



GUÍA METODOLÓGICA PARA EL PROCESO Y LOS PROCEDIMIENTOS DEL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

**FONDO DE ENERGÍAS NO CONVENCIONALES Y GESTIÓN EFICIENTE DE LA
ENERGÍA – FENOGÉ**

Bogotá D.C.

FENOGÉ

Dirección: Carrera 12 No. 84 A - 12, Of. 601, Bogotá D.C., Colombia.

Conmutador: (+57) (601) 492 72 32 Correo electrónico: info@fenoge.gov.co

Contenido

1	Introducción:	6
2	Objetivos:.....	6
3	Alcance:.....	6
4	Descripción del Proyecto:	6
I.	DIAGNOSTICO.....	7
5	Diagnóstico: Línea de Base Socioeconómica:.....	7
5.1	Descripción del contexto social, cultural, económico y demográfico de la zona de influencia del proyecto, incluyendo la caracterización de la infraestructura social y energética existente, así como las condiciones de accesibilidad al territorio, tales como vías de acceso, medios de transporte y conectividad. Asimismo, se deberán identificar los principales medios de comunicación, canales de información y mecanismos de divulgación utilizados por las comunidades. Adicionalmente, se deberá identificar y caracterizar las principales actividades económicas desarrolladas en los municipios beneficiarios, con el fin de comprender las dinámicas productivas del territorio y su relación con la implementación del proyecto.	7
5.2	Identificación de comunidades locales, organizaciones, grupos de interés, gobernanza.....	7
5.3	Breve contexto de situaciones de conflicto, riesgo público, accesibilidad equitativa y comunitaria, actores negativos, condiciones impositivas, actores o factores climáticas, festividades, incidentes en planeación.	7
6	Identificación de la población y grupos de interés:	7
6.1	Estrategia de sostenibilidad	8
7	Identificación y Evaluación de Impactos:	8
8	Medidas de Manejo y Mitigación (En relación con los impactos):.....	8
II.	COMPONENTE DE FORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN	8
9	Socializaciones:	8
9.1	¿Quiénes participan? (Actores clave).	8
9.2	Convocatoria	8
9.3	Logística y roles.	9
9.4	Metodología de Socialización.	9

FENOGE

Dirección: Carrera 12 No. 84 A - 12, Of. 601, Bogotá D.C., Colombia.
 Conmutador: (+57) (601) 492 72 32 Correo electrónico: info@fenoge.gov.co

9.5	Seguimiento y Monitoreo:	9
10	Capacitaciones:	10
10.1	¿Quiénes participan? (Actores clave):	10
10.2	Convocatoria:	10
10.3	Logística y roles:	10
10.4	Metodología de Capacitación:	10
10.5	Contenido y estructura específica de las capacitaciones para la iniciativa de vehículos de tracción animal:	11
10.6	Seguimiento y Monitoreo:	14
III.	COMPONENTE DE GOBERNANZA PARTICIPATIVA Y GESTIÓN DE CONFLICTOS	14
11	Seguimiento y control a la mano de obra contratada:	15
11.1	Objetivo:	15
11.2	Metodología:	15
11.3	Seguimiento y monitoreo:	15
12	Preguntas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF...	15
12.1	Objetivos:	15
12.2	Alcance:	15
12.3	Etapas del Proceso:	16
12.3.1	Recepción: (frecuencias, horarios):	16
12.3.2	Registro:	16
12.3.3	Asignación (matriz o flujograma):	16
12.3.4	Análisis:	16
12.4	Canales de Recepción:	17
12.5	Punto de información comunitaria:	17
12.5.1	Personal responsable:	18
12.5.2	Horario de atención:	18
12.5.3	Funcionamiento del punto de información:	18
12.5.4	Características del punto de información:	19
12.6	Seguimiento y monitoreo:	20

13	Resolución de Conflictos.....	20
13.1	Objetivo:.....	20
13.2	Alcance:	20
13.3	Metodología y herramientas a usar:.....	21
13.4	Seguimiento y monitoreo:	21
14	Diseño de instrumentos y herramientas:	21
IV.	Conclusiones.....	21
V.	Bibliografía.....	21
VI.	Responsables.....	21

La elaboración de esta guía surge como una necesidad estratégica e institucional para orientar y armonizar los procesos sociales que acompañan la implementación de los Sistemas Solares Fotovoltaicos. En el marco de la gestión social, es fundamental contar con un documento que unifique criterios, defina metodologías claras y brinde herramientas prácticas, con el fin de garantizar que las acciones desarrolladas por contratistas, entidades y comunidades sean coherentes, transparentes y efectivas.

Desde un enfoque social y comunitario, la guía responde a la importancia de fortalecer el relacionamiento con las comunidades, asegurando espacios participativos, inclusivos y de confianza mutua. De esta manera, se promueve la corresponsabilidad entre instituciones y ciudadanía, fomentando la construcción colectiva de soluciones y el reconocimiento de la diversidad cultural, territorial y social.

Asimismo, la guía permite dar cumplimiento al marco normativo y contractual, estableciendo parámetros para la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de las acciones sociales, lo cual contribuye a la legitimidad de los proyectos y al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible, en especial aquellos relacionados con la equidad, la participación y el fortalecimiento del tejido social.

Esta guía permite:

- Ordenar y estandarizar los procedimientos sociales en la implementación de los Sistemas Solares Fotovoltaicos.
- Facilitar la participación comunitaria, asegurando procesos incluyentes y democráticos.
- Fortalecer la relación institucional-comunitaria, basada en la confianza, la transparencia y el diálogo social.
- Garantizar la sostenibilidad de los proyectos, al vincular activamente a las comunidades en su planeación y ejecución.
- Aportar a la transformación social, al reconocer a las comunidades no solo como beneficiarias, sino como actores protagonistas del desarrollo.

A continuación, se establecen los requisitos mínimos para el diseño metodológico del Plan de Gestión Social.

1 Introducción:

La introducción debe dar respuesta a qué es el Plan de Gestión Social, por qué se requiere, bajo qué principios se fundamenta, a quién está dirigido y cómo se encuentra organizado el documento. Asimismo, debe ofrecer un contexto inicial sobre la comunidad a impactar y los alcances que se proyectan.

2 Objetivos:

Definir con claridad el propósito del PGS, desde lo colectivo e institucional, determinando tanto el objetivo general como los específicos.

3 Alcance:

El alcance dentro de la guía del Plan de Gestión Social corresponde a la definición de los límites, propósitos, actores y cobertura que tendrá la gestión social en el marco de los proyectos. Es el apartado que determina qué se va a realizar, cómo se implementará, quiénes participan y en qué espacios o fases se aplica. Importante tener presente para las actividades de PGS:

- ¿Cómo se llevará a cabo? Metodología clara del proceso previo, durante y el momento de cierre.
- ¿Cuándo se realizará? Garantizar que se dé conocimiento previo de la fecha y hora y así contar con una asistencia deseada.
- ¿Dónde se desarrollará? Pertinencia del espacio, el cual previamente debe ser identificado por el profesional social, para asegurar con la comunidad accesibilidad equitativa y comunitaria, confianza y condiciones adecuadas para la participación activa, inclusiva y comunitaria efectiva.
- ¿Con quiénes se contará? Importante identificar todos los actores clave y comunidad en general, con la cual es pertinente contar, manteniendo la premisa que son espacios abiertos y participativos.

4 Descripción del Proyecto:

- Breve descripción del proyecto
- Detalles sobre las obras, actividades, propósito colectivo e institucionales y alcance del proyecto, agregando breve contexto técnico y número aproximado de potenciales beneficiarios.
- Marco Legal y Normativo el cual debe tener contexto sobre participación activa, inclusiva y comunitaria, respaldo jurídico de veedurías, PQRSDF (Preguntas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones), Salvaguardas sociales, los cuales buscan equilibrar el desarrollo energético con la justicia social, protegiendo los derechos de las comunidades, evitando impactos negativos y potenciando beneficios compartidos, también se debe agregar una contextualización en relación con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), entre otros según aplique y/o corresponda.

I. DIAGNOSTICO

5 Diagnóstico: Línea de Base Socioeconómica:

- 5.1 Descripción del contexto social, cultural, económico y demográfico de la zona de influencia del proyecto, incluyendo la caracterización de la infraestructura social y energética existente, así como las condiciones de accesibilidad al territorio, tales como vías de acceso, medios de transporte y conectividad. Asimismo, se deberán identificar los principales medios de comunicación, canales de información y mecanismos de divulgación utilizados por las comunidades. Adicionalmente, se deberá identificar y caracterizar las principales actividades económicas desarrolladas en los municipios beneficiarios, con el fin de comprender las dinámicas productivas del territorio y su relación con la implementación del proyecto.**
- 5.2 Identificación de comunidades locales, organizaciones, grupos de interés, gobernanza.**
- 5.3 Breve contexto de situaciones de conflicto, riesgo público, accesibilidad equitativa y comunitaria, actores negativos, condiciones impositivas, actores o factores climáticas, festividades, incidentes en planeación.**

Nota aclaratoria: (Análisis, sin necesidad de investigación participativa).

6 Identificación de la población y grupos de interés:

El mapeo de actores y líderes dentro del proyecto es un proceso fundamental, debido a que permite reconocer a las personas, organizaciones y colectivos que tienen relación directa o indirecta con el territorio y con las acciones a implementar, por lo cual es importante analizar el poder e interés de cada uno, para sí, poder establecer la ruta de articulación y la estrategia de trabajo con cada uno de ellos.

Este proceso también ayuda a anticipar y gestionar conflictos, al reconocer intereses y tensiones que pueden surgir durante la implementación, promoviendo soluciones dialogadas y participativas.

Diseñar el cómo, el porqué, quiénes participan y de qué manera se garantiza su participación y se evidencia la legitimidad del proceso en los actores directos e indirectos.

6.1 Estrategia de sostenibilidad

Diseñar e implementar, con base en los grupos de interés previamente identificados, una estrategia de sostenibilidad de la iniciativa, que contemple acciones de gestión financiera y generación de ahorros para la cobertura de los costos asociados a la operación y uso del vehículo eléctrico, tales como la adquisición y renovación del SOAT, revisión técnico-mecánica, la compra y reposición de elementos de protección personal, y la promoción de cambios de comportamiento orientados al uso responsable y seguro del vehículo.

La estrategia deberá incluir acciones que garanticen la continuidad de la iniciativa en el tiempo, promuevan el cumplimiento de la normatividad de tránsito y transporte aplicable, y contribuyan a prevenir prácticas de informalidad en el uso y operación de los vehículos eléctricos.

7 Identificación y Evaluación de Impactos:

Análisis de los impactos potenciales, tanto positivos como negativos, que el proyecto podría generar en las personas, la economía y el entorno social y del proyecto.

8 Medidas de Manejo y Mitigación (En relación con los impactos):

- Propuestas de acciones para prevenir, corregir, mitigar o compensar los impactos adversos identificados.
- Diseño de programas de desarrollo comunitario, así como medidas para gestionar los impactos positivos.
- Seguimiento y control de las medidas de manejo con sus respectivos planes de acción.

II. COMPONENTE DE FORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN

9 Socializaciones:

9.1 ¿Quiénes participan? (Actores clave).

Explicación sobre la identificación y selección de los actores involucrados.

Incluir:

- Mapeo de actores: Criterios de selección y análisis de partes interesadas.
- Aforo esperado: Estimación de asistentes.

9.2 Convocatoria.

Detalle del proceso de convocatoria, incluyendo:

- Canales y herramientas de comunicación utilizadas.
- Medios de difusión (digitales, físicos, comunitarios, etc.).
- Control de confirmación de asistencia.
- Producción y aprobación de piezas comunicacionales (invitaciones, afiches, etc.).

Nota: Estas piezas estarán previamente revisadas y aprobadas por comunicaciones (uso manual de imagen) y por el componente social (contenido pertinente).

9.3 Logística y roles.

Es fundamental planear los elementos clave a tener en cuenta para la organización previa a la socialización comunitaria y participativa:

- Selección del lugar (criterios de accesibilidad equitativa y comunitaria, pertinencia cultural, etc.)
- Fecha y horario.
- Aforo permitido y esperado.
- Roles y responsabilidades
- Condiciones mínimas del espacio (sillas, sonido, ventilación, etc.).
- Materiales requeridos listados de asistencia, señalización, etc.) de acuerdo al contexto del territorio.

9.4 Metodología de Socialización.

Descripción detallada de la estrategia para desarrollar el espacio informativo, esta metodología debe estar detallada según la zona y aspectos específicos identificados previamente.

Aspectos a tener en cuenta:

- Dinámica de la jornada.
- Metodología participativa o informativa.
- Agenda de la socialización
- Presentación de la socialización (Si se cuenta con condiciones para presentar diapositivas) y en caso dado que no se cuente con ellas, especificar de qué manera se va a exponer información puntual del proyecto.

Nota: La información presentada; como herramientas visuales, debe estar aprobada por cada responsable de los componentes tanto del contratista como del FENOGE.

9.5 Seguimiento y Monitoreo:

Mecanismos para evaluar y documentar el proceso:

- Elaboración de informe de cada jornada. (Establecer tiempos y modos de entrega).
- Recolección de soportes: acta, listas de asistencia, registros fotográficos, etc. (Deben ir como anexo al informe compartido).
- Aplicación de instrumentos del proceso de evaluación social y comunitaria, medir grado de satisfacción de los participantes y miembros de la comunidad, por lo cual se deben definir las preguntas que se consideren pertinentes y a través de que medio. Se deben incluir los indicadores del componente social, se debe incluir como anexo del informe. (Ver anexo de indicadores)

- Identificación de hallazgos, sugerencias de mejora y ajustes a los documentos presentados.
- Registro de compromisos adquiridos junto a su plan de seguimiento conjunto y que haya sido socializado al cierre del espacio e informar de su cumplimiento y cierre.

10 Capacitaciones.

10.1 ¿Quiénes participan? (Actores clave):

Explicación sobre la identificación y selección de los actores involucrados.

Incluir:

- Mapeo de actores: Criterios de selección y análisis de partes interesadas.
- Aforo esperado: Estimación de asistentes.

10.2 Convocatoria:

Detalle del proceso de convocatoria, incluyendo:

- Canales y herramientas de comunicación utilizadas.
- Medios de difusión (digitales, físicos, comunitarios, etc.).
- Control de confirmación de asistencia.
- Producción y aprobación de piezas comunicacionales (invitaciones, afiches, etc.).

Nota: Estas piezas estarán previamente revisadas y aprobadas por comunicaciones (uso manual de imagen) y por el componente social (contenido pertinente).

10.3 Logística y roles:

Es fundamental planear los elementos clave a tener en cuenta para la organización previa a la jornada de capacitación:

- Selección del lugar (criterios de accesibilidad equitativa y comunitaria, pertinencia cultural, etc.).
- Roles y responsabilidades
- Fecha y horario.
- Aforo permitido y esperado.
- Condiciones mínimas del espacio (sillas, sonido, ventilación, etc.).
- Materiales requeridos listados de asistencia, señalización, etc.) de acuerdo al contexto del territorio.

10.4 Metodología de Capacitación:

Descripción detallada de la estrategia para desarrollar el espacio formativo, esta metodología debe estar detallada según la zona y aspectos específicos identificados previamente.

Aspectos a tener en cuenta:

FENOG

Dirección: Carrera 12 No. 84 A - 12, Of. 601, Bogotá D.C., Colombia.

Conmutador: (+57) (601) 492 72 32 Correo electrónico: info@fenoge.gov.co

- Dinámica de la jornada.
- Metodología de la capacitación.
- Agenda del espacio.
- Presentación de la socialización (Si se cuenta con condiciones para presentar diapositivas) y en caso dado que no se cuente con ellas, especificar de qué manera se va a exponer información puntual del proyecto.
- Diseño pedagógico inclusivo y con enfoque diferencial para cada uno de los temas de las capacitaciones.
- Elaboración de materiales didácticos adaptados al nivel educativo y contexto cultural.
- Uso de infografías, cartillas, videos, presentaciones y otros recursos accesibles, las cuales deben ser revisadas previamente por el Fondo.

Aspectos a tener en cuenta.

- Ejercicios prácticos y colaborativos que fomenten la interacción.
- Actividades de trabajo en equipo para fortalecer la cohesión social.
- Uso de metodologías participativas.

Nota: La información presentada; como herramientas visuales, debe estar aprobada por cada responsable de los componentes tanto del contratista como del FENOGE.

10.5 Contenido y estructura específica de las capacitaciones para la iniciativa de vehículos de tracción animal:

Las actividades de capacitación contempladas en el presente Plan de Gestión Social se desarrollan en concordancia con la normatividad vial vigente y con los cinco pilares del Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV) aplicable a los vehículos eléctricos entregados a los beneficiarios, con el propósito de fortalecer la gestión del riesgo vial, promover el uso seguro y responsable de los vehículos y garantizar el cumplimiento de las disposiciones en materia de seguridad vial.

Las capacitaciones deberán estructurarse como mínimo en los siguientes módulos:

Módulo 1. Operación básica de vehículos eléctricos de carga

El módulo deberá abordar los fundamentos para el manejo adecuado del vehículo eléctrico.

Temas mínimos:

- Diferencias operativas entre vehículos eléctricos de carga y carretas o vehículos de tracción animal.
- Identificación y uso de los controles del vehículo:
 - ✓ acelerador
 - ✓ freno
 - ✓ luces
 - ✓ direccionales

- Procedimiento de arranque y apagado seguro del vehículo.
- Maniobras básicas de conducción:
 - ✓ giros
 - ✓ reversa
 - ✓ estacionamiento
- Interpretación de indicadores del tablero:
 - ✓ nivel de batería
 - ✓ estado de carga
 - ✓ alertas o fallas del sistema.

Módulo 2. Mantenimiento preventivo y correctivo del vehículo

Este módulo deberá capacitar a los beneficiarios en la revisión básica y cuidado del vehículo.

Temas mínimos:

- Revisión diaria y semanal del vehículo:
 - ✓ luces
 - ✓ frenos
 - ✓ llantas
 - ✓ sistema de carga de batería.
- Buenas prácticas para el cuidado de la batería: del vehículo:
 - ✓ carga adecuada
 - ✓ tiempos de reposo
 - ✓ recomendaciones de uso.
- Limpieza y cuidado general del vehículo.
- Identificación de problemas básicos y procedimientos de reporte al taller técnico.
- Revisión técnico-mecánica del vehículo

Módulo 3. Seguridad vial y normas de tránsito

El proveedor deberá incluir formación en normas de tránsito y seguridad vial aplicables a este tipo de vehículos.

Temas mínimos:

- Reglamentación de tránsito aplicable a vehículos eléctricos.
- Reconocimiento de señales de tránsito y semáforos.
- Distancias de frenado y manejo de velocidades seguras.
- Uso de elementos de protección y visibilidad
- Procedimientos básicos en caso de accidente.
- Comportamiento responsable frente a peatones, ciclistas y otros vehículos.
- Principales riesgos asociados al manejo del vehículo eléctrico

Módulo 4. Planificación de rutas y eficiencia operativa

Este módulo deberá fortalecer el uso eficiente del vehículo durante las labores diarias.

Temas mínimos:

- Identificación y selección de rutas seguras y eficientes.
- Prevención de sobrecarga del vehículo.
- Gestión adecuada de los tiempos de carga de batería.
- Técnicas de conducción orientadas al ahorro de energía.

Módulo 5. Gestión financiera y formalización de la actividad

Este módulo deberá incluir herramientas básicas de administración y formalización.

Temas mínimos:

- Registro básico de ingresos y gastos diarios.
- Estrategias de ahorro programado para cubrir costos asociados a:
 - ✓ SOAT
 - ✓ impuestos
 - ✓ mantenimiento del vehículo.
 - ✓ revisión técnico-mecánica
- Comprensión de seguros y beneficios legales asociados al vehículo.
- Importancia de la documentación y del cumplimiento de obligaciones legales.

Módulo 7. Actividades prácticas de formación

El proveedor deberá incluir ejercicios prácticos que refuercen el aprendizaje teórico.

Actividades mínimas:

- Prácticas de conducción en circuito cerrado antes del uso en vía pública.
- Simulación de carga y descarga de materiales.
- Taller práctico de revisión básica del vehículo y carga de batería.
- Ejercicios de planificación de rutas y uso eficiente de energía.

Metodología de capacitación requerida

La propuesta metodológica deberá considerar los siguientes criterios:

Sesiones cortas y dinámicas

- Duración máxima por sesión: 1,5 horas.
- Alternancia entre contenidos teóricos, demostraciones y ejercicios prácticos.
- Uso de ejemplos aplicados al contexto local de los beneficiarios.

Material didáctico visual y práctico

El proveedor deberá incluir materiales pedagógicos que faciliten la comprensión de los contenidos, tales como:

- ✓ Un video corto
- ✓ demostraciones con vehículos reales

- ✓ ejercicios prácticos guiados.
- ✓ Cartilla interactiva en formato digital, compatible con sistemas operativos Android e iOS, que incluya el desarrollo de las temáticas correspondientes a:
 - Módulo 1: Operación básica de vehículos eléctricos de carga.
 - Módulo 2: Mantenimiento preventivo y correctivo del vehículo

Metodología participativa

El proceso formativo deberá promover:

- ✓ interacción permanente con los participantes
- ✓ espacios de preguntas y resolución de dudas
- ✓ aprendizaje basado en situaciones reales.

10.6 Seguimiento y Monitoreo:

Mecanismos para evaluar y documentar el proceso:

- Elaboración de informe de cada jornada. (Establecer tiempos y modos de entrega).
- Recolección de soportes: acta, listas de asistencia, registros fotográficos, etc. (Deben ir como anexo al informe compartido).
- Aplicación de instrumentos del proceso de evaluación social y comunitaria, medir grado de satisfacción de los participantes y miembros de la comunidad, por lo cual se deben definir las preguntas que se consideren pertinentes y a través de que medio. Se deben incluir los indicadores del componente social, se debe incluir como anexo del informe.
- Identificación de hallazgos, sugerencias de mejora y ajustes a los documentos presentados.
- Registro de compromisos adquiridos junto a su plan de seguimiento conjunto y que haya sido socializado al cierre del espacio e informar de su cumplimiento y cierre.
- Espacios de diálogo y conclusiones colectivas.
- Registro de aprendizajes, inquietudes y compromisos adquiridos.
- Ajuste de contenidos y estrategias para futuras capacitaciones.
- Indicadores de Gestión, definir indicadores medibles, claros y alcanzables (cuantitativos y cualitativos).

III. COMPONENTE DE GOBERNANZA PARTICIPATIVA Y GESTIÓN DE CONFLICTOS

11 Seguimiento y control a la mano de obra contratada.

11.1 Objetivo:

Definir con claridad el propósito y las acciones de la contratación de mano de obra calificada y no calificada de la región, determinando el objetivo general tanto como los específicos.

11.2 Metodología:

El contratista realizará seguimiento y control a la contratación de mano de obra calificada y no calificada con enfoque diferencial, para lo cual desarrollará las siguientes actividades:

- Verificar procesos de divulgación de vacantes en el área de influencia (municipios, Juntas de Acción Comunal, Asociaciones u otras organizaciones).
- Verificar con apoyo de instituciones de orden local en la divulgación de las convocatorias laborales.
- Constatar los soportes de residencia del personal al área de influencia del proyecto
- Corroborar la documentación presentada por el personal contratado que acredite su pertenencia a algún grupo vulnerable, mujeres, personal en proceso de reintegración u otros grupos poblacionales similares.

11.3 Seguimiento y monitoreo:

- Realizar informe y sensibilizar a las comunidades sobre la gestión de contratación de mano de obra local (Establecer tiempos).
- Analizar tendencias y causas para proponer acciones correctivas, preventivas y/o acciones de mejora.
- Diseñar y actualizar una matriz de seguimiento.
- Indicadores de Gestión, definir indicadores medibles, claros y alcanzables (cuantitativos y cualitativos).

12 Preguntas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF.

12.1 Objetivos:

Definir con claridad el propósito del PQRSDF, determinando el objetivo general como los específicos.

12.2 Alcance:

Se debe definir el alcance del sistema de Preguntas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF en cuanto a los propósitos, límites y cobertura que tiene dentro del proyecto en cada uno de sus momentos. Generalmente, este sistema busca asegurar con la comunidad canales efectivos de comunicación entre el contratista, los beneficiarios, grupos de interés y demás personas que tengan algún tipo de injerencia.

Nota: Aplica a todas las PQRSDF recibidas por la organización, sin importar el canal por el cual se reciban (físico, electrónico, telefónico, redes sociales, etc.).

12.3 Etapas del Proceso:

12.3.1 Recepción: (frecuencias, horarios).

- Recibir la PQRSDF en el canal correspondiente, los cuales serán definidos e informados por parte del contratista
- Asignar número de radicado o código de seguimiento conjunto, comunitario e institucional.
- Confirmar al usuario la recepción.

Nota: Aplicar este proceso a cualquier tipo de canal al que se recurra.

12.3.2 Registro.

- Ingresar la PQRSDF en el sistema de gestión (CRM, software interno o Excel)
- Clasificar el tipo (P, Q, R, S D, F).
- Priorizar según la gravedad o urgencia.

12.3.3 Asignación (matriz o flujograma).

- Enviar al área o responsable correspondiente según la naturaleza de cada componente como se tiene establecido en el flujograma por canales oficiales (Correo electrónico).
- Ante solicitudes que competen a entidades, deberá ser enviado al Fondo.
- Mantener actualizado el diligenciamiento del flujograma.
- Generar espacios de capacitación y atención al usuario.

12.3.4 Análisis.

- Evaluar los hechos presentados.
- Verificar evidencias, documentos y/o antecedentes.
- Marco normativo.
- Rutas de atención y autoridades competentes.
- Solicitar información adicional si es clave para fortalecer la confianza comunitaria.

12.3.4.1 Respuesta.

- Redactar una respuesta clara, respetuosa y fundamentada.
- Tiempos de respuesta según lo que determine el contratista, si bien el plazo establecido dentro de un sistema de PQRSDF en Colombia son 15 días hábiles, se considera pertinente establecer unos tiempos de respuestas oportunos, dependiendo del tipo y/o relevancia de la solicitud y que sean de conocimiento general.

- Validar legal y técnicamente la respuesta antes de enviarla.
- Enviar respuesta por el mismo canal de recepción (o el preferido/solicitado por el usuario).

12.3.4.2 Cierre.

- Registrar la respuesta en el sistema.
- Marcar la PQRSDF como cerrada.
- Evaluar satisfacción del usuario (opcional).

12.4 Canales de Recepción:

¿Cuáles serán los canales a utilizar?, ¿Cómo se llevará a cabo?, ¿Cuándo se realizará?, ¿Dónde?, ¿Quién?

Definir canales de recepción y que sean de conocimiento general, las PQRSDF puede recibirse a través de:

- Formulario.
- Correo electrónico.
- Línea telefónica 24/7 (Móvil Institucional).
- Buzón físico, se recomienda, con participación activa, inclusiva y comunitaria, tener en cuenta el número de comunidades beneficiadas, garantizando la presencia en todos los puntos.
- Atención presencial, bajo las horarios y condiciones establecidas por el contratista y que sean de cumplimiento y con garantías de acceso.

Nota: Los canales de recepción deben estar adaptados a las condiciones del territorio, y que sean los de mayor acceso y facilidad.

12.5 Punto de información comunitaria

El punto de información funcionará como un sitio para la recepción y gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) durante la etapa de construcción. Este se localizará en los lugares donde se desarrollen las obras, con el fin de facilitar el acceso a los canales de atención y fortalecer la comunicación con la comunidad. Su objetivo es acercar el mecanismo de atención a las comunidades y usuarios beneficiarios, facilitando un canal directo, accesible y oportuno para que los usuarios puedan presentar inquietudes relacionadas con las actividades del proyecto, el funcionamiento de los vehículos eléctricos y de las estaciones de carga, entre otras.

Este punto funcionará como centro de información y coordinación, con personal capacitado, procedimientos claros y seguimiento de solicitudes, buscando minimizar impactos y mejorar la relación del proyecto con la comunidad. Para funcionar de manera eficiente, la unidad debe tener:

12.5.1 Personal responsable

Se deberá contar como mínimo con un Profesional Social de Atención a la Comunidad, quien será responsable de:

- Recibir las PQRSDf presentadas por los miembros de la comunidad.
- Registrar cada solicitud en los formatos o sistemas de control establecidos.
- Brindar información básica sobre el proyecto y el estado de las solicitudes presentadas.
- Canalizar los requerimientos hacia las áreas técnicas correspondientes.
- Realizar seguimiento a los casos registrados hasta su respectivo cierre.
- Informar a los usuarios sobre el estado y la respuesta de sus solicitudes.

12.5.2 Horario de atención

El horario de atención deberá ser fijo, visible y previamente socializado con la comunidad, mediante carteleras informativas, reuniones comunitarias u otros medios de comunicación local.

El horario recomendado es el siguiente:

- **Días hábiles (lunes a viernes):**
10:00 a 13:00 horas, permitiendo la atención de personas que realizan actividades laborales en horas tempranas.
15:00 a 18:00 horas, facilitando la atención de usuarios que finalizan su jornada laboral en la tarde.
- **Sábados (opcional, según el impacto de las actividades del proyecto):**
09:00 a 12:00 horas, destinado principalmente a la atención de consultas urgentes o seguimiento de casos previamente registrados.

El anterior horario es sugerido y puede ajustarse a las dinámicas de la población a beneficiar, cabe resaltar que se debe conservar la cantidad de horas aquí estipuladas.

12.5.3 Funcionamiento del punto de información

Durante la atención, el personal responsable deberá:

- Disponer de formatos físicos de registro de PQRSDf para el diligenciamiento de las solicitudes.
- Asignar un número de registro o radicado a cada solicitud recibida.
- Entregar al usuario un comprobante o constancia de recepción de su requerimiento.
- Garantizar la confidencialidad de la información, especialmente en los casos de denuncias.

- Realizar seguimiento periódico a las solicitudes registradas e informar oportunamente a los usuarios sobre su estado.

12.5.4 Características del punto de información

12.5.4.1 Estructura del punto de información

Se deberá suministrar una carpa que cumpla con las siguientes características:

- Tipo: carpa de material plástico impermeable, un ejemplo a considerar se presenta en la siguiente imagen.
- Área: entre 2 m² y 3 m².
- Capacidad: espacio interior suficiente para la instalación de un escritorio y tres sillas para la atención al público.



12.5.4.2 Mobiliario básico

El punto de información deberá contar con el mobiliario necesario para el desarrollo de las actividades de atención a la comunidad.

Escritorio o mesa de atención

Se dispondrá de una mesa de atención con las siguientes especificaciones técnicas:

- Tipo: mesa de trabajo en material plástico.
- Sillas de trabajo y atención al usuario: se deberán disponer sillas con las siguientes especificaciones técnicas:

- ✓ Material del asiento: plástico.
- ✓ Cantidad: tres (3) sillas.

12.5.4.3 Equipo audiovisual

Se deberá contar con un equipo audiovisual que permita proyectar información relevante del proyecto, material pedagógico y contenido informativo dirigido a la comunidad.

Computador: destinado a la recepción y registro de PQRS y a la presentación de información sobre la iniciativa.

- Tipo: computador portátil.
- Procesador: Intel Core i5 o AMD Ryzen 5 o superior.
- Memoria RAM: mínimo 8 GB.
- Almacenamiento: mínimo 256 GB SSD.
- Pantalla: mínimo 14 pulgadas.
- Conectividad: Wi-Fi, Bluetooth, mínimo 2 puertos USB y 1 HDMI.
- Sistema operativo: compatible con herramientas ofimáticas y navegación web.
- Batería: mínimo 6 horas de autonomía.

12.6 Seguimiento y monitoreo:

- Realizar informe y retroalimentar a las comunidades sobre las PQRSDF recibidas, (Establecer tiempos).
- Analizar tendencias y causas para proponer acciones correctivas, preventivas y/o acciones de mejora.
- Diseñar y actualizar la matriz de seguimiento.
- Indicadores de Gestión, definir indicadores medibles, claros y alcanzables (cuantitativos y cualitativos).

13 Resolución de Conflictos.

13.1 Objetivo:

Definir con claridad el propósito de las acciones de resolución de conflictos, determinando el objetivo general como los específicos.

13.2 Alcance:

Debe dejar claro; qué tipos de conflictos se atienden a raíz de estos proyectos, con qué actores, en qué territorios, en qué condiciones, y hasta dónde llega la responsabilidad dentro del proyecto en el marco del Plan de Gestión Social, a la par de establecer rutas, protocolos de diálogo y resolución de problemas hasta su cierre.

13.3 Metodología y herramientas a usar:

El contratista debe reconocer oportunamente impactos y hallazgos, generar una ruta de medidas de manejo basada en el diálogo social, la participación inclusiva y comunitaria, para construir confianza, identificar riesgos y mitigar conflictos:

- Concertación previa del cronograma de obra con la comunidad energética.
- Reporte de ajustes y avances de cronograma a la comunidad.
- Informar previamente sobre ingreso de personal externo y transporte de materiales y de maquinaria si aplica.
- Participación en mesas de diálogo con comunidad, MME y FENOG.
- Reportar oportunamente conflictos sociales a la supervisión/interventoría.
- Realizar oportunamente el requerimiento o trasladar por competencias a los actores que integren la solución del conflicto.

13.4 Seguimiento y monitoreo:

- Realizar informe y sensibilizar a las comunidades sobre su gestión de veedores (Establecer tiempos).
- Analizar tendencias y causas para proponer acciones correctivas, preventivas y/o acciones de mejora.
- Diseñar y actualizar la matriz de seguimiento de la ficha
- Indicadores de Gestión, definir indicadores medibles, claros y alcanzables (cuantitativos y cualitativos): Ejemplos:
 - Realizar contratación de mano de obra local calificada y no calificada para la ejecución de los proyectos.
 - Concertar e institucionalizar un espacio de relacionamiento con las veedurías ciudadanas, en el cual se realice seguimiento y control a la ejecución de los Proyectos.

14 Diseño de instrumentos y herramientas:

Dentro del Plan de Gestión Social se debe elaborar y presentar, como anexo para aprobación, el conjunto de instrumentos y herramientas que orientarán la intervención en cada una de las actividades previstas. Estos insumos permitirán realizar el seguimiento y la evaluación de las acciones, asegurando el control, el cumplimiento de los objetivos y la trazabilidad de los procesos.

- IV. Conclusiones.**
- V. Bibliografía.**
- VI. Responsables.**