



---

# **Cartilla para la Participación Ciudadana y el Control Social en el Sector Hábitat Versión 2024**

---



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**Alcaldía de Bogotá**

**Carlos Fernando Galán**  
**Alcalde Mayor del Distrito de Bogotá**

**Secretaría Distrital Del Hábitat**

**Vanessa Velasco Bernal**  
Secretaria Distrital del Hábitat

**Camilo Peñuela**

Subsecretario de Coordinación Operativa

**José Luis Aldana Romero**

Subdirector de Participación y Relaciones con la Comunidad

**Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo)**

**Carlos Felipe Reyes Forero**  
Gerente General Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano

**Claudia Patricia Silva Yepes**

Subgerente de Planeación y Estructuración

**Caja de la Vivienda Popular**

**Juan Carlos Fernández Andrade**  
Director General Caja de la Vivienda Popular (CVP)

**Nataly Márquez Benavides**

Jefa Oficina Asesora de Planeación

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

**Consuelo Ordoñez**  
Directora Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos

**Yuli Marcela Toro Pescagaza**

Jefe Asesora de Planeación

**Empresa de Acueducto y Alcantarillado De Bogotá**

**Natasha Avendaño García**  
Gerente Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB-ESP)

**Katterin Viviana Camargo García**

Directora Gestión Comunitaria

## Colaboradores:

### Secretaría Distrital del Hábitat

**Diego Armando Rodríguez Panqueva**

Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad

**José Franck Machado Moreno**

Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad

### Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo)

**Jorge Andrés Viasus**

Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales

**Rosario García Plata**

Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales

### Caja de la Vivienda Popular

**Diego González Quiroga**

Oficina Asesora de Planeación

### Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP)

**Nancy Liliana Rojas**

Oficina de Participación

### Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB-ESP)

**Carlos Mora**

Dirección de Gestión Comunitaria

**Manuel Alfonso Rincón Ramírez**

Jefe de Oficina Asesora de Comunicaciones

**Corrección de estilo**

Natalia Uribe Abisambra

**Diseño y diagramación**

Jimena D'Achiardi Castro - Lizbeth Rodríguez Agudelo

**2025**



## Tabla de contenido

|            |                                                                     |    |
|------------|---------------------------------------------------------------------|----|
| 1.         | <b>Introducción</b>                                                 | 3  |
| 2.         | <b>¿Qué es el Sector Hábitat?</b>                                   | 5  |
| 3.         | <b>Secretaría Distrital del Hábitat -SDHT</b>                       | 7  |
| 3.1.       | <b>Marco estratégico SDHT</b>                                       | 7  |
| 3.2.       | <b>Objetivos estratégicos SDHT</b>                                  | 7  |
| 3.3.       | <b>Estructura organizacional SDHT</b>                               | 8  |
| 3.4.       | <b>Estrategias de Participación Ciudadana SDHT</b>                  | 8  |
| 3.4.1.     | <b>Principales programas y estrategias SDHT</b>                     | 9  |
| 3.4.1.1.   | <b>Revitaliza tu Barrio</b>                                         | 9  |
| 3.4.1.2.   | <b>Programas de capacitación</b>                                    | 9  |
| 3.4.1.3.   | <b>Programas de subsidio para adquirir vivienda</b>                 | 9  |
| 3.4.1.3.1. | <b>Ahorro para mi Casa</b>                                          | 9  |
| 3.4.1.3.2. | <b>Oferta Preferente</b>                                            | 9  |
| 3.4.1.3.3. | <b>Reactiva tu Compra</b>                                           | 10 |
| 3.4.1.3.4. | <b>Reduce tu Cuota</b>                                              | 10 |
| 3.4.1.4.   | <b>Programas de subsidio para mejoramiento de vivienda</b>          | 10 |
| 3.4.1.4.1. | <b>Mejora tu Casa</b>                                               | 10 |
| 3.4.1.5.   | <b>Territorios Mágicos</b>                                          | 10 |
| 3.4.1.6.   | <b>Innovación Social del Hábitat</b>                                | 10 |
| 3.4.1.7.   | <b>Escuela del Hábitat</b>                                          | 10 |
| 3.4.1.8.   | <b>Fortalecimiento al Control Social de Servicios Públicos</b>      | 11 |
| 3.4.1.9.   | <b>Menú Participa</b>                                               | 11 |
| 3.4.1.10.  | <b>Ruta de la Participación</b>                                     | 11 |
| 3.4.1.11.  | <b>Matrícula de arrendador</b>                                      | 11 |
| 3.4.1.12.  | <b>Enajenadores</b>                                                 | 11 |
| 3.4.1.13.  | <b>3.4.1.4 Ventanilla Única de la Construcción (VUC)</b>            | 11 |
| 3.5.       | <b>Control Social SDHT</b>                                          | 12 |
| 3.6.       | <b>Canales de atención SDHT</b>                                     | 13 |
| 4.         | <b>Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo)</b> | 14 |



|      |                                                                               |           |
|------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.1. | Marco Estratégico RenoBo.....                                                 | 14        |
| 4.2. | Modelo de operación estratégico RenoBo .....                                  | 14        |
| 4.3. | Estructura organizacional RenoBo .....                                        | 15        |
| 4.4. | Estrategias de participación ciudadana RenoBo .....                           | 16        |
| 4.5. | Control social RenoBo .....                                                   | 18        |
| 4.6. | Canales de atención al ciudadano RenoBo .....                                 | 20        |
| 5.   | <i>Caja de la Vivienda Popular (CVP) .....</i>                                | <i>21</i> |
| 5.1. | Marco estratégico CVP.....                                                    | 21        |
| 5.2. | Objetivos estratégicos CVP .....                                              | 22        |
| 4.4  | Estructura organizacional CVP.....                                            | 23        |
| 5.3. | Estrategias de participación ciudadana CVP .....                              | 23        |
| 5.4. | Control social CVP .....                                                      | 25        |
| 5.5. | Canales de atención al ciudadano CVP.....                                     | 26        |
| 6.   | <i>Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP).....</i>      | <i>27</i> |
| 6.1. | Marco estratégico UAESP.....                                                  | 27        |
| 6.2. | Objetivos estratégicos UAESP .....                                            | 28        |
| 6.3. | Estructura organizacional UAESP .....                                         | 29        |
| 6.4. | Estrategias de participación ciudadana y control social UAESP .....           | 29        |
| 6.5. | Control social UAESP .....                                                    | 32        |
| 6.6. | Canales de atención al ciudadano UAESP.....                                   | 33        |
| 7.   | <i>Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP (EAAB-ESP) .....</i> | <i>34</i> |
| 7.1. | Marco estratégico EAAB-ESP .....                                              | 35        |
| 7.2. | Objetivos estratégicos EAAB-ESP .....                                         | 35        |
| 7.3. | Estructura organizacional EAAB-ESP .....                                      | 35        |
| 7.4. | Estrategias de participación ciudadana EAAB-ESP .....                         | 37        |
| 7.5. | Control social EAAB-ESP .....                                                 | 38        |
| 7.6. | Canales de atención al ciudadano EAAB-ESP .....                               | 41        |



## 1. Introducción

La participación ciudadana es clave para construir una Bogotá más justa, segura y sostenible, por lo cual se define esta cartilla, que se enmarca en el Plan Distrital de Desarrollo 2024-2027 "Bogotá Camina Segura" y tiene como objetivo fortalecer el diálogo entre la ciudadanía y las instituciones, promoviendo una gestión participativa para atender y enfrentar los desafíos del hábitat en nuestra ciudad.

El Plan de Desarrollo se enfoca en mejorar la calidad de vida de las personas, garantizando mayor seguridad, inclusión y acceso equitativo a los bienes y servicios públicos. En este contexto, el Sector Hábitat juega un papel fundamental, articulando políticas, programas y proyectos que buscan:

- Garantizar el acceso a una vivienda digna.
- Gestionar el territorio de forma sostenible.
- Revitalizar las zonas urbanas y rurales.

## Desafíos del Sector Hábitat para la participación ciudadana:

Así también se han identificado los siguientes desafíos en la gestión del Sector Hábitat, respecto al relacionamiento con la ciudadanía:

Tabla 1. Desafíos sector Hábitat



Fuente: Elaboración SPRC - SDHT

Esta cartilla, elaborada por el Sector Hábitat, pretende brindar información clara y útil sobre las entidades que lo conforman y sus respectivas acciones y alcances, fortaleciendo el conocimiento y la participación de la ciudadanía.

A través de esta herramienta, invitamos a las y los habitantes de Bogotá a ser protagonistas en la transformación de su ciudad, siendo partícipes de la construcción de un hábitat que refleje las aspiraciones y necesidades de la comunidad. Al alinearse con el Plan Distrital de Desarrollo, esta cartilla fomenta la colaboración y la corresponsabilidad como la base para enfrentar los retos actuales y construir un futuro más sostenible, equitativo e inclusivo.



## 2. ¿Qué es el Sector Hábitat?

El Sector Hábitat es un grupo de entidades públicas del Distrito Capital que trabajan de manera articulada para garantizar el acceso equitativo a soluciones de vivienda, servicios públicos y la gestión sostenible del territorio, tanto urbano como rural. El Sector Hábitat está liderado por la Secretaría Distrital del Hábitat,



teniendo como propósito principal mejorar la calidad de vida de las comunidades de Bogotá mediante políticas, programas y proyectos que fomenten un desarrollo integral, inclusivo y sostenible.

El Sector Hábitat se encarga de gestionar áreas clave como la vivienda, la renovación urbana, la prestación de servicios públicos y la administración del espacio público, esto enmarcado en el fortalecimiento de la participación ciudadana como un pilar fundamental para construir un hábitat más justo, seguro, resiliente y alineado con las necesidades y aspiraciones de la ciudadanía.

A continuación, se indican las entidades que conforman el Sector Hábitat:

Ilustración 1 Estructura del Sector Hábitat



Estas entidades trabajan de manera coordinada para abordar los desafíos del hábitat desde una perspectiva integral, fomentando la participación ciudadana y el desarrollo sostenible en el Distrito Capital. A continuación, se indican los procesos a cargo de cada entidad:

Tabla 2. Entidades que conforman el Sector Hábitat del Distrito

|                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Secretaría Distrital del Hábitat</b></p>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lidera la Política de Gestión Integral del Hábitat.</li> <li>• Coordina políticas y acciones para la prestación eficiente de servicios públicos domiciliarios.</li> <li>• Promueve y gestiona proyectos de renovación urbana y revitalización.</li> <li>• Lidera la gestión del suelo y la generación de vivienda digna a través de políticas y proyectos que garantizan un desarrollo urbano sostenible y equitativo.</li> <li>• Inspecciona, controla y vigila la enajenación y arriendo de viviendas.</li> </ul> |
|  <p><b>Caja de la Vivienda Popular</b></p>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoramiento de vivienda: ejecuta programas de mejoramiento de vivienda y barrios.</li> <li>• Reasentamientos: gestiona el reasentamiento de comunidades ubicadas en zonas de alto riesgo no mitigable.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|  <p><b>Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP)</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisa y coordina la prestación de servicios públicos esenciales como aseo, alumbrado público y servicios funerarios.</li> <li>• Promueve la sostenibilidad ambiental en la gestión de residuos sólidos.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|  <p><b>Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo)</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renovación urbana: implementa proyectos de renovación y revitalización urbana, contribuyendo al desarrollo ordenado y sostenible de la ciudad.</li> <li>• Espacio público: promueve la recuperación y el uso eficiente del espacio público.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                              |
|  <p><b>Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAB-ESP)</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administra y opera la infraestructura de acueducto, garantizando el acceso al agua potable.</li> <li>• Gestiona el sistema de alcantarillado y el manejo sostenible de recursos hídricos.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|  <p><b>Empresa de Energía de Bogotá S.A. (EEB-ESP)</b></p>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestiona la transmisión y distribución de energía eléctrica en la ciudad.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|  <p><b>Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. (ETB-ESP)</b></p>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporciona servicios de telecomunicaciones esenciales para el desarrollo urbano.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

Fuente: Elaboración SPRC - SDHT

Aquí se brinda información respecto al eje funcional como las estrategias y accionar con relación al fortalecer la participación ciudadana:

### 3. Secretaría Distrital del Hábitat -SDHT



La Secretaría Distrital del Hábitat (SDHT) fue creada mediante el Acuerdo 257 del 30 de noviembre de 2006 e inició su operación a partir del 1 de enero de 2007, siendo la entidad rectora del Sector Hábitat, cuyo objeto es "formular las políticas de gestión del territorio urbano y rural en orden para aumentar la productividad del suelo urbano, garantizar el desarrollo integral de los asentamientos y de las operaciones y actuaciones urbanas integrales, facilitar el acceso de la

población a una vivienda digna y articular los objetivos sociales económicos de ordenamiento territorial y de protección ambiental".

#### 3.1. Marco estratégico SDHT

La misión y visión de la Secretaría Distrital del Hábitat, se enmarca así:

Tabla 3. Misión y visión de la SDHT

|                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Misión</b> | <p>Somos la entidad cabeza del Sector Hábitat encargada de liderar la formulación e implementación de políticas de gestión del territorio urbano y rural, con un enfoque de mejoramiento integral; para promover la vivienda digna, y facilitar el acceso a espacios y servicios públicos en el Distrito Capital.</p> |
| <br><b>Visión</b> | <p>Al 2028 contaremos con mejores condiciones habitacionales, entornos revitalizados y servicios públicos más eficientes, gracias a una gestión colaborativa y efectiva, bajo el enfoque de sostenibilidad y participación ciudadana; Incrementando así la confianza y el orgullo de vivir en Bogotá.</p>             |

Fuente: Elaboración SPRC - SDHT

#### 3.2. Objetivos estratégicos SDHT

La entidad cuenta con los siguientes cuatro objetivos estratégicos:

Tabla 4. Objetivos estratégicos SDHT

| Eje estratégico                                  | Objetivos estratégicos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Espacios recuperados y entornos revitalizados    | Contribuir a una Bogotá en la que sus habitantes puedan desplazarse con tranquilidad, en los ámbitos urbano y rural, disfrutando de espacios recuperados y revitalizados, mediante la prevención y control de la expansión de vivienda ilegal o informal en áreas protegidas, garantizando condiciones de calidad para el desarrollo de viviendas para una ciudad segura y libre de actos delictivos o violentos. |
| Acceso y mejores condiciones de vivienda         | Avanzar en el acceso a soluciones habitacionales y mejoramiento de vivienda rural y urbana para familias en condiciones de vulnerabilidad, buscando una ciudad más justa para todas y todos sus habitantes.                                                                                                                                                                                                       |
| Servicios públicos eficientes y sostenibles.     | Contribuir a un ambiente sano y resiliente ante el cambio climático; con una biodiversidad próspera y ecosistemas saludables. Una ciudad donde todos tengamos derecho a servicios públicos de calidad y sostenibles.                                                                                                                                                                                              |
| Secretaría fortalecida y cercana a la ciudadanía | Fortalecer una Secretaría que atienda las necesidades, garantice los derechos de las personas y brinde un servicio amable, ágil y oportuno, con un gasto eficiente. Una Secretaría en la que la ciudadanía crea y confíe.                                                                                                                                                                                         |

Fuente: Elaboración SPRC – SDHT

### 3.3. Estructura organizacional SDHT

De acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 457 de 2021, y para el desarrollo de sus objetivos, la Secretaría Distrital del Hábitat tiene la siguiente estructura organizacional:

Ilustración 2 Estructura Organizacional Secretaría Distrital del Hábitat



Fuente: página WEB SPRC – SDHT

### 3.4. Estrategias de Participación Ciudadana SDHT

En el marco del Plan Distrital de Desarrollo 2024-2027, la Secretaría Distrital del Hábitat, trabaja bajo programas y estrategias que buscan fomentar la



participación ciudadana, revitalizar los espacios públicos y fortalecer la resiliencia territorial; estas se desarrollan mediante gobernanza colaborativa e iniciativas de gestión social innovadora:

### **3.4.1. Principales programas y estrategias SDHT**

A continuación, se indican los principales programas y estrategias:

#### **3.4.1.1. Revitaliza tu Barrio**

Transformamos áreas urbanas con mejoras ambientales, de infraestructura y seguridad. Asimismo, promovemos soluciones de vivienda y acciones para mitigar el cambio climático en la ciudad.

#### **3.4.1.2. Programas de capacitación**

Tiene como objetivo empoderar a las familias bogotanas para que puedan acceder a vivienda propia. A través de capacitaciones gratuitas, en modalidad presencial y virtual, los participantes adquieren conocimientos en cuatro temas clave: educación financiera básica, bancarización, mejora del historial crediticio y proceso de adquisición de vivienda.

#### **3.4.1.3. Programas de subsidio para adquirir vivienda**

##### **3.4.1.3.1. Ahorro para mi Casa**

Es un aporte distrital en dinero que se entrega a hogares beneficiarios, por una única vez, destinado a cubrir, parcial o totalmente, el canon de arrendamiento mensual de una unidad de vivienda. Esto, condicionado a que el hogar beneficiario ahorre un monto mensual, con el propósito de incentivar hábitos financieros saludables, que les permitan mejorar sus condiciones socioeconómicas para la adquisición de una vivienda en Bogotá.

##### **3.4.1.3.2. Oferta Preferente**

La Secretaría Distrital del Hábitat de Bogotá separa unidades de vivienda VIP (hasta noventa SMMLV) y VIS (hasta ciento cincuenta SMMLV) en la capital y asigna un subsidio a hogares de menores ingresos, hasta cuatro SMMLV para facilitar su adquisición de una de las viviendas separadas.

#### **3.4.1.3.3. Reactiva tu Compra**

Está diseñado para beneficiar a familias de bajos ingresos que enfrentan dificultades para completar el cierre financiero de viviendas próximas a escriturarse y entregarse. A través de este programa, se otorga un subsidio de doce SMMLV en 2025.

#### **3.4.1.3.4. Reduce tu Cuota**

Busca facilitar el pago de la cuota de crédito hipotecario o *leasing* habitacional a las familias que hayan adquirido vivienda de interés social (VIS) o de interés prioritario (VIP) en Bogotá.

#### **3.4.1.4. Programas de subsidio para mejoramiento de vivienda**

##### **3.4.1.4.1. Mejora tu Casa**

Consiste en la realización de obras que mejoran las condiciones básicas en las viviendas de los hogares más vulnerables de la ciudad, con el subsidio familiar de mejoramiento de vivienda.

##### **3.4.1.5. Territorios Mágicos**

Fomentamos que las comunidades se apropien de los espacios públicos, tanto urbanos como rurales mediante intervenciones bajo modalidades de *placemaking* y urbanismo táctico, con enfoque en crear entornos seguros, inclusivos y de participación de comunidades en sus fases de planeación y ejecución.

##### **3.4.1.6. Innovación Social del Hábitat**

Generamos procesos de convocatoria mediante los cuales las organizaciones sociales pueden presentar iniciativas y/o proyectos que respondan a problemáticas de sus territorios con alcance en áreas urbanas como rurales.

##### **3.4.1.7. Escuela del Hábitat**

Ofrecemos una plataforma de formación virtual en temas de hábitat, en la cual la ciudadanía puede acceder a cursos, talleres y lecciones que los capacitan y brindar claridades para participar activamente en la construcción de la ciudad.

#### **3.4.1.8. Fortalecimiento al Control Social de Servicios Públicos**

Brindamos apoyo a los Comités de Desarrollo y Control Social, para fortalecer la gestión y seguimiento respecto a los servicios públicos en sus comunidades.

#### **3.4.1.9. Menú Participa**

Disponemos de una sección en el sitio web de la entidad que ofrece información respecto a la participación ciudadana, convocatorias y ofertas.

#### **3.4.1.10. Ruta de la Participación**

Contamos con la Ruta de la Participación, que es una guía diseñada para que la ciudadanía conozca los servicios, trámites y proyectos de la Secretaría Distrital del Hábitat, a la cual se puede acceder mediante el siguiente enlace: [Consulta la Ruta de Participación aquí.](#)

#### **3.4.1.11. Matrícula de arrendador**

Es un Permiso que habilita a los ciudadanos para ejercer las actividades de arrendamiento o administración entre arrendador y arrendatario, sobre cinco o más inmuebles que estén destinados a vivienda urbana.

#### **3.4.1.12. Enajenadores**

Si es enajenador de cinco o más inmuebles destinados a vivienda en Bogotá, tendrá que obtener el registro para realizar actividades de anuncio, promoción y enajenación de inmuebles.

#### **3.4.1.13. 3.4.1.4 Ventanilla Única de la Construcción (VUC)**

Es una plataforma virtual integrada que permite gestionar en un solo sitio web los trámites administrativos relacionados con la cadena de urbanismo y construcción en Bogotá D.C. Su objetivo es facilitar al usuario la interacción con una o varias entidades responsables de estos procesos, brindando una solución centralizada, ágil y eficiente para la solicitud, seguimiento y obtención de permisos, licencias y demás requisitos del sector de la construcción. Se puede acceder en el siguiente enlace: <https://vucapp.habitatbogota.gov.co>

### 3.5. Control Social SDHT

La Secretaría Distrital del Hábitat, en atención a sus funciones, promueve el control social como derecho y deber de los ciudadanos, que consiste en la participación ciudadana de manera individual o a través de organizaciones, redes sociales e instituciones, para ejercer o hacer parte de la vigilancia de la gestión pública y sus resultados. Tendiendo como objetivo el seguimiento y evaluación de las políticas públicas y a la gestión desarrollada por las entidades públicas y por los particulares que ejerzan funciones públicas (Ley 1757, 2015, art. 60 y 61).

En este sentido, contamos con tres niveles que responden a estas orientaciones:

#### 3 Vocales de control

La Subdirección de Servicios Públicos de la SDHT realiza la coordinación y acompañamiento a los ciudadanos que ejercen la veeduría entorno a la prestación de los servicios públicos y que a su vez representan a conjuntos y organizaciones de usuarios, por lo cual reciben la denominación de vocales de control, y tienen como función el velar por que las empresas prestadoras cumplan con sus obligaciones.

#### 4 Veedurías ciudadanas desde la ejecución de intervenciones

Como mecanismo para fomentar el control social al interior de las acciones desarrolladas por las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital del Hábitat que realizan intervenciones urbanísticas, se generan grupos de veeduría ciudadana; que hacen veeduría durante la ejecución de intervenciones en los territorios, ya sea por entidades públicas o privados que ejercen funciones públicas.

- Fortalecimiento a las veedurías

Una vez consolidados los procesos de intervención por parte de las entidades, las y los ciudadanos organizados entorno a la veeduría pueden

acceder a actividades de fortalecimiento y desarrollo de habilidades promovido por la entidad a través de la articulación con la Veeduría Distrital.

### 3.6. Canales de atención SDHT

Como herramienta de participación y consulta por parte de la ciudadanía, se cuenta con los siguientes canales de atención:

Tabla 5. Canales atención SDHT

| Canal          | Mecanismo                                           | Ubicación/enlace                                                                                                                                          | Horario de atención                                                |
|----------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Presencial     | Ventanilla de atención al ciudadano                 | Carrera 13 52-13 Chapinero                                                                                                                                | Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.                           |
|                | Radicación de Correspondencia                       |                                                                                                                                                           |                                                                    |
|                | Red CADE                                            | SUPERCADÉ:<br>• SUBA<br>• 20 JULIO<br>• AMERICAS<br>• BOSA<br>• MANITAS<br>• TEUSAQUILLO<br>• ENGATIVA<br>• YOMASA                                        | Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m. |
|                | Centros de encuentro – Consejería para las víctimas | CENTROS DE ENCUENTRO:<br>✓ CHAPINERO<br>✓ RAFAEL URIBE URIBE<br>✓ BOSA<br>✓ PATIO BONITO                                                                  | Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m. |
| Telefónico     | Conmutador                                          | +57 (1) 358 16 00 Ext. 3008<br>Línea 195, opción 6                                                                                                        | Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m. |
| Digital        | Correo Atención al ciudadano                        | <a href="mailto:ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co">ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co</a>                                    | No aplica                                                          |
|                | SDQS – Bogotá Te Escucha                            | <a href="mailto:notificacionesjudiciales@habitatbogota.gov.co">notificacionesjudiciales@habitatbogota.gov.co</a>                                          |                                                                    |
|                | Correo Defensor del ciudadano                       | <a href="mailto:defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co">defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co</a>                                                  |                                                                    |
|                | Página web                                          | <a href="https://www.habitatbogota.gov.co/">https://www.habitatbogota.gov.co/</a>                                                                         |                                                                    |
|                | Agendamiento de citas                               | <a href="#">Agenda tu cita aquí.</a>                                                                                                                      |                                                                    |
| Redes Sociales | X                                                   | <a href="https://x.com/habitatbogota">https://x.com/habitatbogota</a>                                                                                     | No aplica                                                          |
|                | Instagram                                           | <a href="https://www.instagram.com/habitatbogota/?hl=es">https://www.instagram.com/habitatbogota/?hl=es</a>                                               |                                                                    |
|                | Facebook                                            | <a href="https://www.facebook.com/HabitatBogota">https://www.facebook.com/HabitatBogota</a>                                                               |                                                                    |
|                | LinkedIn                                            | <a href="https://co.linkedin.com/company/secretaria-distrital-del-h%C3%A1bitat">https://co.linkedin.com/company/secretaria-distrital-del-h%C3%A1bitat</a> |                                                                    |

Fuente: Elaboración SPRC - SDHT



## 4. Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo)

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C. (RenoBo) es una empresa industrial y comercial del Distrito Capital, regulada bajo el régimen de Empresas Industriales y Comerciales del Estado. Fue creada mediante el Acuerdo 643 de 2016 y está vinculada a la Secretaría Distrital del Hábitat, según lo establecido en el Acuerdo 257 de 2006.



El marco estratégico de RenoBo para los próximos cuatro años se basa en un propósito superior, enmarcando así su misión y la visión de hacia dónde se dirige.

### 4.1. Marco Estratégico RenoBo

**Propósito superior:** agregamos valor a la ciudad a través de intervenciones urbanas que mejoran la calidad de vida.

Tabla 6. Misión y visión de RenoBo

|                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Misión</b> | Somos el operador de proyectos de revitalización urbana en Bogotá. Identificamos, promovemos, gestionamos y ejecutamos proyectos integrales para el desarrollo sostenible de las ciudades.                               |
| <br><b>Visión</b> | En 2028, RenoBo será líder en la revitalización urbana, gestionando proyectos integrales que promuevan el equilibrio territorial, el desarrollo económico y social, y la protección del patrimonio ambiental y cultural. |

Fuente: RenoBo

### 4.2. Modelo de operación estratégico RenoBo

La entidad cuenta con los siguientes doce objetivos estratégicos:

Tabla 7 Objetivos estratégicos RENOBO

| Pilar estratégico               | Objetivos estratégicos                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Retorno social y sostenibilidad | <b>Habilitación de suelo y financiación del desarrollo urbano</b><br>Habilitar de forma estratégica el suelo y utilizar instrumentos de financiación del desarrollo urbano para impulsar proyectos que promuevan un desarrollo equilibrado en Bogotá.                                                                     |
|                                 | <b>Promoción de vivienda</b><br>Promover soluciones habitacionales asequibles y de calidad, con el objetivo de dinamizar el mercado formal de vivienda en la ciudad.                                                                                                                                                      |
|                                 | <b>Generación de soportes urbanos</b><br>Impulsar la revitalización urbana mediante la gestión efectiva de proyectos de equipamientos urbanos.                                                                                                                                                                            |
| Crecimiento financiero          | <b>Gestión de suelo</b><br>Estructurar el modelo de gestión de suelo para proyectos inmobiliarios y proyectos VIS-VIP.                                                                                                                                                                                                    |
|                                 | <b>Gestión inmobiliaria</b><br>Estructurar el modelo de gestión inmobiliaria.                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                 | <b>Portafolio de servicios</b><br>Reorientar el portafolio de servicios de empresa.                                                                                                                                                                                                                                       |
| Excelencia operacional          | <b>Talento humano</b><br>Gestionar un talento humano idóneo, que contribuya de manera íntegra en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa, promoviendo a su vez el bienestar y calidad de vida de las personas.                                                                                        |
|                                 | <b>Tecnología</b><br>Aumentar la eficiencia operativa, la disponibilidad, la confidencialidad y la integridad de la información, actualizando la infraestructura tecnológica de la Empresa, implementando un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGI) y desarrollando planes de recuperación de desastres. |
|                                 | <b>Procesos</b><br>Optimizar la planeación y gestión institucional orientada a resultados.                                                                                                                                                                                                                                |
|                                 | <b>Relacionamiento</b><br>Priorizar la participación de actores y grupos de interés, que permitan incrementar la identificación de negocios y el apalancamiento de recursos para la formulación y estructuración de proyectos.                                                                                            |
|                                 | <b>Comunicación de impacto</b><br>Facilitar, desde la comunicación, la visibilización y el reconocimiento del Plan Estratégico Revitalización de Bogotá en la opinión pública.                                                                                                                                            |
|                                 | <b>Transformación cultural organizacional y ciudadana</b><br>Promover una transformación cultural dentro del equipo RenoBo y en la ciudad, para la realización de las apuestas estratégicas contenidas en el Plan Estratégico Revitalización de Bogotá.                                                                   |

Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá – RenoBo.

### 4.3. Estructura organizacional RenoBo

Según el Acuerdo 59 de 2023. Por el cual se modifica la estructura organizacional de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C. y se dictan otras disposiciones, la siguiente es la estructura organizacional de la empresa:

Ilustración 3 Estructura Organizacional RenoBo



Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá – RenoBo.

#### 4.4. Estrategias de participación ciudadana RenoBo

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, RenoBo plantea la implementación de una variedad de mecanismos de participación ciudadana, educación y comunicación, para involucrar a las comunidades ubicadas en los territorios de intervención, con el objetivo de atender sus necesidades, superar las barreras de acceso a la información y empoderar a los ciudadanos en la configuración de su entorno urbano.

Estos mecanismos tienen como objetivo, no solo transmitir información relevante, sino también promover un diálogo crítico y constructivo entre la comunidad y los planificadores urbanos. La implementación de estas estrategias estimula un compromiso activo y una comprensión más profunda de las intervenciones propuestas, fomentando así un sentido de pertenencia y compromiso cívico en el contexto urbano local.

#### ¿Qué son las actuaciones estratégicas?

- Son zonas específicas del territorio urbano de Bogotá que, por su relevancia económica, social, cultural, industrial, inmobiliaria y su potencial de desarrollo, necesitan ser planificadas y reguladas para garantizar un funcionamiento adecuado a mediano y largo plazo.
- Estas actuaciones se definen como un instrumento de planeación de segundo nivel, reguladas por el Decreto 555 de 2021 (Plan de Ordenamiento Territorial - POT), en los artículos 478 al 484. Su objetivo es implementar el Modelo de Ocupación Territorial mediante una reconfiguración de la estructura urbana, normativas de edificabilidad y la definición de cargas para el desarrollo sostenible.
- En estas áreas urbanas convergen proyectos de inversión público-privados enfocados en la transformación del territorio.

### ¿Qué buscan las actuaciones estratégicas?

- **Reverdecer la ciudad:** ampliar y proteger la estructura ecológica principal.
- **Mejorar la movilidad:** impulsar un sistema de transporte verde, multimodal y regional.
- **Proteger el patrimonio:** salvaguardar el patrimonio cultural, ambiental, material e inmaterial.
- **Generar bienestar:** promover más vivienda, empleo, acceso a educación, salud, cultura y deporte.
- **Acercar la ciudad:** consolidar un modelo de proximidad basado en el concepto de la ciudad de treinta minutos.

La estrategia de participación ciudadana para las actuaciones estratégicas tiene como objetivo fomentar una interacción entre la ciudadanía y RenoBo en su rol de operador urbano.

### La estrategia en territorio

- Inicia con acciones de sensibilización y pedagogía, orientadas a proporcionar insumos claros sobre los objetivos y alcances del instrumento, garantizando una participación informada.

- Posteriormente, se desarrollan espacios de consulta, diálogo y urbanismo colaborativo con actores clave, utilizando herramientas metodológicas como talleres participativos, recorridos territoriales y encuestas. Estos escenarios permiten recopilar aportes que reflejan las visiones y necesidades de la ciudadanía, que serán factores por considerar en el planteamiento del modelo urbano y socioeconómico.
- La etapa de retroalimentación evidencia la incidencia de las propuestas en el instrumento y el fortalecimiento de transparencia. Finalmente, se fortalecen las relaciones con los grupos de valor mediante comunicación activa y acciones sostenidas en la fase de ejecución en el territorio, consolidando un proceso de participación en la gobernanza para la ejecución de la actuación estratégica.

#### 4.5. Control social RenoBo

RenoBo entiende el control social, no solo como un proceso de vigilancia, sino como una estrategia de gobernanza que fortalece la relación entre la administración pública y la ciudadanía. En este sentido, se sustenta en los principios de participación, transparencia, corresponsabilidad y acceso a la información, promoviendo una interacción permanente con los diferentes actores sociales.

En concordancia con lo establecido en la Ley 1757 de 2015, RenoBo implementa estrategias como las siguientes, para facilitar la participación activa de la ciudadanía en la supervisión de la gestión pública:

- **Canales de participación y supervisión:** RenoBo dispone de múltiples plataformas digitales y espacios presenciales para recibir observaciones, propuestas y denuncias sobre la gestión institucional. Estas incluyen mesas de trabajo, audiencias públicas, buzones de sugerencias y foros comunitarios.
- **Mecanismos de atención al ciudadano:** se han establecido sistemas de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) accesibles a la

ciudadanía para fortalecer la rendición de cuentas y la mejora continua de los procesos internos.

- **Acceso a la información pública:** se promueve la transparencia mediante la publicación de informes de gestión, presupuestos, evaluaciones de impacto y bases de datos abiertas que permiten a los ciudadanos conocer en detalle el destino de los recursos y el avance de los proyectos.
- **Fortalecimiento de veedurías y redes ciudadanas:** se impulsa la conformación y capacitación de veedurías ciudadanas, organizaciones comunitarias y redes de participación que permitan el seguimiento de programas y políticas públicas en los territorios.
- **Articulación con el Sistema de Participación Territorial:** en cumplimiento del **Decreto 599 de 2023:** RenoBo integra su trabajo dentro de un esquema que garantiza la generación de capacidades en la ciudadanía, la circulación de información y la rendición de cuentas como pilares fundamentales de la reorganización territorial.
- **Procesos de formación y empoderamiento comunitario:** se desarrollan estrategias pedagógicas para que la ciudadanía cuente con herramientas de auditoría social y control ciudadano sobre las decisiones de la administración pública.

El control social no solo garantiza que las instituciones públicas operen con transparencia y eficiencia, sino que también fomenta una cultura de participación ciudadana activa, en la que la comunidad se convierte en aliada en la construcción de políticas más efectivas y alineadas con sus necesidades. Al consolidar este mecanismo, RenoBo contribuye a la generación de confianza entre el Estado y la sociedad, fortalece la democracia participativa y mejora la calidad de la gestión pública en los territorios.

Con este enfoque, RenoBo ratifica su compromiso con un modelo de gobernanza abierto, participativo y basado en la corresponsabilidad ciudadana, asegurando que el control social sea una herramienta efectiva para la construcción de comunidades más equitativas y sostenibles.



#### 4.6. Canales de atención al ciudadano RenoBo

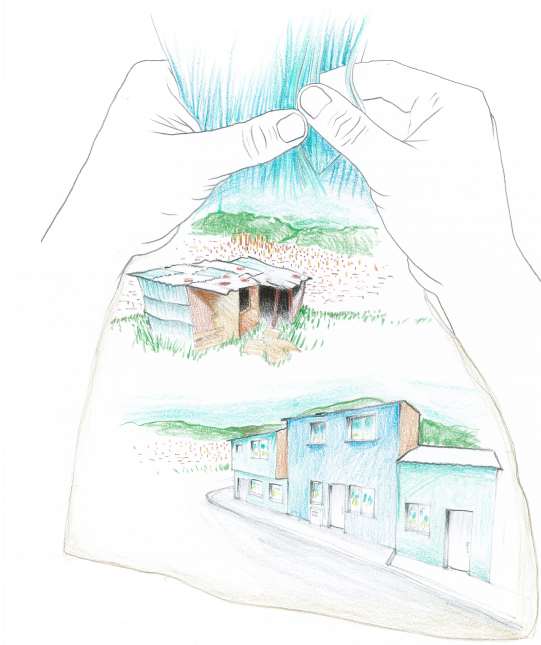
Los canales de atención al ciudadano de RenoBo son los siguientes:

*Tabla 8 Canales de Atención al Ciudadano RenoBo*

| Canal                | Mecanismo                           | Ubicación                                                                                                     | Horario de atención                                                |
|----------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Presencial           | Ventanilla de atención al ciudadano | Carrera 10 No. 17-18<br>Bogotá, Colombia.                                                                     | Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m. |
|                      | Radicación de correspondencia       |                                                                                                               |                                                                    |
| Telefónico           | Conmutador                          | (+57) (+60 1) 359 94 94 – Extensión: 500                                                                      | Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m. |
| Buzón de sugerencias |                                     | Autopista Norte No. 97-70 – Piso 3                                                                            |                                                                    |
| Digital              | Correo atención al ciudadano        | <a href="mailto:atencionalciudadano@renobo.com.co">atencionalciudadano@renobo.com.co</a>                      | No aplica                                                          |
|                      | SDQS – Bogotá Te Escucha            | <a href="http://www.bogota.gov.co/sdqs">www.bogota.gov.co/sdqs</a>                                            |                                                                    |
|                      | Correo defensor del ciudadano       | <a href="mailto:defensordelciudadano@renobo.com.c">defensordelciudadano@renobo.com.c</a>                      |                                                                    |
|                      | Página web                          | <a href="http://www.renobo.com.co">www.renobo.com.co</a>                                                      |                                                                    |
| Redes Sociales       | X                                   | <a href="https://twitter.com/renobo_bogota">https://twitter.com/renobo_bogota</a>                             |                                                                    |
|                      | Instagram                           | <a href="https://www.instagram.com/renobo_bogota">https://www.instagram.com/renobo_bogota</a>                 |                                                                    |
|                      | Facebook                            | <a href="https://www.facebook.com/renobo_bogota">https://www.facebook.com/renobo_bogota</a>                   |                                                                    |
|                      | LinkedIn                            | <a href="https://www.linkedin.com/company/renobo-bogota/">https://www.linkedin.com/company/renobo-bogota/</a> |                                                                    |

Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá – RenoBo.

## 5. Caja de la Vivienda Popular (CVP)



La CVP es la entidad del Distrito Capital que orientada por un alto compromiso social, con el propósito de elevar la calidad de vida de las comunidades más vulnerables y la construcción de una mejor ciudad integrada a la región; contribuye al desarrollo de la política del Hábitat, a través del mejoramiento de barrios, reasentamiento de hogares, titulación de predios y mejoramiento de vivienda, esto mediante el fortalecimiento de la participación ciudadana y con la

gestión de un talento humano efectivo.

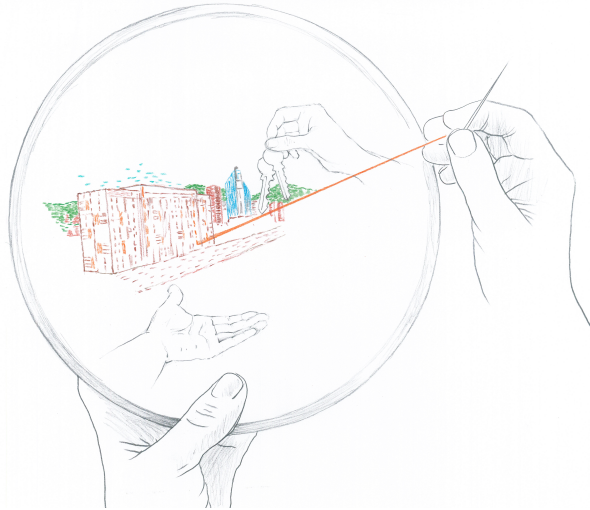
### 5.1. Marco estratégico CVP

Enmarcado en el Propósito superior: "Construir confianza para vivir mejor", la CVP tiene la siguiente misión y visión para su gestión:

Tabla 9. Misión y visión de CVP

|                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Misión</b> | <p>Somos un establecimiento público y operador urbano que contribuye a la ejecución de la política del Hábitat, a través del mejoramiento de barrios, el reasentamiento de hogares, la titulación de predios y la generación y el mejoramiento de la vivienda; desarrollando intervenciones efectivas, participativas y sostenibles, y elevando la calidad de vida con las comunidades en Bogotá.</p> |
| <br><b>Visión</b> | <p>En el 2028 seremos una entidad fortalecida y reconocida por nuestra capacidad de gestión, articulación y ejecución efectiva de soluciones integrales de vivienda y entornos seguros. Generando cercanía y confianza con la ciudadanía y mejorando la calidad de vida de las personas.</p>                                                                                                          |

Fuente: CVP. Elaboración SPRC-SDHT



## 5.2. Objetivos estratégicos CVP

Los objetivos estratégicos, manifiestan lo que la CVP planea lograr en la Administración 2024-2027 dando cumplimiento a los retos institucionales. Dichos objetivos se desprenden de los ejes estratégicos, los cuales representan los ámbitos de aplicación que serán desarrollados, para alcanzar las metas propuestas.

A continuación, se mencionan los siete ejes estratégicos y su objetivo:

Tabla 10 Objetivos estratégicos CVP

| Ejes estratégicos                         | Objetivos estratégicos                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Intervención integral</b>              | Fortalecer la curaduría pública social, y desplegar estrategias de atención integral a hogares y áreas priorizadas en las que se articulen las iniciativas de las dependencias de la Entidad |
| <b>Mejoramiento de barrios</b>            | Promover espacios y entornos seguros a través de la vinculación social efectiva de las comunidades y las intervenciones del espacio público.                                                 |
| <b>Vivienda</b>                           | Fortalecer y ampliar la atención y el mejoramiento progresivo de viviendas de estrato 1 y 2 en barrios de origen informal.                                                                   |
| <b>Reasentamientos</b>                    | Reasentar hogares ubicados en zonas de alto riesgo no mitigable; crear soluciones que minimicen la reocupación y generar una restauración ambiental en los territorios intervenidos.         |
| <b>Gestión del suelo y vivienda nueva</b> | Desarrollar como operador urbano proyectos para la gestión de predios, revitalización y generación de vivienda nueva en estratos 1 y 2.                                                      |
| <b>Urbanizaciones y titulación</b>        | Asistir y acompañar jurídica y técnicamente a hogares sociales en el proceso de sanear y titular predios en estratos 1 y 2 localizados en barrios de origen informal.                        |
| <b>Transformación organizacional</b>      | Fortalecer la capacidad y efectividad administrativa y la innovación organizacional, para la modernización de la Caja y el incremento de la confianza ciudadana en la entidad.               |

Fuente: Caja de Vivienda Popular

El Plan Estratégico se encuentra disponible en la siguiente ruta:  
<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Nosotros/la-cvp/plan-estrategico-2024-2028>

#### 4.4 Estructura organizacional CVP

Ilustración 4 Estructura organizacional Caja de Vivienda Popular



Fuente: Caja de Vivienda Popular

#### 5.3. Estrategias de participación ciudadana CVP

En el marco del Plan Distrital de Desarrollo 2024-2027, la Caja de la Vivienda Popular, a través de su Plan de Acción de Participación Ciudadana y Control Social, busca fortalecer la confianza de la ciudadanía, mediante las actividades que se desarrollan en el marco de los objetivos misionales de la entidad, para así, impulsar el crecimiento de las habilidades para la participación de las comunidades, por medio de los programas de mejoramiento de barrios, mejoramiento de vivienda, reasentamientos y titulación de predios y promoción de iniciación de vivienda, lo que implica un trabajo conjunto con la ciudadanía. Para la Caja de la Vivienda Popular la participación de las comunidades es fundamental para el mejoramiento del hábitat de los ciudadanos y el cumplimiento de las metas de la entidad.

A continuación, se presentan los programas y estrategias principales de la CVP, y la participación de la ciudadanía:

Tabla 11. Proyectos estratégicos de participación ciudadana y control social 2024-2027

| Dirección/web                    | Identificación del programa                                                                                                                                               | Participación ciudadana                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <u>Reasentamientos</u>           | Traslado de hogares de estrato 1 y 2, localizados en zonas de alto riesgo no mitigable y/o los ordenados mediante sentencia judicial o acto administrativo en Bogotá D.C. | Articular estrategias con las entidades que hacen parte del Sistema Distrital de Riesgos, en busca de disminuir la ocupación de las zonas de alto riesgo NO mitigable, en acciones coordinadas con la Secretaría Distrital de Ambiente, el Sistema Distrital de Riesgos al Cambio Climático, la Secretaría de Gobierno, el IDIGER, en coordinación con las alcaldías locales y la comunidad para intensificar las acciones de información, apropiación y control con las comunidades inmediatas.<br>Para el caso de la Secretaría Distrital de Integración Social, desarrollar espacios de información a los migrantes en articulación con las actuaciones que se propongan en el marco de los programas dirigidos a esa comunidad y fortalecer espacios de información ciudadana en coordinación con la Secretaría Distrital del Hábitat. |
| <u>Mejoramiento de Barrios</u>   | Mejoramiento integral de barrios con entornos seguros.                                                                                                                    | El proyecto de Mejoramiento de Barrios se caracteriza por su enfoque participativo, otorgando un rol protagónico a la comunidad. A través de la participación ciudadana, se busca vincular activamente a los ciudadanos en los asuntos públicos de sus comunidades. Para ello, se implementan acciones integrales de gestión social que fomentan la integración comunitaria y la institucionalización de espacios de encuentro a nivel barrial. Con este involucramiento, se promueve la corresponsabilidad en el cuidado del espacio público, fortaleciendo el sentido de pertenencia y la sostenibilidad de las obras realizadas.                                                                                                                                                                                                        |
| <u>Urbanización y titulación</u> | Titulación de predios e iniciación de viviendas nuevas en Bogotá.                                                                                                         | La Dirección de Urbanizaciones y Titulación concibe la participación ciudadana como un eje fundamental de su gestión, implementando la ruta orientadora del Plan de Gestión Social que toma como marco el Decreto Distrital 477 de 2023 donde se establece la participación como un derecho, un ejercicio y una condición. Por esta vía la Dirección busca garantizar que las comunidades estén activamente involucradas en la toma de decisiones y en la supervisión de los procesos que impactan su entorno, promoviendo la transparencia y la corresponsabilidad ciudadana.                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Dirección/web                   | Identificación del programa                                                                                                                      | Participación ciudadana                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <u>Mejoramiento de Vivienda</u> | Mejoramiento integral de vivienda a familias en condiciones de vulnerabilidad en Bogotá D.C.                                                     | La Dirección de Mejoramiento de Vivienda de la Caja de la Vivienda Popular promueve la participación ciudadana como un derecho esencial, garantizando que los beneficiarios se involucren en la definición de las obras de mejora estructural y habitacional en barrios de origen informal. A través de espacios de diálogo bidireccional, se informa a las comunidades y se construyen acuerdos basados en la caracterización territorial y poblacional, fortaleciendo la gobernabilidad y asegurando la sostenibilidad de las intervenciones. |
|                                 | Contribución en la formalización de vivienda de barrios legalizados y mejora en la conformación y apropiación del espacio público en Bogotá D.C. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

Fuente: Caja de Vivienda Popular

#### 5.4. Control social CVP

La Caja de la Vivienda Popular (CVP) concibe el control social como un derecho y deber ciudadano fundamental, que permite a las personas, de manera individual o colectiva, vigilar la gestión pública y sus resultados, tal como lo establece la Ley 1757 de 2015. Este derecho se fortalece con el Decreto 477 de 2023, destacando el control social como una herramienta para realizar seguimiento y emitir recomendaciones sobre la ejecución de planes, programas y proyectos públicos, aunque estas no sean vinculantes, generando la obligación de respuesta por parte de las entidades públicas.

En este marco, la CVP promueve la instalación de comités veedores durante la fase de vinculación de los beneficiarios, adaptando estos mecanismos a las características y particularidades de los territorios intervenidos mediante diálogos, socializaciones y recorridos territoriales. Además, reconoce las veedurías ciudadanas, en línea con la Ley 850 de 2003, como un mecanismo democrático que permite a los ciudadanos y organizaciones comunitarias ejercer vigilancia sobre la gestión de autoridades y entidades privadas o internacionales encargadas de ejecutar programas o prestar servicios públicos, fomentando la transparencia, la rendición de cuentas y la participación efectiva.



En este sentido y para promover las iniciativas de control social la Caja de la Vivienda Popular tiene la disposición de la ciudadanía en general los siguientes enlaces, así como los canales de comunicación para formular solicitudes y seguimiento a la entidad.

Tabla 12. Enlaces transparencia CVP

| Área de interés      | Enlace                                                                                                            |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Consulta ciudadana   | <a href="https://cvp.gov.co/participa/consulta-ciudadana">https://cvp.gov.co/participa/consulta-ciudadana</a>     |
| Rendición de cuentas | <a href="https://cvp.gov.co/participa/rendicion-de-cuentas">https://cvp.gov.co/participa/rendicion-de-cuentas</a> |

Fuente: Caja de Vivienda Popular

### 5.5. Canales de atención al ciudadano CVP

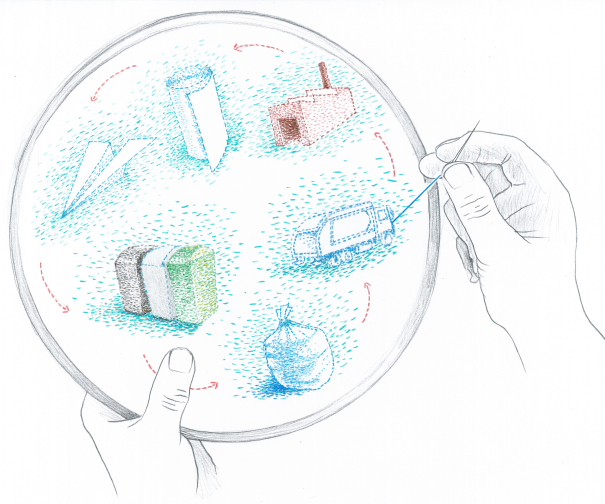
Los canales de atención al ciudadano de la CVP, son los siguientes:

Tabla 13 Canales de atención al ciudadano CVP

| Canal                | Mecanismo                           | Ubicación                                                                                                                               | Horario de atención                                       |
|----------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Presencial           | Ventanilla de atención al ciudadano | Carrera 13 No 54-13 Bogotá D.C                                                                                                          | Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua |
|                      | Radicación de correspondencia       | <a href="mailto:soluciones@cvp.gov.co">soluciones@cvp.gov.co</a>                                                                        |                                                           |
| Telefónico           | Conmutador                          | PBX: (601) 3494550 - (601) 3494520<br>FAX: (601) 310 5583                                                                               |                                                           |
| Buzón de sugerencias | Ubicación física                    | Carrera 13 No 54-13 Bogotá D.C                                                                                                          | No aplica                                                 |
| Digital              | Correo solicitudes y comunicación   | <a href="mailto:soluciones@cvp.gov.co">soluciones@cvp.gov.co</a>                                                                        |                                                           |
|                      | SDQS – Bogotá Te Escucha            | <a href="https://bogota.gov.co/sdqs/">https://bogota.gov.co/sdqs/</a>                                                                   |                                                           |
|                      | Servicio a la ciudadanía            | 3186127251                                                                                                                              |                                                           |
|                      | Página web                          | <a href="https://cvp.gov.co/">https://cvp.gov.co/</a>                                                                                   |                                                           |
| Redes Sociales       | X                                   | <a href="https://x.com/CVPBogota?mx=2">https://x.com/CVPBogota?mx=2</a>                                                                 |                                                           |
|                      | Instagram                           | <a href="https://www.instagram.com/cajadelaviviendapopular/">https://www.instagram.com/cajadelaviviendapopular/</a>                     |                                                           |
|                      | Facebook                            | <a href="https://www.facebook.com/cajadelaviviendapopular">https://www.facebook.com/cajadelaviviendapopular</a>                         |                                                           |
|                      | LinkedIn                            | <a href="https://www.linkedin.com/company/caja-de-la-vivienda-popular">https://www.linkedin.com/company/caja-de-la-vivienda-popular</a> |                                                           |
|                      | YouTube                             | <a href="https://www.youtube.com/user/CVPBogota">https://www.youtube.com/user/CVPBogota</a>                                             |                                                           |

Fuente: Caja de Vivienda Popular

## 6. Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP)



La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP) es una entidad pública del Distrito Capital de Bogotá encargada de planificar, regular, coordinar, supervisar y controlar la prestación de servicios públicos relacionados con:

- **Aseo:** gestión integral de residuos sólidos, desde su recolección hasta la disposición final, promoviendo la reducción, reutilización y reciclaje.
- **Cementerios y servicios funerarios:** administración, operación y mantenimiento de los cementerios públicos distritales, asegurando servicios dignos y accesibles.
- **Alumbrado público:** planeación, administración y modernización del sistema de iluminación de espacios públicos para garantizar la seguridad y el bienestar ciudadano.

Para Bogotá, el reto del siglo XXI es la generación de un manejo óptimo de los residuos que, no solo sea modelo de inspiración para Latinoamérica, sino para el mundo. La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, propone varios retos al respecto:

### 6.1. Marco estratégico UAESP

Tabla 14. Misión y visión de UAESP

|                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>Misión</p> | <p>Garantizar, en el Distrito Capital, la prestación, coordinación, supervisión y control de las actividades asociadas al servicio público de aseo en sus componentes de recolección, barrido y limpieza, disposición final, aprovechamiento, tratamiento y valorización de residuos sólidos, así como los servicios funerarios en la infraestructura de propiedad del Distrito y el servicio de alumbrado público, mejorando la calidad de vida de sus ciudadanos, el cuidado del medio ambiente y fomentando la cultura y participación ciudadana en la gestión de los servicios públicos.</p> |
|                                                                                                   | <p>La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, en el 2028, será una entidad reconocida a nivel nacional en la gestión integral de residuos sólidos en torno a un modelo de economía circular sostenible y sustentable, la modernización del alumbrado</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |



público y la prestación de servicios funerarios en los cementerios propiedad del Distrito; a través de ejercicios de participación ciudadana con enfoque territorial, poblacional y diferencial en el marco de ciudades inteligentes y Bogotá-Región.

Fuente: UAESP. Elaboración SPRC-SDHT

## 6.2. Objetivos estratégicos UAESP

A continuación, se mencionan los cuatro ejes estratégicos y su respectivo objetivo:

Tabla 15 Objetivos estratégicos UAESP

| Ejes estratégicos                                                                                             | Objetivos estratégicos                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Fortalecimiento de los procesos de planificación y gestión de la UAESP.</b>                                | Optimizar la gestión institucional de la UAESP mediante el fortalecimiento de los procesos estratégicos, de apoyo y de evaluación, implementando herramientas alineadas con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) para superar las debilidades y aprovechar las oportunidades de mejora identificadas. |
| <b>Desarrollo del capital humano y gestión del conocimiento institucional.</b>                                | Fortalecer el capital humano y la gestión del conocimiento de la UAESP, mediante la capacitación continua del personal y la generación de estrategias innovadoras que permitan transferir el conocimiento para el cumplimiento de objetivos institucionales.                                                        |
| <b>Garantizar la eficiencia, sostenibilidad y modernización de los servicios públicos a cargo de la UAESP</b> | Desarrollar una planeación eficiente en la UAESP, a través del cumplimiento de las actividades de los proyectos de inversión y garantizando una prestación eficiente de los servicios funerarios, alumbrado público y del servicio público de aseo con un enfoque de sostenibilidad y economía circular.            |
| <b>Participación ciudadana</b>                                                                                | Fortalecer la participación ciudadana mediante la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral, promoviendo la transparencia, la rendición de cuentas y el acceso a la información pública, para fortalecer la confianza en la gestión de la UAESP.                                               |

Fuente: UAESP

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

<https://www.uaesp.gov.co/planeacion-clasificacion-planes/plan-estrategico>

### 6.3. Estructura Organizacional UAESP

Ilustración 5 Estructura organizacional UAESP



Fuente: UAESP

### 6.4. Estrategias de Participación Ciudadana y Control Social UAESP

El Plan Estratégico se encuentra alineado con los proyectos de inversión establecidos en el Plan de Desarrollo 2024-2027. A continuación, se presentan cada uno en el contexto de la participación ciudadana y el control social, destacando su contribución a la gestión pública transparente y participativa.



- **Proyecto fortalecimiento de la operación y de la prestación del servicio de Alumbrado Público en Bogotá D.C.**

Se realizarán mesas de trabajo y recorridos comunitarios en torno al alumbrado público, con el objetivo de identificar y revisar las fallas existentes, así como evaluar su impacto en la seguridad de la ciudad. Estas acciones

permitirán mejorar la iluminación pública y contribuir a una ciudad más segura para todos.

- **Proyecto fortalecimiento de la actividad de aprovechamiento en Bogotá D.C.**

Se contempla la capacitación del gremio reciclador en el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, con énfasis en comportamientos contrarios relacionados con el reciclaje y manejo de residuos sólidos. Además, se abordarán las garantías procesales que les asisten en los procesos adelantados por la autoridad competente. Esta capacitación busca fomentar una mejor convivencia, conocimiento de la norma y participación ciudadana, así como fortalecer el control social en la gestión de residuos sólidos.

Además, se buscará fortalecer las asociaciones de recicladores como actores clave en la gestión de residuos sólidos, a través de espacios de participación tal como la Mesa Distrital de Recicladores. Esto permitirá mejorar su capacidad de incidencia y participación en la toma de decisiones que afectan su labor y el medio ambiente.

- **Proyecto mejoramiento de la infraestructura y de los servicios de destino final en los cementerios públicos distritales Bogotá D.C.**

Con el objetivo de mejorar la prestación de los servicios de destino final en los cementerios públicos distritales, se realizarán mesas de trabajo comunitarias que permitirán recopilar insumos y propuestas de la ciudadanía para optimizar la gestión y atención en estos espacios. Esto fortalecerá la participación ciudadana y garantizará una atención digna y respetuosa a los usuarios de estos servicios.

- **Proyecto implementación de un modelo de Gestión integral de residuos como garantía de saneamiento básico bajo un enfoque de economía circular Bogotá D.C.**

Dentro de la implementación del modelo de gestión integral de residuos, se lleva a cabo la actualización del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos. Este proceso se realiza de manera participativa a través de un Comité Coordinador, que integra a representantes de diversos sectores, incluyendo la sociedad civil, gremio reciclador, academia, empresa privada, gobierno y otros actores relevantes. Esta colaboración intersectorial garantiza una visión integral y una gestión efectiva de los residuos sólidos en la ciudad.

- **Proyecto implementación de estrategias integrales para la gestión de residuos sólidos de puntos críticos y de arrojo clandestino.**

Se utiliza la plataforma SIGAP y un número de WhatsApp para recibir colaboración ciudadana en la identificación de puntos críticos y sitios de arrojo clandestino, lo que contribuye al sostenimiento del modelo de gestión de residuos. Además, dentro de este modelo se promueve el aprovechamiento de residuos, se tiene una la Mesa Distrital de Recicladores, espacio en el que se analiza y aborda las problemáticas asociadas a este servicio y gremio.

- **Proyecto fortalecimiento de los procesos de planificación y gestión de la UAESP Bogotá D.C.**

Se busca fortalecer los procesos de planificación y gestión de la UAESP mediante la participación activa de la ciudadanía a través de consultas y diálogos ciudadanos. Este enfoque participativo permitirá mejorar y priorizar iniciativas, procesos, programas y proyectos estratégicos para la entidad, garantizando que las necesidades y expectativas de la comunidad sean consideradas y reflejadas en la toma de decisiones.

- **Proyecto implementación y transformación del Relleno Sanitario Doña Juana hacia un parque Tecnológico en manejo de residuos, Bogotá D.C.**

En el marco de la transformación del Relleno Sanitario Doña Juana en un Parque Tecnológico de Manejo de Residuos, se prioriza la participación y

compensación de la comunidad del área de influencia de Doña Juana. Para ello, se ha diseñado el Plan de Gestión Social Doña Juana, que busca garantizar la inclusión y beneficio de la población local en este proceso de transformación, asegurando una transición justa y sostenible.

### 6.5. Control social UAESP

La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP) ha estructurado la estrategia de control social denominada **#RutaYoVigilo**, con el objetivo de fortalecer la participación ciudadana y garantizar una interacción efectiva y transparente con los grupos de interés.

A través de esta estrategia se busca fortalecer los procesos y acciones que ya se han venido desarrollando en materia de control social por parte de la entidad, con el fin de garantizar este derecho ciudadano y asegurar que se trabaja en los componentes de derechos humanos, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y se considera como relevante a los grupos de interés para lograr una interacción efectiva y transparente entre la Unidad y los actores priorizados para lograr los objetivos trazados en esta materia. Se estructura en una ruta de cuatro pasos; i. sensibilizar, ii. capacitar, iii. fortalecer y iv. acompañar.

La estrategia se organiza en cuatro fases, diseñadas para construir capacidades progresivamente:

- **Sensibilizar:** en esta fase inicial se busca despertar el interés por el control social, promoviendo la reflexión sobre el civismo, la democracia y los derechos ciudadanos. Mediante charlas, talleres y actividades presenciales o virtuales dirigidas a los grupos priorizados (ciudadanía, colaboradores y colaboradoras), se fomenta la comprensión de los derechos y deberes ciudadanos.
- **Capacitar:** a través de módulos formativos, se fortalecen los conocimientos jurídicos, administrativos y técnicos necesarios para que los participantes comprendan el control social como un derecho y un deber, habilitándolos para ejercer una incidencia efectiva en la vigilancia de lo público.



- **Fortalecer:** en esta etapa las personas participantes que hayan culminado las fases anteriores podrán formalizar sus mecanismos de vigilancia (como veedurías ciudadanas). Este proceso de fortalecimiento busca consolidar capacidades y puede extenderse entre cuatro y doce meses, dependiendo de las necesidades identificadas.
- **Acompañar:** esta última fase se centra en el seguimiento y apoyo a los mecanismos de control creados. Según el objeto de vigilancia definido, se desarrollarán actividades para consolidar la experiencia de los participantes. Este proceso puede durar entre cuatro y seis meses, promoviendo la sostenibilidad del control social en el tiempo.

### 6.6. Canales de atención al ciudadano UAESP

La UAESP pone a disposición diversos canales de atención para garantizar una comunicación fluida y efectiva con la ciudadanía:

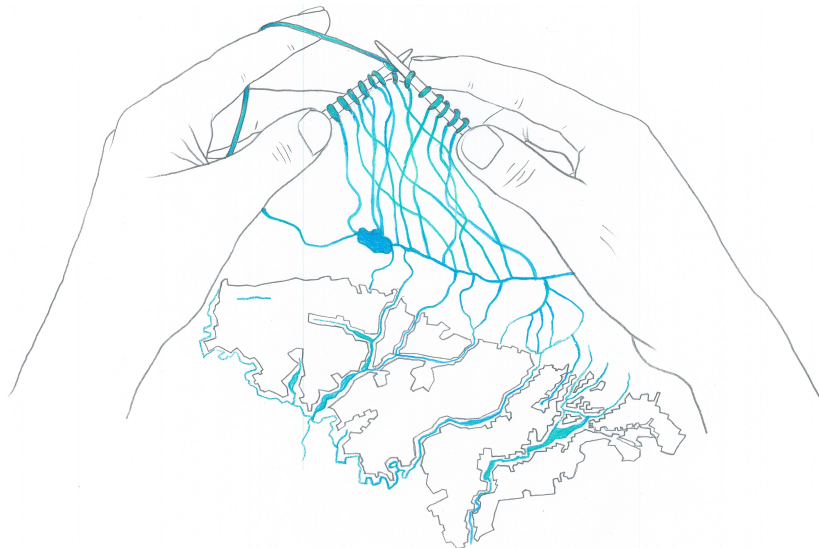
Tabla 16 Canales de Atención al Ciudadano UAESP

| Canal          | Mecanismo                                                       | Ubicación                                                                                                                 | Horario de atención                                                                                            |
|----------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Presencial     | Ventanilla de atención al ciudadano y – PQRS                    | Carrera 10 No. 17 - 72, local 119                                                                                         | Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. (jornada continua). Atención virtual disponible según requerimientos. |
|                | Radicación de correspondencia                                   |                                                                                                                           |                                                                                                                |
| Teléfono       | Conmutador                                                      | (+57) 601 3580400                                                                                                         | No aplica                                                                                                      |
|                | Línea anticorrupción                                            | (+57) 601 3580400, opción 7                                                                                               |                                                                                                                |
| WhatsApp       | Fallas en alumbrado público                                     | 305 815 7122 (enviar fotografía y ubicación).                                                                             |                                                                                                                |
|                | Mala disposición de residuos de construcción y demolición (RCD) | 323 467 6284 (enviar fotografía y ubicación).                                                                             |                                                                                                                |
| Digital        | Correo atención al ciudadano                                    | <a href="mailto:uaesp@uaesp.gov.co">uaesp@uaesp.gov.co</a>                                                                |                                                                                                                |
|                | SDQS – Bogotá Te Escucha                                        | <a href="http://www.bogota.gov.co/sdqs">www.bogota.gov.co/sdqs</a>                                                        |                                                                                                                |
|                | Correo defensor del ciudadano                                   | <a href="mailto:defensordelciudadano@uaesp.gov.co">defensordelciudadano@uaesp.gov.co</a>                                  |                                                                                                                |
|                | Página web                                                      | <a href="http://www.uaesp.gov.co">www.uaesp.gov.co</a>                                                                    |                                                                                                                |
| Redes Sociales | X                                                               | <a href="https://x.com/Uaesp?t=E71NfJyDZ_D3T_jlxk7MKg&amp;s=09">https://x.com/Uaesp?t=E71NfJyDZ_D3T_jlxk7MKg&amp;s=09</a> |                                                                                                                |
|                | Instagram                                                       | <a href="https://www.instagram.com/uaesp?igsh=Z3M3eHNvOTJY2qx">https://www.instagram.com/uaesp?igsh=Z3M3eHNvOTJY2qx</a>   |                                                                                                                |

| Canal | Mecanismo | Ubicación                                                                                                                                                                                             | Horario de atención |
|-------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|       | Facebook  | <a href="https://www.facebook.com/share/1BdfpEjD8a/">https://www.facebook.com/share/1BdfpEjD8a/</a>                                                                                                   |                     |
|       | LinkedIn  | <a href="https://www.linkedin.com/company/unidad-administrativa-especial-de-servicios-p%C3%BAblicos/">https://www.linkedin.com/company/unidad-administrativa-especial-de-servicios-p%C3%BAblicos/</a> |                     |
|       | YouTube   | <a href="https://youtube.com/@uaesp.bogota?si=8nV6OOEE28tk92oi">https://youtube.com/@uaesp.bogota?si=8nV6OOEE28tk92oi</a>                                                                             |                     |

Fuente: Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP.

## 7. Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP (EAAB-ESP)

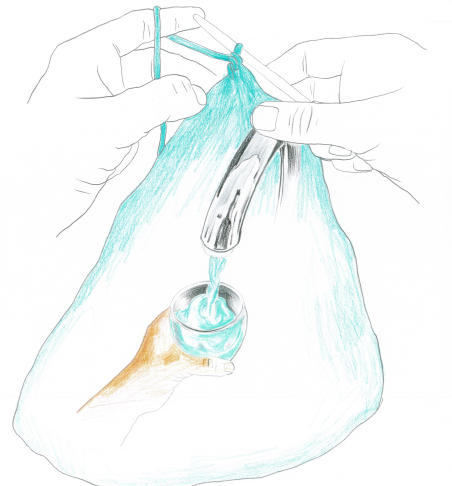


La EAAB-ESP es una empresa pública comercial e industrial de carácter oficial con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente (artículo 3 del Acuerdo 05 de 2019).

Presta los servicios domiciliarios de acueducto y alcantarillado sanitario y pluvial (agua lluvia) en la jurisdicción del Distrito Capital de Bogotá.

Cuenta con los siguientes tres sistemas de abastecimiento de agua potable:

- Agregado Norte o Tibitoc.
- Sur o la Regadera.



- Chingaza.

Estos sistemas se encargan de captar, conducir, almacenar, tratar, distribuir y medir el agua que proviene de los páramos de Guerrero, Sumapaz y Chingaza, respectivamente.

### 7.1. Marco estratégico EAAB-ESP

Tabla 17. Misión y visión de EAAB-ESP

|                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>Misión | Somos una empresa pública que crea valor para la vida y el bienestar, a través de la gestión integral del agua, garantizando de forma sostenible la óptima prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado. |
| <br>Visión | Ser referente de gestión pública eficiente y responsable, que crece e impulsa el desarrollo sostenible del territorio.                                                                                                |

Fuente: EAAB-ESP Elaboración SPRC-SDHT

### 7.2. Objetivos estratégicos EAAB-ESP

Bajo ocho objetivos estratégicos se orienta la visión de la entidad, tal como se presenta a continuación.

Tabla 18 Objetivos estratégicos EAAB-ESP

| No. | Objetivos estratégicos                                              |
|-----|---------------------------------------------------------------------|
| 1   | Consolidar la sostenibilidad de la empresa.                         |
| 2   | Fortalecer la reputación de la empresa en sus grupos de interés.    |
| 3   | Incursionar en nuevos territorios y crecer en negocios conexos.     |
| 4   | Garantizar la eficiencia operacional.                               |
| 5   | Avanzar en infraestructura crítica de abastecimiento y saneamiento. |
| 6   | Poner en marcha la economía circular en la gestión de la empresa.   |
| 7   | Fortalecer la cultura y el diseño organizacional.                   |
| 8   | Asegurar el gobierno de la información.                             |

Fuente: EAAB-ESP

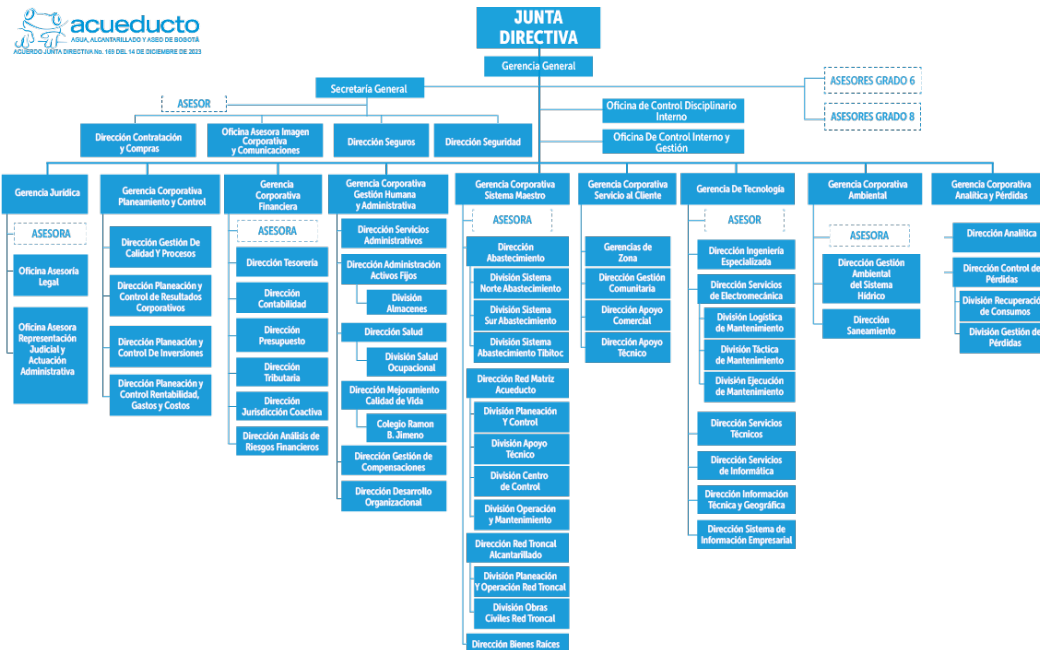
### 7.3. Estructura organizacional EAAB-ESP

La estructura organizativa de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP comprende: una junta directiva, nueve gerencias corporativas lideradas por la Gerencia General, 1 secretaría general, treinta y cinco direcciones, dieciocho

divisiones y cinco oficinas asesoras. Para la atención en los territorios se cuenta con cinco gerencias de zona.

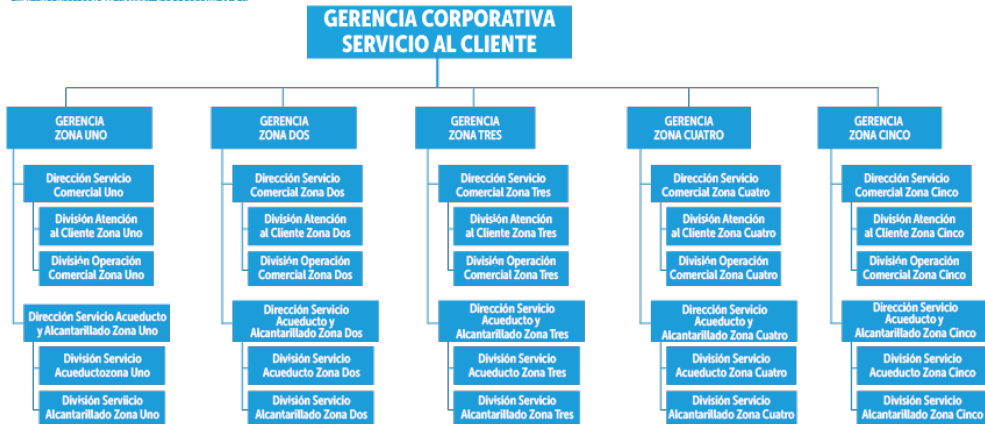
La Junta Directiva, como máxima instancia de dirección y administración, está compuesta por nueve miembros con voz y voto, entre ellos tres representantes de los usuarios escogidos por el alcalde mayor de Bogotá D.C., de entre los vocales de control registrado ante la Alcaldía por los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios" (artículo 1 del Acuerdo 43 de 2020).

Ilustración 6 Estructura organizacional EAAB-ESP



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE ZONAS

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALICANTARILLADO DE BOGOTÁ E.A.B.B.-ESP

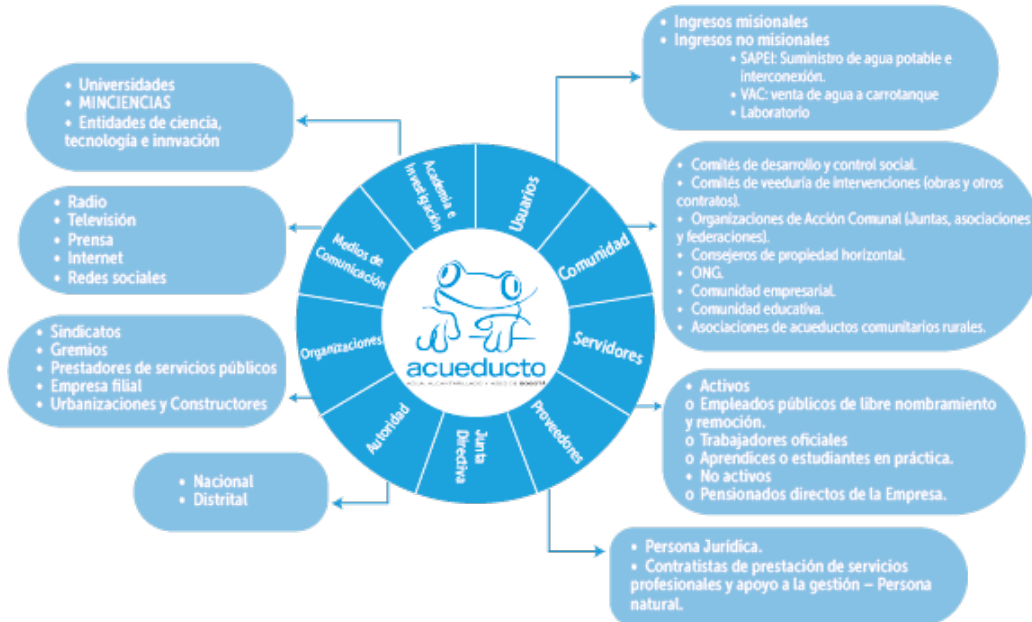


Fuente: EAAB-ESP

## 7.4. Estrategias de participación ciudadana EAAB-ESP

Para facilitar y promover la participación y el control social ciudadano, la EAAB-ESP organizó nueve grupos de interés, según se detalla en la siguiente imagen:

Ilustración 7 Estrategias de participación ciudadana EAAB-ESP



Fuente: Formato MPEE0110f01-01 Caracterización Grupos de interés EAAB-ESP 2024 – 2028.

De acuerdo con el Plan General Estratégico de la EAAB-ESP 2024-2027, se identifican cinco estrategias asociadas a la participación ciudadana, tal como se relacionan en la siguiente tabla:

Ilustración 8 Estrategias de participación ciudadana en el Plan General Estratégico de la EAAB-ESP 2024-2028

| Objetivo estratégico                                             | Estrategia                                         | Indicador estratégico                                                                           | Unidad | Meta 2024-2028 |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------|
| • Consolidar la sostenibilidad empresarial                       | • Gestión empresarial eficaz                       | • Índice de Medición de Desempeño Institucional-FURAG*                                          | Puntos | 89             |
| • Fortalecer la reputación empresarial con los grupos de interés | • Satisfacción de usuarios                         | • Nivel de satisfacción de usuarios                                                             | %      | 85             |
|                                                                  | • Relacionamento interinstitucional                | • Seguimiento y cumplimiento a las obligaciones definidas en los convenios interinstitucionales | %      | 100            |
|                                                                  | • Imagen empresarial con grupos de interés         | • Nivel de percepción con grupos de interés                                                     | %      | 84             |
|                                                                  | • Fortalecimiento de la gestión social empresarial | • Implementación del plan de gestión social cuatrienal                                          | %      | 100            |

Fuente: Documento soporte del Plan General Estratégico de la EAAB-ESP 2024 – 2028, página 29.

En el Plan General Estratégico de la EAAB-ESP 2024-2027 se cuenta, además, con cuatro macroproyectos de inversión (ver tabla XX) en los que se implementan tres programas de participación ciudadana: información y comunicación; organización social; y sensibilización y capacitación según se exige en la norma interna NS-038.

Ilustración 9 Macroproyectos de inversión de la EAAB-ESP 2024-2029

| Código BPIN   | Código Macro | Nombre                                                                                                                                                                                               |
|---------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2024110010236 | 7530         | Construcción de la infraestructura para la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado en el área de cobertura de la Empresa de Acueducto y alcantarillado de Bogotá D.C.                  |
| 2024110010232 | 7533         | Renovación de la infraestructura para la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado pluvial y sanitario en el área de cobertura de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá D.C. |
| 2024110010204 | 7535         | Implementación de acciones para el saneamiento del Río Bogotá en el área de cobertura de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá D.C.                                                     |
| 2024110010221 | 7537         | Mejoramiento hidráulico y recuperación ambiental de humedales, quebradas, ríos y cuencas abastecedoras en el área de cobertura de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá D.C.            |

Fuente: Documento soporte del Plan General Estratégico de la EAAB-ESP 2024 – 2028, página 36 y 37.

## 7.5. Control social EAAB-ESP

La EAAB-ESP cuenta con las siguientes ocho instancias o espacios para fortalecer el control social:

- Vocales de control con voz y voto en la junta directiva**

En la junta directiva de la EAAB-ESP participan con voz y voto tres representantes de los usuarios (vocales de control), organizados en comités de desarrollo y control social de los servicios de agua y alcantarillado. Su elección se realiza para un periodo de dos años, a través de un acto administrativo (decreto) por parte del alcalde Mayor.

- Espacio de concertación/cualificación con vocales de control**

Desde hace más de veinte años la EAAB-ESP desarrolla un espacio semanal (todos los viernes) con los vocales de control con los que concerta e implementa una agenda temática según los intereses y expectativas de los participantes.

- **Veedurías ciudadanas**

En la etapa precontractual en todos los documentos de invitaciones públicas y públicas simplificadas, la EAAB-ESP convoca a las veedurías ciudadanas (personas y organizaciones interesadas) en hacer control social presentando recomendaciones, interviniendo en las audiencias y consultando los documentos de cada proceso. Ingrese al Portal de Contratación Acueducto de Bogotá (PCAB) realice sus comentarios y consulte otros aportes ciudadanos:

Portal de contratación y compras Acueducto de Bogotá - <https://www.acueducto.com.co/portalcontratacioncompras/#/proceso-contratacion>

- **En la etapa de ejecución de intervenciones.** En cada contrato de obra u otros que implemente la EAAB-ESP se realiza la conformación, capacitación y asesoría a comités de veeduría ciudadana, desde la etapa de inicio de las labores técnicas hasta su finalización según se contempla en la norma interna NS-038.

- **Estrategia de apropiación social**

Hace parte del programa de organización social para todas las intervenciones de la EAAB-ESP (obras y otros contratos). Consiste en desarrollar acciones orientadas a la protección y uso adecuado del sistema hídrico, donde el elemento conector sea el agua con la participación de organizaciones comunitarias, ambientales y educativas presentes en el área de influencia. El número de iniciativas depende del tiempo de duración de la intervención:

Ilustración 9 Tiempos y proyectos para protección y uso adecuado del sistema hídrico

| Duración del contrato   | Número de iniciativas y/o proyectos |
|-------------------------|-------------------------------------|
| De 4 a 12 meses         | 1                                   |
| De 13 a 18 meses        | 2                                   |
| De 19 meses en adelante | 3                                   |

Fuente: Norma interna EAAB-ESP NS-038, página 32.



- **Puntos de atención en obras**

La EAAB-ESP cuenta con tres instancias para fortalecer el control social:

- ✓ **Vocales de control con voz y voto en la junta directiva**

En la junta directiva de la EAAB-ESP participan con voz y voto tres representantes de los usuarios (vocales de control), organizados en comités de desarrollo y control social de los servicios de agua y alcantarillado. Su elección se realiza para un periodo de dos años, a través de un acto administrativo (decreto) por parte del alcalde Mayor.

- ✓ **Espacio de concertación/cualificación con vocales de control**

Desde hace más de veinte años la EAAB-ESP desarrolla un espacio semanal (todos los viernes) con los vocales de control en los que concerta e implementa una agenda temática según los intereses y expectativas de los participantes.

- **Veedurías ciudadanas**

En la etapa precontractual en todos los documentos de invitaciones públicas y públicas simplificadas, la EAAB-ESP convoca a las veedurías ciudadanas (personas y organizaciones interesadas) a hacer control social presentando recomendaciones, interviniendo en las audiencias y consultando los documentos de cada proceso. Ingrese al Portal de Contratación Acueducto de Bogotá (PCAB) realice sus comentarios y consulte otros aportes ciudadanos:

Portal de contratación y compras Acueducto de Bogotá -  
<https://www.acueducto.com.co/portalcontratacioncompras/#/proceso-contratacion>

- **En la etapa de ejecución de intervenciones.** En cada contrato de obra u otros que implemente la EAAB-ESP se realiza la conformación, capacitación y asesoría a comités de veeduría ciudadana, desde la etapa de inicio de las labores técnicas hasta su finalización según se contempla en la norma interna NS-038.

## 7.6. Canales de atención al ciudadano EAAB-ESP

La EAAB-ESP pone a disposición diversos canales de atención para garantizar una comunicación fluida y efectiva con la ciudadanía:

Tabla 19 Canales de Atención al Ciudadano CVP

| Canal                                    | Mecanismo                                    | Ubicación                                                                          | Horario de atención                                                          |
|------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Presencial                               | Punto de atención EAAB-ESP <b>Zona 1</b>     | Pau Niza - Avenida Suba No 118-53                                                  | Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.                                     |
|                                          | Punto de Atención Red CADE <b>Zona 1</b>     | CADE SERVITA – Calle 165 No 7 - 52                                                 | Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.                                     |
|                                          |                                              | SUPERCAD SUBA – Av Cll 145 No 103B -90                                             | Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.<br>Sábados de 8:00 a.m. a 12:00. m. |
|                                          | Punto de atención EAAB-ESP <b>Zona 2</b>     | San Diego – Carrera 7 No 33 -53                                                    | Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.                                     |
|                                          | Punto de atención Red CADE <b>Zona 2</b>     | CADE SANTA HELENITA – Carrera 84 Bis No 71B-53                                     | Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.                                     |
|                                          |                                              | SUPERCAD CAD – Carrera 30 No 25 -90                                                | Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.<br>Sábados de 8:00 a.m. a 12:00. m. |
|                                          |                                              | SuperCADE ENGATIVÁ – Tv 113 B No 66-54                                             | Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.<br>Sábados de 8:00 a.m. a 12:00. m. |
|                                          | Punto de atención EAAB-ESP <b>Zona 3</b>     | Centro Nariño – Av Cll 24 No 37-15                                                 | Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.                                     |
|                                          | Punto de atención Red CADE <b>Zona 3</b>     | CADE FONTIBÓN - Diagonal 16 No 104-51 Oficina 101 Centro Comercial Viva Fontibón   | Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.                                     |
|                                          | Punto de atención EAAB-ESP <b>Zona 4</b>     | San Benito – Carrera 19C No 55-64 Sur                                              | Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.                                     |
|                                          | Punto de atención Red CADE <b>Zona 4</b>     | CADE SANTA LUCÍA – Av. Caracas No 41B – 30 Sur                                     |                                                                              |
|                                          |                                              | SuperCADE 20 JULIO - Carrera 5 A No 30C -20 Sur.                                   | Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.<br>Sábados de 8:00 a.m. a 12:00. m. |
|                                          |                                              | SuperCADE MANITAS – Carrera 18 L No 70 B – 50 Sur                                  |                                                                              |
|                                          | Punto de atención EAAB-ESP <b>Zona 5</b>     | UNISUR – Carrera 4 No 28-10 (Soacha)                                               | Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.                                     |
|                                          |                                              | CENTRO COMERCIAL SOACHA PARQUE – Carrera 7 No. 12-42 Local 258 (Soacha)            |                                                                              |
| Punto de atención Red CADE <b>Zona 5</b> | SuperCADE AMERICAS – Carrera 86 No 43-55 Sur | Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.<br>Sábados de 8:00 a.m. a 12:00. m.       |                                                                              |
|                                          | SuperCADE BOSA - Av Cll 57 R Sur No 72D-12   |                                                                                    |                                                                              |
| Telefónico                               | <b>Acuálínea: 116</b>                        | Ofrecemos atención a nuestros usuarios las 24 horas del día, los 365 días del año. |                                                                              |
| Digital                                  | SDQS – Bogotá Te Escucha                     | <a href="https://bogota.gov.co/sdqs/">https://bogota.gov.co/sdqs/</a>              |                                                                              |
|                                          | Página web                                   | <a href="http://www.acueducto.com.co">www.acueducto.com.co</a>                     |                                                                              |

| Canal          | Mecanismo          | Ubicación                                                                                                            | Horario de atención |
|----------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|                | Radicación virtual | <a href="mailto:notificacionesycomunicaciones@acueducto.com.com">notificacionesycomunicaciones@acueducto.com.com</a> |                     |
| Redes sociales | X                  | Acueducto de Bogotá                                                                                                  |                     |
|                | Instagram          | Acueducto de Bogotá                                                                                                  |                     |
|                | Facebook           | Acueducto de Bogotá                                                                                                  |                     |
|                | YouTube            | Acueducto de Bogotá                                                                                                  |                     |

Fuente: EAAB-ESP



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



[www.habitatbogota.gov.co](http://www.habitatbogota.gov.co)



@HabitatBogota