

ANEXO - 3.2.3 PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES

PLAN DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

Nombre del proyecto: Empalme de la Avenida José Celestino Mutis (Tv 112B Bis A), Bogotá D.C.	Código: Plan subsidiario 3.2.3
Patrocinador: Instituto de Desarrollo Urbano (IDU)	Versión: 2.0
Elaboró: Dirección del proyecto	Fecha: Julio de 2026
Estándar: Guía del PMBOK, 8. ^a ed. (PMI, 2025); Manual de Gestión y Gobernanza Contractual del IDU (MGGC-01, versión 10)	Dominio: Interesados

1. OBJETIVO Y ALCANCE

La comunicación en un proyecto de obra pública urbana con múltiples interesados institucionales y comunitarios requiere un plan formal que defina los canales, la frecuencia, los responsables y el contenido de cada intercambio de información. El presente plan de gestión de las comunicaciones se estructura siguiendo los lineamientos de la Guía del PMBOK, 8.^a edición (PMI, 2025), y las disposiciones del Manual de Gestión y Gobernanza Contractual del IDU (MGGC-01, versión 10), que establecen los reportes obligatorios, los comités de seguimiento y los protocolos de diálogo ciudadano aplicables al contrato de obra.

El objetivo del plan es asegurar una comunicación transparente, oportuna y bidireccional entre el Instituto de Desarrollo Urbano (IDU), el contratista, la interventoría, las entidades reguladoras, las empresas de servicios públicos (ESP) y la comunidad, de modo que cada interesado reciba la información que necesita en el momento adecuado y disponga de canales formales para expresar sus inquietudes, observaciones o solicitudes.

El alcance comprende la totalidad de las comunicaciones internas y externas del proyecto durante los más de 20 meses de ejecución contractual (21 meses, conforme al cronograma vigente), desde la generación de la información hasta su distribución, almacenamiento, control de versiones y disposición final. Incluye, además, la gestión de peticiones, quejas y reclamos (PQR) de la comunidad, el flujo de escalamiento de los asuntos que no se resuelven en el nivel operativo, y la comunicación formal con entidades de control y organismos de vigilancia (Veeduría, Contraloría) durante todo el ciclo de vida del contrato.

2. INTERESADOS Y AUDIENCIAS

Las audiencias de este plan corresponden a los interesados identificados en el plan de gestión de interesados del proyecto, agrupados en cuatro categorías que reflejan su rol frente al contrato de obra y su nivel de involucramiento en las decisiones:

- **Internos del IDU:** Dirección Técnica de Construcciones (patrocinador), Dirección Técnica de Predios y Supervisión del contrato, quienes reciben los reportes estratégicos y resuelven los escalamientos institucionales.
- **Ejecutores y supervisores:** contratista de obra e interventoría, responsables de la ejecución técnica, del control de calidad y del seguimiento contractual día a día durante los 21 meses del proyecto.
- **Reguladores y habilitadores técnicos:** Secretaría Distrital de Movilidad (SDM), Secretaría Distrital de Ambiente (SDA), ICANH, Alcaldía Local y empresas de servicios públicos (EAAB, Enel-Codensa, Vanti y operadores de telecomunicaciones), con quienes se coordinan las no-objeciones y los permisos requeridos.
- **Comunidad y beneficiarios:** residentes del sector, Juntas de Acción Comunal, comerciantes y transeúntes afectados por las obras, cuya participación se canaliza mediante socializaciones, boletines y el sistema de PQR.

3. MÉTODOS Y CANALES DE COMUNICACIÓN

Para garantizar un flujo de información oportuno y trazable a lo largo de todo el proyecto, se emplean los siguientes métodos y canales, seleccionados según la naturaleza de cada comunicación y su audiencia:

- Correo electrónico: utilizado para comunicaciones formales y para la distribución de informes y documentos entre contratista, interventoría e IDU.
- Reuniones y comités: espacios de coordinación y toma de decisiones, presenciales o virtuales, que siempre generan un acta como soporte de los compromisos adquiridos.
- Bitácora de obra: registro diario de actividades, conflictos e impactos, que respalda el reporte físico del avance de la obra.
- Boletines informativos y señalización en obra: mecanismos de información dirigidos a la comunidad y a los usuarios de la vía sobre el estado de las intervenciones.
- Sistema de PQR: canal formal para la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la comunidad.
- Oficio radicado a través de ORFEO: medio institucional del IDU para comunicados oficiales, solicitudes de cambio y correspondencia con entidades de control.
- Repositorio del proyecto: plataforma de almacenamiento y control de versiones de toda la documentación generada durante la ejecución del contrato.

4. GESTIÓN DE PQR (PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS)

La gestión de PQR se realiza mediante un sistema con seguimiento por parte del equipo social, que opera bajo el siguiente proceso:

- Recepción y radicación de la PQR con un consecutivo y fecha.
- Clasificación y asignación al responsable según el tema (técnico, social o contractual).
- Elaboración y envío de la respuesta dentro del plazo legal.
- Cierre de la PQR y registro de la satisfacción del solicitante.
- Seguimiento de las PQR recurrentes, que se incorporan al registro de riesgos de relacionamiento del proyecto.

La meta del proyecto es responder al menos el 95 % de las PQR dentro del plazo legal establecido. Las controversias que no se resuelven por esta vía se documentan en el Formato para la Resolución de Conflictos y Gestión de Expectativas del plan de interesados, y de persistir, siguen la ruta de escalamiento descrita en la sección anterior.

5. REQUISITOS Y LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN

Con el fin de mantener consistencia y trazabilidad en todas las comunicaciones del proyecto durante sus más de 20 meses de ejecución, se establecen los siguientes lineamientos de obligatorio cumplimiento:

- Todas las comunicaciones formales se ajustan a la plantilla institucional del IDU y a su identidad gráfica.
- Las comunicaciones se redactan en español, de manera clara y trazable, y se archivan en el repositorio del proyecto.
- La comunicación con medios y comunidad se coordina con la oficina de atención al ciudadano del IDU.
- La información reservada o de carácter contractual se maneja con la confidencialidad que corresponda.
- Se controla la versión de los documentos y se conserva la trazabilidad de las decisiones adoptadas en cada comité o mesa de trabajo.
- Los oficios dirigidos a entidades externas, reguladores o entes de control se radican exclusivamente a través del sistema ORFEO.

6. ROLES Y RESPONSABILIDADES EN LAS COMUNICACIONES

Cada rol del equipo de proyecto tiene responsabilidades específicas en la generación, aprobación o distribución de las comunicaciones descritas en la matriz:

Rol	Responsabilidad en las comunicaciones	
Director del proyecto (Contratista)	Aprueba las comunicaciones oficiales, dirige el comité de obra, reporta al patrocinador y gestiona el escalamiento táctico de riesgos.	
Residente de obra	Conduce el comité de obra en su componente operativo, mantiene la bitácora diaria y resuelve asuntos de campo en el nivel 1.	
Ing. Administrativo	Elabora y radica el informe mensual de avance físico y financiero, así como el acta de corte de obra.	
Gestor social	Gestiona los boletines, la socialización comunitaria y el sistema de PQR; es el enlace permanente con la comunidad y las JAC.	
Profesional SST y ambiental	Reporta los indicadores de seguridad y salud en el trabajo y ambientales, y notifica de forma inmediata los incidentes.	
Especialista de redes	Coordina las comunicaciones y las mesas de trabajo con las empresas de servicios públicos (EAAB, Enel-Codensa, Vanti).	
Ing. de Calidad	Recibe y remite los informes de laboratorio y gestiona la trazabilidad de los ensayos de calidad.	
Director de Interventoría	Revisa y aprueba los informes del contratista, y elabora el informe mensual de interventoría hacia el IDU.	
Representante Legal	Suscribe los comunicados oficiales y las respuestas a entidades de control, y participa en el nivel gerencial de escalamiento.	
Patrocinador (IDU – Dirección Técnica de Construcciones)	Recibe los reportes estratégicos, resuelve los escalamientos institucionales y aprueba modificaciones contractuales.	
7. APROBACIÓN		

Los firmantes aprueban el presente plan de gestión de las comunicaciones como parte del plan para la dirección del proyecto. Los nombres son ficticios y se emplean únicamente como referencia; no corresponden a personas reales.

Rol	Nombre	Firma
Director del proyecto (Consorcio Contratista)	Ing. Meg Pérez	<hr/>
Director de Interventoría (Consorcio Interventor)	Ing. Zutana Gómez	<hr/>
Representante Legal (Consorcio Contratista)	Dr. Per Ruiz	<hr/>
Supervisión del contrato (IDU)	Ing. Fulano de Tal	<hr/>