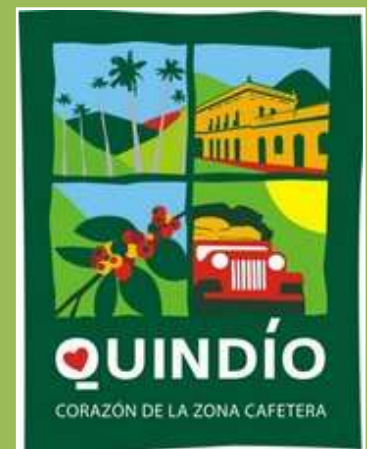




# PLAN PARA DESARROLLAR LA ESTRATEGIA DE SOCIALIZACIÓN

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

DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO



República de Colombia

Departamento de Quindío

Programa Agua para la prosperidad – plan departamental de aguas

## ACTORES VINCULADOS AL PDA QUINDÍO

**DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO**

**JULIO CÉSAR LÓPEZ ESPINOSA  
GOBERNADOR**

**MUNICIPIO DE BUENAVISTA**  
JORGE IVÁN PUERTA JARAMILLO  
**ALCALDE**

**MUNICIPIO DE CALARCÁ**  
CARLOS ENRIQUE LÓPEZ MURILLO  
**ALCALDE**

**MUNICIPIO DE CIRCASIA**  
PATRICIA MORA OCAMPO  
**ALCALDESA**

**MUNICIPIO DE CÓRDOBA**  
HUMBERTO TURRIAGO LÓPEZ  
**ALCALDE**

**MUNICIPIO DE FILANDIA**  
SIMÓN MORALES JARAMILLO  
**ALCALDE**

**MUNICIPIO DE GÉNOVA**  
JHON DIDIER GRISALES  
**ALCALDE**

**MUNICIPIO DE LA TEBAIDA**  
JAVIER CARDONA  
**ALCALDE**

**MUNICIPIO DE MONTENEGRO**  
GLORIA INÉS GUTIÉRREZ BOTERO  
**ALCALDESA**

**MUNICIPIO DE PIJAO**  
EDGAR CUERVO OSORIO  
**ALCALDE**

**MUNICIPIO DE QUIMBAYA**  
JOSÉ REINEL HENAO LÓPEZ  
**ALCALDE**

**MUNICIPIO DE SALENTO**  
JORGE RICARDO PARRA SEPULVEDA  
**ALCALDE**

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO**  
CARLOS ALBERTO FRANCO CANO  
**DIRECTOR GENERAL**

**MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL**

CARLOS RUFINO COSTA POSADA  
**MINISTRO**

**VICEMINISTERIO DE AGUA Y SANEAMIENTO**

GUILLERMO ALEJANDRO MONTOYA CASAS  
**VICEMINISTRO**

## ESTRUCTURAS OPERATIVAS PDA QUINDÍO



República de Colombia

Departamento de Quindío

Programa Agua para la prosperidad – plan departamental de aguas

## **COMITÉ DIRECTIVO**

JULIO CÉSAR LÓPEZ ESPINOSA  
**GOBERNADOR**

JUAN CARLOS MARÍN BEDOYA  
**DELEGADO DEL GOBERNADOR**

GUILLERMO ALEJANDRO MONTOYA CASAS  
**DELEGADO DEL MINISTERIO**

JOSÉ ALEJANDRO BAYONA CHAPARRO  
**DELEGADO DEL DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN**

HUMBERTO TURRIAGO LÓPEZ  
**REPRESENTANTE DE LOS MUNICIPIOS**

JAVIER CARDONA  
**REPRESENTANTE DE LOS MUNICIPIOS**

## **GESTOR**

**DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO**

JULIO CÉSAR LÓPEZ ESPINOSA  
**GOBERNADOR**

CARLOS EVELIO CARDONA CASTAÑO  
**DIRECTOR DE INFRAESTRUCTURA SOCIAL**

## **GERENCIA ASESORA**

**CONSORCIO GERENCIA ASESORA PDA QUINDÍO**

CÉSAR AUGUSTO ROA BERDUGO  
**DIRECTOR**

## **ESQUEMA FIDUCIARIO**

**PATRIMONIO AUTÓNOMO FINANCIAMIENTO DE INVERSIONES EN AGUA PA-FIA**

## **GESTORÍA PDA QUINDÍO**

**GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO**



República de Colombia

Departamento de Quindío

Programa Agua para la prosperidad – plan departamental de aguas

JULIO CÉSAR LÓPEZ ESPINOSA  
**GOBERNADOR DEL QUINDÍO**

JUAN CARLOS MARÍN BEDOYA  
**SECRETARÍO DE INFRAESTRUCTURA DEPARTAMENTAL**

CARLOS EVELIO CARDONA CASTAÑO  
**DIRECTOR DE INFRAESTRUCTURA SOCIAL**

LUIS JANIL AVENDAÑO HERNÁNDEZ  
**ASESOR JURÍDICO Y ADMINISTRATIVO**

JULIO CÉSAR ESCOBAR POSADA  
**ASESOR TÉCNICO Y FINANCIERO**

JAMES NORBERTO OSPINA  
**INGENIERO CIVIL**

IVÁN DARÍO RUBIANO VERA  
**ABOGADO**

**TRABAJADORA SOCIAL**  
**PAP-PDA Quindío**

## 1. INTRODUCCIÓN

Los Planes Departamentales de Aguas están concebidos en la Ley 1151 del 24 de julio de 2007, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2006 – 2010, como la estrategia del Gobierno Nacional para el sector de agua potable y saneamiento básico. Es así como el documento Conpes 3463 de 2007 plantea los lineamientos para la estructuración, la financiación y la ejecución de los Planes Departamentales de Agua, los cuales se constituyen en la estrategia principal para implementar dicha política.



## República de Colombia

### Departamento de Quindío

#### Programa Agua para la prosperidad – plan departamental de aguas

Posteriormente, el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial expidió el Decreto 3200 de 2008, “por el cual se dictan normas sobre los Planes Departamentales para el Manejo de Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento y se dictan otras disposiciones”. En este documento se definen los PDA como un conjunto de estrategias de planeación y coordinación interinstitucional, formuladas y ejecutadas con el objeto de lograr la armonización integral de los recursos, y la implementación de esquemas eficientes y sostenibles en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, mencionados anteriormente.

Es así, como el mismo documento establece dentro de las funciones a desempeñar por el Gestor, las siguientes en relación con el componente de socialización:

- Mantener actualizado el diagnóstico técnico base e implementar un sistema de información que facilite el seguimiento al avance del PDA.
- Adelantar las gestiones necesarias para una efectiva difusión del PDA ante la comunidad.
- Velar por la pluralidad de oferentes y la pluralidad de los procesos de contratación.
- Preparar, convocar y desarrollar audiencias públicas de rendición de cuentas para el seguimiento a los avances del PDA, así como suministrar la información requerida por los organismos de control. También podrá desarrollar Audiencias Públicas para la divulgación de los procesos de contratación que se adelanten en el marco del PDA.<sup>1</sup>

Mediante el Convenio de Uso de Recursos No. 128 Y No. Interno 182 suscrito entre el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y el Departamento del Quindío se establecen los términos y condiciones para el uso de los recursos aportados, destinados a la implementación y ejecución del PDA. Es así como dentro de las categorías de inversión incluye la socialización, y en sus cláusulas 4 y 5 define tanto las obligaciones del Ministerio como del Departamento, dentro de las cuales se destacan como parte de dicho componente las siguientes:

- Colaborar en la promoción y difusión de la información que permita la participación de los diferentes actores involucrados en el PDA.
- Apoyar al Departamento en la promoción, divulgación y eventual ajuste de los documentos a que hace referencia el numeral 5.2 del artículo 5 del decreto 3200 de 2008.
- Garantizar directamente o a través del Gestor la puesta en marcha de una página web donde se divulgue la totalidad de la información relacionada con el PDA

De otro lado el Manual Operativo como instrumento en el cual se definen los procedimientos bajo los que se desarrollará el PDA, debe contener entre otros aspectos la “Implementación de instancias de rendición de cuentas a la comunidad sobre los avances del PDA en general y realización de audiencias públicas sobre el avance de proyectos específicos”<sup>2</sup>, es así como en el Capítulo 1 Numeral 1.4 establece los componentes del PDA y dentro del primero denominado “Aseguramiento de la prestación de los servicios de agua potable, saneamiento y desarrollo institucional”, involucra la capacitación y socialización del PDA, estrategia que tiene como objetivo “Realizar la socialización de todos los componentes del PDA, teniendo en cuenta sus alcances,

<sup>1</sup> Decreto 3200 de 2008. Artículo 12 Funciones del Gestor

<sup>2</sup> Decreto 3200 de 2008. Artículo 15 Manual Operativo del PDA



## República de Colombia

### Departamento de Quindío

#### Programa Agua para la prosperidad – plan departamental de aguas

elementos, responsables, avances y demás aspectos puntuales que sean de esencial conocimiento por la comunidad, los prestadores de servicios y las autoridades locales a través de talleres regionales de capacitación, página web del PDA y medios de comunicación.”<sup>3</sup>

Finalmente, el Viceministerio de Agua y Saneamiento –VAS - del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial - MAVDT en alianza “con actores relevantes en materia de transparencia en la contratación pública (Procuraduría General de la Nación -PGN, Programa Presidencial de Lucha Contra la Corrupción -PPLCC, Contraloría General de la República)”<sup>4</sup>, crearon el Programa Agua Transparente, el cual tiene como objetivo propender por la pluralidad de oferentes y la publicidad en los procesos contractuales adelantados en el marco de los Planes Departamentales de Agua y Saneamiento PDA. Dicho programa contempla 2 estrategias que son: Contratación Visible, que entre otros aspectos, busca revestir los procesos de contratación de publicidad.

Por su parte la estrategia Auditoría Visible, pretende: el conocimiento público sobre el alcance real de los proyectos financiados, su impacto y el tiempo de ejecución de los mismos; generar sentido de apropiación sobre los proyectos que se desarrollan por parte de la ciudadanía beneficiaria de los mismos; promover espacios donde los contratistas rindan cuentas sobre el estado de avance de los proyectos y realicen compromisos públicos; auditorías visibles a los contratos celebrados por parte del Programa Presidencial de Lucha Contra la Corrupción –PPLCC; **Socialización** y **vinculación** de la comunidad de los contratos en ejecución; verificación periódica de avances en la ejecución; receptores de observaciones procesos contractuales en la región, a través del PPLCC.

Para el cumplimiento del programa se relacionan las siguientes herramientas de trabajo: Mecanismos de publicidad; páginas Web: Plan Departamental, MAVDT (Agua Transparente) y Sistema Electrónico para la Contratación Pública –SECOP; Jornadas de rendición de cuentas. En este orden de ideas, la Dirección de Gestión Empresarial del Viceministerio de Agua y Saneamiento conformó un grupo de trabajo que en conjunto con los diferentes departamentos que se encuentran ejecutando el PDA, garanticen la socialización del mismo tanto en sus aspectos generales como en lo concerniente a cada proyecto específico, promoviendo de este modo la participación ciudadana, el control social y fomentando la vigilancia en cuanto a la sostenibilidad y conservación de los proyectos llevados a cabo en el marco del Plan.

## 2. OBJETIVO GENERAL

Al aplicar el plan de socialización, la comunidad, los prestadores de servicios públicos domiciliarios, las autoridades locales y los actores vinculados al Plan Departamental de Aguas del Quindío conocerán las acciones ejecutadas en el marco del PDA, ejerciendo control social sobre las inversiones y proyectos realizados en cada municipio, en el sector de agua potable y saneamiento básico.

<sup>3</sup> Manual Operativo PDA Quindío

<sup>4</sup> Programa Agua Transparente - VAS

### 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 3.1. La población del Departamento del Quindío tendrá acceso a los documentos generados, los procesos precontractuales, el seguimiento a las obras y en general a la información relacionada con todas las acciones ejecutadas en el marco del PDA a través de los diferentes medios de comunicación como radio, prensa, televisión e internet, vallas, volantes, entre otros.
- 3.2. La comunidad del Quindío ejercerá 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, en coordinación con el Gestor, la Gerencia Asesora, los Municipios y los operadores de servicios públicos.
- 3.3. Los elementos de planeación formulados en desarrollo del PDA, el diagnóstico base actualizado y los informes de seguimiento a las acciones adelantadas en el marco del Plan servirán como referencia para la toma de decisiones a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, las autoridades locales y los actores vinculados al Plan Departamental de Aguas, quienes podrán consultar dichos documentos a través de las fuentes documentales que se generen.

### 4. ESTRATEGIAS

#### 4.1. Estrategias Objetivo 1

**4.1.1. Se posicionará en el Departamento la imagen corporativa del Plan Departamental de Aguas del Quindío, con el propósito de generar recordación entre la comunidad, permitiéndole identificar fácilmente las obras que el PDA ejecuta.**

##### *Tácticas*

4.1.1.1. Diseñar un logotipo que represente la marca PDA Quindío, el cual deberá contener elementos propios del Departamento que permitan fácilmente identificarlo y diferenciarlo frente a otros PDA del país, éste estará acompañado por un slogan que defina o insinúe los objetivos a los cuales se apunta con la política para el sector en nuestro Departamento.

4.1.1.2. Diseñar el Manual de Imagen Corporativa del PDA, el cual deberá especificar los usos de la marca y sus características para cada caso.

## República de Colombia

### Departamento de Quindío

#### Programa Agua para la prosperidad – plan departamental de aguas

4.1.1.3. Se ubicará un aviso con el logo del PDA Quindío, tanto en la oficina del Gestor como de la Gerencia Asesora, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Imagen Corporativa.

4.1.1.4. Se diseñarán y elaborarán dos pendones con el logotipo y slogan del Plan Departamental de Aguas los cuales podrán ser ubicados en los sitios en que se desarrollen eventos del PDA Quindío.

4.1.1.5. Se diseñarán y elaborarán afiches con el logotipo y slogan del PDA que serán distribuidos entre las principales instituciones oficiales del Departamento.

4.1.1.6. El diseño de la página web partirá de los diferentes componentes que integren el logo, de igual manera, contendrán esta imagen todos los comunicados de prensa y demás documentos de comunicación, publicitarios, de socialización o capacitación que se desarrollen por el PDA.

**4.1.2. Como principal medio de información, se implementará una página web del PDA Quindío, en la cual será publicada la normatividad, ordenanzas departamentales, acuerdos municipales, convenios, contratos, procesos de contratación, informes de avance de obras y de ejecución de recursos, el diagnóstico técnico base de los municipios con sus respectivas actualizaciones, herramientas de planeación como el Plan Anual Estratégico de Inversiones, el Plan General Estratégico de Inversiones, entre otros documentos.**

#### *Tácticas*

4.1.2.1. La Gerencia Asesora en coordinación con el Gestor y el Ministerio, implementará y pondrá en marcha una página web para el PDA Quindío, la cual seguirá los parámetros mínimos sugeridos por el Ministerio. Esta página será administrada y actualizada constantemente.

4.1.2.2. Todos los documentos legales y contractuales que surjan serán escaneados y publicados en la página web, al igual que los informes, las fotografías y los videos que evidencien tanto los eventos y actividades realizadas como los avances en las obras.

4.1.2.3. En los diferentes espacios de trabajo con la comunidad y a través de los medios de comunicación, se promoverá el sitio de internet, a fin de que éste sea continuamente visitado. Podrá llegarse a ella a través de hipervínculos en las páginas de los actores involucrados en el PDA.

**4.1.3. Se elaborarán periódicamente comunicados de prensa y boletines informativos dirigidos a los diferentes medios de comunicación regionales y nacionales, como radio, prensa y televisión, dando a conocer las principales acciones ejecutadas en el marco del PDA.**

#### *Tácticas*

4.1.3.1. En la oficina del Gestor existirá un banco de datos en medio magnético e impreso, en el cual figurarán los nombres de todos los contactos existentes en los diferentes medios de





## República de Colombia

### Departamento de Quindío

#### Programa Agua para la prosperidad – plan departamental de aguas

comunicación, tanto nacionales como regionales, estos estarán acompañados de los números telefónicos, extensiones, direcciones laborales, faxes, correos electrónicos y números celulares.

4.1.3.2. Se elaborarán y enviarán comunicados y boletines de prensa periódicamente a los medios de comunicación informando acerca de las acciones ejecutadas en el marco del PDA.

4.1.3.3. De acuerdo con las obras que se realicen, podrán llevarse a cabo ruedas de prensa al momento de hacer entrega de las obras a la comunidad, en el marco de las audiencias públicas de rendición de cuentas.

4.1.3.4. En las oficinas del Gestor y de la Gerencia serán ubicados periódicos murales que se alimentarán periódicamente con comunicados de prensa, fotografías, entre otros elementos de comunicación.

4.1.3.5. El equipo de socialización registrará gráficamente los diferentes eventos desarrollados por el PDA eventos.

4.1.3.6. El equipo de socialización en algunas ocasiones acompañará a los interventores de las obras a las visitas de campo para tomar registros fotográficos y de video y elaborar comunicaciones acerca de avances importantes en la ejecución de las mismas.

**4.1.4. Se coordinará con la oficina de prensa de la Gobernación del Quindío para hacer uso de los espacios de comunicación que existen a disposición de la entidad como son el programa de televisión Proyecto Quindío y el programa de radio para dar informes especiales acerca de los avances del PDA.**

#### *Tácticas*

4.1.4.1. Se realizará acercamiento con la oficina de prensa de la Gobernación para establecer los espacios dentro de los programas de que pueda hacer uso el PDA Quindío para presentar sus informes.

4.1.4.2. Se elaborarán notas periodísticas del PDA, de acuerdo con el tiempo aprobado, para su emisión.

**4.1.5. Se ubicarán vallas informativas dentro del área de las obras que se ejecuten con recursos del PDA Quindío.**

#### *Tácticas*

4.1.5.1. Tanto en los documentos precontractuales como contractuales quedará incluida como obligación del contratista de obra la ubicación de una valla, que deberá cumplir con las siguientes características, de acuerdo a lo convenido entre el Ministerio y el Departamento: las cuales deberán ser verificadas por el interventor del contrato.



## República de Colombia

### Departamento de Quindío

#### Programa Agua para la prosperidad – plan departamental de aguas

- 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.
- Contenido: Texto – Nombre del proyecto, lugar, población beneficiada, contratista, presupuesto vigencia, aportantes, en tipografía familia formata, color negro.
- Grafico: Deberá tener el logotipo y eslogan del PDA Quindío ubicado en la parte superior derecha de la valla, con una resolución mínima de 100 dpi al tamaño real.
- Materiales de la valla: Se elaborarán en lámina galvanizada calibre 22, como mínimo y se decorarán con pinturas especiales para soportar la interperie. 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 centímetro cuadrado. 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 laminas 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 por la presente resolución, 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.

#### 4.2. Estrategias Objetivo 2

**4.2.1. Se ubicará en la oficina del Gestor un (1) buzón en el cual la comunidad en general podrá depositar sus peticiones, quejas o reclamos llenando un formato que le será entregado por alguno de los funcionarios que se encuentren presentes al momento de acercarse a la secretaría.**

*Tácticas*



## República de Colombia

### Departamento de Quindío

#### Programa Agua para la prosperidad – plan departamental de aguas

4.2.1.1. Se elaborará 1 formato que podrán diligenciar los interesados en elevar peticiones, quejas y reclamos, el cual contendrá los siguientes aspectos: Nombre, Dirección, Teléfono, Correo Electrónico. Y un espacio en blanco para escribir.

4.2.1.2. Se ubicará un buzón sellado con candado cuya llave será manejada por la persona encargada del tema

4.2.1.3. Al finalizar cada día se revisará el buzón, se registrarán todas las comunicaciones en un formato digital y se direccionarán a la persona competente para dar respuesta a la solicitud.

4.2.1.4. La solicitud con su respectiva evidencia de respuesta será archivada en la oficina de la Gestoría del PDA.

#### **4.2.2. Se articulará con los entes municipales la aplicación de la estrategia de socialización en cada localidad**

##### *Tácticas*

4.2.2.1. Se realizará acercamiento con los Alcaldes de los municipios vinculados al PDA para dar a conocer la estrategia de socialización, por medio de oficios y una visita concertada a la cual asistirán los profesionales encargados del tema por parte de la Gerencia, el Gestor y el municipio.

4.2.2.2. Reunión con el delegado del municipio del área social, para el proceso de inserción e inmersión en el proyecto.

4.2.2.3. Elaboración del cronograma de trabajo con el profesional del área social.

#### **4.2.3. Se realizarán actividades de socialización con las comunidades de los municipios del Departamento del Quindío para que reconozcan la importancia de su participación y seguimiento a la ejecución del PDA**

##### *Tácticas*

4.2.3.1. En las Secretarías de Desarrollo Social de los Municipios y del Departamento se verificará la existencia de bases de datos de los líderes comunitarios y gremiales que participarán en el desarrollo y sostenibilidad de la estrategia de socialización, multiplicando la información en sus respectivas comunidades.

4.2.3.2. Se programará la primera jornada de socialización en la que se darán a conocer los principales aspectos de los PDA como política, el PDA en el Departamento del Quindío y la ejecución del mismo en el respectivo municipio.

## República de Colombia

### Departamento de Quindío

#### Programa Agua para la prosperidad – plan departamental de aguas

4.2.3.3. Como material de apoyo para la socialización se elaborarán plegables que contengan los principales aspectos a resaltar del PDA Quindío y volantes definiendo la ejecución en cada Municipio.

4.2.3.4. Por medio de oficios serán convocados los líderes comunitarios de cada localidad para invitarlos a la jornada de socialización.

4.2.3.5. Durante la primera jornada de socialización se formulará la ruta para la divulgación de la información, realizando cronograma de trabajo, con respecto a las capacitaciones a desarrollar de acuerdo a las necesidades.

4.2.3.6. Actividad de socialización de la implementación del sistema de Macromedición y Micromedición en 11 municipios.

4.2.3.7. Realizar una Audiencias Pública de Rendición de Cuentas del PDA en cada Municipio durante los dos años de ejecución del mismo.

**4.2.4. Se articulará con los operadores de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, la socialización y capacitación a la comunidad de temáticas que tengan que ver con la prestación del servicio y la participación de los usuarios en propósito del mejoramiento del mismo.**

#### *Tácticas*

4.2.4.1. Se enviarán oficios para la programación de visitas a las empresas de servicios públicos que operan en el Departamento para dar a conocer la estrategia de socialización y definir de acuerdo a las principales necesidades detectadas la temática de las actividades de socialización y capacitación en cada Municipio. A esta asistirán los profesionales encargados del tema por parte de la Gerencia, el Gestor y el municipio.

4.2.4.2. Con el delegado de la empresa para la socialización se elaborará el cronograma de actividades de socialización y capacitación para cada municipio.

**4.2.5. Establecer alianza estratégica con la Secretaria de Educación Departamental de modo que un grupo de docentes de las institución educativa multiplique los programas de capacitación entre la comunidad escolar.**

#### *Tácticas*

4.2.5.1. Programar reunión con la Secretaria de Educación Departamental para acordar alianza estratégica y profesional delegado para el tema.

4.2.5.2. Elaborar Plan de trabajo y modelo de oficios para las Instituciones educativas.



## República de Colombia

### Departamento de Quindío

#### Programa Agua para la prosperidad – plan departamental de aguas

4.2.5.3. Elaborar y enviar oficios a las instituciones educativas solicitando delegar un docente o grupo de docentes, de acuerdo al número de estudiantes para el programa de capacitación planteado con los operadores y el municipio.

4.2.5.4. Seleccionar 600 docentes para desarrollar 12 Jornadas de capacitación con grupos de 50 personas.

#### **4.2.6. Diseñar e implementar un Plan de Gestión Social en Obras para todos los proyectos ejecutados en los diferentes Municipios a través del PDA.**

##### *Tácticas*

4.2.6.1. Elaboración de una ficha para cada proyecto incluido en el Plan Anual Estratégico de Inversiones, 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. Esta será alimentada con la información recolectada mediante trabajo de campo.

4.2.6.2. Elaboración y aplicación de un instrumento de recolección de información socio-demográfica (Encuesta).

4.2.6.3. Establecer un grupo, conformado con al menos por un técnico, tecnólogo o profesional en el área social de cada Municipio, el cual será capacitado en la aplicación del instrumento en el área de impacto de los proyectos.

4.2.6.4. Se hará una visita domiciliaria a cada vivienda de la comunidad, para la aplicación del instrumento base y así llevar a cabo la recolección de la información.

4.2.6.5. Por último se consolidará la información estadística por medio de la sistematización, la cual alimentará la ficha de cada proyecto.

4.2.6.6. La información consolidada arrojará un diagnóstico situacional para la caracterización de las comunidades de influencia por cada proyecto.

4.2.6.7. Realizar el proceso de sensibilización de las familias que habitan o trabajan en el sector, dándoles a conocer los aspectos más importantes del proyecto.

4.2.6.8. Se contratará con diferentes medios radiales del Departamento la emisión de cuñas publicitarias informando acerca racionamiento del servicio de acueducto, calles intransitables para vehículos, entre otros aspectos.

4.2.6.9. Dentro de las obligaciones de los contratistas que ejecutarán obras superiores a 1000 SMMLV se incluirá el establecimiento de un punto de atención a los usuarios para brindar información de las obras. El Interventor verificará la existencia del mismo.



## República de Colombia

### Departamento de Quindío

#### Programa Agua para la prosperidad – plan departamental de aguas

4.2.6.10. Durante la ejecución de la obra un equipo del interdisciplinario (Técnico, social) realizará monitoreo, mediante reuniones comunitarias participativas que permitan dar a conocer avances técnicos y sociales y resolver inquietudes y requerimientos de la población.

4.2.6.11. Al terminar las obras se entregarán a la comunidad, mediante acta suscrita por el Gestor, el Secretario de Planeación del Municipio representante de la comunidad con su respectivo empoderamiento, con el fin de dar sostenibilidad de las mismas.

**4.2.7. Se capacitará a la comunidad en general en aspectos relacionados con Participación Ciudadana, Veeduría de Servicios Públicos y Conformación de Comités de Control Social, entre otros aspectos que puedan fortalecer el proceso.**

#### *Tácticas*

4.2.7.1. Se contactará a las diferentes instituciones que puedan brindar apoyo de acuerdo a sus competencias en lo relacionado con el componente de capacitación a los líderes comunitarios.

4.2.7.2. Se programarán las jornadas de capacitación en cada Municipio, las cuales estarán orientadas al empoderamiento de los proyectos ya crear en ellos interventores naturales de los mismos, como un mecanismo que garantice la sostenibilidad de las obras.

4.2.7.3. Previa identificación de los líderes comunitarios y participación de los mismos en las actividades de socialización, se convocarán con ocho (8) días de anterioridad para dar inicio a la programación establecida.

4.2.7.4. Realización de las capacitaciones en participación ciudadana y control social para conformación de los comités de control social.

4.2.7.5. Capacitación en ahorro y uso eficiente del Agua, como estrategia para controlar el incremento en la factura, en 11 municipios.

4.2.7.6. Al terminar cada capacitación se entregarán memorias digitales de los temas tratados durante la jornada.

### 4.3. Estrategias Objetivo 3

**4.3.1 Se recopilarán y distribuirán todos los documentos técnicos y de planeación que se generen en el marco del PDA, tales como Diagnóstico Técnico Base actualizado, Manual Operativo, Plan General Estratégico de Inversiones, Plan Anual Estratégico de Inversiones, entre otros documentos.**



## República de Colombia

### Departamento de Quindío

#### Programa Agua para la prosperidad – plan departamental de aguas

##### *Tácticas*

4.3.1.1. El equipo encargado de la socialización hará seguimiento a la actualización que realice el Gestor con el apoyo de la Gerencia Asesora al Diagnóstico técnico base y recopilará dicha información.

4.3.1.2. En la oficina de la Gestoría y de la Gerencia Asesora del PDA Quindío serán debidamente archivados todos los documentos técnicos y de planeación, los cuales estarán a disposición de la comunidad y de los participantes del PDA.

4.3.1.3. Estos documentos serán distribuidos entre los actores vinculados al PDA, como son los entes territoriales, los operadores de servicios públicos, la Corporación Autónoma Regional del Quindío CRQ, el VAS, entre otros.

## 5. INDICADORES DE GESTIÓN

El Plan en general tiene como indicador que el 100% de los municipios vinculados al PDA conocen y reconocen el mismo, participan activamente del proyecto y realizan control social sobre las inversiones y acciones ejecutadas.

### 5.1. Indicadores Objetivo 1

5.1.1. El 90% de la población del departamento conocerá el PDA, y todas aquellas acciones y actividades que se contemplan para su respectivo municipio, en materia de agua potable y saneamiento básico, por medio de los diferentes medios de comunicación.

5.1.2. El 100% de los municipios vinculados al Plan, identifican y reconocen imagen corporativa del PDA Quindío.

5.1.3. El 80% de la población, identifica la marca PDA y comprende su finalidad.

5.1.4. El 100% de los productos publicitarios que se elaboren tomarán como referencia los parámetros establecidos en el Manual Operativo.

5.1.5. Tanto en la oficina del Gestor como de la Gerencia Asesora, estará ubicado en la parte exterior un (1 aviso con el logo para cada oficina).

5.1.6. En 100% de los espacios en los que se desarrollen eventos del PDA Quindío, se ubicará el Pendón Publicitario.

5.1.7. Al 100% de las instituciones públicas del Departamento se enviarán afiches solicitando su publicación en lugares visibles.

5.1.8. El 100% de los productos publicitarios que se elaboren tomarán como referencia la imagen corporativa del PDA



## República de Colombia

### Departamento de Quindío

#### Programa Agua para la prosperidad – plan departamental de aguas

5.1.9. El 100% de la información generada por el PDA será publicada en la página Web, que será puesta en marcha por la Gerencia y el Gestor, a la cual tendrán acceso sus visitantes.

5.1.10. Una Página web del PDA Quindío en funcionamiento.

5.1.11. El 100% de los documentos de interés y trascendencia social que surjan durante el mes publicados en la página a su finalización.

5.1.12. El 90% de las piezas publicitarias que se generen deben contener la dirección de la página web del PDA.

5.1.13. Semanalmente, será elaborado un comunicado de prensa del PDA dirigido a los medios y mensualmente, un boletín informativo que será distribuido entre los actores vinculados al PDA y los líderes comunitarios.

5.1.14. Una base de datos en medio magnético de los periodistas de los diferentes medios de comunicación con sus respectivos datos.

5.1.15. Semanalmente se elaborarán y enviarán comunicados de prensa a los diferentes medios de comunicación.

5.1.16. Una rueda de prensa por cada obra superior a \$500 millones que se realice.

5.1.17. Dos periódicos murales ubicados en las oficinas del Gestor y de la Gerencia Asesora, los cuales contendrán información gráfica y escrita del PDA.

5.1.18. El 100% de los eventos y obras contarán con registro fotográfico.

5.1.19. Una nota ampliada emitida en cada uno de los programas de radio y televisión, al mes

5.1.20. El 100% de las obras ejecutadas por el PDA, a partir de la aplicación del Plan de Socialización contará con la valla ubicada en el área de influencia de la construcción.

5.1.21. El 100% de los documentos precontractuales y las minutas para contratos de obra ejecutados por el PDA a partir de la aplicación del Plan de Socialización, incluirán la ubicación de la valla con las características definidas.

#### 5.2. Indicadores Objetivo 2

5.2.1. En el 100% de los municipios vinculados al PDA se conformarán los Comités de Control social.

5.2.2. El 80% de los líderes y actores convocados a las jornadas de capacitación y socialización asistirán a las mismas





## República de Colombia

### Departamento de Quindío

#### Programa Agua para la prosperidad – plan departamental de aguas

- 5.2.3. El 100% de las peticiones, quejas y reclamos depositadas en el buzón recibirán respuesta oportuna.
- 5.2.4. El 100% de los ciudadanos que se acerquen a elevar una petición queja o reclamo podrán acceder al formato.
- 5.2.5. El 100% de los interesados podrán acceder al buzón de PQR
- 5.2.6. El 100% de las peticiones, quejas y reclamos aparecerán registradas un formato
- 5.2.7. A través de una (1) capacitación Las alcaldías de los diferentes municipios conocerán el proceso de socialización del PDA.
- 5.2.8. El 100% de los alcaldes de los municipios atenderán el llamado y convocatoria de los profesionales encargados de la ejecución de la socialización del PDA.
- 5.2.9. El 100% de los municipios delegan a un funcionario del área social, para la ejecución del proceso de socialización del PDA.
- 5.2.10. El 100% de los funcionarios diseñan el cronograma de trabajo para su municipio.
- 5.2.11. El 90% de las comunidades de los municipios de intervención de PDA, ejercen participación ciudadana.
- 5.2.12. Se verificara el 100% de las bases de datos de las Secretarías de Desarrollo Social de los municipios, para la consecución de líderes y representantes de las comunidades intervenidas por el proyecto.
- 5.2.13. El 100% de los municipios participaran de la primera jornada de socialización del PDA y reconocerán la importancia del mismo para su municipio.
- 5.2.14. El 100% de los participantes del proceso de socialización reforzarán sus conocimientos a partir de los plegables distribuidos en dicha socialización.
- 5.2.15. El 80% de los líderes de los Municipios atenderán la convocatoria.
- 5.2.16. Nº de programas de trabajo que indican la ruta para la divulgación de la información de la población.
- 5.2.17. El 100% de los municipios conocerán acerca de la implementación de sistemas de medición (macromedidores y micromedidores).
- 5.2.18. Dos (2) audiencias públicas en cada municipio durante los años de ejecución del proyecto.

## República de Colombia

### Departamento de Quindío

#### Programa Agua para la prosperidad – plan departamental de aguas

5.2.19. El 100% de los operadores de servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo participaran en la aplicación de la estrategia de socialización.

5.2.20. El 100% de las empresas delegarán a un profesional para apoyar la estrategia de socialización.

5.2.21. El 100% de las empresas contarán con un cronograma de capacitación para el Municipio en que opera.

5.2.22. El 100% de las instituciones educativas públicas del departamento contarán con 1 docente capacitado en temas relacionados con los servicios públicos.

5.2.23. Una reunión realizada con la Secretaria de educación Departamental para desarrollar el tema.

5.2.24. Un Plan de trabajo para capacitar a los docentes.

5.2.25. Convocatoria enviada al 100% de las instituciones educativas de los municipios vinculados al PDA.

5.2.26. 12 capacitaciones realizadas.

5.2.27. El 100% de la obras contempla y ejecuta un Plan de Gestión Social para las obras de cada municipio.

5.2.28. Nº de fichas de cada proyecto de intervención para la consecución de datos socio-demográficos de las comunidades impactadas por el proyecto.

5.2.29. Nº de encuestas previamente elaboradas y revisadas para ser aplicadas a la comunidad de la intervención del proyecto.

5.2.30. Nº de personas capacitadas para la aplicación del instrumento a la comunidad de su municipio.

5.2.31. Nº de visitas realizadas por cada proyecto en aplicación de la encuesta y la recolección de la información.

5.2.32. El 100% de las encuestas realizadas son digitalizadas, y la información arrojada consolidada estadísticamente.

5.2.33. Consolidado (1) de la información para la ficha de cada proyecto.

5.2.34. Un proceso de sensibilización realizado por cada obra ejecutada.

## República de Colombia

### Departamento de Quindío

#### Programa Agua para la prosperidad – plan departamental de aguas

5.2.35. El 100% de los proyectos ejecutados en el área urbana contará con cuñas radiales para divulgar información de interés social.

5.2.36. El 100% de las superiores a 1000 SMMLV, contarán con un punto de información.

5.2.37. No. de actividades de monitoreo por parte del grupo interdisciplinario, observaciones y recomendaciones al mismo.

5.2.38. El 100% de las obras realizadas contará con acta de entrega de las mismas a la comunidad.

5.2.39. Nº de capacitaciones a la comunidad en aspectos relacionados con el control y la gestión social, para el desarrollo de sus comunidades.

5.2.40. El 80% de las instituciones con competencias ciudadanas y participativas, brindan capacitación a los líderes

5.2.41. En el 100% de los municipios vinculados al PDA se realizarán jornadas de capacitación para el empoderamiento del proyecto.

5.2.42. Del 100% de los líderes comunitarios identificados y seleccionados para los procesos de capacitación el 90% asisten a las jornadas programadas.

5.2.43. La totalidad de los municipios vinculados al PDA cuenta con Comités de Control Social.

5.2.44. En los 11 municipios vinculados al PDA será capacitada la comunidad en ahorro y uso eficiente del agua.

5.2.45. En el 100% de las jornadas de capacitación se entregarán memorias digitales.

#### 5.3. Indicadores Objetivo 3

5.3.1. El 100% de las herramientas de procedimiento y planeación del PDA, debidamente archivadas en las oficinas del Gestor y la Gerencia Asesora.

5.3.2. El 100% de los documentos mencionados serán remitidos mediante oficio a los actores vinculados al PDA.

5.3.3. El 100% de las actualizaciones que se hagan al diagnóstico técnico base por parte de los ingenieros del Gestor y de la Gerencia Asesora serán anexados al documento inicial.

5.3.4. El 100% de los documentos de procedimiento y planeación estarán a disposición de la comunidad para ser consultados.

5.3.5. El 100% de los documentos mencionados serán remitidos mediante oficio a los actores vinculados al PDA.



República de Colombia

Departamento de Quindío

Programa Agua para la prosperidad – plan departamental de aguas

**6. MARCO LÓGICO PARA LA APLICACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DEPARTAMENTAL DE AGUAS DEL QUINDÍO.**

El Marco Lógico es el anexo 1 del presente documento.

