



Fondo de Energías No Convencionales y Gestión Eficiente de la Energía – FENOGGE

**Anexo 07 – Lineamientos del Plan De Gestión Social**

**Solicitud de información a proveedores No. 003 de 2026**

**Objeto:**

***El contratista se obliga con el contratante a ejecutar la construcción y el AOM, a todo costo y riesgo, de Sistemas Solares Fotovoltaicos en piso y/o en techo en el SIN a nivel nacional en el marco de la iniciativa “Implementación del Programa Colombia Solar” del Fondo de Energías No Convencionales y Gestión Eficiente de la Energía-FENOGGE.***

**Abril 2026**

**Bogotá D.C.**



## Contenido

1	Introducción:.....	3
2	Objetivos:.....	3
3	Alcance:.....	3
4	Descripción del Proyecto: .....	3
I.	COMPONENTE DE FORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN. ....	3
5	Capacitaciones. ....	3
5.1	<b>¿Quiénes participan? (Actores clave):</b> .....	4
5.2	<b>Convocatoria:</b> .....	4
5.3	<b>Logística y roles:</b> .....	4
5.4	<b>Metodología de Capacitación:</b> .....	4
5.4.1	Contenido y estructura específica de las capacitaciones .....	5
5.4.2	Lineamientos del programa de capacitaciones .....	8
5.5	<b>Seguimiento y Monitoreo:</b> .....	8
6	Preguntas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF .....	9
6.1	<b>Objetivos:</b> .....	9
6.2	<b>Alcance:</b> .....	9
6.3	<b>Etapas del Proceso:</b> .....	9
6.3.1	Recepción: (frecuencias, horarios). ....	9
6.3.2	Registro. ....	9
6.3.3	Asignación (matriz o flujograma). ....	10
6.3.4	Análisis. ....	10
6.3.5	Respuesta. ....	10
6.3.6	Cierre. ....	10
6.3.7	Canales de Recepción:.....	10
6.4	<b>Punto de información comunitaria</b> .....	10
6.4.1	Personal responsable .....	11
6.4.2	Horario de atención .....	11
6.4.3	Funcionamiento del punto de información.....	12
6.5	<b>Seguimiento y monitoreo:</b> .....	12
II.	Conclusiones. ....	12
III.	Bibliografía. ....	12
IV.	Responsables.....	13



El Plan de Gestión Social (PGS) es el instrumento mediante el cual se establecen las estrategias, acciones y mecanismos orientados a garantizar una adecuada interacción entre el proyecto y las comunidades en su área de influencia, promoviendo procesos participativos, inclusivos y transparentes durante el desarrollo de las iniciativas de energía solar fotovoltaica.

Su implementación se requiere con el fin de prevenir, mitigar y gestionar posibles impactos sociales, así como fortalecer la apropiación comunitaria, la sostenibilidad del proyecto y la construcción de relaciones de confianza entre el contratista, el FENOGUE, las comunidades beneficiarias y demás entidades involucradas. Este plan se fundamenta en principios de participación activa, equidad, enfoque diferencial, transparencia, corresponsabilidad y respeto por las dinámicas socioculturales de los territorios.

El PGS está dirigido a las comunidades beneficiarias, actores locales, grupos de interés y demás partes involucradas en el desarrollo del proyecto, así como al contratista y a las entidades encargadas de la supervisión y seguimiento, con el propósito de articular acciones que garanticen una gestión social integral.

En el marco de la iniciativa Colombia Solar, el Plan de Gestión Social se desarrollará durante las siguientes etapas del proyecto: i) Etapa 1-arranque, ii) Etapa 2 – acondicionamiento del terreno, obras civiles, suministro, transporte, instalación y/o construcción y puesta en marcha de los Sistemas de Suministro de Energía Solar Fotovoltaica (SSFV), y iii) Etapa 3 – Administración, Operación y Mantenimiento (AOM).

Durante la etapa de arranque, el contratista deberá presentar el Plan de Trabajo Detallado (PDT), el cual incluirá presentar el Plan de Gestión Social, incorporando el programa de capacitaciones orientado al fortalecimiento de capacidades de los usuarios y actores del proyecto, así como el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDF), garantizando su articulación con los mecanismos definidos por el FENOGUE.

En la Etapa 2 y Etapa 3, el PGS previamente aprobado por el FENOGUE será implementado, asegurando el desarrollo de las actividades sociales y la generación de los respectivos soportes que evidencien su ejecución.

De este modo, el presente documento establece los lineamientos y aspectos a considerar para el desarrollo e implementación del PGS, incluyendo el componente de formación y participación, el cual abarca las capacitaciones, así como el sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDF) durante las etapas mencionadas de Colombia Solar.

Es de resaltar que, el PGS se fundamenta en el reconocimiento del contexto social de las comunidades beneficiarias, teniendo en cuenta sus características territoriales, culturales y organizativas, con el propósito de garantizar que las intervenciones sean pertinentes, incluyentes y acordes con sus necesidades, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos del proyecto y a la generación de beneficios sostenibles en el territorio.

A continuación, se establecen los requisitos mínimos para el diseño metodológico del Plan de Gestión Social de la iniciativa Colombia Solar



## **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. COMPONENTE DE FORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN.**

## **5 Capacitaciones.**

Las capacitaciones en el marco de la iniciativa Colombia Solar se desarrollarán desde la etapa de arranque, durante la cual el contratista presentará el Plan de Gestión Social (PGS), incluyendo el programa de capacitaciones orientado al fortalecimiento de capacidades de los usuarios beneficiarios y demás actores del proyecto. Este programa deberá ser previamente validado y aprobado por el FENOGGE, e incluirá la definición de formatos, módulos y materiales necesarios para su adecuada implementación.



Posteriormente, en la Etapa 2 – acondicionamiento del terreno, obras civiles, suministro, transporte, instalación y/o construcción y puesta en marcha de los Sistemas de Suministro de Energía Solar Fotovoltaica (SSFV), se ejecutarán las actividades contempladas en dicho programa.

Las capacitaciones deberán abordar las temáticas definidas a continuación, enfocadas en el funcionamiento, operación y mantenimiento de los SSFV, así como en la apropiación por parte de los beneficiarios, con el fin de favorecer su sostenibilidad en el tiempo y su adecuada aceptación. Estas tendrán una duración estimada entre una (1) y una y media (1,5) horas. El proceso de formación deberá apoyarse en herramientas pedagógicas que faciliten la comprensión de los conceptos y el funcionamiento de los sistemas, tales como la proyección de videos explicativos y la realización de demostraciones prácticas con los equipos instalados, permitiendo a los usuarios identificar directamente sus componentes y funcionamiento.

A continuación, se presentan los lineamientos para el desarrollo de este programa.

### **5.1 ¿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.

### **5.2 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).

### **5.3 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 con el contexto del territorio.

### **5.4 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:

- 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 cuenta 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.
- 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 FENOGÉ.

#### 5.4.1 Contenido y estructura específica de las capacitaciones

Las capacitaciones deberán estructurarse como mínimo en los siguientes módulos:

##### Módulo 1. Introducción y operación básica de los SSFV

###### Descripción:

Presenta los conceptos básicos de la energía solar fotovoltaica y el funcionamiento general del sistema instalado. Incluye la identificación de los componentes principales (paneles solares, micro inversor, inversor, cableado y protecciones), la forma correcta de operar el sistema durante su operación, y recomendaciones para el uso adecuado de los equipos eléctricos conectados.

**Objetivo:** que los usuarios comprendan cómo funciona su sistema y puedan operarlo correctamente.

**Temario:** durante esta capacitación se deberá explicar al usuario los siguientes cuidados que deberá tener con el sistema:

- Explicar la prohibición de manipular los paneles solares por parte de personal no calificado o no autorizado.
- Informar que no se debe generar sombra sobre los paneles solares fotovoltaicos con ningún tipo de objeto, debido a que esto puede afectar la eficiencia del sistema.
- Explicar el riesgo eléctrico asociado al sistema y la prohibición de manipular las conexiones eléctricas sin la autorización de la empresa encargada del mantenimiento.
- Indicar que no se deben cambiar las protecciones eléctricas del sistema sin la autorización de la empresa encargada de la administración, operación y mantenimiento (AOM) y sin la intervención de personal calificado.
- Explicar el funcionamiento general del sistema.
- Indicar las condiciones adecuadas para la conservación de los activos instalados.
- Informar la importancia de mantener libres los espacios de ventilación y de no obstruir los tableros instalados.

##### Módulo 2. Uso eficiente de la energía

###### Descripción:

Explica cómo administrar adecuadamente la energía disponible del sistema fotovoltaico, priorizando el uso de equipos eficientes y evitando sobrecargas. Incluye recomendaciones sobre horarios de uso, identificación de consumos altos, buenas prácticas de ahorro energético y selección de electrodomésticos compatibles con el sistema.



**Objetivo:** optimizar el aprovechamiento de la energía generada y prolongar la vida útil del sistema.

**Temario:** Durante esta capacitación se deberá explicar al Usuario el uso eficiente de energía que se deberá tener con el sistema:

- Explicar los principios básicos del uso eficiente y racional de la energía eléctrica.
- Sensibilizar al usuario sobre la importancia del ahorro de energía y su impacto económico y ambiental.
- Identificar los equipos y electrodomésticos de mayor consumo dentro de la vivienda.
- Promover hábitos de consumo responsable, como apagar equipos que no se estén utilizando y desconectar cargas innecesarias.
- Explicar la importancia de aprovechar la iluminación natural y hacer un uso adecuado de la iluminación artificial.
- Indicar las buenas prácticas para el uso eficiente de electrodomésticos y equipos eléctricos.
- Informar sobre la conveniencia de realizar mantenimiento periódico a las instalaciones y equipos eléctricos para evitar pérdidas de energía.
- Explicar la importancia de evitar conexiones indebidas o sobrecargas en las instalaciones eléctricas.
- Orientar al usuario sobre la distribución y priorización adecuada de las cargas eléctricas, de acuerdo con la capacidad del sistema instalado.
- Fomentar el uso responsable de la energía disponible para garantizar la continuidad y sostenibilidad del sistema.
- Explicar que, al tratarse de un sistema híbrido con respaldo de la red eléctrica, cualquier incremento en el consumo de energía que supere la capacidad de generación del sistema de autogeneración se reflejará proporcionalmente en el valor de la factura de energía, dado que la potencia del sistema es limitada.

### **Módulo 3. Mantenimiento preventivo del sistema**

#### **Descripción:**

Capacitación práctica sobre las actividades básicas que pueden realizar los usuarios para mantener el sistema en buen estado. Incluye limpieza segura de los paneles solares, inspección visual de cables y estructuras, identificación temprana de fallas y periodicidad del mantenimiento y responsabilidad de la empresa encargada del AOM durante el primer año de servicio.

**Objetivo:** prevenir daños y garantizar el funcionamiento continuo del sistema.

**Temario:** Durante esta capacitación se deberá explicar al Usuario el mantenimiento que se deberá tener con el sistema:

- Explicar la importancia del mantenimiento preventivo para garantizar el adecuado funcionamiento y la vida útil del sistema.
- Informar al usuario sobre la periodicidad recomendada para las actividades de mantenimiento preventivo.
- Indicar las condiciones generales de limpieza de los paneles solares, evitando el uso de elementos o sustancias que puedan deteriorarlos.
- Explicar la importancia de realizar inspecciones visuales periódicas para identificar posibles daños, acumulación de suciedad, sombras, corrosión o cualquier condición que pueda afectar el desempeño del sistema.

- Informar que, durante el primer año de servicio, las actividades de mantenimiento preventivo estarán a cargo de la empresa responsable de la administración, operación y mantenimiento del sistema.
- Explicar que, durante este mismo periodo, no se deberán manipular equipos, conexiones, protecciones ni tableros por parte de personal no calificado o no autorizado.
- Indicar la importancia de mantener despejadas las áreas alrededor de los equipos, tableros y demás componentes del sistema, garantizando condiciones adecuadas de ventilación.
- Explicar la necesidad de reportar oportunamente a la empresa encargada cualquier anomalía, alarma, daño o comportamiento inusual del sistema.
- Informar que no se deberán realizar modificaciones, intervenciones o cambios en los componentes del sistema sin la autorización de la empresa responsable del mantenimiento.
- Sensibilizar al usuario sobre la importancia de permitir el acceso al personal técnico encargado, con el fin de ejecutar las actividades de revisión y mantenimiento programadas durante el primer año de servicio.

#### **Módulo 4. Seguridad eléctrica y manejo de riesgos**

##### **Descripción:**

Presenta las principales medidas de seguridad relacionadas con los sistemas fotovoltaicos y el uso de la energía eléctrica. Incluye prevención de accidentes, manejo seguro de instalaciones eléctricas, identificación de riesgos y recomendaciones frente a tormentas, manipulación indebida o modificaciones no autorizadas del sistema.

**Objetivo:** reducir riesgos de accidentes y promover prácticas seguras en el hogar.

**Temario:** Durante esta capacitación se deberá explicar al Usuario la seguridad eléctrica y manejo de riesgos que se deberá tener con el sistema:

- Explicar los principales riesgos eléctricos asociados al sistema instalado.
- Informar al usuario sobre las medidas básicas de prevención para evitar accidentes eléctricos.
- Indicar la prohibición de manipular cables, conexiones, tableros, protecciones y demás componentes eléctricos por parte de personal no calificado o no autorizado.
- Explicar la importancia de no intervenir el sistema en caso de falla, daño o comportamiento inusual, y de reportar cualquier novedad a la empresa responsable del mantenimiento.
- Informar sobre el riesgo de contacto con partes energizadas y las posibles consecuencias para las personas y los bienes.
- Explicar la importancia de mantener en buen estado el área donde se encuentran instalados los equipos, evitando humedad, obstrucciones, almacenamiento de elementos ajenos o condiciones inseguras.
- Indicar que no se deben realizar conexiones improvisadas, sobrecargas ni modificaciones no autorizadas en la instalación eléctrica.
- Explicar las medidas de precaución frente a situaciones de emergencia, tales como cortocircuitos, sobrecalentamientos, olores extraños, chispas o incendios de origen eléctrico.
- Informar al usuario sobre la necesidad de mantener alejados del sistema a niños, animales y personas no autorizadas.
- Sensibilizar al usuario sobre la importancia de seguir las recomendaciones de seguridad impartidas por la empresa encargada de la administración, operación y mantenimiento del sistema.

#### **5.4.2 Lineamientos del programa de capacitaciones**

El programa de capacitaciones deberá estar orientado a fortalecer las capacidades de los usuarios beneficiarios y demás actores involucrados y deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Garantizar el acceso de al menos el 100% de los usuarios beneficiarios de la iniciativa a las capacitaciones
- Definición de los contenidos detallados de los módulos de capacitación planteados anteriormente.
- Cronograma detallado con fechas, lugares y duración estimada de las actividades. Lo anterior debe ir en coherencia con las etapas del proyecto y articular con el proceso de caracterización de usuarios de la iniciativa.
- Herramientas de seguimiento y registro de participación, tales como listados de asistencia, evidencias fotográficas y memorias de las sesiones.

El programa deberá adaptarse a las condiciones sociales, culturales y geográficas de las comunidades beneficiarias, considerando factores como el nivel educativo, idioma predominante, disponibilidad de tiempo de los participantes y condiciones de acceso a los territorios

La estrategia pedagógica deberá privilegiar enfoques participativos, prácticos y de fácil comprensión, que faciliten la apropiación del conocimiento por parte de los usuarios del sistema. Para ello, el contratista deberá considerar como mínimo los siguientes lineamientos:

✓ **Sesiones cortas, claras y dinámicas**

Las capacitaciones deberán desarrollarse en sesiones de duración moderada, con el fin de mantener la atención y facilitar la comprensión de los participantes.

- Cada sesión deberá tener una duración máxima aproximada de una (1) a una y media (1.5) horas.
- Se deberá alternar la explicación teórica con ejercicios prácticos, demostraciones y ejemplos aplicados al contexto local.
- Se recomienda el uso de lenguaje sencillo y cercano, evitando tecnicismos innecesarios.

✓ **Uso de material didáctico visual y demostrativo**

El proceso de formación deberá apoyarse en herramientas pedagógicas que faciliten la comprensión de los conceptos y el funcionamiento de los SSFV.

Proyección de videos cortos explicativos sobre operación y mantenimiento del sistema.

Realización de demostraciones prácticas con los equipos instalados, permitiendo a los usuarios identificar directamente los componentes del sistema y su funcionamiento.

#### **5.5 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.
- 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).

## **6 Preguntas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF**

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), en el marco de la iniciativa Colombia Solar, se concibe como una estrategia integral que se desarrolla e implementa de manera transversal durante todas las etapas del contrato, garantizando la atención oportuna y la comunicación efectiva con los usuarios beneficiarios, las comunidades y demás actores involucrados.

En este sentido, durante la etapa de arranque el contratista deberá diseñar y presentar el sistema de PQRSDF como parte del Plan de Gestión Social (PGS), asegurando su adecuada estructuración y articulación con los lineamientos establecidos. Posteriormente, esta misma estrategia será implementada y operada a lo largo de la Etapa 2 – acondicionamiento del terreno, obras civiles, suministro, transporte, instalación y/o construcción y puesta en marcha de los Sistemas de Suministro de Energía Solar Fotovoltaica (SSFV), así como en la Etapa 3 – Administración, Operación y Mantenimiento (AOM), garantizando su continuidad durante toda la ejecución del contrato.

### **6.1 Objetivos:**

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

### **6.2 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.).

### **6.3 Etapas del Proceso:**

#### **6.3.1 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.

#### **6.3.2 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.

### **6.3.3 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.

### **6.3.4 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.

### **6.3.5 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).

### **6.3.6 Cierre.**

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

### **6.3.7 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 los 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.

## **6.4 Punto de información comunitaria**

El punto de información comunitaria funcionará como un mecanismo para la recepción y gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) durante la ejecución del proyecto, especialmente en la etapa de construcción de los Sistemas de Suministro de Energía Solar Fotovoltaica (SSFV). Su propósito es garantizar un canal directo, accesible y oportuno de comunicación entre el contratista y las comunidades beneficiarias.



En el marco de la iniciativa Colombia Solar, y considerando las características territoriales y la posible dispersión geográfica de los beneficiarios, se implementará un modelo de atención flexible, que podrá contemplar:

**Punto de atención itinerante**, mediante el cual el equipo social se desplazará de manera programada entre las diferentes veredas, barrios o zonas de intervención, garantizando la cobertura total del área de influencia del proyecto.

La definición del esquema de atención se realizará con base en criterios como el número de usuarios, la dispersión geográfica, las condiciones de acceso y las dinámicas propias del territorio.

Para el caso del punto itinerante, se establecerá un cronograma de visitas periódicas, el cual será previamente socializado con la comunidad, indicando fechas, horarios y lugares de atención, con el fin de garantizar la participación y el acceso efectivo al mecanismo de PQRSDF.

Este punto de información permitirá a los usuarios presentar inquietudes relacionadas con la implementación, funcionamiento, operación y mantenimiento de los SSFV, así como realizar seguimiento a sus solicitudes, contribuyendo al fortalecimiento de la relación entre el proyecto y la comunidad.

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:

#### **6.4.1 Personal responsable**

El punto de información 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.

#### **6.4.2 Horario de atención**

El horario de atención del punto de información deberá ser establecido, 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.

#### **6.4.3 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.

#### **6.5 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).

### **II. Conclusiones.**

- Presentar una síntesis integral de las capacitaciones y PQRSDF del presente PGS, las actividades ejecutadas y los resultados obtenidos con sus respectivos soportes.
- Evidenciar el nivel de cumplimiento de:
  - Objetivos del Plan de Gestión Social.
  - Metas e indicadores sociales definidos.
- Analizar:
  - Impactos sociales identificados (positivos y negativos).
  - Nivel de aceptación, participación y percepción de los usuarios y los actores claves del proyecto.
- Incluir conclusiones sobre:
  - Efectividad de las estrategias de participación ciudadana.
  - Gestión de la atención a PQRSDF con sus respectivos soportes.
- Identificar:
  - Lecciones aprendidas.
  - Buenas prácticas identificadas
- Redactar en lenguaje técnico-social, claro y sustentado en evidencias.

### **III. Bibliografía.**

El contratista debe:

- Incluir todas las fuentes normativas, técnicas y metodológicas utilizadas en la formulación e implementación del PGS.
- Incorporar como mínimo:
  - ✓ Normativa aplicable (leyes, decretos, resoluciones).
  - ✓ Lineamientos institucionales del sector (ej. guías de gestión social).
  - ✓ Documentos técnicos y metodológicos.
  - ✓ Información secundaria del territorio (planes de desarrollo, diagnósticos, censos, etc.).



- Usar un formato estandarizado (preferiblemente ICONTEC o APA, según lo exigido por el FENOGRE).
- Garantizar:
  - Correspondencia entre citas en el documento y la bibliografía.
  - Actualidad y pertinencia de las fuentes.
  - Incluir enlaces o referencias completas cuando se trate de documentos digitales.

#### **IV. Responsables.**

- El contratista debe:
  - Identificar el equipo social responsable del diseño, ejecución y seguimiento del PGS.