Promotor de la Educación Ambiental.

En este indicador se verifica que el Gobierno Local tenga una estrategia de difusión documentada con objetivos y metas sobre la promoción de la educación ambiental, además de que exista un registro de mapas de ruido, operativos de medición de ruido y evidencia de recorridos de desmonte de letreros y vallas.

El Gobierno Local presentó como evidencia la estrategia de difusión mediante la página web del Plan Ambiental Local y el acuerdo local 15 de 2012. En este sentido, también presentó un link desde la web de la Alcaldía Local a la página de la Secretaría Distrital de Ambiente en el cual se evidencia el proyecto de publicidad exterior visual, incluyendo referencia a asuntos sancionatorios.

Se presentan evidencias con respecto a las respuestas a quejas presentadas en este sentido dentro de la Localidad, incluyendo sanciones y conceptos proferidos por la Secretaría Distrital de Ambiente, y se hace énfasis a que estos resultados también se difunden por medio de la cartelera de la Alcaldía Local.

Como parte de la evidencia, el gobierno presenta un documento consolidado de las acciones y operativas en cuanto a control de la publicidad exterior en la localidad, emitido por la Secretaría Distrital de Ambiente, actualizado a diciembre de 2013, así como también un documento consolidado de resultados de cabildos del agua, incluyendo jornadas de limpieza realizadas en la localidad.

Por último, se presentan las actuaciones realizadas por el grupo de control del ruido desarrolladas en la localidad.

Recomendaciones Cuadrante 4. Desarrollo ambiental sustentable.

- Debe fortalecerse el nivel de divulgación, promoción y sensibilización, con respecto a la calidad del aire y los programas de reutilización, separación en la fuente y reciclaje, sobre todo en colegios y centros de educación superior de la Localidad. Para ello, consideramos necesario incluir a la Secretaría Distrital de Educación, como otra entidad que debe contribuir a la implementación de una estrategia pedagógica en torno a la preservación y el cuidado del aire.

- Se considera que los programas sobre la recuperación del espacio público deben fortalecerse al igual que los operativos de control de los estacionamientos irregulares de vehículos.
- El Observatorio Ciudadano recomienda mantener actualizado el resultado de las acciones sobre el cuidado de los Recursos Naturales y la proyección de las mismas, y garantizar su amplia difusión.
- Es necesario que se insista con programas para la recuperación del Río Salitre y del Río Arzobispo, así como los programas de arborización que se vienen realizando. También, es importante que se revise el impacto que estos programas han tenido en la comunidad, para que su misma divulgación genere mayor apropiación de los mismos y educación sobre la protección de los recursos naturales.
- Con el fin de crear mayor conciencia entre los ciudadanos de la Localidad sobre el cuidado del agua, es necesario que el gobierno local involucre y vincule la mayor cantidad de personas alrededor de dichos procesos educativos y de concientización, con resultados directos sobre la incidencia en la contribución a la mitigación del cambio climático y el desperdicio del agua.
- Es necesario que se continúen realizando los programas de arborización así como también que se finalicen los estudios sobre las especies que no son nativas y sobre el daño que estas ocasionan al suelo. De esta manera, es indispensable el cuidado de las especies propias del suelo de la sabana de Bogotá y que se impulsen programas para su siembra y conservación.
- Dado que la Localidad 13 de Teusaquillo es considerada un centro educativo, histórico y cultural de la ciudad, dentro de la estrategia del programa de la promoción de la educación ambiental, es necesario un componente en el que se regule la organización de los cableados de los proveedores de servicios públicos ya que actualmente se realizan de manera desorganizada ocasionando mala imagen al entorno local, el robo permanente de los cables e inseguridad para sus habitantes.
- Se sugiere mayor agilidad en el reparo de escapes que se presentan en la localidad. A su vez, incluir dentro de las acciones del Gobierno Local un programa o estrategia que contribuya a mejorar los hábitos del cuidado del recurso hídrico en la Localidad.
- Debe procurarse dar una mayor divulgación a los mecanismos de quejas y reclamos que le permita a la ciudadanía denunciar irregularidades ambientales, así como también establecer otro tipo de estrategias que permitan el acceso a la información, diferentes a las herramientas tecnológicas.

2.4 Desafíos Locales frente al proceso de Petición/Rendición Pública de Cuentas permanentes/ISO-IWA4:



"Cuando analizamos la relación Estado- sociedad, lo ubicamos en el campo institucional expresado mediante dos relaciones distintas. La primera, la relación entre gobernante y ciudadanos; y la segunda, la relación del gobernante con los funcionarios públicos. La primera ha sido la preocupación de las investigaciones en lo relativo a las instituciones del régimen político y su relación con el control o la rendición de cuentas."¹¹

Para el Observatorio Ciudadano este diálogo entre el Gobierno Local y la comunidad a través de la implementación de la metodología ISO/IWA4, es un avance en el control social y en la confianza que los ciudadanos debemos tener en nuestros representantes. En consecuencia, invitamos al Alcalde y a su equipo de trabajo a continuar con el proceso en el sentido de generar unos compromisos de mejora en la gestión de la localidad, para que en la próxima etapa denominada Mesas de Diálogos Públicos, que esperamos llevar a cabo hacia el mes de junio de 2014, podamos hacer un seguimiento a las recomendaciones hechas en este informe, demostrando que la comunidad puede tener incidencia positiva en la gestión pública local, tal como lo sugiere el concepto de participación ciudadana.

¹¹ Freddy Mariñez Navarro, De las instituciones del régimen a la institucionalización de las redes de Política Pública. Publicado en: <http://observatoriodepolitica.com/avances/wp-content/uploads/2011/06/22.pdf>

El proceso de verificación es un espacio ganado tanto por las autoridades como por la comunidad de la localidad, razón por la cual desde ya consideramos importante enriquecerlo a través del diálogo constante y de un segundo ejercicio de aplicación de la herramienta ISO/IWA4. Por ello queremos enumerar algunas de las acciones que tenemos planeadas:

- ✓ Consolidar el Observatorio Ciudadano de Teusaquillo como un espacio abierto para la participación de nuevos ciudadanos e integrantes de organizaciones civiles o instituciones, interesados en el control social efectivo y en el diálogo con la administración.
- ✓ Buscar el fortalecimiento interno del Observatorio no solo en temas de gestión pública sino de comunicación asertiva y trabajo en grupo.
- ✓ Realizar seguimiento a las recomendaciones realizadas al Gobierno Local. El seguimiento podrá ser enriquecido a través de espacios como foros o mesas de trabajo.
- ✓ Buscar la vinculación o por lo menos la interacción con las Universidades de la localidad, buscando favorecer trabajos y experiencias profesionales con estudiantes y académicos en la construcción de propuestas viables para su aplicación.
- ✓ Adecuar la herramienta de verificación a los requerimientos y problemáticas de la localidad 13 de Teusaquillo.
- ✓ Lograr que la teoría y la práctica sean más consecuentes con la realidad, es decir territorializar las evidencias solicitadas a la realidad de la localidad y a la inversión local.

2.4.1 Desafíos para el Gobierno Local:

- ✓ Ganar la confiabilidad de la ciudadanía con respecto a la presentación de la información que corresponde a las evidencias pactadas con el Observatorio Ciudadano, que deben reflejar la realidad del territorio y de la gestión realizada por el Gobierno Local, para que el IWA sea un instrumento que dé como resultado gobiernos confiables.
- ✓ Que la información entregada sea territorializada por UPZ y con programas que abarquen cada vez más a las diferentes poblaciones que habitan la Localidad, así como a los diferentes sectores y temáticas de su desarrollo.
- ✓ Que las evidencias presentadas vengan de una fuente primaria y no de otras fuentes que no son específicas del Gobierno Local.
- ✓ Todo lo anterior debe reflejarse en unos Planes de mejora reales, efectivos, precisos, específicos y que vayan de acuerdo a las necesidades de la Localidad y a los planteamientos sugeridos por el Observatorio Ciudadano, para que se tenga una real incidencia en los mismos, generando una corresponsabilidad no solamente al colectivo del Observatorio sino en general a toda la ciudadanía.

2.4.2 Desafíos para el Observatorio Ciudadano:

- ✓ Generar procesos pedagógicos de formación ciudadana para los integrantes del Observatorio.
- ✓ Crear redes de comunicación continua y sistemática entre la administración local y el observatorio ciudadano.
- ✓ Consolidar la memoria colectiva del proceso que permita generar roles que se dinamicen y retroalimenten a partir de allí.
- ✓ Mayor presencia de la comunidad durante la verificación.
- ✓ Fortalecer los sub indicadores, donde el Observatorio tenga autonomía para formularlos.
- ✓ Incluir, articular, implementar correctivos efectivos al incumplimiento de los acuerdos.
- ✓ Desarrollo amplio, cualificado y extenso de cada tema desarrollado por cuadrante, en relación con la necesidad real del territorio.
- ✓ Realizar un análisis pormenorizado y cruzar las variables de la herramienta con otros mecanismos implementados de seguimiento a la gestión del gobierno.
- ✓ Presentar experiencias de otras localidades, ciudades o países.

- ✓ Es necesario ajustar la herramienta a la realidad local, pues esta debe permitir el diálogo y consenso entre administración local y la comunidad.
- ✓ Incluir en el Glosario de Términos conceptos como ruido residual, contaminación electromagnética, sistema y Plan de emergencia, entre otras.
- ✓ Es necesario que dentro de la Herramienta de Verificación, se agreguen sub-indicadores específicos para presupuesto y ejecución.
- ✓ Debe generarse un espacio físico plenamente dotado de equipos para el Observatorio Ciudadano con el fin de que tanto gobierno como gobernados tengan los instrumentos necesarios para realizar su función. Sin que esto haga afectar ni perder la autonomía del OC.
- ✓ Darle un formalismo al observatorio teniendo en cuenta que es un riesgo en cuanto a la participación ciudadana.