

PLAN DE GESTION SOCIAL - PDA TOLIMA

DISEÑO PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

Tabla de Contenido

1.	INFORMACIÓN GENERAL	3
2.	ANTECEDENTES.....	5
3.	OBJETIVO GENERAL	7
4.	OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	8
5.	ALCANCE.....	9
6.	METAS	9
7.	PRODUCTOS	10
8.	INDICADORES	10
9.	COSTOS Y PRESUPUESTO	10
10.	FINANCIACIÓN	11
11.	CRONOGRAMA	11
12.	LINEAS DE TRABAJO.....	11
12.1.	Línea de comunicación.....	11
12.1.1.	Estrategias y actividades	11
12.1.2.	Evidencias – Estrategias.....	14
12.1.3.	Resultados esperados.....	14
12.1.4.	Indicadores Línea de Comunicación	15
12.2.	Línea de participación comunitaria	16
12.2.1.	Estrategias y actividades	16
12.2.2.	Evidencias – Estrategias.....	18
12.2.3.	Resultados esperados.....	18
12.2.4.	Indicadores Línea de Participación Comunitaria.....	19
12.3.	Línea de capacitación	20
12.3.1.	Estrategias y actividades	20
12.3.2.	Evidencias – Estrategias.....	23
12.3.3.	Resultados esperados.....	23
12.3.4.	Indicadores línea de capacitación	23
13.	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS AL PGS	24
13.1.	Reuniones de articulación interinstitucional:	24

13.2.	Evidencias – Estrategias.....	24
13.3.	Resultados esperados.....	25
14.	ENTREGA DE INFORMES	25

Lista de Tablas

Tabla 1	Proyectos en ejecución - Municipios PDA	3
Tabla 2	Municipios con proyectos en ejecución	5
Tabla 3	Evidencias línea de Comunicación.....	14
Tabla 4	Indicadores línea de Comunicación.....	15
Tabla 5	Evidencias línea de Participación Ciudadana.....	18
Tabla 6	Indicadores línea de Participación Ciudadana.....	19
Tabla 7	Evidencias línea de Capacitación.....	23
Tabla 8	Indicadores línea de Capacitación.....	23
Tabla 9	Evidencias de Actividades Complementarias.....	24

1. INFORMACIÓN GENERAL

Departamento: Tolima

Nombre del Gestor del PDA: Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima S.A E.S. P

Nombre del profesional social del PDA: Ximena Constanza Hernández Beltrán

Presupuesto aprobado: \$150.000.000

Fecha del acta de aprobación:

Tabla 1 Proyectos en ejecución - Municipios PDA

Municipios incluidos en el PDA	Tienen proyectos en ejecución SI / NO	¿Hace menos de un año culminó algún proyecto en el marco de los PDA? SI/ NO	Nombre del prestador del servicio
Alpujarra	SI	NO	Asociación de Usuarios del Acueducto Cabecera Municipal de Alpujarra Tolima
Alvarado	NO	NO	Oficina de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Municipio de Alvarado Tolima
Ambalema	NO	NO	Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Ambalema E.S.P.
Anzoátegui	SI	NO	Oficina de Servicios Públicos del Municipio de Anzoátegui
Armero Guayabal	SI	NO	Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios de AAA de Armero Guayabal S.A. E.S.P.
Ataco	SI	NO	Oficina de Servicios Públicos del Municipio de Ataco
Cajamarca	SI	NO	Unidad Administrativa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de AAA
Casabianca	NO	NO	Administración Pública Cooperativa de Servicios Públicos del Municipio de Casabianca E.S.P.
Coello	SI	NO	Empresa de Servicios Públicos de Coello Tolima E.S.P.
Coyaima	SI	NO	Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Coyaima Tolima
Cunday	SI	NO	Empresa Municipal de Servicios Públicos de Cunday
Falan	NO	NO	Empresa de Servicios Públicos de Falan S.A.S. E.S.P.
Flandes	NO	NO	Empresa de Servicios Públicos de Flandes
Guamo	NO	NO	Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Guamo – Tolima E.S.P.

Herveo	NO	NO	Empresa de Servicios Públicos de Herveo EMPOHERVEO E.S.P. S.A.
Icononzo	NO	NO	Empresa de Servicios Públicos de Agua Potable, Alcantarillado y Aseo del Municipio de Icononzo
Líbano	NO	NO	Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Líbano E.S.P.
Mariquita	NO	NO	Empresa de Servicios Públicos de Mariquita S.A. E.S.P.
Murillo	NO	NO	Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Murillo Tolima S.A. E.S.P.
Espinal	NO	NO	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Espinal E.S.P.
Natagaima	NO	NO	Empresa Municipal de Natagaima E.S.P.
Ortega	NO	NO	Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Ortega E.S.P.
Palocabildo	NO	NO	Unidad de Servicios Públicos de Palocabildo Tolima – UNISERPAL
Planadas	NO	NO	Empresa de Servicios Públicos de Planadas E.S.P. S.A.S.
Piedras	NO	NO	Dirección de Servicios Públicos del Municipio de Piedras
Prado	NO	NO	Empresa de Servicios Públicos de Prado S.A. E.S.P.
Purificación	SI	NO	Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Purificación Tolima E.S.P.
Rioblanco	SI	NO	Oficina de Servicios Públicos Domiciliarios de Rioblanco Tolima
Roncesvalles	SI	NO	Empresa de Servicios Públicos de Roncesvalles S.A. E.S.P.
Rovira	SI	NO	Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.
Saldaña	SI	NO	Empresa de Servicios Públicos de Saldaña S.A. E.S.P.
San Antonio	SI	NO	Empresa de Servicios Públicos de San Antonio Tolima
Santa Isabel	NO	NO	Junta de Servicios Públicos Domiciliarios del Municipio de Santa Isabel
Suarez	NO	NO	Empresa Regional de Acueducto y Saneamiento Básico S.A.S. E.S.P.
Valle de San Juan	SI	NO	Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios del Valle de San Juan S.A.S. E.S.P.
Venadillo	SI	NO	Empresa de Servicios Públicos de Venadillo S.A. E.S.P.
Villahermosa	SI	NO	Aguas de Villahermosa S.A.S. E.S.P.
Villarrica	SI	NO	Alcaldía Municipal de Villarrica
Ibagué	SI	NO	Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado S.A. E.S.P. OFICIAL

Fuente: EDAT- Dirección Técnica

Tabla 2 Municipios con proyectos en ejecución

Nombre del municipio	Tipo de intervención	No. De beneficiarios	Fecha inicio de obras	Habita comunidad indígena, afrocolombiana y/o campesina. ¿Cuál?
Saldaña	Construcción de una Fuente Alterna de Suministro de Acueducto	8.621	26/05/2020	NO
Valle de San Juan	Obras de Optimización del Sistema de Acueducto	1.282	26/05/2020	NO

Fuente: EDAT- Dirección Técnica

2. ANTECEDENTES

La Constitución Política de 1991, establece la obligación del Estado de asegurar la prestación oportuna y eficiente de los servicios públicos domiciliarios a todos los habitantes del territorio nacional. La Constitución les da un carácter de servicios esenciales, relacionados con la vida digna y el derecho a la salud, por ello se reconoció el derecho que tienen los ciudadanos de exigir al Estado la provisión de los servicios públicos esenciales para su bienestar, así como el derecho de participación en las actividades de implementación y prestación de los mencionados servicios.

A su vez la Organización Mundial de las Naciones Unidas mediante Resolución 64/292 de 2010, dio carácter de derecho humano al derecho a gozar del agua potable y el saneamiento básico, basado en el derecho a un nivel de vida adecuado de acuerdo con lo establecido en el artículo 11 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Con el fin de dar cumplimiento y asegurar los mencionados derechos, el Gobierno Nacional, en cabeza del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorial de acuerdo con las competencias otorgadas por el artículo 1.1.1.1.1 del Decreto 1077 del 26 de mayo de 2015, expidió lineamientos relacionados con los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento, consagrados en el Decreto 1425 de 2019.

Por consiguiente, el Departamento del Tolima adoptó mediante Ordenanza aprobada por la asamblea No. 006 de febrero 16 de 2009 el denominado Plan Departamental de Agua del Tolima, y posteriormente mediante Decreto 0110 del 16 de febrero de 2010 adopta legalmente el “Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los servicios de Agua y

Saneamiento del Departamento del Tolima”. Así mismo mediante la ordenanza 0004 del 23 de abril de 2020 se autorizó al gobernador de del departamento del Tolima para continuar participando en el Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los servicios de agua y saneamiento básico – PDA.

Teniendo en cuenta que el Plan de Gestión Social es uno de los componentes del Plan Departamental de Agua, en ese orden de ideas, el Plan de Gestión Social se define como:

Decreto 1425 de 2019 Artículo 2.3.3.1.5.6. Planes de Gestión Social: Es el documento que contiene el conjunto de programas y proyectos a través de los cuales los diferentes actores municipales, distritales y regionales con competencia en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo desarrollan los procesos de gestión social frente a la prestación de los mismos, formulados con base en el diagnóstico de la situación actual que se realiza en el Plan Aseguramiento de la Prestación.

Dicho plan debe contener como mínimo tres líneas de trabajo, a saber, participación ciudadana, comunicación y capacitación.

Por esta razón desde hace 4 años se vienen desarrollando el Plan de Gestión Social en el departamento del Tolima con metodologías enmarcadas en el cumplimiento de las tres líneas de trabajo, implementando metodologías y prácticas adaptadas a las necesidades de cada comunidad, incluyendo diferentes actores sociales como alcaldías y personerías municipales, y veedurías ciudadanas.

Sin lugar a duda una de las estrategias que ha logrado mayor posicionamiento y aceptación en la comunidad del departamento ha sido la estrategia Club Defensores del Agua, en la cual se trabajó con diferentes instituciones educativas logrando una participación de 1223 niños con los cuales se adelantaron actividades lúdicas sobre el uso y ahorro eficiente del agua y manejo de residuos sólidos. Uno de los grandes logros alcanzados en la última implementación ha sido el haber incluido a los padres de familia en las actividades logrando que lo aprendido en ellas se aplique en la cotidianidad de sus hogares, y con el transcurrir del tiempo verlo reflejado en beneficios tales como el ahorro monetario en su factura de servicios, de igual manera como beneficio a corto plazo gran parte de los integrantes del club han tomado iniciativas de construcción de huertas caseras, utilizando los residuos orgánicos

generados en el reciclaje para la producción de su abono.

Adicionalmente se fortaleció la línea de participación ciudadana implementando estrategia de la red de apoyo con profesionales de ingeniería forestal, ambiental; quienes trabajaban directo con las ESP u Oficinas en temas del uso y ahorro eficiente del agua y residuos sólidos para la comunidad.

La mayor dificultad para la implementación el Plan de Gestión social, ha sido adelantar las actividades con comunidades indígenas debido sus concepciones culturales y las normas que garantizan su autonomía territorial, se hace más difícil llegar a estas comunidades, pues hace que el proceso para tener cercanía y adelantar actividades sea lento, lo que requiere conocimiento y experiencia por parte del equipo de gestión social para desarrollar un trabajo intercultural en los proyectos de agua y saneamiento básico para comunidades étnicas.

La implementación del Plan de Gestión Social es de gran importancia para el Plan Departamental de Agua, toda vez que pretende un acercamiento y aprendizaje participativo con la comunidad, fortaleciendo la confianza hacia las empresas prestadoras de servicios públicos, así como generando cultura y conciencia del uso eficiente del recurso hídrico y la disposición adecuada de residuos sólidos, contribuyendo a la consecución de los objetivos establecidos en el PDA.

3. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar procesos continuos, y de calidad que conduzcan a fortalecer, promover, informar, divulgar y socializar todo lo concerniente a la participación ciudadana, con el fin de generar en la comunidad la apropiación y conocimiento de lo relacionado con las obras de infraestructura instaladas y a los proyectos de agua potable y saneamiento básico que se van a ejecutar en los municipios del departamento del Tolima, esto con el fin de propender por la transparencia y el control social. Generando en la comunidad buenos hábitos de uso eficiente del agua y residuos sólidos, a través de cada una de las líneas de trabajo: Comunicación, Participación Ciudadana y Capacitación.

4. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a) Implementar campañas educativas de difusión a través de diferentes espacios, con carácter continuo y permanente en cada uno de los proyectos. Las socializaciones estarán dirigidas a las comunidades habitantes del departamento del Tolima, líderes comunitarios y beneficiarios, con el fin de explicar la importancia de dar buen uso a los servicios de acueducto y alcantarillado y aseo, la cultura del reciclaje y la importancia del hábito de pago de los recibos públicos para garantizar una eficiente prestación del servicio.
- b) Diseñar un plan para fomentar la recepción de las PQRS de forma virtual, atendiendo al estado de emergencia declarado por el Gobierno nacional. De la misma forma habrá disponible una línea de atención al ciudadano para recibir todas las solicitudes de las comunidades. Se hará una atención oportuna a las PQRS, será realizada por el Gestor de acuerdo con la establecido en la ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes. Se deberá llevar una estadística de los casos recibidos, su clasificación y análisis.
- c) Desarrollar talleres de capacitación virtual a líderes y sus comunidades en las estrategias por medio de jornadas educativas con ayuda del Programa la Cultura del Agua y club Defensores del Agua – CDA, implementando y fortaleciendo la estrategia CDA, la cual requiere estar articulada a un trabajo interinstitucional con la Secretaria de Educación Departamental para el desarrollo de un taller de formación a las comunidades.
- d) Disponer puntos de atención a la comunidad en lugares de fácil acceso y estarán debidamente identificados. Se garantizará un horario de atención a la comunidad de mínimo 8 horas diarias de lunes a viernes. Cada punto tendrá un buzón de sugerencias.
- e) Informar y divulgar a la comunidad sobre todas las actuaciones del PDA, de la Empresa de Servicios Públicos, de los proyectos de acueducto y saneamiento básico a ejecutar en los municipios, de los avances de ejecución con el fin de facilitar la transparencia, el control social y fortalecer la imagen institucional. Para esto el gestor, por medio de los contratistas y su profesional social; estará a cargo del manejo de

medios de comunicación, visitas de obras, valla informativa y presentación de resultados; archivo de registros fotográficos, fílmicos y de documentación.

- f) Implementar talleres de sensibilización referente a la cultura de pago en los municipios que según lo detectado en la caracterización registran mayores índices que morosidad en el pago de las facturas de acueducto, alcantarillado y aseo.
- g) Implementar talleres y capacitaciones con ayuda de la Secretaria de Salud del departamento dirigidos a la prevención de enfermedades derivadas de la falta de tratamiento del agua.
- h) Ejercer el adecuado manejo de los residuos sólidos comunes, por medio de la separación en la fuente, recolección, almacenamiento y entrega a empresas de servicios públicos. Esto ayudará a mitigar los impactos ambientales asociados a estos.

5. ALCANCE

Por medio de la puesta en marcha de este plan de Gestión Social se busca propender la formación de comunidades socialmente responsables mediante la generación de cultura y conciencia sobre el uso eficiente del recurso hídrico, gestión integral de residuos sólidos y capacitando y enseñando acerca de la importancia de la cultura del buen hábito de pago como parte fundamental para el sostenimiento económico de las ESP, lo que deriva en una mejor prestación del servicio. Todo lo anterior mediante la implementación de programas de capacitación, socialización y seguimiento.

6. METAS

Cumplir con la ejecución total de las campañas educativas, campañas de difusión, planes relacionados con atención al ciudadano y demás actividades detalladas en el cronograma, dirigidas a las comunidades habitantes de los municipios pertenecientes al Plan Departamental de Agua.

7. PRODUCTOS

Con el desarrollo de las actividades establecidas se busca conseguir los siguientes productos para cada una de las líneas de trabajo del Plan de Gestión Social:

- a. Comunidad informada de la gestión realizada por la EDAT, fomentando la credibilidad y aceptación frente a los proyectos adelantados para el mejoramiento y fortalecimiento de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo.
- b. Mecanismos de participación y atención ciudadana fortalecidos logrando un incremento en la satisfacción de la comunidad frente a la atención oportuna y de calidad de sus inquietudes y PQRS.
- c. Comunidad con capacidades y conocimientos fortalecidos que permitan su participación en la implementación del PDA del departamento, contribuyendo a la construcción de una buena cultura del agua, de pago y gestión integral de residuos sólidos.

8. INDICADORES

Los indicadores se desarrollan en el cronograma de trabajo anexo al presente documento, con una medición cuantitativa y cualitativa por cada de las estrategias planteadas.

9. COSTOS Y PRESUPUESTO

Para el desarrollo e implementación del presente PGS, se cuenta con un presupuesto total de \$150.000.000 millones distribuidos de la siguiente manera para cada línea de trabajo:

LÍNEAS	PRESUPUESTO
Comunicación	\$ 69.000.000
Participación Comunitaria	\$ 41.000.000
Capacitación	\$ 40.000.000

Cabe la pena destacar que, en el cronograma de trabajo anexo, se detallan los costos aproximados de cada una de las actividades planteadas.

10. FINANCIACIÓN

El plan de Gestión Social estará financiado por SGP – Dpto.

11. CRONOGRAMA

Al presente documento se anexa el cronograma de trabajo en el cual se detallan las actividades planteadas para cada una de las estrategias, así como los indicadores cualitativos y cuantitativos, metas y costos.

12. LINEAS DE TRABAJO

El presente Plan de Gestión Social se estructura en las tres líneas de trabajo establecidas en el artículo 2.3.3.1.5.6. del decreto 1425 de 2019:



12.1. Línea de comunicación

Objetivo: Difundir, informar y dar a conocer a todas las comunidades lo relacionado con los proyectos de agua potable, buen manejo de los recursos hídricos, la cultura de pago de los servicios públicos y propender por el buen manejo y disposición final de los residuos sólidos. Contribuir al buen posicionamiento de la política pública sectorial del departamento.

12.1.1. Estrategias y actividades

Para el desarrollo de la presente línea de trabajo se plantean las siguientes estrategias:

1. **Socialización dirigida a la comunidad:** Desarrollar reuniones con diferentes actores entre los que se encuentran comité de veedurías, empresas de servicios públicos, contratistas y administración pública, es de aclarar que para el presente PGS, no se planean reuniones con participación masiva de la comunidad debido a las restricciones establecidas por el gobierno nacional relacionadas con las medidas de protección y prevención del COVID – 19, por la razón antes mencionada también se adelantarán las reuniones en la medida de lo posible a través de la modalidad virtual utilizando herramientas tecnológicas disponibles para ello, las cuales se realizarán de manera continua y permanente, estas reuniones estarán dirigidas a:
 - a. Entes territoriales, prestadores del servicio y contratista: la EDAT como gestor del PDA, liderará una reunión con los actores antes mencionados en cada uno de los municipios vinculados al PDA. El fin de las mencionadas reuniones es presentar a las nuevas administraciones municipales y prestadores del servicio qué es el PDA, qué hace, las acciones que adelanta el PDA, en qué puede apoyar el PDA a los municipios, generar análisis y de ser posible definir compromisos, esto con el fin de fortalecer la prestación de los servicios y la adecuada ejecución de ellas, así como exponer y explicar las normas vigentes y los cambios normativos más recientes relacionados con la prestación de servicios públicos, en dicha reunión se utilizará material de ayuda audiovisual.
2. **Visibilización de la gestión institucional:** Esta estrategia tiene como fin, dar a conocer la gestión adelantada por la EDAT en relación con la implementación del PDA, a través de 2 publicaciones mensuales de comunicados de prensa mediante página web y redes sociales de la EDAT, a continuación, se mencionan las URL:
 - Página web: <http://www.edat.gov.co/>
 - Facebook: EDAT Tolima
<https://www.facebook.com/EdatTolima/>
 - Instagram: EDAT Tolima
<https://instagram.com/edattolima?igshid=32kifu7po4k3>

- 3. Diseño de piezas y espacios de divulgación:** Para la ejecución de esta estrategia se utilizarán los diferentes medios de comunicación del departamento, así como ayudas audiovisuales e impresas:
- a. Realizar 2 publicaciones mensuales de documentos, informes, registros fotográficos, actividades, eventos y estadísticas de atención de las PQRS, etc. en la página web y medios de comunicación masiva (radio, prensa y televisión local), por medio de esta actividad se busca difundir la gestión adelantada por la EDAT en relación con la implementación del PDA, destacando la importancia que esto tiene para las comunidades. Se considera una actividad importante ya que a través de los medios de comunicación masiva se logrará llevar el mensaje a un amplio grupo poblacional.
 - b. Realizar 2 cuñas radiales al mes en la emisora LA VOZ DEL TOLIMA, esto teniendo en cuenta que es una emisora con amplia difusión en todos los municipios del departamento. Por medio de estas cuñas se informará a las diferentes comunidades sobre qué es el PDA, qué hace, que acciones adelanta el PDA y en que puede apoyar el PDA a los municipios y comunidades.
 - c. Diseño, impresión y entrega de 30.000 folletos, con información relevante del PDA, recomendaciones para el uso eficiente y ahorro del agua, y cultura de pago de los servicios públicos. Dichos folletos serán entregados por intermedio de las oficinas de las ESP de cada uno de los 41 municipios pertenecientes al PDA. De ésta forma buscamos llegar a un gran número de personas en cada uno de los municipios.
- 4. Registro documental:** Con el fin de garantizar el adecuado manejo de la información y el archivo documental, así como el acceso a la información pública por parte de la comunidad, se creará una carpeta digital de archivos drive enlazada al sitio web de la EDAT en donde se almacenará copia de archivos de registros fotográficos, fílmicos y demás documentación de carácter público, incluyendo el archivo de las evidencias de la ejecución del PDA, la carpeta se actualizará periódicamente.
- 5. Visibilización de la ejecución de obras:** Con la implementación de esta estrategia, se busca hacer seguimiento a la instalación de las vallas informativas por parte de los contratistas de obras con las cuales se busca dar a conocer a la comunidad el

desarrollo, beneficios y demás aspectos importantes de la ejecución de obras, para ello se adelantarán las siguientes actividades:

- a. Realizar 2 socializaciones con la comunidad beneficiaria de la obra civil, sobre los alcances y beneficios que esta aportará a su calidad de vida, en los municipios donde se adelanten actualmente obras, mostrando a la comunidad el avance en la ejecución de cada obra. presupuesto
- b. Mantener actualizada la cartelera del PDA con las obras de agua potable y saneamiento básico que la empresa viene realizando, dicha actualización se realizará bimensualmente.

12.1.2. Evidencias – Estrategias

Tabla 3 Evidencias línea de Comunicación

Estrategias	Evidencias
Socialización dirigida a la comunidad:	- Folletos y afiches - Registros fotográficos. - Registros de publicación en medios de comunicación masiva - Acta de reuniones
Visibilización de la Gestión Institucional:	- Pantallazos de las actualizaciones de la página web y redes sociales de la EDAT - Reporte de los mecanismos de divulgación de la página web a la comunidad. - Consolidados estadísticos de visitas y consultas a la Página
Diseño de piezas y espacios de divulgación	- Informe de los comunicados emitidos, la fuente (radio, prensa y/o televisión local), la información suministrada, la frecuencia de implementación y el objetivo de cada comunicado. - Descripción y objetivo de la información difundida a través del perifoneo.
Registro documental	- Una carpeta en medio magnético que contenga el registro fotográfico y fílmico de cada proyecto, en el cual se contextualice el trabajo y percepción de la comunidad
Visibilización de la ejecución de obras:	- Registro de socialización con la comunidad - Informe de las carteleras informativas (información suministrada, lugar, entre otros aspectos)

Fuente: Elaboración propia

12.1.3. Resultados esperados

- ❖ Facilidad de acceso para los usuarios a la información sobre los programas y proyectos en ejecución en el marco del PDA.
- ❖ Posicionamiento del PDA y de la EDAT en el departamento.
- ❖ Desarrollo y o fortalecimiento de la credibilidad de los usuarios frente al PDA.
- ❖ Conocimiento de la gestión adelantada por el Gestor del PDA.

- ❖ Conocimiento y aceptación de la comunidad frente a los proyectos en ejecución.

12.1.4. Indicadores Línea de Comunicación

Los indicadores presentados en la presente línea corresponden a las actividades adelantadas en la vigencia 2019 del Plan de Gestión Social del departamento del Tolima.

Tabla 4 Indicadores línea de Comunicación

Estrategia	Deficiencia	Producto	Descripción Indicador	Indicador línea base (2019)	Indicador Proyectado
Socialización dirigida a la comunidad	Desinformación de la comunidad sobre el PDA.	Posicionamiento del PDA en el Departamento.	Número de municipios y prestadores que participan.	0%	100%
Visibilización de la Gestión Institucional:	Poco manejo de plataformas virtuales para visibilización de información.	Manejo y fortalecimiento de las plataformas virtuales para visibilización de información por parte de las comunidades.	Página web y redes sociales creadas y en funcionamiento	0%	100%
Diseño de piezas y espacios de divulgación	Pocos espacios de divulgación de información.	Publicación y alimentación de información por medios virtuales para conocimiento de las comunidades.	Material divulgativo diseñado y distribuido en los diferentes encuentros con la comunidad.	0%	100%
Registro documental	Poco acceso por parte de la comunidad a registros y evidencias de los proyectos u obras en ejecución.	Espacios para acceso a publicaciones de archivos de interés para las comunidades.	1 Archivo digital que evidencia las gestiones ejecutadas desde el componente social del PDA	0%	100%
Visibilización de la ejecución de obras:	Poca actualización de la información sobre las obras que se llevan a cabo.	Carteleros con información actualizada para conocimiento de las comunidades.	No. de obras en ejecución con las vallas informativas	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

12.2. Línea de participación comunitaria

Objetivo: Reforzar los mecanismos de participación, las capacidades y competencias locales para comprometer a todos los actores a hacerse responsables de la gestión en torno al uso, cuidado y sostenibilidad de la infraestructura y lo relativo a los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Propender por generar una cultura que permita el robustecimiento del buen uso de los recursos hídricos, buen hábito de pago y manejo de residuos sólidos, y a través del empoderamiento, sentido de pertenencia y sostenibilidad, a partir de la gestión social en obras.

12.2.1. Estrategias y actividades

Se plantean las siguientes estrategias y sus actividades para alcanzar el objetivo planteado en la presente línea de trabajo:

- 1. Atención ciudadana:** Esta estrategia está enfocada en fortalecer los canales de atención virtual, así como propender por la generación de nuevos canales, encaminados en mejorar la calidad de prestación del servicio a los usuarios, para ello se adelantarán las siguientes actividades:
 - a.** Crear y fortalecer puntos de atención a la comunidad (presenciales / virtuales), y en los proyectos que se encuentran en ejecución para mejorar la calidad de atención al usuario por parte de las E.S.P, con esta actividad se busca que el 100% de las E.S.P. vinculadas al PDA cuenten con el punto de atención a la comunidad
 - b.** Socializar con la comunidad los canales de atención presencial y virtual, a través de una publicación mensual en la página web y redes sociales de la EDAT y carteleras informativas en cada uno de las alcaldías de los municipios vinculados al PDA, las carteleras se instalarán en cada Alcaldía y/o E.S.P.
- 2. Recepción y atención de las PQRS:** La oportuna y adecuada atención de las PQRS, es vital en la garantía del derecho de los ciudadanos a participar, por ello se proponen las siguientes actividades:

- a. Definir e implementar 1 formato (virtual y presencial) de registro de PQRS dirigidos a la comunidad de los municipios vinculados al PDA, al final de la implementación del PGS se realizará un consolidado de las PQRS recibidas mediante los formatos. Los recursos se destinarán al recurso humano encargado del seguimiento y verificación de las PQRS que sean recibidas.
 - b. Establecer una matriz estadística de seguimiento de las PQRS recibidas, su clasificación, análisis y oportunidad de respuesta, con esta actividad se busca realizar seguimiento a la gestión y respuesta oportuna a las PQRS presentadas por la comunidad. Los recursos se destinarán al recurso humano encargado del seguimiento, clasificación, análisis y verificación de dicha matriz.
3. **Transparencia en la gestión:** Con el fin de dar cumplimiento y garantía al principio de la función pública de transparencia, se establecen las siguientes actividades:
 - a. Publicar mediante la página web de a EDAT un informe de avance de ejecución de Plan de Gestión Social.
 - b. Adelantar una reunión de rendición de cuentas de implementación del PDA-PGS con los alcaldes y líderes de los municipios vinculados al PDA, en la cual se presentará el informe de ejecución del PGS, para el desarrollo de esta se utilizaran diferentes medios de ayuda audiovisual y se dispondrá de un lugar de reunión lo suficientemente amplio que permita el cumplimiento de las medidas de bioseguridad como lo es la distancia entre cada participante, de igual forma se contará con un punto al ingreso del lugar en donde se disponga de gel antibacterial y otros elementos de bioseguridad para garantizar la seguridad de los participantes.
4. **Recorrido de obra:** En relación con los recorridos de obra, se adelantará mínimo 2 visitas de seguimiento en cada uno de los proyectos en ejecución en compañía del equipo social y técnico del contratista, interventoría, prestador, Municipio y veedores, en las cuales se deberá garantizar los diferentes elementos de bioseguridad al personal que realice las visitas.
5. **Promoción del control social:** Con el fin de promover y fortalecer el control social, se plantea, adelantar 1 reunión con los integrantes de los Comités de Desarrollo y

Control Social y las veedurías de obras de los municipios de Saldaña y Valle de San Juan en donde se encuentran proyectos en ejecución, con el fin de reforzar bases jurídicas y normativas del control social.

6. **Gestión social en obras:** Se implementará un seguimiento a las actividades desarrolladas por el profesional social de las obras civiles en ejecución con las comunidades en los municipios de Saldaña y Valle de San Juan, en cada visita de seguimiento se deberá garantizar los diferentes elementos de bioseguridad al personal que realice las visitas, así como el transporte de este personal.
7. **Promoción de derechos étnicos:** Esta estrategia no se adelantará en la presente vigencia, toda vez que en el área de influencia de las obras en ejecución no se cuenta con presencia de comunidades étnicas.

12.2.2. Evidencias – Estrategias

Tabla 5 Evidencias línea de Participación Ciudadana

Estrategias	Evidencias
Atención ciudadana	- Reporte de atención al ciudadano prestada a través de los canales virtuales y telefónico - Registros fotográficos. - Evaluación de la comunidad frente a la actividad. - Registros de asistencia - Registros de publicación en página web y redes sociales de la EDAT
Recepción y atención de las PQR	- Formatos de registro de PQRS establecidos - Matriz estadística de seguimiento de las PQRS diligenciadas
Transparencia en la gestión	- Registro de publicación en la página web del informe de avance - Registro de asistencia a reunión de rendición de cuentas - Registro fotográfico
Recorrido de obra	- Informe de visita a obras - Registro Fotográfico
Promoción del control social	- Registro de asistencia - Informe fotográfico - Encuesta de evaluación y satisfacción de los asistentes
Gestión social en obras	- Informe de seguimiento

Fuente: Elaboración propia

12.2.3. Resultados esperados

- ❖ Atención oportuna y satisfactoria a las PQRS presentadas por la comunidad.
- ❖ Mejoramiento de canales de atención virtual y telefónico
- ❖ PQRS procesadas y analizadas.

- ❖ Comunidad satisfecha con la atención brindada.
- ❖ Comunidad informada acerca de las obras civiles en ejecución
- ❖ Comités de desarrollo y control social fortalecidos

12.2.4. Indicadores Línea de Participación Comunitaria

Los indicadores presentados en la presente línea corresponden a las actividades adelantadas en la vigencia 2019 del Plan de Gestión Social del departamento del Tolima.

Tabla 6 Indicadores línea de Participación Ciudadana

Estrategia	Deficiencia	Producto	Descripción Indicador	Indicador línea base	Indicador Proyectado
Atención ciudadana	Pocos canales de atención presencial y virtual.	Canales de atención (presencial y virtual) en cada uno de los municipios del departamento.	Número de puntos de atención en funcionamiento de las obras en ejecución y las E.S.P.	100%	100%
Recepción y atención de las PQRS	Escaso registro y seguimiento de las PQRS por parte de las empresas prestadoras de servicios de AAA.	Formatos de registro y matriz estadística de seguimiento.	PQRS presentadas por la comunidad atendidas y resultados oportunamente	100%	100%
Transparencia en la gestión	Poca socialización de los proyectos u obras en ejecución.	Rendición de cuentas a los municipios vinculados al PDA.	Número de reunión de avances de obra y de rendición de cuentas ejecutadas.	100%	100%
Recorrido de obra	Poco seguimiento a las obras en ejecución debido a la situación actual del Covid-19.	Informe de seguimiento de las obras en ejecución a las comunidades.	Número de recorridos de obra realizados	100%	100%
Promoción del control social	No existen Comités de Desarrollo y Control Social en todos los municipios del departamento.	Fortalecimiento de los CDCS en los municipios establecidos y creación de ellos en el resto de los municipios del departamento.	Número de comités de CDCS Y veedurías conformados y/o fortalecidos	100%	100%

Gestión Social en Obras	Poco seguimiento de las actividades realizadas en las obras civiles.	Informe mensual por parte del profesional de las actividades de gestión social realizadas.	Número de reuniones de seguimiento realizadas a las gestiones desarrolladas por los profesionales de obra de los contratistas-	100%	100%
-------------------------	--	--	--	------	------

Fuente: Elaboración propia

12.3. Línea de capacitación

Objetivo: Aportar al desarrollo continuo de las capacidades y competencias de todos los actores que participan en el PDA. Generar y construir una cultura inclinada al cuidado, uso racional y eficiente del recurso hídrico, así mismo educar a las comunidades sobre el buen manejo y disposición final de residuos. Inculcar y propender por una cultura de pago que genere recursos económicos para asegurar el buen funcionamiento y prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo.

12.3.1. Estrategias y actividades

1. **Programa la Cultura del Agua:** De acuerdo con el documento de caracterización se evidencia la necesidad de implementar actividades que fortalezcan y fomenten las buenas prácticas de Cultura del Agua:
 - a. Implementar un taller de sensibilización referente a la cultura de pago, en los 10 municipios que presentan mayor índice de morosidad frente al pago de las facturas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de acuerdo con lo definido en la caracterización, esto con el fin de generar cultura de pago en la comunidad, para el desarrollo de estos talleres se tendrán en cuenta las medidas dispuestas por el gobierno nacional y el gobierno departamental que se encuentren vigentes en el momento de su realización, en relación con el desarrollo de eventos en los que se requiera amplia participación de la población, en todo caso se dispondrá de los respectivos elementos de bioseguridad para garantizar la seguridad de los participantes.
 - b. Establecer 2 mesas de trabajo con los representantes de las industrias agrícolas de los

municipios de Saldaña, Guamo y Coello con un enfoque de prevención acerca del uso eficiente y manejo del agua. Si bien es cierto que en la caracterización se evidenció que el municipio del Espinal es el municipio con mayor consumo de agua y una de las causas más significativas es la alta presencia de industrias agrícolas, en este plan de Gestión Social no es posible atacar dicha problemática debido a que dicho municipio se retiró del Plan Departamental de Agua.

2. **Club Defensores del agua:** El Club amigos defensores del agua ha demostrado ser una de las mejores estrategias que contribuye a la capacitación de las comunidades en relación con la cultura del agua y buenas prácticas ambientales, por ello en la presente vigencia de continuará con la ejecución de esta:

Desarrollar un taller de formación virtual por cada uno de los 38 municipios vinculados al club con los docentes de las instituciones educativas a cargo de los clubes Amigos Protectores del Agua para fomentar el uso eficiente del recurso hídrico, los talleres se realizarán con apoyo de diferente material de ayuda audiovisual y serán dirigidos por personal capacitado en los temas a tratar. Cabe la pena aclarar que dichos talleres de formación se dictarán únicamente a los docentes de las instituciones educativas vinculadas al Club, esto teniendo en cuenta que por el estado de emergencia no es posible llegar a los estudiantes de los municipios. Los docentes replicarán los conocimientos obtenidos con sus alumnos a través de la malla curricular.

Para el desarrollo de esta actividad se utilizará de una plataforma digital que permita el fácil acceso a las capacitaciones, así como la medición, evaluación de los temas propios de la capacitación y control de asistencia por parte de las personas a las cuales se les dictarán dichas capacitaciones. Se dispondrán de profesionales idóneos para dictar dichas capacitaciones.

Agua segura y saneamiento básico: Con esta estrategia se busca propender por la

promoción del agua segura y saneamiento básico. Cabe la pena aclarar que en la presente vigencia no se desarrollará esta estrategia de acuerdo con los lineamientos del ministerio, debido a que por la emergencia de Covid 19 las instituciones educativas se encuentran en modalidad virtual, por lo tanto, no se instalarán los sistemas de tratamiento de agua no convencionales y así mismo no se podrán adelantar capacitaciones encaminadas a garantizar el buen funcionamiento de las tecnologías instaladas; por ello se plantea la siguiente actividad:

3. **Gestión de residuos sólidos:** La gestión integral de residuos sólidos tiene como objetivo la reducción de desechos domésticos e industriales contaminantes, contribuyendo a mejorar la calidad de las fuentes hídricas que abastecen a las comunidades del departamento, por ello es importante implementar la siguiente actividad:

- a. Realizar una capacitación virtual al personal de cada una de las E.S.P. municipales de los 41 miembros del PDA, sobre el manejo adecuado y la importancia de clasificar los residuos desde la fuente, con el fin de mitigar los impactos ambientales y de salubridad producidos por estos, la idea principal es que las personas capacitadas difundan lo aprendido a su comunidad. No se plantean reuniones directas con la comunidad u otras actividades como visitas puerta a puerta debido a las medidas de aislamiento y bioseguridad planteadas en el marco de la pandemia.

Para el desarrollo de esta actividad se utilizará de una plataforma digital que permita el fácil acceso a las capacitaciones, así como la medición, evaluación de los temas propios de la capacitación y control de asistencia por parte de las personas a las cuales se les dictarán dichas capacitaciones. Se dispondrán de profesionales idóneos para dictar dichas capacitaciones.

4. **Estrategia de entornos saludables en comunidades étnicas y rurales:** Esta estrategia no se adelantará en la presente vigencia, toda vez que actualmente la EDAT no cuenta con profesional capacitado para desarrollar un trabajo intercultural en los proyectos de agua y saneamiento básico para comunidades étnicas. Adicionalmente por la emergencia sanitaria por Covid 19 se dificulta el desplazamiento hasta los territorios

de los resguardos Río Negro del municipio de Chaparral y Palo negro de municipio de Coyaima.

12.3.2. Evidencias – Estrategias

Tabla 7 Evidencias línea de Capacitación

Estrategias	Evidencias
Club amigos protectores del agua	- Reporte de procesos de convocatoria - Encuestas de evaluación y satisfacción - Agendas de trabajo - Acuerdos de Voluntades entre Gestor PDA y Secretaria de Salud. - Registros de asistencia. - Registros fotográficos. - Memorias de cada taller realizado. - Material audiovisual de apoyo (presentaciones, folletos, cartelas, entre otras).
Programa de la cultura del agua	
Programa de la cultura del agua	
Agua segura y saneamiento básico	
Gestión de residuos sólidos	

Fuente: Elaboración propia

12.3.3. Resultados esperados

- ❖ Usuarios de los municipios de Alpujarra, Ambalema, Anzoátegui, Icononzo, Prado, Santa Isabel, Venadillo, Coello, Suárez, Planadas y Villarrica, capacitados en buenas prácticas de cultura de pago.
- ❖ Usuarios de los municipios del departamento del Tolima, capacitados en la prevención de las enfermedades más comunes (diarrea aguda y fiebre tifoidea y paratifoidea), vehiculizadas por el agua.
- ❖ Estrategias de buenas prácticas de uso eficiente del agua en las industrias agrícolas.
- ❖ Funcionamiento de los “Club Amigos Protectores del Agua” en las instituciones educativas de los 38 municipios que los conforman.
- ❖ Líderes y/o comunidades de los municipios del departamento del Tolima, capacitados en disposición final de residuos, enfocado en reducir, reciclar y reutilizar.

12.3.4. Indicadores línea de capacitación

Los indicadores presentados en la presente línea corresponden a las actividades adelantadas en la vigencia 2019 del Plan de Gestión Social del departamento del Tolima.

Tabla 8 Indicadores línea de Capacitación

Estrategia	Deficiencia	Producto	Descripción Indicador	Indicador línea base	Indicador Proyectado
Programa la Cultura del Agua	Falta de estrategias sobre el uso eficiente y manejo del recurso hídrico.	Buenas prácticas de uso eficiente y manejo del agua.	No. de talleres ejecutados.	100%	100%
Clubes Defensores del Agua	Falta de capacitaciones debido a la emergencia generada por el Covid-19.	Capacitación virtual a las instituciones educativas de los 38 municipios.	1 taller de capacitación virtual a los docentes líderes de la estrategia CDA	100%	100%
Gestión de Residuos Sólidos	Poco conocimiento por parte de las comunidades sobre la adecuada clasificación en la fuente de los residuos.	Capacitaciones sobre la clasificación y el manejo adecuado de los residuos desde la fuente.	Comunidades capacitadas sobre la clasificación en la fuente de los residuos.	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

13. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS AL PGS

13.1. Reuniones de articulación interinstitucional:

La EDAT como gestor del Plan de Gestión Social coordinará una reunión durante la vigencia del PGS, de articulación entre los profesionales sociales de los Municipios vinculados PDA, los prestadores de servicios de acueducto y alcantarillado, los profesionales sociales del contratista e interventoría (cuando se ejecuten obras en el marco del PDA), con el fin de adelantar la evaluación y el seguimiento a las actividades del PGS.

13.2. Evidencias – Estrategias

Tabla 9 Evidencias de Actividades Complementarias

Estrategias	Evidencias
Reuniones de articulación interinstitucional:	Agenda de trabajo. Registros de asistencia. Acta de reunión

Fuente: Elaboración propia

13.3. Resultados esperados.

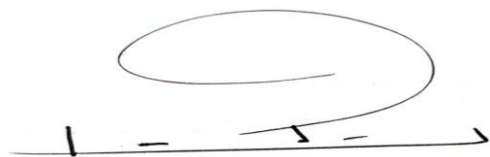
- a) Articulación con entidades municipales para el apoyo en el desarrollo de las actividades previstas en el plan de gestión social.

14. ENTREGA DE INFORMES

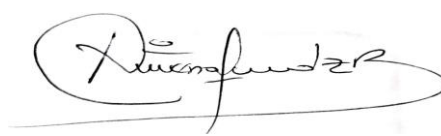
Finalizado cada año la EDAT como gestor del Plan Departamental de Agua remitirá un informe final que consolide la ejecución de todas las actividades desarrolladas con sus respectivas evidencias, dicho informe deberá ser remitido a la Subdirección de Gestión Empresarial, con corte al 20 de diciembre, junto con el informe del cierre financiero. Las evidencias de soporte a los informes deberán ser remitidas en medio magnético. De la misma forma se harán informes bimestrales en concordancia al Decreto 1425 de 2019.

Firmas:

Gestor PDA:



José Dayler Lasso Mosquera
Gerente Gestor del PDA del Tolima



Ximena Constanza Hernández Beltrán
Profesional Social del PDA

