BOLÍVAR Mejor

PLAN DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL DE OBRAS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO

PLAN DEPARTAMENTAL PARA EL MANEJO EMPRESARIAL DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO

PDA BOLÍVAR

ISO 9001 icontec internacional SC-CER231921

CERTIFIED IQNet MANAGEMENT SYSTEM

GOBERNACIÓN de BOLÍVAR

Aguas de Bolívar CONECTAMOS DESARROLLO

PDA BOLÍVAR Plan Departamental de Agua

La vivienda y el agua son de todos — Minvivienda






CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 4
2. OBJETIVO GENERAL 5
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 5
4. ACTORES Y FUNCIONES 7
5. GLOSARIO 9
6. ALCANCE 12
7. PROGRAMA SOCIAL 13
   - 7.1 Preliminar De Obra 13
     - 7.1.1 Estudio y diagnostico zona de influencia directa del proyecto ..... **¡Error! Marcador no definido.**
     - 7.1.2 Diagnostico Base ..... **¡Error! Marcador no definido.**
     - 7.1.3 Programación de jornadas de trabajo 14
     - 7.1.4 Información de Inicio de obras a entidades competentes 14
     - 7.1.5 Reuniones previas con La comunidad ..... **¡Error! Marcador no definido.**
     - 7.1.6 Actas de vecindad 20
     - 7.1.7 Mapa de actores 14
   - 7.2 EJECUCIÓN DE LA OBRA 16
     - 7.2.1 Ficha técnica de Proyecto 15
     - 7.2.2 Punto de atención a la comunidad 21
     - 7.2.3 Buzón de peticiones, quejas y recursos. 18
     - 7.2.4 Conformación de veedurías ciudadanas 18
     - 7.2.5 Articulación con los operadores. 14
     - 7.2.6 Reuniones de seguimiento y control 23
     - 7.2.7 Publicidad ..... **¡Error! Marcador no definido.**
     - 7.2.8 Valla informativa 23
     - 7.2.9 Ruta de recorrido de la obra 25
   - 7.3 Finalización y entrega de la obra 25
     - 7.3.1 Socialización de ejecución final de obra 25
8. CONTROL DE LA INTERVENTORIA 26
   - 8.1 Obligaciones de la interventoría 28

8.2 PRODUCTOS A ENTREGAR A INTERVENTORIA 29
- Informes 29
- Primer informe 29
  - Informes mensuales (A partir del segundo informe entregado) 30
  - Informe final 30

1. CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTO

Versión	Fecha de aprobación	Título del documento	Código	Almacenamiento	Acceso	Disposición
0	27/11/2012	PLAN DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL DE OBRA	DO-CM-001	• Responsable: Oficina de Comunicaciones y Gestión Social. • Control de Calidad	Clientes internos y externos	Archivo Oficina de Comunicaciones y Gestión Social – Control de calidad.
1	18/4/2016	PLAN DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL DE OBRA	DO-CM-001			
2	11/02/2021	PLAN DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL DE OBRAS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO	DO-CM-001			

1. INTRODUCCIÓN

En el marco de la implementación de los Planes Departamentales de Aguas concebidos en el decreto 1425 del 2019, por la cual se plantean los lineamientos para la estructuración, la financiación y la ejecución de los Planes, en el presente documento se esboza los lineamientos básicos para la ejecución del plan de gestión social de obras.

El plan de acompañamiento social de obras son lineamientos estratégicos que deben seguir los contratistas de obras civiles, para prevenir, mitigar y/o compensar los impactos directos potenciales derivados de la ejecución de la obra, de esta manera se reducen los negativos y se potencian los positivos, esto con el fin de mejorar y asegurar la prestación de los servicios públicos domiciliarios, de tal manera que se evidencia la importancia de la ejecución de las obras en la prestación del servicio y como la comunidad es participe de su sostenibilidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Plan de Acompañamiento Social de Obras de agua potable y saneamiento básico – PASO AP SB, es un instrumento de planificación que busca garantizar la participación activa y el compromiso de la comunidad, para el empoderamiento de la infraestructura de acueducto, alcantarillado y aseo así como su sostenibilidad en el marco de la prestación del servicio, por tanto los contratistas de obras civiles deben tener en cuenta que el Plan de Acompañamiento Social de Obras es de fiel cumplimiento, pues hace parte de la política social del PAP-PDA Bolívar, con el objeto de que la comunidad ejerza control social de la obra que se ejecute.

2. OBJETIVO GENERAL

Formular y ejecutar estrategias encaminadas a desarrollar el plan de acompañamiento de obras que se implementan en el marco de los Plan Departamental de Agua del Departamento de Bolívar, a partir del cumplimiento de mecanismos sociales que contribuyen a prevenir, mitigar y compensar, los impactos potenciales de la ejecución de las obras en sus áreas de influencia, de tal forma que le permita a la comunidad ejercer control social sobre los proyectos de agua potable y saneamiento básico realizados en cada municipio.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Formular y ejecutar un Plan de Acompañamiento Social para ser cumplido durante las etapas de ejecución de la obra; etapa de pre-construcción de la obra, etapa de construcción y etapa de habilitación de vías del proyecto, con el fin de cumplir los objetivos y a la sostenibilidad social.

- Socializar a la comunidad los componentes básicos del PDA, en especial las obras que se ejecutaran en los municipios teniendo en cuenta aspectos generales, técnicos, institucionales y sociales.

- Sensibilizar a los actores que participan en la ejecución de obras sobre la responsabilidad que se tiene al intervenir el espacio público, socializando las políticas y medidas diseñadas para la adecuada intervención de éste y el respeto a su uso.

- Diseñar y ejecutar estrategias de acompañamiento a la comunidad de las zonas de influencia realizando talleres de sensibilización, teniendo en cuenta el impacto de las obras a ejecutar.

- Promover la participación de la comunidad en la gestión de los servicios públicos domiciliarios, ejerciendo control social, elevando peticiones, quejas y reclamos y participando activamente en comités de control social, talleres de veedurías de

servicios públicos, audiencias públicas de rendición de cuentas, entre otras actividades de socialización.

- Implementar un programa de Salud industrial y Salud Ocupacional y promover su funcionamiento para preservar mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores de la obra.

4. ACTORES Y FUNCIONES

Son actores de los PAP-PDA las entidades estatales participantes en su coordinación interinstitucional y que se señalan a continuación:

a) El Departamento de Bolívar.
b) Los Municipios vinculados.
c) El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio – MVCT.
d) El Departamento Nacional de Planeación - DNP.
e) Corporaciones ambientales

Para efectos de la ejecución del Plan de Acompañamiento Social de Obras, los directamente implicados son los siguientes:

Gestor del PAP-PDA:

Es el encargado de la gestión, implementación y seguimiento a la ejecución del PAP-PDA. Brindar el soporte necesario a los municipios para que estos puedan atender adecuadamente sus obligaciones constitucionales y legales de aseguramiento de la prestación de los servicios de agua y saneamiento.

Organizaciones comunitarias: Para efectos del PASO AP, se entenderá Organización comunitaria como la Unión de personas que tienen como objetivo la dirección, desarrollo y prestación de los servicios públicos de agua, alcantarillado y/o aseo en un área de influencia de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994.

Contratista: El contratista debe cumplir con lo establecido en el Plan de Acompañamiento Social de Obra.

Para el desarrollo del Plan de Acompañamiento Social, el contratista deberá:

- Contratar mínimo un (1) profesional del área social (según términos de referencia del contrato) dependiendo de la complejidad del proyecto, que cumpla con el perfil requerido para el acompañamiento y seguimiento a las obras civiles, y al cual se le

pagara el salario mensual y total estipulado en el presupuesto de obra, mediante contrato de prestación de servicios.

- Asignar un espacio físico y los elementos necesarios para el desempeño profesional según sea el caso durante la obra.
- Realizar reuniones periódicas con el Profesional Social y entregar los informes que den cuenta de los avances del Plan de Acompañamiento Social de Obras, donde se evidencie el cumplimiento de este, con visto bueno del área de Gestión Social, estos, como parte de los hitos de pago del contrato suscrito.
- Asegurar los elementos necesarios para la convocatoria y celebración de reuniones con la comunidad relacionados con la ejecución de las obras.

El PASO AP debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Elaborado, implementado y mejorado por los profesionales de las ciencias sociales que desarrollan su labor en las obras a cargo de los contratistas de la infraestructura (Trabajo Social, Comunicador Social, Sociólogo, Psicólogo Comunitario).
2. Con experiencia en trabajo con comunidad, manejo y resolución de conflictos, habilidades comunicativas y expositivas, capacidad de trabajo en equipo, liderazgo, excelentes relaciones interpersonales e iniciativa.
3. El presente documento debe contemplar todos los aspectos solicitados por el Área de Gestión Social.

5. GLOSARIO

Accidente de trabajo: Es un suceso repentino que sobreviene por causa o con ocasión del trabajo y que produce en el trabajador daños a la salud (una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte). Ejemplo: herida, fractura, quemadura.

Acción Correctiva: Acción que se toma para eliminar las causas de una no conformidad, un impacto o daño causado con el propósito de evitar su reaparición o minimizar su impacto.

Acción Preventiva: Acción que se toma para eliminar las causas de una no conformidad potencial, un impacto o daño potenciales con el propósito de evitar su aparición.

Bitácora: Es un cuaderno de trabajo en el cual se registra las acciones que se llevan a cabo en el trabajo o la obra que se ejecuta, esta bitácora incluye todos los sucesos que tuvieron lugar durante la realización de dicha tarea, las fallas que se produjeron, los cambios que se introdujeron y los costos que ocasionaron.

BPIN: Banco Nacional de Programas de Inversiones

CARDIQUE: Corporación Autónoma y Regional del canal de Dique.

Capacitación: Actividad de tipo teórico o práctico realizada por el Contratista con el propósito de mejorar la capacidad de las personas de trabajar siguiendo las indicaciones del proyecto, preservando su salud e integridad y desarrollando sus actividades con una baja afectación al medio ambiente. Toda actividad de capacitación requiere que el Contratista se asegure que el personal la ha entendido adecuadamente.

CSB: Corporación del Sur de Bolívar

Cobertura de riesgos profesionales: Cubre todo evento o enfermedad de origen ocupacional sin los límites del POS. Son garantizados por las Administradoras de Riesgos Profesionales-ARP-.

Corrección: Acción que se toma para eliminar la no conformidad o mitigar un impacto o daño causado.

DANE: Departamento Nacional de Estadísticas

DNP: Departamento Nacional de Planeación

EPP: Elemento de protección social

ESP: Empresa de Servicios Públicos

Factor de riesgo: Es un elemento, fenómeno o acción humana que puede provocar daño en la salud de los trabajadores, en los equipos o en las instalaciones. Ejemplo, sobre esfuerzo físico, ruido, monotonía.

FIA: Financiamiento de Inversiones en Aguas

FIP: Fondos de Inversiones para la Paz

MIB: Mejoramiento Integral de Barrios

MPD: Municipios Prestadores Directos

Medicina Preventiva y del Trabajo: Subprograma del programa Salud Ocupacional, que tiene como finalidad la promoción, prevención y control de la salud de los trabajadores frente a los factores de riesgos ocupacionales.

PAEI: Plan Anual Estratégico y de Inversiones

PAMS: Plan de Acción Municipal Sectorial

PAP-PDA: Plan Departamental de Aguas

Pérdida de Capacidad Laboral: Perdida del conjunto de las habilidades, destrezas, aptitudes y/o potencialidades de orden físico, mental y social que le permiten desempeñarse en un trabajo habitual. Decreto 917 de 1999.

PGEI: Plan General Estratégico y de Inversiones

PGIRS: Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos

PAS: Plan de Acompañamiento Social

PASO: Plan de Acompañamiento Social de Obras

PME: Programa de Modernización Empresarial

PQR: Petición Queja y Recursos

6. ALCANCE

El Plan de Acompañamiento Social de Obras de agua potable y saneamiento básico, establece los requisitos mínimos para prevenir, reducir, controlar, mitigar y/o compensar de forma oportuna y eficiente los potenciales impactos que genera la ejecución de las obras civiles relacionadas con la construcción, optimización y/o ampliación de la infraestructura de los sistemas de acueducto, alcantarillado, aseo y obras complementarias.

Para tal efecto, se tendrán en cuenta las siguientes etapas: preliminar de obra, en la ejecución de la obra y al finalizar. Cada una de las actividades se desglosa más adelante.

7. PROGRAMA SOCIAL

7.1 PRELIMINAR DE OBRA

El desarrollo de esta etapa constituye el punto de partida del PASO AP SB, pues es en ella donde la comunidad conocerá la obra a ejecutar y se sensibilizará de las implicaciones que posee la realización de esta. Las actividades de etapa preliminar deberán ejecutarse antes de la socialización del proyecto.

Por tanto, los profesionales del Área Social del contratista e interventoría deberán presentar su hoja de vida ante la entidad contratante para su visto bueno y recibir capacitación de ejecución del Plan de Acompañamiento Social de Obras de Agua Potable y saneamiento básico – PASO AP SB.

Para la ejecución de esta etapa deberán cumplir con las siguientes actividades:

7.1.1 Caracterización Social

Esta fase tiene como objetivo contemplar el análisis de la caracterización social de los principales factores de influencia del entorno, considerando el mapeo de actores, descripción socio territorial y el estudio de hábitos y comportamientos frente a los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo tanto en las zonas urbanas, como rurales de los municipios vinculados al PDA.

Así mismo, la caracterización permite actualizar continuamente la lectura del territorio y de la población, para aplicar acciones correctivas y preventivas, que incidan en el desarrollo de los Planes Departamentales de Agua (PDA). La caracterización deberá ser actualizada anualmente de acuerdo con el número de municipios vinculados al PDA, los proyectos a ejecutar y las necesidades y contexto particulares del departamento.

La caracterización, constituirá la línea base, que define las actividades, objetivos, indicadores, metas, tiempo estimado de ejecución, productos y mecanismos de control, que permitan el análisis de información socio territorial, para la formulación del Plan de Acompañamiento Social.

Las actividades y productos deben incluir:

- Mapa de actores clave
- Descripción Socio territorial.
- Estudio de hábitos y comportamientos, y capacidad y disponibilidad de pago frente a los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo

(Ver anexos)

7.1.2 Programación de jornadas de trabajo

Se deben realizar la programación mensual de las actividades a ejecutar, especificando actividades de acuerdo con las etapas del proyecto, fechas y tiempo de ejecución, responsables y resultados a alcanzar, con el propósito de dar a conocer a la comunidad las actividades donde estarán involucrados para la ejecución de la estrategia social.

Esta programación deberá contener tres etapas: preliminar, etapa constructiva y final.

Se deberá remitir a interventoría y entidad contratante para su revisión y posterior aprobación.

- Programación semanal: deberán enviar programación de las actividades sociales a ejecutar en la semana debe incluir: comunicaciones, socializaciones, puntos de atención, actas de vecindad (apertura y cierre), atención de PQRSD, Reuniones con veeduría y líderes comunitarios y actividad con el club defensores del agua.

7.1.3 Información de Inicio de obras a entidades competentes

A la Alcaldía Municipal y demás autoridades locales, se les debe remitir una carta informando el inicio de las obras, el tiempo de duración, los datos de la oficina de atención del PQRSD (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) datos del profesional social responsable, dirección, barrio, teléfono, email, días, horarios de atención y el trámite de atención a la comunidad, de igual manera la fecha y lugar de la reunión.

7.1.4 Articulación con los operadores.

Se deberá coordinar reuniones con los operadores de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, para el desarrollo de la socialización y capacitación a la comunidad en temáticas que tengan que ver con la prestación del servicio y la participación de los usuarios en propósito del mejoramiento de este.

7.1.5 Mapa de actores

Con el fin de identificar actores claves en el proceso de ejecución del Plan de Acompañamiento Social, se debe recopilar en una base de datos, los diferentes actores institucionales, gremiales, la población beneficiada, líderes comunitarios, actores políticos, económicos, religiosos, educativos, culturales, agremiaciones, representantes de Junta de Acción Comunal JAC y otros que presenten relevancia para constituir una red de apoyo durante la ejecución del Plan de Acompañamiento Social en la Obra.

Una vez definida y estructurada la base de datos con actores principales, se requiere construir un mapa de interacción de actores en torno a la prestación de los servicios

públicos domiciliarios, con el propósito de identificar quienes al interior de la comunidad ejercen liderazgo en torno a la participación comunitaria sobre estos aspectos. La elaboración de este documento se deberá realizar con el encargado directo de la prestación de los servicios públicos domiciliarios en cada municipio.

Se aclara que el mapa de actores no es solamente un listado o directorio de líderes, es importante tener en cuenta que debe realizar basado en la metodología de mapa de actores.

7.1.6 Ficha técnica de Proyecto

Se debe elaborar una ficha para cada proyecto, la cual contendrá aspectos tales como: área impactada con la obra, población, monto de la inversión, duración de la obra, impacto de la obra en calidad y/o cobertura, número de viviendas afectadas, familias, niños, adultos mayores, locales comerciales, observaciones de la comunidad, entre otros. Está será alimentada con la información recolectada mediante trabajo de campo.

7.1.7 Plan de medios

Diseñar un plan de medios a ejecutarse en las diferentes etapas del proyecto, este debe incluir actividades puntuales en los diferentes medios de comunicación. Tener en cuenta, medios radiales, audiovisuales, redes sociales y medios alternativos.

7.2. EJECUCIÓN DE LA OBRA

7.1.8 Socialización

El encargado del área social en la ejecución de la obra, a partir del diagnóstico y de los estudios socioeconómicos, debe coordinar la realización de las actividades de socialización con la comunidad, las cuales se enmarcarán dentro de los siguientes ítems.

- **Socialización inicial de obras**

Con el fin de informar a la comunidad el inicio de las obras, se debe realizar una reunión por cada barrio o sector a intervenir. El contenido de las presentaciones debe contener la como mínimo la siguiente información:

- Objeto del contrato
- Número del contrato
- Objetivos de la reunión
- Responsables de la ejecución: Contratistas e interventoría.
- Beneficios de la obra (PDA)
- Impactos que pueden generarse y esquema de mitigación.
- Actividades de gestión social a realizar: Reuniones con la comunidad, recorridos, capacitaciones, entre otras)
- Conformación de veeduría ciudadana (diligenciar acta de constitución).
- Coordinación con entidades locales
- Contratación Mano de Obra no Calificada
- Funcionamiento de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD (Ubicación, horarios de atención, profesional a cargo)
- Proceso constructivo con cada uno de sus componentes. (cronograma de actividades)
- Ubicación de la zona(s) a intervenir (plano de localización)
- Render del proyecto
- Implementación del protocolo de bioseguridad
- Dudas e inquietudes.
- Compromisos

Una vez evaluada el contenido de la presentación por parte de interventoría y contratante, se define la coordinación de la logística de la reunión inicial de obra, teniendo en cuenta los siguientes aspectos;

a. Listar a los participantes de la socialización inicial de la obra, se debe convocar con 5 días de anticipación, haciendo entrega de la invitación de la reunión de inicio a cada una de las viviendas.
b. Utilizar los diferentes medios de comunicación (radio, TV, perifoneo, entre otros) para informar el evento a realizar.
c. Los espacios logísticos sugeridos para las reuniones con la comunidad deben ser de fácil traslado, central, que no requiera de sistema de transporte, que garantice lo mínimo de atención a la reunión, amplio con sillas, buena visibilidad y audio.
d. Con respecto a la metodología a utilizar debe ser de manera expositiva, con la utilización de un lenguaje claro y de fácil entendimiento por parte de la comunidad.

Los productos mínimos para requerir de la reunión inicial de obras son:

- Elaborar acta de la reunión, enunciando los aspectos importantes del proceso constructivo y social, compromisos acordados por parte del contratista, la interventoría, alcaldía y/o líderes o representantes de la comunidad. Una vez finalizada la reunión se deben divulgar los compromisos, a los cuales se les debe hacer seguimiento.
- Registrar listados de asistencia de cada uno de los participantes, tomar registros fotográficos de la reunión.
- El profesional social encargado de la reunión debe portar al igual que todo el equipo de profesionales de la obra, el carnet, camiseta, chaleco y/o algún distintivo que lo identifique ante el auditorio.
- Implementar protocolo de bioseguridad.
- Contratista es el encarado de organización y logística del evento.

- **Reunión con líderes comunitarios**

Al realizarse la reunión inicial de la obra, se debe contactar a los líderes comunitarios y/o presidentes de Juntas de Acción comunal de las zonas de influencia o del municipio en general, con el fin de programar y realizar reuniones posteriores para ejercer seguimiento a las obras.

7.1.9 Grupo Focal

Se deberá aplicar el formato de Grupo Focal para conocer la percepción de la comunidad con el desarrollo del proyecto. Esta deberá incluir los siguientes puntos:

- Conocimiento del proyecto
- Socialización

- Atención de PQRSD
- Percepción del avance

7.1.10 Conformación de veedurías ciudadanas

En primera instancia, se deberá determinar la existencia de veedurías ciudadanas en cada municipio y contactarlos para programar reuniones de control, de no existir acompañarlos en el procedimiento de inscripción ante la personería municipal. Esto se realiza con el objeto de acompañar el desarrollo de la obra desde el inicio hasta la finalización y garantizar su impecable ejecución; para lo cual se les brindará capacitación a los veedores sobre sus funciones, objeto, deberes y derechos, programación de visitas, etc.

Se debe realizar un recorrido de obra y comité informativo con veeduría por lo menos una vez al mes durante todo el proceso constructivo.

7.1.11 Buzón de peticiones, quejas y reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD.

Con el objeto de “Realizar la oportuna y eficaz atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias institucionales recibidas, facilitando la solución de estas dentro de los términos legales vigentes” (Senado, 2021).

Constitución política	LINEAMIENTOS SUPERIORES QUE SIRVEN DE SOPORTE PARA EL DESARROLLO DE TEMAS FERENTES A LAS PQRSD. Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Artículo 74. Todas las personas tienen derecho acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable. Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación.

Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.	Esta norma desarrolla el manejo de la información de las entidades públicas y de aquellas privadas que administran o controlan información de interés general y constituye un avance como desarrollo legal del derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública, consagrado en los artículos 20, 23, 78, y 112 de la Constitución Política de Colombia. Mediante esta norma, el ciudadano interacciona con la administración en una relación de comunicación activa, pues necesita la información por diversos motivos. La necesita, por ejemplo, para el conocimiento de la actuación de la administración, pues con esa información podrá ejercer un control efectivo de aquella, o bien para la salvaguarda de sus intereses, pues solo con información se pueden tomar decisiones idóneas; por otro, el Estado, en la lógica del respeto por el derecho y la promoción de la democracia participativa, pretende ofrecer alternativas de comunicación y, en especial, mecanismos de inclusión en la toma de decisiones sobre los asuntos públicos, por naturaleza, de interés de los ciudadanos (Constitución Política., art. 2.º). En virtud de los principios señalados en la Ley 1712 de 2014, deberá estar a disposición del público la información a la que hace referencia la presente ley, a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica. Los sujetos obligados deberán tener a disposición de las personas interesadas dicha información en la Web, a fin de que estas puedan obtener la información, de manera directa o mediante impresiones, además de atender las peticiones presentadas por la ciudadanía. Asimismo, estos deberán proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los servicios que se presten. Deberá asegurarse el acceso a esa

	información a los distintos grupos étnicos y culturales del país y en especial se adecuarán los medios de comunicación para que faciliten el acceso a las personas con discapacidad.
Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.	Esta ley desarrolla la presentación de una petición, procedimiento para su resolución, formas e instancias previstas para garantizar el derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional, radicado en cabeza de personas naturales y jurídicas cuyo núcleo esencial está compuesto por: (i) la pronta resolución; (ii) la respuesta de fondo; y (iii) la notificación de la respuesta.
Herramientas para gestión de peticiones, quejas, reclamos solicitudes y denuncias (PQRSD). Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.	Diseñadas por el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación para autoevaluación de las entidades sobre el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de atención al ciudadano.

Fuente: Senado, 2021.

Se recomienda que el contratista e interventoría ubique en sus instalaciones (1) buzón en el cual la comunidad en general podrá depositar sus PQRSD debidamente diligenciado, que le será entregado por alguno de los funcionarios que se encuentren presentes al momento de acercarse a la oficina. Al finalizar cada día se revisará el buzón, se registrarán todas las comunicaciones en un formato físico y digital, se direccionarán a la persona competente para dar respuesta a la solicitud.

La PQRSD deberá estar debidamente diligenciada con claridad en la información solicitada, (ver instructivo de PQRSD).

Las PQRSD se deberán dar respuesta adecuada y oportuna en un tiempo no mayor a los QUINCE (15) días hábiles siguientes a su recibo, en el caso de no brindar respuesta satisfactoria en el tiempo señalado, debe remitir al usuario una respuesta en tiempo establecido de la solución a su PQRSD.

Si la interventoría recibe PQRSD deberá remitirla al contratista para su respuesta oportuna.

7.1.12 Acompañamiento al componente técnico durante el levantamiento de actas de vecindad

Al diagnosticarse la zona de influencia directa del proyecto, se realiza el levantamiento de las actas de vecindad, donde se incluyan las viviendas, lotes y negocios que están incluidos dentro de la zona directa de la obra por barrio o sector a intervenir antes y después de

realizar actividades de construcción. Las cuales deben ser levantadas por el profesional técnico que se delegue de ello y acompañado por la profesional social de obra, interventoría y en presencia del propietario, arrendatario o tenedor del predio.

Lo anterior con el fin de evaluar y registrar el estado de estas antes de iniciar las obras, se debe realizar como mínimo (8) días antes del inicio de la obra. Se debe diligenciar el formato establecido en el Plan de Acompañamiento Social de Obras, donde se incluirán registros fotográficos (el número de fotografías depende del estado de las propiedades) debidamente diligenciado. Se debe colocar la dirección del recibo de energía y realizar las observaciones de las condiciones de la vivienda. Esta actividad debe informarse el día antes al líder o representante del barrio o sector a intervenir y a la comunidad en general con el fin de que se encuentre en la vivienda el propietario, arrendatario o delegado para atender al personal que realice el levantamiento del acta, se sugiere utilizar los diferentes canales de comunicación:

- Perifoneo
- Cuña radial
- Audio visual
- Volantes informativos

Las actas de vecindad deben ser levantadas bajo estrictas medidas de bioseguridad, de manera individual, con tapabocas (contratista, interventoría y propietario o delegado), distanciamiento de 2m, lapicero individual previamente desinfectado y una vez levantada debe guardarse el formato en bolsa y abrir al día siguiente para su registro digital.

7.1.13 Oficina de atención a la comunidad

Dentro de las obligaciones de los contratistas que ejecutarán obras superiores a 1000 SMMLV, a partir de la fecha en que se inicien las obras, se debe brindar un establecimiento de un punto de atención a los usuarios para brindar información de las obras, el cual debe ser atendido por el profesional del área social quien recibirá y tramitará todas las inquietudes de la comunidad relacionadas con la ejecución de la obra. Y así mismo esta oficina deberá estar adecuada con los equipos necesarios para digitalizar toda la información ejecutada inmersa en el PAGSO (Computador, Internet, cámara, fotográfica, impresora, papelería, mapas a color)

De igual manera el contratista está obligado a cumplir con los siguientes requerimientos de los puntos de Atención a la Comunidad.

1. La ubicación de la oficina se debe hacer en un lugar central a la zona de influencia directa de la obra garantizando el fácil acceso de la ciudadanía, este no podrá funcionar en el campamento de obra.

2. El Punto de Atención debe contar con un pendón informativo del mismo.
3. Debe estar equipado cómodamente para ofrecer un buen servicio a la comunidad y con un espacio mínimo para reuniones de comités, veedurías ciudadanas, etc.
4. El horario de atención para la comunidad debe ser mínimo de (16) horas semanales de las cuales ocho (8) deben ser de recorrido por cada uno de los frentes de obra de la zona de influencia directa, esto con el propósito de recepcionar y aclarar cualquier inquietud ciudadana relacionada con los proyectos de obra.
5. Los días y horarios de atención se deben establecer mediante consenso con los líderes comunitarios representativos del sector a intervenir, teniendo en cuenta la disponibilidad de tiempo de la comunidad. Estos acuerdos se deben mantener hasta que se culminen las obras.
6. El punto de atención debe contar con dotación de Bioseguridad y cumplir estrictamente las medidas estipuladas por el gobierno Nacional.
7. El Profesional del Área Social debe presentar, el cronograma de atención a la comunidad con los recorridos por los frentes de obra.
8. El punto de atención a la comunidad, se mantendrán en funcionamiento desde el inicio de la ejecución de la obra física hasta la fecha de firma del acta de terminación, cumpliendo con todas las especificaciones del Plan de Acompañamiento Social.
9. Los horarios y fechas de atención se deben difundir en el 100% de las actividades comunitarias realizadas por el contratista, así como mediante la entrega de volantes informativos al 100% de los predios ubicados en la zona de influencia directa del proyecto.
10. De todas las consultas generadas en los puntos de atención se deben presentar informes mensuales con su respectivo trámite y solución.

7.1.11. Punto de atención a la comunidad PAC

Es una estrategia para realizar mayor acercamiento con la comunidad en cada uno de los sectores donde se realizarán las actividades constructivas para atender las PQRSD. Este punto de atención debe ser movible de acuerdo con las necesidades observadas en cada comunidad cumpliendo las estrictas medidas de Bioseguridad.
El PAC debe contar con lo siguiente:

- Carpa pequeña
- Mesa pequeña
- Pendón informativo
- Formatos de PQRSD
- Volante informativo o plegable del proyecto
- Protocolos de Bioseguridad

7.1.14 Reuniones de seguimiento y control

Realizar monitoreo a la comunidad habitante en el sector de influencia de las obras, mediante reuniones comunitarias participativas que permitan dar a conocer avances técnicos y sociales que para resolver inquietudes y requerimientos. De igual forma, las reuniones de avance de obra tienen por objeto realizar seguimiento a las obras y al cumplimiento de las obligaciones, así como informar a la comunidad el estado de la obra civil y los posibles impactos generados con la ciudadanía.

7.1.15 Activación de Plan de medios

Para mantener una comunicación directa y actualizada con la comunidad, es conveniente contratar con diferentes medios radiales del Departamento la emisión de cuñas publicitarias informando acerca del racionamiento del servicio de acueducto, calles intransitables para vehículos, entre otros aspectos inherentes a la ejecución de cada proyecto.

7.1.16 Valla informativa

Con el fin de informar a la comunidad en general sobre la obra que se ejecutará con recursos del Plan Departamental de Agua de Bolívar, se requiere la instalación de una valla informativa en el sitio de obra, las cuales deberán cumplir con las siguientes especificaciones:

- ✓ Cantidad: Una (1) valla por obra.

- ✓ Dimensiones: Para contratos de obra cuyas inversiones estén a partir de los seiscientos (600) salarios mínimos mensuales legales vigentes en adelante, serán vallas rectangulares de seis (6) metros de ancho por tres (3) metros de altura y de dos (2) metros de ancho por un (1) metro para proyectos de menos del valor estipulado.

- ✓ Texto: Nombre del proyecto, lugar, población beneficiada, contratista, presupuesto, vigencia, aportantes, en tipografía familia formato, color negro.

- ✓ Contenido: deberá contener como mínimo el escudo del Gobierno, el logo y slogan del PAP-PDA (ubicado en la parte superior derecha de la valla, con una resolución mínima de 144 dpi al tamaño real), el logo del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial - Vice ministerio de Agua y Saneamiento, del Departamento, del Municipio y de la Corporación Ambiental siempre y cuando aporte al PAP-PDA, nombre del proyecto, lugar, población beneficiada, tipo de proyecto, contratista,

presupuesto vigencia, valor proyecto, cofinanciado por, interventor y fecha de inicio y terminación del proyecto.

- ✓ Materiales de la valla: Se elaborarán en lámina galvanizada calibre 22, como mínimo y se decorarán con pinturas especiales para soportar la intemperie. Las vallas serán soportadas sobre torres u otros elementos rígidos que garanticen su estabilidad. Las torres se deberán fabricar con Cerchas metálicas elaboradas en ángulo de hierro, cubiertas con pintura anticorrosiva.

- ✓ Instalación de las vallas: Se instalarán en sitios visibles previamente determinados por el interventor o por el supervisor del contrato y para el anclaje de las vallas, las torres serán hincadas en el terreno a una profundidad no menor de noventa (90) centímetros, sobre bases en concreto cuya resistencia mínima sea de 150 kilogramos por cm^2. La parte inferior de las vallas deberá quedar a una altura mínima sobre el nivel del terreno que garantice su visibilidad y que brinde seguridad. En ningún caso esta altura será inferior a uno coma ocho (1,8) metros.

- ✓ Con el objeto de disminuir el empuje del viento sobre el área de las vallas de las vallas de información, se podrán hacer perforaciones sobre las láminas modulares que conforman ésta, las cuales estarán distribuidas en forma de cuadrículas, separadas 10 centímetros entre ellas, en un diámetro que no exceda de 4 milímetros y que no afecte la información y la decoración de la valla.

- ✓ Plazo: Las vallas de información deberán instalarse por parte del contratista, en un plazo no mayor de veinte (20) días calendario contados a partir de la fecha del acta de iniciación de las obras.

- ✓ Sostenibilidad: Las vallas de información deberán mantenerse siempre en perfecto estado de legibilidad. En el caso en que estas se encuentren deterioradas o que no cumplan con los requisitos estipulados, deberán ser retiradas y reemplazadas en un plazo no mayor de quince (15) días calendario.

- ✓ En un término no mayor de veinte (20) días calendario, después de finalizadas las obras, las vallas de información deberán ser retiradas definitivamente por parte del contratista.

7.1.17 Ruta de recorrido de la obra

Al iniciar la obra, y una vez conformada la Veeduría ciudadana para el proyecto, se realizará recorrido por la zona de influencia directa de la obra, con el fin de verificar el avance de la obra y reconocer la inversión que se está realizando en el municipio.

En el caso de presentarse inconvenientes en las obras, se deben cumplir con las siguientes estrategias:

- Accesibilidad a viviendas y establecimientos
  Si en el paso a las viviendas y negocio, se presentan interferencias, se deben realizar visita a cada uno de los predios afectados, levantar un acta individual que contenga los datos del predio y del propietario y acordar en común acuerdo cuáles serán las medidas que se tomarán para garantizar el acceso.

- Daños a edificaciones, mobiliario y zonas verdes
  Cuando se presenten situaciones de daños a edificaciones, mobiliario y zonas verdes, se debe entregar un volante informativo al propietario para que conozca cual debe ser el mecanismo.

- Suspensión de servicios públicos
  Con respecto a los posibles cortes o suspensiones de servicios públicos efectuados por la ejecución de las obras, el contratista debe informar a toda la comunidad afectada con tres días de anticipación, esta suspensión debe ser coordinada con la empresa prestadora del servicio, en los casos en que se presenten suspensiones de servicio diferentes a las programadas por el contratista, será responsabilidad exclusiva del prestador del servicio.

- Trabajos nocturnos
  Si en la ejecución de la obra se requiere realizar trabajos, se debe informar a todos los propietarios con tres días de anticipación.

7.2 FINALIZACIÓN Y ENTREGA DE LA OBRA

7.2.1 Socialización de ejecución final de obra

Se debe convocar a la comunidad, líderes comunitarios, representantes de la administración pública, representantes de la empresa prestadora de servicios públicos, contratista e interventoría para la socialización de culminación de la obra. Para tal efecto se

debe entregar con anticipación una propuesta del evento de la entrega de las obras. En este sentido es importante presentar la siguiente temática:

1. Objeto del contrato
2. Número del contrato
3. Objetivos de la reunión
4. Responsables de la ejecución: Contratistas e interventoría.
5. Beneficios de la obra (PDA)
6. Planos de obra realizada.
7. Actividades realizadas, con registro fotográfico en cada una de las etapas
8. Dudas e inquietudes.
9. Cierre

8. CONTROL DE LA INTERVENTORIA

Con el fin de verificar el cumplimiento del Plan de Acompañamiento Social de Obra, la Interventoría debe solicitar al Contratista los informes de implementación del Plan de Acompañamiento social de Obra, para su revisión y aprobación.

Todo cambio que el Contratista intente hacer al PASO y los programas previamente aprobados por la Interventoría, debe ser nuevamente sometido a su aprobación.

La Interventoría notificará al Contratista cualquier violación de los requisitos de seguridad e higiene que observe durante la ejecución del contrato, y si lo considera del caso indicará las acciones correctivas que sean necesarias para garantizar la seguridad de personas o bienes, las cuales deben ser atendidas por el Contratista.

Una vez el contratista haya ejecutado la totalidad de las actividades definidas en este componente, para lo cual deberá entregar como evidencia del cumplimiento de estas actividades los siguientes documentos con la periodicidad que se mencionan a continuación:

COMPONENTE	ACTIVIDAD	PRODUCTO
PROGRAMA SOCIAL	❖ Cronograma de Actividades ❖ Revisión documental de la metodología para la ejecución de la obra. ❖ Estudio y diagnostico zona de influencia directa del proyecto ❖ Socialización del proyecto	Informe* Registro Fotográfico Actas

	❖ Diagnostico Base ❖ Reuniones con la comunidad ❖ Censo inmueble ❖ Mapa de actores ❖ Acta de constitución de veeduría ❖ Ficha técnica de Proyecto ❖ Información, comunicación y atención al ciudadano ❖ Matriz DOFA de ejecución del plan social ❖ Peticiones Quejas y Reclamos ❖ Registro fotográfico ❖ Valla informativa	

8.1 OBLIGACIONES DE LA INTERVENTORÍA

Con el fin de realizar seguimiento a las actividades del PASO del contratista y cumplir con lo estipulado el PASO, se requiere que la interventoría cumpla con lo siguiente:

1. Llevar control y seguimiento de las comunicaciones que realiza el contratista.
2. Participar en las jornadas de socialización del proyecto (en las diferentes modalidades)
3. Participar en las reuniones con la veeduría ciudadana
4. Establecer una oficina de atención al usuario. Se debe tener en cuenta lo siguiente:

    - La ubicación de la oficina se debe hacer en un lugar central a la zona de influencia directa de la obra garantizando el fácil acceso de la ciudadanía, este no podrá funcionar en el campamento de obra.
    - El Punto de Atención debe contar con un pendón informativo del mismo.
    - Debe estar equipado cómodamente para ofrecer un buen servicio a la comunidad y con un espacio mínimo para reuniones de comités, veedurías ciudadanas, etc.
    - El horario de atención para la comunidad debe ser mínimo de (16) horas semanales de las cuales ocho (8) deben ser de recorrido por cada uno de los frentes de obra de la zona de influencia directa, esto con el propósito de recepcionar y aclarar cualquier inquietud ciudadana relacionada con los proyectos de obra.
    - Los días y horarios de atención se deben establecer mediante consenso con los líderes comunitarios representativos del sector a intervenir, teniendo en cuenta la disponibilidad de tiempo de la comunidad. Estos acuerdos se deben mantener hasta que se culminen las obras.
    - El Profesional del Área Social debe presentar, el cronograma de atención a la comunidad con los recorridos por los frentes de obra.
    - El punto de atención a la comunidad, se mantendrán en funcionamiento desde el inicio de la ejecución de la obra física hasta la fecha de firma del acta de terminación, cumpliendo con todas las especificaciones del Plan de Acompañamiento Social.
    - Los horarios y fechas de atención se deben difundir en el 100% de las actividades comunitarias realizadas por el contratista, así como mediante la entrega de volantes informativos al 100% de los predios ubicados en la zona de influencia directa del proyecto.

- De todas las consultas generadas en los puntos de atención se deben presentar informes mensuales con su respectivo trámite y solución.

5. Realizar seguimiento periódico (semanal) del trámite de Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias - PQRSD, con el fin de brindarle respuesta oportuna a la comunidad.
6. Requerir al contratista cuando se evidencie falencias o incumplimiento de las obligaciones contractuales.
7. Entregar informes mensuales de supervisión del PASO del contratista y actividades sociales de interventoría.
8. Llevar control de actas de reuniones y listados de asistencias de socializaciones y reuniones con la comunidad.

8.2 PRODUCTOS PARA ENTREGAR A INTERVENTORIA

En el marco del desarrollo de las actividades inherentes a la implementación del plan de gestión social de obras, se debe cumplir con la siguiente entrega de informes

- **INFORMES**

Para la verificación del cumplimiento del Plan de Acompañamiento Social de Obra, de acuerdo con la minuta del contrato, donde el contratista está obligado a acatar y cumplir el Plan de Gestión Social de Obra debe entregar informes de la siguiente manera:

- **INFORMES SEMANALES**

Deberá entregar informes semanales de implementación del Plan de Acompañamiento Social de Obra, donde se evidencia actividades de comunicaciones, socializaciones, control social: veeduría, avance de recepción y respuesta de PQRSD, levantamiento de actas de vecindad, encuestas realizadas a la comunidad, y actividades generales.

- **PRIMER INFORME**

El informe inicial permitirá conocer y detallar el campo de acción donde se ejecutarán las actividades del plan de acompañamiento social, por tanto, los contenidos mínimos serán los estipulados en la etapa preliminar y en la ejecución de la obra en el periodo correspondiente.

- **Informes mensuales (A partir del segundo informe entregado)**

Este informe, es la base para conocer y diagnosticar la situación en términos sociales del municipio principalmente respecto a la obra que se ejecuta, de esta manera permitirá evaluar si las actividades propuestas son pertinentes con las necesidades expuestas por la comunidad. Además, este informe permite analizar si el contratista está cumpliendo con lo señalado en el Plan de Acompañamiento Social de Obra. De esta manera, las actividades básicas a cumplir son las siguientes:

- Ejecución del plan de comunicaciones.
- Informe de socialización de avances del proyecto con actas de cada una de las reuniones donde se plantean las conclusiones, acuerdos, compromisos y recomendaciones.
- Informe atención de PQRSD en su respectivo formato.
- Avance del levantamiento de actas de vecindad.
- Registro fotográfico de actividades desarrolladas.
- Reuniones con la veeduría: como requisito principal en el cumplimiento del Plan de Acompañamiento Social de Obra se deberá realizar reuniones mensuales con todos los veedores elegidos para el Contrato.
- Actividades con el club defensores del agua.
- Reporte de actividades generales del componente de ejecución de obra.

- **Informe final**

Una vez finalizada la obra y antes de firmar el acta de liquidación del contrato, el profesional del área social debe presentar un informe final con la compilación de todas las actividades realizadas. Este informe debe incluir:

- Informe de comunicaciones: Aplicación de la estrategia de medios.
- Informe de socializaciones: Listado de socializaciones desde el inicio del proyecto. SI el proyecto tiene cobertura de todo el municipio, debe organizarse por sectores o por fecha.
  Este listado debe codificarse y enviar todos los respectivos anexos (convocatoria, registro fotográfico, acta de reunión y listado de asistencia).
- Informe de veeduría ciudadana: Incluye registro de la conformación de la veeduría con su resolución de aprobación, actividades, reuniones y recorridos con la veeduría.
- Reporte de actividades estipuladas en este PASO AP.

- Informe de PQRSF: matriz diligenciada de PQRSF desde el inicio del proyecto hasta la finalización. Cada petición debe estar soportada con el formato, soporte y respuesta a la comunidad.
- Informe de Actas de vecindad: archivo en Excel o Access del listado de actas de vecindad y el soporte de cada una, esta información debe estar codificada y organizada por barrios.
- Informe de reuniones generales.
- Informe de actividades con el club defensor del agua.

8.3 PLAN DE TRABAJO PARA IMPLEMENTAR PLAN DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL DE OBRAS DE AGUA POTABLE Y SANEMIENTO BASICO – PGSO APSB

Proceso	Actividad	Plazo	Evidencia	Avance de actividades
Preliminar de obra	Presentación e inducción de equipo social	Una vez firmado el contrato y acta de inicio. Plazo: 1 semana.	PASO Hojas de vida	
	Estudio y diagnóstico zona de influencia directa del proyecto		Memorias Registro fotográfico	
	Diagnóstico Base		Memorias Registro fotográfico Encuesta	
	Programación de jornadas de trabajo		Memoria	

	Información de Inicio de obras a entidades competentes y a prestadores.		Memorias Oficios Registro fotográfico	
	Mapa de actores		Memorias	
	Ficha técnica de Proyecto		Memorias	
	Oficina de atención a la comunidad	Una vez firmada el acta de inicio	Registro Fotográfico	
	Plan de medios	Una vez firmada el acta de inicio	Matriz	
Ejecución	Socialización inicial	Una vez firmada el acta de inicio.	Memorias Registro fotográfico Listado de asistencia Acta de reunión Evaluación	
	Conformación de veedurías ciudadanas	Durante la socialización	Memorias Registro fotográfico Listado de asistencia Acta de reunión Evaluación	
	Encuesta de percepción	Semana 1 (después de la socialización inicial)	Memorias Registro fotográfico Listado de asistencia. Tabulación – encuesta de satisfacción.	
	Grupo Focal	Se realizará durante las tres socializaciones estipuladas en el PASO	Memorias Registro fotográfico Listado de asistencia	
	Actas de vecindad	48 antes de intervención de cada sector.	Memorias física y digital Registro fotográfico Matriz de actas de vecindad	
	Puntos de atención a la	Instalarse durante la intervención.	Registro fotográfico PQRSD	

	comunidad – sector.			
	Atención de PQRSD	Según la necesidad	Memorias física y digital Registro fotográfico Matriz de PQRSD	
	Reuniones de seguimiento y control	Dependiendo de la necesidad	Registro fotográfico Acta de reunión Listado de asistencia	
	Recorridos de obra con veeduría	Una vez al mes.	Registro fotográfico Acta de recorrido Listado de asistencia	
	Informes	Mensuales	Memorias	
Final	Socialización final de obra	Una semana antes de la entrega de la obra.	Memorias Registro fotográfico Listado de asistencia Acta de reunión Evaluación	
	Encuesta de satisfacción	Al finalizar el proyecto.	Memorias Registro fotográfico Tabulación y análisis.	
	Informe final	Una vez finalizada la etapa contractual	Memorias	

Fuera de servicio