

**PLAN PARA LOS OCUPANTES DEL ESPACIO PÚBLICO
UBICADOS EN EL CENTRO Y EN EL MERCADO DE BAZURTO.
CARTAGENA DT Y C.**





**EQUIPO INTERDISCIPLINARIO ENCARGADO DE LA REVISION Y
ACTUALIZACION DEL PLAN DE OCUPANTES DEL ESPACIO PÚBLICO
UBICADOS EN EL CENTRO Y EN EL MERCADO DE BAZURTO.
JULIO DE 2009**

**Gerente General de TRANSCARIBE
ENRIQUE CHARTUNI GONZALEZ
Ingeniero
Especialista en Administración de obras civiles
Magister en Ingeniería Hidráulica
gerencia@transcaribe.gov.co**

**Jefe Oficina Asesora
ERCILIA BARRIOS FLOREZ
Abogada
Especialista en Derecho Administrativo y Contratación Pública
ebarrios@transcaribe.gov.co**

**Coordinadora Equipo de Reasentamiento
AMALIA TORO DIAGO (2008 – a la fecha)
Abogada
Magister en Dirección y Gestión de Empresas
atoro@transcaribe.gov.co**

**Asesor Ministerio de Transporte
CARLOS ALBERTO MOLINA PRIETO
Arquitecto
Especialista en Administración Pública
Especialista en Gerencia Social
cmolina@mintransporte.gov.co**

CONTENIDO

1. PLAN PARA OCUPANTES DEL ESPACIO PÚBLICO	4
1.1 Contexto.	4
1.2 Objetivos del plan para los ocupantes del espacio público.	2
1.2.1 Objetivo general.....	2
1.2.2 Objetivos específicos.....	3
1.3 Bases del Plan para ocupantes	3
1.4 Marco de políticas y normas para la organización del espacio público y el comercio informal	5
2. ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN Y CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD	7
2.1 Población de los ocupantes del espacio público	7
2.2 Población Objetivo del Plan	8
3. ETAPAS DEL PLAN DE OCUPANTES DEL ESPACIO PÚBLICO	8
3.1 Primera Etapa	8
3.2 Segunda Etapa.....	9
4. ESTRUCTURA DEL PLAN PARA LOS OCUPANTES DEL ESPACIO PÚBLICO	10
4.1. Programa de Información y Consulta.....	11
4.2 Programa de relocalización.....	12
4.2.1 Proyecto de relocalización en espacio público.....	12
4.2.2 Proyecto de relocalización en espacio privado o inmuebles públicos.	12
4.3 Programa de Gestión para la Formación y Capacitación.	13
4.3.1 Organización y seguimiento social a grupos de relocalización.	14
4.3.2 Formación y capacitación empresarial.	15
4.3.3 Desestímulo de la ocupación del espacio público.	16
4.4 Gestión de recursos y financiación de proyectos.....	17
4.5. Programa de solución de quejas y reclamos.....	17

ANEXOS

1. PLANOS DE LOCALIZACION ESPACIAL DE LOS OCUPANTES DEL ESPACIO PUBLICO UBICADOS EN EL TRAMO BAZURTO – INDIA CATALINA DE ACUERDO A CENSO DEL 2007.



1. PLAN PARA OCUPANTES DEL ESPACIO PÚBLICO

1.1 Contexto.

El sector del comercio informal se ha convertido en una de las fuentes generadoras de ingresos en la ciudad, pues ante la crisis económica, reflejada en las altas tasas de desempleo y pobreza, este sector se ha convertido en el salvavidas de gran parte de la población cartagenera. “Por la facilidad de entrada, se ve a la informalidad como un amortiguador del desempleo, ya que requiere de bajo capital y poca mano de obra calificada”¹

El comercio informal ejercido de manera espontánea y desordenada dentro del espacio público, como alternativa para devengar algún tipo de ingreso, se constituye en una situación preocupante porque deteriora la calidad del empleo y atenta contra la movilidad peatonal y la armonía de los espacios urbanos.

Los espacios públicos, entonces se convierten en espacios potenciales para el desarrollo de las actividades del comercio informal; por los bajos costos de operación y el poco capital requerido, los ocupantes del espacio público, ven en esta actividad una forma de satisfacer sus necesidades básicas. Esta situación ha provocado que los espacios públicos ubicados en el centro de la ciudad, no están adecuados para el ocio y el encuentro social, no son sitios de verdadera confluencia ciudadana; su función se ha visto reducida a ser usados por sus habitantes en actividades comerciales, laborales o de rebusque. Cada vez más, el habitante de esta ciudad no pertenece a ese espacio, le queda difícil sentirse del lugar, porque en él ya no encuentra marcas o huellas, que le permitan reconocerlo como propio, es más fácil encontrarlo en los grandes centros comerciales.

Lo que se produce es un desafecto por la ciudad, que es vista y apropiada como objeto y no pensada como sujeto, por lo tanto el Cartagenero no es un habitante urbano responsable y comprometido con su ciudad y en esa medida no la creará o recreará; por el contrario sólo se da a la tarea de usarla. El ejercicio de estrategias de supervivencia económica inmediata, que se sobrepone a las otras funciones públicas de estos espacios urbanos, de manera que la interacción social colectiva ha terminado siendo función condicionada por la interacción comercial. Sin embargo para la población de comerciantes informales, la calle se convierte alrededor del puesto de venta en un espacio de interacciones, de construcción de prácticas colectivas. Son éstos los que tienen un mínimo sentido de pertenencia e identificación sin la correspondiente responsabilidad social por los espacios.²

¹ Cuaderno de Coyuntura Social. Indicadores sociales de Cartagena, segundo semestre de 2003 N° 7 Junio de 2004. Pág. 9

² Cabrales Carmen, Cuadernos de trabajo, Características y significados del espacio público en Cartagena. Universidad de Cartagena, 1999.



Datos de la Cámara de Comercio de Cartagena³, señalan que entre las actividades más comunes desarrolladas dentro de la informalidad se encuentran: la construcción, el comercio, el transporte y el sector manufacturero, los cuales no requieren altos niveles de educación para su desarrollo.

Entre las causas y consecuencias relacionadas con la actividad informal, señaladas por el Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA)⁴, se destacan:

- Las regulaciones excesivas a las actividades económicas obstaculizando la creación y operación de empresas formales.
- La falta de regulación y aplicación de las leyes por parte del gobierno.
- Alto índice de desempleo.


Como consecuencias se destacan:

- Expansión de las actividades informales con baja productividad.
- Deterioro de la calidad de vida de la población económicamente activa cuyo acceso a la economía formal es limitado.
- Limitado acceso a los programas de capacitación, debido a que muchos de éstos exigen un nivel de escolaridad superior al alcanzado por los trabajadores informales.
- Falta de protección social que afecta a los trabajadores informales.

El impacto generado por el proyecto del SITM, puede ser considerado económica y culturalmente positivo para el conjunto de la ciudad, al recuperar un espacio deteriorado, que no cumple con su función social, para lograr su reincorporación a la vida activa y cultural de la ciudad. Sin embargo, existe la contraparte, que es la percepción de que la obra tiene un impacto negativo sobre los usuarios económicos de la calle, que se encuentran presionados a trasladarse a lugares sobre los cuales pesa la incertidumbre económica y la posible pérdida de su entorno social, asociado al puesto de venta.

1.2 Objetivos del plan para los ocupantes del espacio público.

1.2.1 Objetivo general

-  Diseñar un conjunto de programas y proyectos que permitan reorganizar y relocalizar los ocupantes del espacio público manteniendo o reorientando la actividad económica.

³ Cuaderno de Coyuntura Social. Indicadores sociales de Cartagena, segundo semestre de 2003 N° 7 Junio de 2004. Pág. 5

⁴ www.grade.org.pe/eventos/seminario_empleo. El empleo informal en América Latina. Causas, consecuencias y recomendaciones de política. Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA), Venezuela. Pág. 5

1.2.2 Objetivos específicos

- ✚ Establecer un programa de información y comunicación para la ciudadanía en general y para los participantes del plan.
- ✚ Implementar un programa para la relocalización de los ocupantes del espacio público, de carácter permanente y estacionario, identificando y estableciendo las condiciones que se requieren para el restablecimiento de la actividad económica, atendiendo a las necesidades de seguridad, salubridad y ubicación estratégica de sus negocios.
- ✚ Gestionar programas de formación y capacitación con entidades especializadas del orden local, nacional e internacional para el desarrollo de alternativas a la ocupación del espacio público.
- ✚ Convertir la relocalización y la ejecución del plan en una oportunidad para contribuir al mejoramiento del ordenamiento territorial y urbanístico de la ciudad.
- ✚ Diseñar y poner en marcha propuestas novedosas orientadas al Desestímulo de la ocupación desordenada e informal del espacio público como fuente de generación de ingresos

1.3 Bases del Plan para ocupantes

El plan de reasentamiento está diseñado atendiendo al marco de política para los SITM, el Plan de Ordenamiento Territorial de Cartagena de Indias, Decreto 0977 del 2001 y el Plan de Desarrollo 2004-2007.

El plan se enmarca en dos objetivos de la Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana (GEPMU)⁵:

- *“Promover acciones en coordinación con otras dependencias ejecutoras para la recuperación de EP, en consonancia con las políticas que en materia social y de empleo fije la administración Distrital.*
- *Proponer objetivos y definir política para el desarrollo de acciones del comercio informal.”*

Parámetros que orientaron el diseño del Plan para ocupantes del espacio público.

- ✚ El plan para ocupantes del espacio público, se caracteriza por la integralidad y efecto sinérgico entre sus componentes, es decir que lo económico potencia el aspecto social y cultural y éstos a su vez sirven de soporte a una mayor formalización y organización de la economía.

⁵ Entidad de orden Distrital, adscrita al Despacho del Alcalde, responsable del diseño de la política de espacio público.



Esto implica que el Plan comprende diferentes programas que tendrán como resultado una disminución significativa de la ocupación del espacio público, mayor formalización de las ventas estacionarias y ambulantes, la promoción y desarrollo de los vendedores y sus familias y en general la recuperación de la ciudad como espacio cultural y de socialización para los Cartageneros y visitantes.

✚ Se partió de la problemática encontrada en el diagnóstico de los comerciantes ocupantes del espacio público, de lo cual se puede destacar:

- La mayoría no han terminado la primaria y secundaria; no cuentan con capacitación ocupacional, lo cual disminuye su capacidad competitiva.
- Unas 14.300 personas obtienen su sustento del comercio informal.
- Las familias pertenecen en un alto porcentaje al estrato 1 y 2.
- La mayoría de las familias de los vendedores informales tienen ingresos promedio mensuales que oscilan entre 0.5 y 1.5 salarios mínimos.
- Condiciones financieras muy desfavorables. La mayoría de ocupantes del espacio público adquiere préstamos personales para adquirir mercancía haciéndolo a tasas por lo general del 20% mensual.
- La materia prima para las ventas se adquiere con mayoristas y minoristas del comercio formal y por lo general de contado, lo que impulsa a la generalización del oneroso crédito personal.

✚ Este proceso para ocupantes del espacio público se plantea como una tarea colectiva de ciudad, en donde todos y cada uno de los ciudadanos tienen la responsabilidad de participar en la búsqueda de soluciones y de aportar esfuerzos que redunden en el bienestar de la población y en una ciudad ordenada y amable para propios y extraños.

Es indispensable la participación de la Industria, el Comercio formal, las ONG'S, las Universidades y los Gremios, alrededor del compromiso colectivo que cada una de las instituciones y grupos ha de asumir de cara al mejoramiento de las condiciones de vida de un grupo significativo de personas de los estratos bajos principalmente y que hoy trabajan en las calles. Así como se contempla la recuperación de los espacios que la ciudad dedica a la movilidad, recreación y socialización.

Teniendo en cuenta los tres aspectos analizados, la integralidad de las acciones, la problemática encontrada y la concertación interinstitucional, se plantean los programas del Plan.

1.4 Marco de políticas y normas para la organización del espacio público y el comercio informal

En este espacio se plantean las medidas legales y complementarias, retomando el marco de políticas de los SITM. Se trata de normas que deben tenerse en cuenta para la solución definitiva de los ocupantes del espacio público que se encuentran de manera informal y desordenada.

a. Medidas legales. Conjunto de herramientas jurídicas que reglamentan la participación en el comercio informal, tanto de aquellos que tienen Confianza Legítima⁶, como aquellos que no tienen una autorización expresa. Entre las medidas legales, se puede mencionar la reciente reglamentación de la Alcaldía Mayor de Cartagena, relacionada con el uso del espacio público:

- Decreto 0977 de 2001, por medio del cual se adopta el Plan de Ordenamiento Territorial.
- Decreto 2403/03 de la Alcaldía Mayor de Cartagena, mediante el cual se reglamenta la administración, mantenimiento y aprovechamiento económico del espacio público de la ciudad.
- Decreto 1034/04, mediante el cual se dictan disposiciones que se refieren a la prohibición de ubicación de ventas estacionarias y ambulantes en determinados lugares, suspensiones y obligaciones; sobre el derecho al trabajo de los vendedores que cuentan con permisos expedidos por la autoridad distrital para el ejercicio de su actividad.

En relación con la situación y tratamiento a vendedores ambulantes o estacionarios, la Jurisprudencia en los últimos años ha señalado criterios claros que permiten conciliar la protección del espacio público con la protección y salvaguardia del derecho al trabajo y al empleo. Las principales sentencias se pueden resumir así:

- “...Como ya se dijo la defensa del espacio público es un deber constitucionalmente exigible, por lo cual las autoridades administrativas y judiciales deben ordenar su vigilancia y protección” (SU – 360 de 1999).
- “Quienes ejercen el comercio informal hacen uso de su derecho al trabajo, el cual también goza de protección constitucional. Claro que la actividad de los vendedores informales coloca en conflicto el deber de preservar el espacio público y el derecho al trabajo; y, hay algo muy importante, en algunas oportunidades se agregó que también

⁶ En la sentencia de la corte constitucional C-900 del 16 de Nov/99, el MP Alejandro Martínez C. establece que el principio de confianza legítima se aplica como reconocimiento para conciliar el conflicto entre los intereses públicos y privados, cuando la administración ha creado expectativas favorables para el administrado y lo sorprende al eliminar súbitamente esas condiciones. Por lo tanto la confianza que el administrado deposita en la estabilidad de la actuación de la administración es digna de protección y debe respetarse. Al respecto la corte ha dicho “Este principio que fue desarrollado por la jurisprudencia Alemana, recogida por el tribunal europeo de justicia, en la sentencia del 13 de julio/65 y aceptado por doctrina jurídica muy autorizada pretende proteger al administrado y al ciudadano frente a cambios bruscos e intempestivos efectuados por la autoridad pública.. La Corte Constitucional se ha pronunciado en varias oportunidades aplicando el principio de confianza legítima para conciliar el interés general que se concreta en el deber de la administración de preservar y conservar el espacio público y de otro lado los derechos al trabajo y la igualdad de las personas que ejercen el comercio informal.

habría que tener en cuenta la obligación estatal de *propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar*", (Sentencias T-225 de 1992 M.P. Jaime Sanin Greiffenstein y T-578 de 1994 M.P. José Gregorio Hernández Galindo).

- Pese a que, el interés general de preservar el espacio público prima sobre el interés particular de los vendedores ambulantes y estacionarios, es necesario, según la jurisprudencia, conciliar proporcional y armoniosamente los derechos y deberes en conflicto. Por consiguiente, el desalojo del espacio público está permitido constitucionalmente, siempre y cuando exista un proceso judicial o policivo que lo autorice, con el cumplimiento de las reglas del debido proceso previo al desalojo y que se dispongan políticas que garanticen que los *"ocupantes no queden desamparados porque estamos en un Estado Social de Derecho"* (Sentencia T-396 de 1997 M.P. Antonio Barrera Carbonell).
- De ahí que las personas que usan el espacio público para fines de trabajo pueden obtener la protección, a través de la acción de tutela, siempre y cuando se encuentren amparados por el principio de la confianza legítima con las condiciones que la jurisprudencia ha indicado. Es así como los comerciantes informales pueden invocar el aludido principio de confianza legítima, si demuestran que las actuaciones u omisiones de la administración anteriores a la orden de desocupar, les permitía concluir que su conducta era jurídicamente aceptada, por lo que esas personas tenían certeza de que *"la administración no va a exigirle más de lo que estrictamente sea necesario para la realización de los fines públicos que en cada caso concreto persiga"* (Sentencia T-617 de 1995 M.P. Alejandro Martínez Caballero)."

Por otra parte ha establecido la jurisprudencia como presupuestos necesarios para que opere la reubicación de los vendedores ambulantes: *"que se trate de trabajadores que con anterioridad a la decisión de la administración de recuperar un espacio público de uso común, hayan estado instalados allí"*; *"que dicha ocupación hubiese sido permitida con anterioridad por las respectivas autoridades, a través del respectivo permiso o licencia"* (Sentencia T-160 de 1996 M.P. Fabio Morón Díaz. En el mismo sentido las sentencias T-115 de 1998 M.P. Vladimiro Naranjo Mesa y T-778 de 1998 M.P. Alfredo Beltrán Sierra).

En relación con las alternativas de solución, la jurisprudencia señala que "...Por lo tanto, el desalojo de trabajadores informales con el cual termina el procedimiento policivo tiene que ir acompañado de algunas medidas en favor de aquellos, si están amparados por la confianza legítima. En principio, la medida es la de la reubicación, no en el sentido de que el erario público se encarga de entregar un inmueble para que allí se formalice un trabajo que antes era informal, (por supuesto que si las autoridades públicas lo hicieren por haber destinación presupuestal precisa y adecuada, esta opción también es válida), sino que las autoridades públicas y concretamente el respectivo municipio determine el sitio donde pueden laborar las personas que van a ser desalojadas, dándoseles las debidas garantías para el ejercicio de su oficio, y, además hay que colaborar eficazmente con determinados beneficios (no indemnizaciones) que faciliten la ubicación en el nuevo sitio para trabajar y también se haga más llevadero el traslado y la reiniciación del trabajo. Pero puede haber otras opciones distintas a la reubicación o colaterales a la reubicación, tan es así que propio Distrito Capital habla de "estrategias". Luego, el juzgador constitucional apreciará teniendo en cuenta los ofrecimientos y el análisis de los presupuestos, los planes de desarrollo y las políticas que estén debidamente señaladas y sean reales y es en esta

proyección que debe entenderse por la jurisprudencia las opciones alternativas o colaterales a la principal: la reubicación. SU-360 de 1999.

b. Medidas complementarias.

- Actualizar y complementar la reglamentación de los procedimientos legales, administrativos u organizativos, para los probables nuevos ocupantes del espacio público.
- El Acompañamiento de un componente educativo que permita el uso y disfrute de lo público
- La gestión de programas de crédito y asistencia técnica, que coadyuven al mejoramiento de las condiciones socioeconómicas de los vendedores estacionarios.
- La definición de un equipo profesional complementario a la Gerencia de Espacio Público y Movilidad, para ejecutar el Plan para ocupantes de espacio público.

2. ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN Y CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD

2.1 Población de los ocupantes del espacio público⁷



El censo de ocupantes de espacio público se realizó a 2626 vendedores estacionarios, ubicados en la avenida Pedro de Heredia, Sector Mercado de

⁷ El censo fue realizado por la Universidad de Cartagena los días 3 y 4 de Enero de 2005

Bazurto y Glorieta Bomba del Amparo; en el centro histórico, la Avenida Venezuela, Avenida Carlos Escallón, Avenida Daniel Lemaitre, Avenida Luis Carlos Lopez, Avenida Urdaneta Arbeláez, Plazoletas Olímpica, Telecom y los callejones y calles adyacentes.

El Diagnóstico socioeconómico está referido a la población localizada en las avenidas, plazoletas y callejones enunciados. Sin embargo, el presente plan se circunscribe a los ocupantes del espacio público localizados dentro del corredor de obra de Transcaribe, cuya población asciende a 1020, distribuidos 485 en la avenida Venezuela, 428 en el sector Bazurto⁸ y 107 en Amparo – los cuatro vientos.

2.2 Población Objetivo del Plan

La población objetivo del Plan está constituida por los ocupantes del espacio público localizados dentro del corredor de obra, ubicados en la Avenida Venezuela, y Avenida Pedro de Heredia, sector Bazurto y Glorieta del Amparo - Portal.

Para esta población el censo arroja un total de 1020 vendedores estacionarios los cuales están localizados de la siguiente manera:

Avenida Venezuela: 485

Amparo- Portal: 107

Bazurto – India Catalina: 428

3. ETAPAS DEL PLAN DE OCUPANTES DEL ESPACIO PÚBLICO

Para definir las etapas del plan de ocupantes del espacio público se tomara en cuenta:

- Cronograma de Obras
- Ubicación de los ocupantes del espacio público dentro del corredor vial

3.1 Primera Etapa

De acuerdo con el cronograma de obras del corredor vial de Transcaribe, la primera etapa del plan para la relocalización de los ocupantes del espacio público corresponde a la población ubicada desde el monumento a la India Catalina hasta la glorieta Santander pasando por las Avenidas Venezuela y Blas de Lezo.

⁸ Censo actualizado por la Universidad de Cartagena 2007, el cual arroja una población de 428 Ocupantes del Espacio Público en el área de Bazurto a la India Catalina área de influencia de Transcaribe.



La población objetivo de la primera etapa es 485⁹ ocupantes del espacio público.

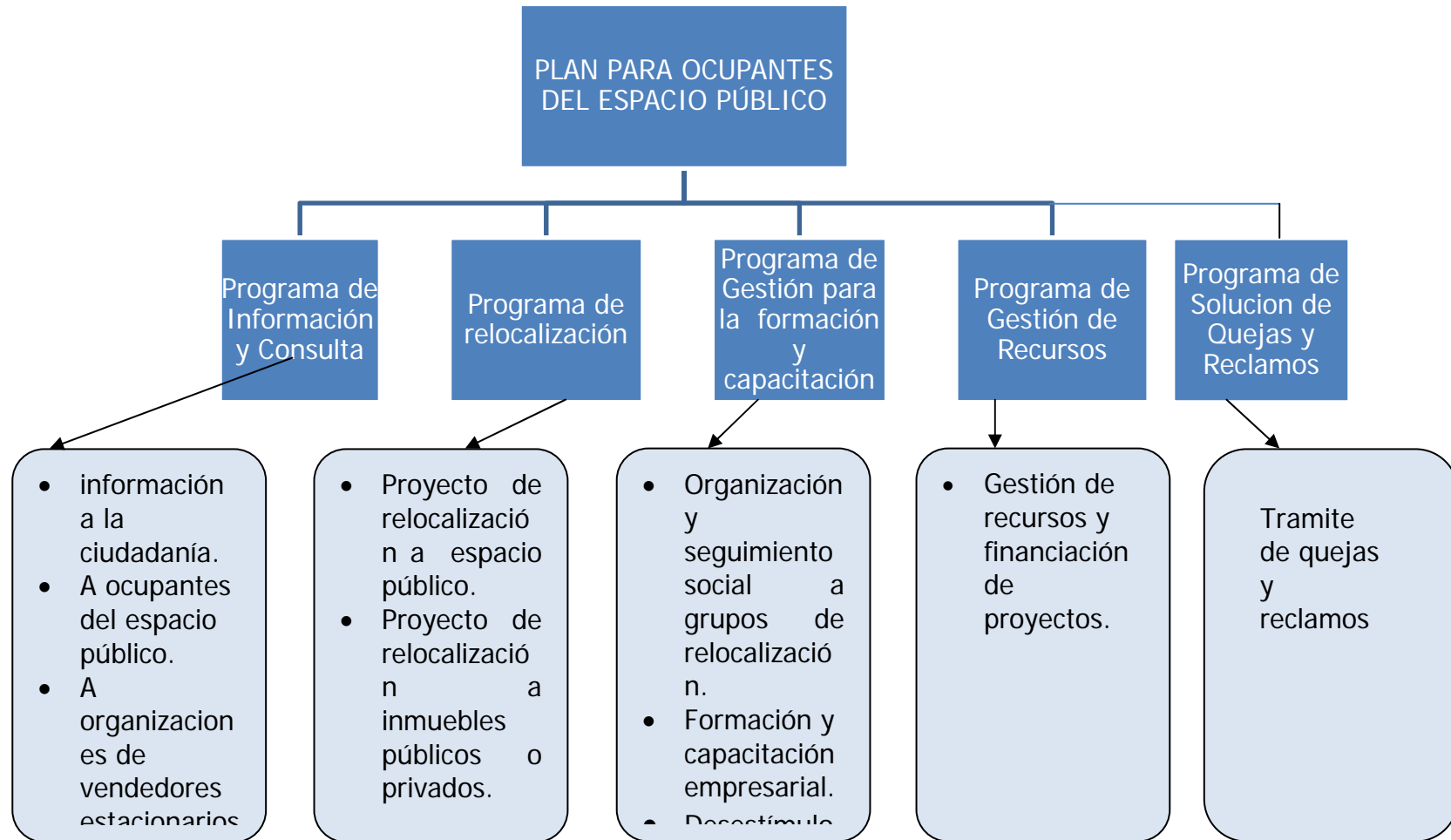
3.2 Segunda Etapa

La segunda etapa corresponde a los ocupantes del espacio público ubicados en el corredor de obra comprendido entre las Amparo - Portal y Bazaruto – India Catalina.

La población objetivo de la segunda etapa es de 535 ocupantes del espacio público. (428 en Bazaruto India catalina y 107 Amparo – Portal).

⁹ Este número corresponde a los ocupantes del espacio público censados en el area de influencia de Transcaribe sobre el tramo Bazaruto – India Catalina.

4. ESTRUCTURA DEL PLAN PARA LOS OCUPANTES DEL ESPACIO PÚBLICO



¹⁰ Dentro de los programas contemplados en el Plan de Ocupantes del espacio Público se encuentra en Programa de Reconversión Económica, incluido mediante el Anexo N° 1 al POEP.

4.1 Programa de Información y Consulta.

El programa de información y consulta está diseñado para llevar a cabo una estrategia de pedagogía social con la ciudadanía en general y con la población de vendedores estacionarios, conducente a establecer un sistema de comunicación permanente con los ocupantes del espacio público, ubicados en distintas modalidades de trabajo informal.

Objetivos:

- Informar a la ciudadanía en general sobre los alcances del plan de ocupantes del espacio público para conseguir el apoyo de la ciudadanía.
- Informar a los vendedores estacionarios, sobre el marco legal, administrativo y organizativo con respecto al uso del espacio público y los inmuebles que se utilicen dentro del plan.
- Establecer mecanismos de comunicación que posibiliten la interlocución institucional, con las organizaciones de los ocupantes del espacio público.

Metodología:

Reuniones informativas y de concertación con ocupantes del espacio público. Durante el proceso se realizarán reuniones con grupos focales, para informar sobre el avance de los procedimientos relacionados con la ejecución del plan y para escuchar problemas comunes de ese grupo. Es importante que se observe la dinámica de los procesos para programar reuniones generales, cuando el asunto lo amerite.

Alcance:

Diseño y puesta en marcha de un Plan de información dirigido a los ocupantes del espacio público y la ciudadanía en general.

Resultados esperados:

Indicadores:

- Actitud positiva frente al Plan de los ocupantes del espacio público.
- Acuerdos suscritos con los ocupantes del espacio público.

4.2 Programa de relocalización.

El programa de relocalización consiste en el traslado organizado y planificado de los ocupantes del espacio público, a lugares adecuados, públicos o privados, que permitan el desarrollo de las actividades comerciales, sin afectar la movilidad.

4.2.1 Proyecto de relocalización en espacio público.

Objetivo:

- Distribuir en espacios públicos con capacidad técnica para usos complementarios, una red de vendedores localizados en mobiliario urbano convenientemente diseñado.

Metodología:

Atendiendo las actividades que desarrollan los ocupantes del espacio público y teniendo en cuenta la búsqueda de un equilibrio, la generación de un espacio público amable, que vincule los ejes viales más significativos, la generación de una recuperación de espacios deteriorados a partir de su intervención y la conformación de una identidad urbana consecuente con las características morfológicas del sector, se definen tipos de espacios a utilizar:

- Plazuelas y Plazoletas
- Callejones Comerciales
- Calles peatonales
- Portales

4.2.2 Proyecto de relocalización en espacio privado o inmuebles públicos.

Objetivo:

- Trasladar a espacios privados debidamente adecuados a los ocupantes informales del espacio público

Metodología:

La selección de nuevos sitios para la relocalización se realiza teniendo en cuenta la cercanía a las estaciones del sistema integrado de transporte masivo Transcaribe. Se definen unas topologías de espacios privados que garanticen la accesibilidad, y por consiguiente el flujo de personas para la implementación del Plan de reasentamiento: Estas tipologías de espacios son las siguientes:

- Pasajes
- Patios Comerciales
- Locales Populares
- Inmuebles en áreas de alta movilidad

Alcance.

Se determino relocalizar a los vendedores de mercancías varias tales como calzados, misceláneas, ferreterías, sastrerías, alimentos cocidos, librerías en inmuebles privados

4.3 Programa de Gestión para la Formación y Capacitación.

El programa busca adelantar una gestión continua con entidades especializadas en la capacitación y formación empresarial, identificando programas y creando un portafolio de posibles temas de capacitación para que los ocupantes del espacio público puedan acceder a estos de acuerdo con sus intereses.

Objetivos:

- Organizar y realizar el seguimiento de tipo social a los diferentes grupos de vendedores, después de la relocalización, acompañando el proceso de continuidad de la actividad económica.
- Gestionar ante las diferentes entidades públicas o privadas, gubernamentales y no gubernamentales, del nivel local, nacional e internacional, programas de capacitación en temas relacionados con la gestión empresarial entendida integralmente.
- Diseñar proyectos innovadores que permitan a los vendedores adelantar sus actividades comerciales de forma organizada, en lugares diferentes al espacio público, de manera individual o colectiva.

Metodología:

Identificar entidades con experiencia exitosa y obtener el portafolio de servicios afines a la capacitación requerida por los vendedores.

Realizar la divulgación y promoción de los proyectos tanto con las entidades que pueden participar como con los vendedores para incentivar la participación.



Desarrollar las actividades relacionadas con la organización, ejecución y selección de los participantes en cada tema de capacitación.

Alcance:

Desarrollar los programas identificados promocionándolos ante la totalidad de los vendedores en el espacio público

Resultados esperados:

Indicadores:

- Alta participación de los vendedores.
- Alta participación de entidades oferentes de programas.
- Calidad e idoneidad de los programas desarrollados.

4.3.1 Organización y seguimiento social a grupos de relocalización.

Esta actividad consiste en promover la organización de los grupos de vendedores y realizar el seguimiento a la actividad comercial de cada uno de ellos para determinar las necesidades de fortalecimiento tanto de los individuos y del grupo para el desempeño de su actividad.

Objetivos:

- Promover la organización de los grupos de vendedores.
- Realizar el seguimiento a las actividades individuales y grupales para identificar los riesgos de pérdida de la actividad económica.

Metodología:

Identificar las necesidades de fortalecimiento de la organización.

Diseñar y llevar a cabo diferentes estrategias para hacer el seguimiento a las actividades de organización comercial.

Alcance:

Grupos de vendedores asociados para el fortalecimiento de su actividad comercial. Asesoría oportuna para el fortalecimiento de negocios individuales.

Resultados esperados:

Indicadores:

- Grupos organizados de acuerdo al lugar de relocalización.
- Negocios fortalecidos.

4.3.2 Formación y capacitación empresarial.

Todos los programas de fortalecimiento económico tienen como soporte la capacitación ocupacional y el desarrollo de aptitudes y competencia para su trabajo. El programa es un reacondicionamiento de las capacidades laborales de los vendedores

Objetivo:

- Preparar los vendedores para un mejor desempeño ocupacional y empresarial que posibilite la competitividad de sus negocios

Metodología:

Identificar las necesidades de capacitación, las preferencias y aptitudes de los vendedores.

Establecer alianzas estratégicas con entidades de capacitación técnica para el trabajo según las necesidades encontradas.

Elaborar talleres y demás eventos pedagógicos sobre temas pertinentes a las necesidades de capacitación determinadas.

Acompañamiento y seguimiento a los participantes del programa.

Alcance:

Desarrollo de competencias laborales para el fortalecimiento de la actividad comercial

Resultados esperados:

Indicadores:

- Vendedores capacitados en estrategias empresariales.
- Actividad comercial competitiva.

Entidades que de acuerdo a contactos realizados en el desarrollo del presente plan presentan la idoneidad necesaria para desarrollar estas capacitaciones:

- SENA
- Universidad Tecnológica de Bolívar

- Universidad de Cartagena
- Cámara de Comercio
- Fundación Mario Santo domingo
- Fundación Indufrial
- Fundación Actuar por Bolívar
- Fundación Unión FENOSA

4.3.3 Desestímulo de la ocupación del espacio público.

El programa consiste en identificar alternativas de ingresos diferentes al comercio informal y diseñar las estrategias necesarias para que los vendedores puedan acceder a estas.

Objetivos:

- Identificar oportunidades de trabajo formal.
- Diseñar y llevar a cabo estrategias que conduzcan a la incorporación de vendedores al comercio formal.

Metodología:

Estudiar el perfil ocupacional de los vendedores (ver Diagnostico).

Identificar en el mercado laboral, las oportunidades de trabajo afines al perfil ocupacional estudiado.

Diseñar y llevar a cabo los procedimientos necesarios para la vinculación de los vendedores al campo laboral.

Hacer el seguimiento de las vinculaciones al mercado laboral para evaluar sus resultados.

Alcance:

Incorporación de vendedores al mercado laboral

Resultados esperados:

Indicadores:

- Número de vendedores vinculados al mercado laboral
- Mejoramiento de los ingresos

4.4 Gestión de recursos y financiación de proyectos

Consiste en la identificación de las fuentes de recursos en el sector público y privado para la financiación de los proyectos propuestos.

Objetivo:

- Gestionar los recursos necesarios para la financiación de los proyectos que integran el Plan para ocupantes del espacio público.

Metodología:

Creación de una unidad técnica de apoyo a la Gerencia de Espacio Público y Movilidad (GEPM), compuesta por un equipo interdisciplinario.

Identificar las entidades del sector público y privado que tengan como objetivo financiar proyectos y que además cuenten con los recursos requeridos.

Formulación específica de los proyectos a financiar

Promover entre las fuentes de financiación, los proyectos formulados.

Alcance:

Financiación de los proyectos

Resultados esperados:

Indicadores:

- Número de proyectos financiados.
- Volumen de recursos gestionados para los proyectos.
- Administración eficiente y eficaz de los recursos.

4.5. Programa de Solución de Quejas y Reclamos.

Este programa se encarga de ofrecer a los ocupantes del espacio público ubicados en el área de influencia directa del Proyecto Transcribe, condiciones para tramitar quejas y reclamos o instancias para resolver conflictos, de manera oportuna y eficaz. Este programa estará presente en las etapas de preparación y ejecución del reasentamiento y durante el plazo de ejecución de las obras.

Población Objetivo.

Tiene por población objetivo a la población de ocupantes del espacio público cuya actividad comercial informal se desarrolla del área de influencia directa del

proyecto de Transcaribe.

Objetivos

- Establecer una oficina accesible a los grupos objetivos, que permita la recepción de quejas y reclamos y el trámite, de acuerdo con el tipo de queja.
- Determinar un procedimiento de registro y seguimiento de quejas y reclamos recibidos, garantizando la respuesta en plazos prudenciales.
- Determinar plazos e instancias para responder las quejas, reclamos y demás solicitudes.
- Elaborar un sistema de seguimiento y archivo de las quejas y reclamos.

Metodología

La metodología que se implementará, está basada en las diferentes maneras de recepcionar la queja o reclamo, de esta manera podrá ser de manera directa verbal, recepción directa escrita, página web, atención en la oficina, atención en reuniones, para lo cual se definirá un protocolo de respuesta según el tipo de la queja o reclamo y se identificara la entidad competente para resolverla..

Actividades

La comunidad, representada por los ocupantes del espacio público ubicados en el área de influencia directa de las obras del proyecto Transcaribe, será informada sobre el procedimiento de quejas y reclamos y las instancias y lugares para ejercerlo.

La respuesta a quejas por motivos de obra, será oportuna, impidiendo que por motivos de falta de atención o inoportuna atención, se agraven situaciones ocasionadas directamente por la obra.

4.5.1. Procedimiento de Atención.

El programa de solución de quejas y reclamos funcionara en las oficinas del ente Gestor, como parte de la atención que debe hacerse a la población de ocupantes del espacio público ubicados en el área de influencia directa, incluida en el censo de ocupantes del proyecto.

Para esto el personal encargado del acompañamiento social, atenderá las quejas inicialmente, les clasificara y las pasara al profesional de área encargada de responderlas, en los tiempos indicados para hacerlo.

Este programa deberá ser informado de manera detallada en socializaciones con los sectores de la población que componen el sector informal del comercio y

durante todo el proceso de acompañamiento del plan de reasentamiento.

Objetivos Específicos

- Establecer un espacio definido en las oficinas del ente gestor que permita a la población objetivo identificar un lugar a donde puedan dirigirse en aras de resolver sus dudas, quejas o presentar cualquier tipo de reclamo relacionado de manera directa o indirecta con el proyecto.
- Definir los plazos para la solución de las quejas y reclamos presentados ante el ente gestor.
- Establecer una metodología de clasificación y solución para las quejas y reclamos.
- Implementar una recepción directa de las quejas y reclamos entre la población objeto y el ente gestor.
- Crear espacios de conciliación, discusión y orientación sobre la información y solución de conflictos.
- Crear un enlace ente la entidad Distrital competente sobre la ocupación del espacio público (Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana) y el ente gestor de las obras, para mediar y solucionar los problemas en los que tenga injerencia uno u otro

Tipología de las quejas y reclamos.

Debido a que la tipología de la solicitud, queja o reclamo se enmarca dentro de la clasificación “de Comercio Informal”¹¹, esta será recepcionada de manera directa por el asesor social del ente gestor, quien deberá abrir la respectiva atención, identificar el programa dentro del cual se enmarca la queja o reclamo, determinar el ente Competente y dar trámite de respuesta a la misma¹².

¹¹ Plan de Reasentamiento de Transcribe, Programa de solución de quejas y reclamos, “Tipología de quejas y reclamos”

¹² Se deberá utilizar el formato para atención de quejas y reclamos, el cual se anexa al presente documento.

Programa POEP	Tipología	Solución	Estado
1. Programa de Información y Consulta. 2. Programa de Relocalización. 3. Programa de Gestión para la formación y capacitación, 4. Programa de Gestión de Recursos, (Fondo Rotatorio de Microcréditos de Transcribe o Convenio Distrital) 5. Programa de Reconversión Económica (incluye analizar casos que se enmarquen en el acuerdo 040 de 2006).	1. Queja 2. Reclamo 3. Observación 4. Sugerencia 5. Solicitud de Información 6. Derecho de Petición y Tutela 7. Otra	1. Información Verbal 2. Visita 3. Entrega de información escrita 4. Reunión o mesa de concertación. 5. Traslado a otra entidad (GEPMU) ¹³ 6. otra	1. Solución Completa 2. Solución Incompleta 3. Imposible tramitar 4. Remitida a otra entidad (GEPMU)

Plazos: Los tiempos para resolver las quejas y reclamos serán iguales a los establecidos por la Ley, y por la resolución interna del ente gestor. (Resolución 022 de 2006) y la directiva presencial N° 04 de mayo de 2009.

Para todos los efectos se manejarán los siguientes plazos:

- Petición en interés particular: 15 días hábiles
- Petición en interés general: 15 días hábiles
- Peticiones de información por escrito: 10 días hábiles
- Solicitud de copias simples o auténticas: 3 días hábiles
- Certificaciones sobre expedientes de la entidad: 3 días hábiles.
- Formulación de consultas: 30 días hábiles
- Solicitudes de copias por parte de periodistas: 2 días hábiles
- Solicitudes de organismos de control: el término fijado por ellos.
- Solicitudes de entidades públicas que requieran información en ejercicio de sus competencias: 10 días hábiles
- Quejas y reclamos presentados de manera directa : la solución deberá ser inmediata o más tardar 3 días hábiles contados a partir de la visita a las instalaciones.
- Solicitud de Visita a campo: 3 días hábiles, en caso de que la petición no pueda atenderse en estos términos por su complejidad, o porque requiera algún tipo de verificación se debe comunicar esta situación al peticionario y señalar el tiempo máximo en el cual se le dará respuesta.

¹³ GEPMU, Gerencia de Espacio público y Movilidad Urbana.