



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

MANUAL DE AUDITORIAS VISIBLES

Impulsando el desarrollo sostenible del país,
a través de la adaptación al cambio climático

4-GPY-I-01. Versión 4.0, junio 2022



Equipo Directivo Fondo Adaptación:

RAQUEL GARAVITO CHAPAVAL
Gerente

JUAN CARLOS ECOBAR
Subgerente de Gestión del Riesgo

HELGA MILENA HERNÁNDEZ REYES
Subgerente de Proyectos

ANDRES AUGUSTO PARRA BELTRAN
Subgerente de Estructuración

ILIANA MARGARITA GARZÓN SALADEN
Subgerente de Regiones

SANDRA MERCELA MURCIA MORA
Secretaria General

VICTOR ALEJANDRO VENEGAS MENDOZA
Jefe Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento

Investigación y textos:

EQUIPO DE TRABAJO
Gestión Social y Articulación Regional
Subgerencia de Regiones

**Manual de Auditorias Visibles.
Versión 4.0 junio 2022, Bogotá D.C.**

CONTROL DE CAMBIOS Y NOMENCLATURA

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1.0	2017/06	Documento inicial
1.1	2013/09	Inclusión de la temática "Sondeos de Satisfacción Ciudadana"
1.1	2018/01	Inclusión al nuevo Modelo Operativo Institucional
2.0	2018/04	Incorporación de objetivos, alcance, modificación a los capítulos 1 al 5 y eliminación del capítulo 6
2.1	2018/11	Incorporación de Ley al marco normativo. Modificación del capítulo 1 al 5
2.2	2019/10	Incorporación estrategia en POMCAS, diferenciación foros de seguimiento de Foros del 50%. Incorporación mesas de trabajo con comunidad, mesas de trabajo interinstitucionales y capacitación a beneficiarios a la estrategia de AV.
3.0	2022/02	Modificación del alcance y objetivos del manual, ajuste en el capítulo 1 y de todos los numerales de espacios de participación como equipos locales de seguimiento, sondeos de satisfacción.
4.0	2022/06	Se modifica el apartado de Servicio de Atención al ciudadano y se incluyó capítulo sobre Puntos satélites de información – PSI

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	5
OBJETIVO	6
OBJETIVO ESPECÍFICO	6
ALCANCE	6
MARCO NORMATIVO	6
DEFINICIONES	7
1 DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA AUDITORÍAS VISIBLES	8
1.1 Foros.....	8
1.1.1 Foro Inicial.....	8
1.1.2 Foro del 50%	10
1.1.3 Foro de seguimiento.....	11
1.1.4 Foro final	12
1.2 Equipos Locales de Seguimiento –ELS-	13
1.3 Reuniones de seguimiento.....	14
1.4 Mesas de trabajo con comunidad.....	16
1.5 Mesas de Trabajo de Gestión y Articulación Interinstitucional.....	16
1.6 Capacitaciones comunitarias	17
1.7 Socializaciones comunitarias.....	17
1.8 Servicio de Atención al Ciudadano – SAC.....	18
1.8.1 Puntos Satélites de Información – PSI.....	18
1.9 Sondeo de satisfacción ciudadana.....	19
2 PLANES DE ORDENAMIENTO Y MANEJO DE CUENCAS HIDROGRÁFICAS POMCAS – SECTOR MEDIO AMBIENTE	21
2.1 Foro Inicial.....	21
2.2 Foro del 50%.....	21
2.3 Foro final	21
3 ANOTACIONES A TENER EN CUENTA PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA AUDITORÍAS VISIBLES	23
3.1 Roles en la ejecución de la estrategia de participación ciudadana:	24

INTRODUCCIÓN

El Fondo Adaptación es la entidad creada por el Estado colombiano para atender la construcción, reconstrucción, recuperación y reactivación económica y social de las zonas afectadas por los eventos derivados del fenómeno de La Niña de los años 2010 y 2011. En el 2015 se le atribuyó al Fondo la facultad de ejecutar proyectos integrales de gestión del riesgo y adaptación al cambio climático con un enfoque multisectorial y regional.

Por lo anterior, y con el propósito de apuntarle a un desarrollo integral y sostenible en las diferentes zonas del país beneficiadas por los proyectos de la Entidad, la Subgerencia de Regiones, a través del equipo de trabajo de gestión social y articulación regional, propone la implementación de la **Política para la Interacción y Sostenibilidad Social** desde su **Estrategia**, con mecanismos eficaces, eficientes y pertinentes, contando con la activa participación de los diversos grupos poblacionales y actuantes sociales impactados con la ejecución de los proyectos, el cual incluye como una de sus líneas estratégicas el fortalecimiento de la participación ciudadana.

Esta línea estratégica, busca brindar herramientas para incentivar la participación y el control social en los diferentes proyectos del Fondo; así como, fortalecer las capacidades de las comunidades beneficiadas, sustentando esto a través de la **Estrategia de Participación Ciudadana** denominada por el Gobierno Nacional como Auditorías Visibles.

Subgerencia de Regiones

OBJETIVO

Disponer de una herramienta que otorgue lineamientos claros, precisos y estandarizados sobre las Auditorías Visibles aplicadas a proyectos financiados con recursos del Fondo Adaptación.

OBJETIVO ESPECÍFICO

Generar espacios de participación ciudadana, control social y rendición de cuentas, en los cuales las comunidades impactadas por los proyectos liderados por el Fondo Adaptación, así como las partes interesadas- organizaciones sociales, líderes comunitarios, instituciones públicas y/o privadas-, participen de manera activa, en el diseño, ejecución, seguimiento y sostenibilidad de los proyectos.

ALCANCE

Este manual está dirigido específicamente a la realización de Auditorías Visibles, en el marco de cada uno de los proyectos liderados por el Fondo Adaptación. Se encuentra a cargo de los profesionales sociales de los contratistas y vigilado por los profesionales de las interventorías, con el acompañamiento y supervisión del Equipo de Trabajo de Gestión Social y articulación regional del Fondo.

MARCO NORMATIVO

Dentro de las normas legales que facultan a los colombianos para ejercer la participación en los diversos niveles del Estado y obligan a las entidades públicas a facilitar las relaciones entre el Estado y los ciudadanos se encuentran las siguientes:

- Constitución Política de 1991, art: 02, 49, 95, 79, 103, 104, 105 y 365.
- Ley 734 de 2002, Nuevo Código Único Disciplinario
- Ley 1757 de 2015 de Participación Ciudadana
- Ley 850 de 2003, por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas
- Ley 689 de 2001, por la cual se modifica parcialmente la ley 142 de 1994, ley de Servicios Públicos Domiciliarios.
- Ley 393 de 1997, Acción de Cumplimiento
- Ley 80 de 1993, sobre Contratación
- Ley 1150 de 2007, modifica la ley 80 de 1993 – contratación estatal.
- Ley 134 de 1994, por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana
- Ley 142 de 1994, ley de Servicios Públicos Domiciliarios
- Ley 152 de 1994, ley Orgánica del Plan de Desarrollo - ley de Planeación Participativa
- Ley 87 de 1993, de Control Interno
- Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción
- Decreto 2232 de 1995, reglamentario de la ley 190 de 1995
- Decreto 1429 de 1995, reglamentario de la ley 142 de 1994

- Decreto 2623 de 2009, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
- Directiva Presidencial No. 10 de 2002, para que la comunidad en general realice una eficiente participación y control social a la gestión administrativa

DEFINICIONES

- **Auditorías Visibles:** estrategia de control social desarrollada por el Gobierno Nacional para lograr la participación comunitaria en las actividades de seguimiento a la ejecución de proyectos de inversión pública con el fin de hacerlos transparentes y eficientes, involucrando directamente a los beneficiarios.
- **Control Social:** forma de participación expresada en diferentes acciones durante los distintos momentos del proyecto, enfocadas al buen uso de los recursos públicos y la vigilancia de su ejecución total.
- **Participación ciudadana:** derecho al ejercicio pleno del poder de las personas en condición de sujetos sociales y políticos, y de manera individual y colectiva transforman e inciden en la esfera pública en función del bien general y el cumplimiento de los derechos civiles, políticos, sociales, económicos, ambientales y culturales, mediante procesos de diálogo, deliberación, y concertación entre actores sociales e institucionales, para materializar las políticas públicas, bajo los principios de dignidad humana, equidad, diversidad, incidencia. La participación se realizará sin discriminación por situación de discapacidad, ciclo vital, sexual, política, económica, étnica, cultural, o de cualquier otra índole.
- **Paz y salvo social:** documento emitido por la Subgerencia de Regiones que deja constancia del cumplimiento de las actividades de gestión social y de participación ciudadana.
- **Rendición de cuentas:** acto mediante el cual el responsable de la administración de los recursos públicos informa, justifica y/o responde por el uso y/o ejecución de dichos recursos.
- **Corresponsabilidad:** relación en la cual se asumen responsabilidades compartidas con un propósito común, posibilitando sinergias en los recursos técnicos, conocimientos y capacidades tanto en el sector público y privado, comunidad, etc., en las diferentes regiones del país donde el Fondo Adaptación desarrolla sus acciones.

1 DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA AUDITORÍAS VISIBLES

La Estrategia de Auditorías Visibles en el Fondo Adaptación está compuesta por 9 mecanismos donde se busca se ejerza el derecho constitucional de la participación ciudadana:

- Foros
- Reuniones de seguimiento con los ELS
- Capacitación ELS
- Socializaciones comunitarias
- Capacitaciones comunitarias (Incluidas las del modelo DICE)
- Mesas de trabajo con comunidad
- Mesas de gestión interinstitucional
- Seguimiento SAC
- Reporte PQRSDF
- Sondeos de satisfacción ciudadano (foro inicial, foro del 50%, foro final, capacitaciones comunitarias, mesas de trabajo con comunidad y socializaciones comunitarias)



1.1 Foros

Dependiendo de lo extenso del cronograma de obra o proyecto, se programan los foros, que deberán ser como mínimo tres: inicio, 50% y final. La convocatoria para los foros debe ser amplia y suficiente para garantizar el objetivo de cada uno de ellos.

1.1.1 Foro Inicial

El objetivo de este foro es iniciar la intervención en la zona, socializar su alcance y presentar a los contratistas de obra e interventoría y conformar el Equipo Local de Seguimiento –ELS–.

Tan pronto esté firmada el acta de inicio de obra o proyecto, el contratista de obra o proyecto/operador deberá convocar al Foro Inicial, al que deben asistir, como mínimo, 50 personas que representen diferentes sectores de la comunidad, tales como madres comunitarias, agricultores, presidentes de Juntas de Acción Comunal, padres de familia, agentes comunitarios, etc., además de los entes territoriales. El número de asistentes dependerá de la magnitud del proyecto, la validación de la realización del espacio debe estar dado por la interventoría quien además debe acompañar el foro.

La información que presentará el contratista debe ser revisada por la interventoría antes de ser remitida al profesional del equipo de trabajo de gestión social y articulación regional, en adelante ET Gestión Social del Fondo Adaptación, vía correo electrónico, con una semana de anterioridad a la fecha de realización de dicho espacio, para su aprobación.

Así mismo, la convocatoria a la comunidad deberá realizarse mínimo con una semana de anticipación; sin embargo, la fecha debe ser concertada previamente con el profesional del ET de gestión social del Fondo con no menos de dos semanas de anticipación.

Actividad: Foro Inicial	
Tiempo de cumplimiento	Una vez se firme el acta de inicio de obra y/o proyecto
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar la Estrategia de Participación Ciudadana Auditorías Visibles donde deberá indicar: <ul style="list-style-type: none"> ○ Funciones y alcance en el relacionamiento con la comunidad, presentación de los objetivos y funcionamiento del Equipo Local de Seguimiento – ELS ○ Presentación del Plan de Gestión Social ○ Conformación del Equipo Local de Seguimiento ○ Definición de mecanismos y espacios de comunicación con ELS, contratista e interventor ○ Definición del funcionamiento del Servicio de Atención al Ciudadano. (Buzón de sugerencias, cartelera informativa y formatos de PQRSDf) ○ Cronograma para el desarrollo de Foro del 50% y de seguimiento y encuentros con el Equipo Local de Seguimiento ○ Cronograma y temáticas con capacitaciones para el ELS ○ Aplicación sondeos de satisfacción al ciudadano • Solucionar, dudas e inquietudes por parte de la comunidad Para los casos en los que aplique, brindar información acerca de perfiles y tipología de las ofertas de empleo calificado y no calificado; así como el procedimiento para acceder a los mismos y las posibles ofertas de servicios que se puedan presentar asociadas al proyecto. • Presentación de contratista, interventoría y del proyecto a ejecutarse • En el acta deberá reposar toda la información suministrada en este espacio (parte técnica y social; preguntas y respuestas completas, nombres de las personas que intervienen). Al finalizar el espacio, se hará su lectura en compañía de la Personería, la Alcaldía y el Equipo Local de Seguimiento, quienes validarán su contenido y deberán firmar el acta y darle visto bueno a cada una de sus páginas.
Soportes y/o productos:	<ul style="list-style-type: none"> • Invitaciones con el recibido de las instituciones que deben participar • Acta del Foro firmada y validada por las partes • Listado de Asistencia • Archivo fotográfico y/o audiovisual • Acta de creación del Equipo Local de Seguimiento • Sondeos de satisfacción • Cronograma de Foros Intermedios y reuniones con los ELS • Cronograma de capacitaciones al ELS • Presentación técnica y social • Directorio de contactos

1.1.2 Foro del 50%

El **Foro del 50%** se realiza siempre que la obra alcance el mismo porcentaje de avance, es decir un 50%. Este permite marcar un hito frente a lo comunicado en un inicio con la comunidad y al cumplimiento de cronogramas por parte del contratista.

Este Foro siempre se debe realizar así la obra o proyecto tenga una duración de tan sólo 6 meses o menos.

Cabe señalar que en estos foros la rendición de cuentas del ELS es tan importante como el del contratista e interventoría; por tanto, es importante que el profesional social del contratista ayude al ELS para la elaboración de las presentaciones.

Actividad: Foro del 50%	
Tiempo de cumplimiento	Una vez el porcentaje de avance de obra o proyecto por cronograma y visualmente sea de un 50%
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación del avance del Plan de Gestión Social donde se debe incluir las capacitaciones los talleres de formación. • Informe del ELS del avance del proyecto que incluya además el avance y solución de las PQRSDF recibidas por el contratista. • Aplicación sondeos de satisfacción al ciudadano • Solucionar, dudas e inquietudes por parte de la comunidad frente al avance del proyecto/obra. • Presentación de los resultados del ejercicio de caracterización social y participativa y las posibilidades de articulación con las realidades de la obra o proyecto • Presentación de cronogramas de talleres y actividades de formación y capacitación, dirigidos a la comunidad y de capacitaciones de Gestión del Riesgo. • En el acta deberá reposar toda la información suministrada en este espacio (parte técnica y social; preguntas y respuestas completas, nombres de las personas que intervienen). Al finalizar el espacio, se hará su lectura en compañía de la Personería, la Alcaldía y el Equipo Local de Seguimiento, quienes validarán su contenido y deberán firmar el acta y darle vb a cada una de sus páginas. • validarán su contenido y deberán firmar el acta y darle visto bueno a cada una de sus páginas.
Soportes y/o productos:	<ul style="list-style-type: none"> • Invitaciones con el recibido de las instituciones que deben participar • Acta del Foro firmada y validada por las partes • Listado de Asistencia • Tabulación y soportes de los Sondeos de satisfacción • Archivo fotográfico y/o audiovisual • Sondeos de satisfacción • Presentación técnica y social

1.1.3 Foro de seguimiento

El objetivo del **Foro de Seguimiento** es informar por parte del contratista/interventoría y el ELS a la comunidad acerca del avance, dificultades, cambios en diseños, suspensiones de obra y/o proyecto, cambios en especificaciones y/o contratistas, etc.

La periodicidad de los foros dependerá de la duración y naturaleza del proyecto u obra, cuando este sea mayor a 12 meses se deben realizar foros de seguimientos con la comunidad y autoridades municipales cada 3 meses, estos se deben definir en el cronograma que se le presenta a la comunidad en el foro inicial, y que se diseña junto con el profesional del ET de gestión social del Fondo Adaptación.

Cabe señalar que en estos foros la rendición de cuentas del ELS es tan importante como el del contratista e interventoría; por tanto, es importante que el profesional social del contratista ayude al ELS para la realización de las presentaciones.

El contratista convocará a estos foros con apoyo del ELS.

Actividad: Foro de seguimiento	
Tiempo de cumplimiento	<p>La convocatoria a este espacio deberá realizarse en cualquiera de los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sí se decide suspender el proyecto, sin importar la razón, habrá que convocar de manera extraordinaria a un foro de seguimiento para informar a la comunidad de lo sucedido • Así mismo, al retomar el proyecto, después de la suspensión es necesario convocar de manera extraordinaria a un foro de seguimiento para informar a la comunidad de lo sucedido • Cuando el proyecto dura más de 12 meses en su ejecución.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación por parte del contratista e interventor a la comunidad del informe acerca del avance de la intervención, dificultades, cambios en diseños, suspensiones de obra o proyecto, cambios en especificaciones, cambios de contratistas, etc. • Presentación de informe del ELS, quien rinde cuentas sobre su desempeño, logros y dificultades. En este espacio también se presentan los avances de la formulación del Plan de Acción para la Sostenibilidad y Garantía del Cuidado • Lectura de respuestas a PQRSDF y/o derechos de petición que conciernen a toda la comunidad • Preguntas, dudas e inquietudes por parte de la comunidad (espacio amplio, para lograr escuchar y resolver las dudas de todos los asistentes) • En el acta deberá reposar toda la información suministrada en este espacio (parte técnica y social; preguntas y respuestas, nombres de las personas que las realizan). Al finalizar el espacio, se hará su lectura en compañía de la Personería, la Alcaldía y el Equipo Local de Seguimiento, quienes validarán su contenido y deberán firmar el acta.
	<ul style="list-style-type: none"> • Invitaciones con el recibido de las instituciones que deben participar

Actividad: Foro de seguimiento	
Soportes y/o producto	<ul style="list-style-type: none"> • Acta del Foro • Listado de Asistencia • Archivo fotográfico y/o audiovisual

1.1.4 Foro final

Tiene como objetivo realizar balance final de la intervención del Fondo Adaptación. Es organizado como los anteriores, por el contratista con apoyo del ELS, donde participará además de la comunidad y otros actores clave, la administración local y el Equipo Sectorial del Fondo Adaptación, este último cuando así lo estime la Entidad.

Se realiza una vez concluido el proyecto y tras ser subsanadas todas las observaciones técnicas y sociales que puedan existir; por tanto, el contratista deberá contar con el aval de los actores para recibir el proyecto y el acta de recibido a satisfacción por parte de la Interventoría y del Supervisor Técnico del Fondo. También, contará con el visto bueno del sector social del Fondo, quien validará la aplicación de los lineamientos de la Estrategia de Interacción Social y los espacios dispuestos para la misma. Adicionalmente, deberá entregar y socializar el Manual de Mantenimiento con la comunidad.

El objetivo de este espacio es realizar una rendición de cuentas, con el balance final de la intervención; la presentación del Plan de Acción para la Sostenibilidad Garantía del Cuidado, definido por el ELS y validado en el taller de sostenibilidad y proyección.

Actividad: Foro Final	
Tiempo de cumplimiento	Se debe desarrollar tan pronto se finalice la obra del proyecto sin que existan pendientes.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación del balance final del proyecto (rendición de cuentas, avances y dificultades por parte de todos los actores: ELS, contratista e interventoría) • Presentación del Plan de Acción para la Sostenibilidad Garantía del Cuidado, acuerdos y compromisos establecidos • Entrega de manual de mantenimiento, planos récord y de ser necesario gabinete de llaves cuando aplique. Exposición, por parte del contratista, sobre mantenimiento, uso y operación de los equipamientos colectivos y servicios públicos. • Generación de un Pacto Ciudadano para la sostenibilidad, basado en la Ética del Cuidado • Firma de acta de entrega • Aplicación sondeos de satisfacción • Entrega simbólica del proyecto a la comunidad • En el acta deberá reposar toda la información suministrada en este espacio (parte técnica y social; preguntas y respuestas, nombres de las personas que las realizan). Al finalizar el espacio, se hará su lectura en compañía de la Personería, la Alcaldía y el Equipo Local de Seguimiento, quienes validarán su contenido y deberán firmar el acta. • Respuesta a inquietudes de la comunidad

Actividad: Foro Final	
	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de productos y logros del acompañamiento comunitario, gestiones realizadas, trámites de inquietudes, redes sociales construidas de apoyo, etc. por parte del ELS • Entrega por parte del FA de la obra o proyecto a la Alcaldía Municipal o a quien corresponda, firma de acuerdo para la sostenibilidad (según indicaciones del FA)
Soportes	<ul style="list-style-type: none"> • Invitaciones con el recibido por las instituciones participantes • Acta del Foro • Listado de Asistencia • Tabulación y soportes de sondeos de satisfacción • Manual y cartilla de mantenimiento por parte del contratista (cuando aplique) • Acta de entrega de la obra o proyecto, acuerdo de sostenibilidad firmados • Registro fotográfico y/o audiovisual

Adicionalmente, de acuerdo con el sector, es necesario convocar a:

- **Educación:** representantes de la comunidad educativa, grupos culturales de la zona, madres comunitarias, etc.
- **Agua y saneamiento básico:** vocales de control local y operador de servicios públicos, etc.
- **Salud:** promotores de salud, padres de familia, etc.
- **Apropiación de capacidades y fortalecimiento:** asociaciones productivas, microempresarios, etc.

Parágrafo: si la convocatoria para los foros no cuenta con la cantidad de asistentes mínimo y se ha reprogramado más de dos veces, se debe recurrir a otro tipo de estrategias como el puerta - puerta donde se dé a conocer la información y se firme un recibido de la misma por parte de los beneficiarios, además pensar en acciones virtuales que puedan permitir la conexión de los grupos de interés y de valor. Lo anterior deberá ser informado al profesional social del Fondo quien aprobará o no las actividades.

1.2 Equipos Locales de Seguimiento –ELS-

Son personas con interés en participar grupalmente de manera **voluntaria** en el desarrollo de su territorio, encargados de divulgar información y ejercer control social sobre los recursos que se invierten, a través de obras o proyectos en sus municipios.

Las funciones principales de los Equipos Locales de Seguimiento son:

- Servir como canal de comunicación entre el FA, sus contratistas y la comunidad.
- Apoyar al FA y a sus contratistas en las convocatorias para las reuniones y foros.
- Informar oportunamente al FA y a sus contratistas acerca de las inquietudes que presente la comunidad respecto a la intervención.
- Difundir oportunamente la información proporcionada por el Fondo Adaptación.
- Hacer presencia en la apertura del buzón de PQRSDF para verificación del espacio. Se deberán rotar entre todos los integrantes del ELS la asistencia a dicho espacio.

- Realizar seguimiento a la ejecución de la obra y/o proyecto del cual hace parte.
- Velar por que, en caso de necesitarse, los requisitos que deba cumplir la alcaldía se tramiten ágilmente y se informen del avance al contratista.
- Realizar informe de las reuniones de seguimiento para rendir cuentas ante la comunidad que los escogió en los foros del 50%, de seguimiento y final.
- Apoyar la gestión del conocimiento del proyecto, para poder contar al final del mismo con un documento de buenas prácticas y lecciones aprendidas.

Los requisitos para participar en los ELS son los siguientes:

- Disponibilidad de tiempo para difundir información.
- Vivir en el municipio donde se desarrolle la intervención.
- Tener interés en el desarrollo de su municipio.
- Poder ser localizado fácilmente vía telefónica y/ o por correo electrónico.
- Comprometerse a divulgar la información veraz a la comunidad del avance del proceso.
- No trabajar en la obra o proyecto.
- Asistir a las reuniones de seguimiento

Parágrafo: el ELS deberá asistir a todas las reuniones de seguimiento, foros y/o demás espacios de participación generados para el proyecto y/u obra a la cual le hacen seguimiento. De contar con más de tres inasistencias, sin justa causa, se deberá revocar su participación en el Equipo y buscar su remplazo con la comunidad en el foro siguiente.

El ELS es conformado durante el Foro Inicial. Sus miembros deben representar a diversos sectores de la sociedad que se verán beneficiados directamente por la intervención. La participación plural de la comunidad garantiza que el proceso sea más transparente y eficiente. La Alcaldía, Personería y servidores públicos podrán ser parte como acompañantes del proceso y asistentes a las reuniones no como integrantes del Equipo.

De otro lado, los contratistas bajo la supervisión de la interventoría deberán formar y/o articular espacios con entidades para generar capacitaciones a los ELS en temas tales como: control social, veedurías ciudadanas, participación ciudadana, resolución de conflictos, entre otros.

La relación entre el ELS y los contratistas será directa, los interventores, deberán supervisar que esto ocurra. Adicional a las labores de seguimiento a la intervención, el ELS podrá incursionar en acciones para la sostenibilidad de la intervención, paralelamente a la ejecución, se pueden adelantar temas que ayuden a concientizar a las personas frente al uso y responsabilidad de los bienes públicos.

El ELS podrá ayudar a las administraciones locales y/o contratistas del FA a gestionar con actores presentes en la zona, actividades tales como jornadas de arborización, charlas de buen uso y mantenimiento, sobre cultura de pago de facturas de servicios, etc.

1.3 Reuniones de seguimiento

El ELS, el contratista y la interventoría deberán acordar fecha de las reuniones de seguimiento a la intervención. Estas reuniones tienen una mayor frecuencia que los Foros -una mensual mínimo- con el fin de poder generar alertas tempranas, tomar acciones

correctivas e informar oportunamente a la comunidad acerca de cualquier eventualidad. Parte de la labor del ELS consistirá en socializar la información que reciba en estas reuniones de seguimiento a través del Servicio de Atención al Ciudadano.

De cada reunión se deberá llevar un listado de asistencia, acta y registro fotográfico y/o audiovisual, con el fin de llevar el historial de todo el proceso. En caso de inasistencia de alguna de las partes, se dejará evidencia en el acta.

El proceso de seguimiento incluye los recorridos o visitas a la obra por parte del ELS. Por tanto, se requiere de la previa concertación entre las partes, para programar los tres recorridos que se contemplan en el proyecto, contando con las medidas de seguridad y la debida orientación del personal especializado, en aras de mitigar los impactos que se pueden generar a los visitantes. Los recorridos se organizan de acuerdo con los avances significativos del proyecto (50% - 75% y 100%).

En caso de no poder realizar el recorrido por impedimentos normativos y de seguridad laboral, es determinante que el contratista realice videos y tomas fotográficas que evidencien el proceso constructivo. Dicho material deberá socializarse con el ELS y estos a su vez informarán a la comunidad.

Actividad: Reuniones de Seguimiento	
Tiempo de cumplimiento	Se establece que las reuniones se realicen mensualmente
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura del buzón de PQRSDf • Presentación de los avances en la obra o proyecto • Socialización de la información recibida a través del Servicio de Atención al Ciudadano • Presentación de inquietudes de la comunidad • Identificación de acciones correctivas en el caso de ser necesarias • Definición de compromisos de multiplicación de la información • Visita de obra y/o proyecto (De acuerdo con lo establecido en el cronograma) • Presentación de propuestas frente a necesidades de formación o capacitación hacia la comunidad e identificación de posibles alianzas para su desarrollo • Formulación del Plan de Acción para la Sostenibilidad Garantía del Cuidado • Elaboración de documento de gestión del conocimiento que incluya lecciones aprendidas y buenas prácticas desarrolladas a lo largo del proyecto. • Informe detallado de las reuniones de seguimiento y/o visitas realizadas. La difusión de esta actividad, será llevada a cabo ante la comunidad en los foros dispuestos por el contratista • Capacitaciones a los ELS en: participación comunitaria, veedurías ciudadanas, liderazgo, entre otras • Realizar cartelera informativa y ponerla en el SAC o alcaldía
Soportes	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de la reunión de seguimiento • Listado de Asistencia • Archivo fotográfico • Seguimiento y cierres a los PQRSDf presentados

1.4 Mesas de trabajo con comunidad

Las **Mesas de Trabajo con Comunidad** son espacios que se realizan con los diferentes actores y el profesional social del contratista para planear, dar a conocer y/o concertar con ellos las diferentes estrategias que permitirán una sostenibilidad de los proyectos/obras.

Actividad: Mesas de trabajo con comunidad	
Tiempo de cumplimiento	Se establece que las reuniones se realicen mensualmente o según la necesidad.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Planteamientos y estrategias de la metodología del DICE • Temas comunitarios relativos al proyecto • Aplicación sondeos de satisfacción
Soportes	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de la reunión de seguimiento • Listado de Asistencia • Registro fotográfico • Tabulación y soportes de sondeos de satisfacción

Este espacio se ejecuta especialmente en el sector de Educación para darle apertura a la implementación de la metodología del DICE y en el sector vivienda para la realización de los sorteos de las unidades habitacionales en los diferentes proyectos y la entrega de los manuales de convivencia. Sin embargo, lo anterior no implica que solo se lleven a cabo en esos sectores.

1.5 Mesas de Trabajo de Gestión y Articulación Interinstitucional

Las **Mesas de Trabajo de Gestión y Articulación Interinstitucional** son espacios que realizan los profesionales sociales de los contratistas con la institucionalidad que se encuentra en los territorios, donde su principal objetivo es realizar trabajos de articulación con las diferentes entidades que se encuentran a nivel municipal y departamental donde se generen alianzas que permitan una sostenibilidad y compromisos de los entes territoriales por las obras/proyectos que se ejecutan en campo. Es importante en este espacio contar con la participación de representantes del Fondo, así como de las empresas de servicios públicos, sobre todo en los proyectos donde se requiere de su intervención en algún momento de la fase del proyecto.

Estas mesas permiten darle solución a los inconvenientes que se puedan estar presentado en la obra/proyecto de forma más eficiente.

Actividad: Mesas de trabajo de articulación interinstitucional	
Tiempo de cumplimiento	Se establece que las reuniones se realicen mínimo una vez al mes
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar seguimiento a compromisos establecidos en los encuentros anteriores • Exponer necesidades básicas que se vayan a presentar por la ejecución y puesta en marcha de los proyectos/obras. • Realizar resumen de las problemáticas presentadas en los proyectos

Actividad: Mesas de trabajo de articulación interinstitucional	
	<ul style="list-style-type: none"> • Generar compromisos de cada una de las partes según las necesidades de los proyectos
Soportes	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de la reunión de seguimiento • Listado de Asistencia • Registro fotográfico

1.6 Capacitaciones comunitarias

Espacios de participación donde el contratista capacitará a los beneficiarios en diferentes temas de interés dependiendo del sector al que el proyecto pertenezca y las necesidades que tenga la comunidad.

Actividad: Mesas de trabajo de articulación interinstitucional	
Tiempo de cumplimiento	Se establece que las capacitaciones se realicen de manera concertada con la comunidad en el Foro Inicial
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Temáticas para algunas capacitaciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Gestión en el riesgo ○ Participación ciudadana ○ Vivienda saludable ○ Resolución de conflictos ○ Convivencia etc. • Aplicación sondeos de satisfacción
Soportes	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de la reunión de seguimiento • Listado de Asistencia • Registro fotográfico • Tabulación y soportes de sondeos de satisfacción

1.7 Socializaciones comunitarias

Este espacio de reunión con la comunidad es dirigido por el ET Gestión Social del FA con el fin de informar, presentar, redireccionar y o asistir a espacios convocados por la comunidad o por el mismo Fondo para tocar temas acerca de la oferta y el estado mismo de las obras/proyectos de la Entidad.

Actividad: Mesas de trabajo de articulación interinstitucional	
Tiempo de cumplimiento	Se establece que se realicen según la necesidad del proyecto
Actividades	Aplicación sondeos de satisfacción
Soportes	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de la reunión de seguimiento • Listado de Asistencia • Registro fotográfico • Tabulación y soportes de sondeos de satisfacción

1.8 Servicio de Atención al Ciudadano – SAC.

El SAC es un espacio definido donde la comunidad directamente beneficiada por las intervenciones del FA recibe información constante y deja sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en relación con las mismas. Generalmente consiste en una cartelera y un buzón de sugerencias, ubicados en un lugar de alta circulación y fácil acceso para la comunidad: una oficina del contratista, sede educativa, centro de salud, sede JAC, etc. En este se podrán publicar los cronogramas de obra o proyecto, avances fotográficos, resultados de los sondeos de satisfacción realizados, necesidades de personal que se tengan en el proyecto, entre otros.

Este espacio es coadministrado por el Contratista y el ELS, con la información que el contratista suministre periódicamente. Se deberá contar con un buzón de PQRSFD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias) el cual tendrá que ser abierto semanalmente en presencia de un integrante del ELS, como mínimo. Dicho buzón contará con las siguientes medidas: 20 x 20 x 20 cm con puerta superior.

Los miembros del ELS, el contratista o interventor recogen semanalmente el contenido del buzón y en los comités de seguimiento y/o en presencia de un integrante del ELS como mínimo, se leen y dan las respuestas, se debe levantar acta de dicha reunión la cual debe contener las preguntas y respuesta que se realizaron verbalmente. Si algunas preguntas ayudan a aclarar temas de interés general, la respuesta se podrá socializar en la cartelera, (manteniendo en confidencialidad el nombre de quien preguntó).

En todo caso las PQRSDF recibidas mediante el SAC o por otros medios y/o canales de comunicación deberán ser atendidas y resueltas en un plazo de quince días siguientes a su recepción y el contratista deberá dejar constancia y soporte de respuesta y enviarlo al Fondo Adaptación.

Este espacio físico deberá quedar cerca a la intervención y/u obra, de ser lo contrario, el contratista deberá contar con puntos móviles y disponer del tiempo del profesional social para que se desplace una o dos veces por semana a atender las PQRSDF de la comunidad.

Anotación: *"la Sección de Atención al Ciudadano, realizará seguimiento al tiempo de respuesta a las PQRSFD, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015; dado que el Derecho de Petición es un derecho fundamental contemplado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, su vulneración implica que el peticionario puede acudir directamente a la acción de tutela para reclamar la protección a sus derechos constitucionales fundamentales, y procederá contra toda acción u omisión de las autoridades públicas, o particulares según se trate. Adicionalmente la Ley 734 de 2002 "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único", establece de manera categórica en su artículo 35, que a todo servidor público le queda prohibido "Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento."*

1.8.1 Puntos Satélites de Información – PSI

Cuando el SAC, dada la extensión del proyecto en una longitud o extensión que resulte insuficiente para garantizar los derechos de la ciudadanía que abarca el área de influencia de la obra, el contratista deberá proveer puntos satélites y disponer del tiempo del

profesional social para que se desplace una o dos veces por semana a atender las PQRSFD de la comunidad.

Estos puntos permiten ampliar la cobertura de atención al ciudadano. Su finalidad es una labor preventiva al mantener debidamente informada a la ciudadanía, comunicación asertiva, generando confianza entre comunidad, contratista y la entidad estatal- Fondo Adaptación.

Nota: Consultar Instructivo para el Funcionamiento del Servicio de Atención al Ciudadano SAC y/o Puntos Satélites de Información PSI.

Actividad: Servicio de Atención al Ciudadano SAC y/o Puntos Satélites de Información PSI	
Tiempo de cumplimiento	Será permanente durante todo el tiempo que duré la obra o proyecto.
Actividades y condiciones de funcionamiento	<p>Este espacio debe ubicarse en un lugar cercano a la intervención, que sea de fácil acceso para la comunidad. Además, contará con una cartelera informativa y un buzón de sugerencias, ubicados en un lugar de alta circulación. Asimismo, tendrá una carpeta (A-Z) que contenga copia física del proyecto, copia de las actas de reuniones y/o foros llevados a cabo con sus respectivos listados de asistencia y demás material pertinente, con el fin de informar a la comunidad y al ELS de las labores realizadas en el proyecto.</p> <p>La cartelera informativa contará con la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cronogramas del proyecto • Avances del proyecto • Ofertas laborales en el proyecto • Listado de contratación mano de obra no calificada • Directorio de actores institucionales • Registros fotográficos de los avances del proyecto • Miembros del Equipo Local de Seguimiento • Respuestas al SAC que puedan resultar de interés general (Manteniendo la confidencialidad de quién preguntó) y demás información de interés para la comunidad, referente al proyecto • Resultados de los sondeos de satisfacción realizados, así como la gestión realizada frente a las sugerencias o recomendaciones recibidas.
Soportes	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de recolección de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias. • PDF de soporte de todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias. • Actas de cierre de todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias.

1.9 Sondeo de satisfacción ciudadana

El Sondeo de Satisfacción Ciudadana es una herramienta que permite al Fondo Adaptación y a sus contratistas medir la satisfacción que tiene la comunidad atendida por las obras/proyectos, de manera que se puedan identificar oportunidades de mejora, necesidades

de información y prácticas exitosas de comunicación. Se enmarca en la política pública de rendición de cuentas bajo el requerimiento: "identificación de las necesidades de formación de la población objetivo de la entidad".

La aplicación del formato de encuesta se realiza al 100% de los asistentes en los siguientes espacios de participación: foro inicial, foro del 50%, foro final, capacitaciones comunitarias, mesas de trabajo con comunidad y socializaciones comunitarias.

Quién esté encargado de la logística y organización de los Foros debe imprimir los formatos de Sondeo de Satisfacción Ciudadana y repartirlos entre el 100% de los asistentes durante el espacio de participación, realizar acompañamiento para que se realice el diligenciamiento de manera adecuada. Una vez se tengan las respuestas se debe realizar la tabulación y análisis de la información para realizar divulgación de los resultados en la cartelera del SAC, así mismo debe remitirse al Fondo cumpliendo con los tiempos establecidos por este Manual.

2 PLANES DE ORDENAMIENTO Y MANEJO DE CUENCAS HIDROGRÁFICAS POMCAS – SECTOR MEDIO AMBIENTE

La estrategia para los POMCAS de las 60 cuencas priorizadas, se realiza a través de los siguientes mecanismos de participación ciudadana: 1- foros, 2- servicio de atención al ciudadano-SAC- en las CAR, las cuales deben contar con material divulgativo que se genere del POMCA, además de la información sobre el Plan de Trabajo y principales avances del POMCA, en una cartelera en un lugar visible dentro de su sede y en la página web de la Corporación o Corporaciones implicadas en el proceso, así como un buzón para la recepción de las PQRSDF y 3- sondeos de satisfacción ciudadana aplicados en cada uno de los foros.

La implementación de dicha estrategia y sus mecanismos, en el desarrollo de la formulación y/o ajuste del POMCA, estará a cargo del Consultor, en coordinación con las Corporaciones y el Fondo Adaptación.

2.1 Foro Inicial

Se llevará a cabo en los espacios de participación definidos en la fase de aprestamiento, para socializar a los actores de la cuenca los aspectos normativos y propósitos generales del ajuste y/o formulación del plan; así como para realizar el análisis situacional inicial y establecer como puntos de la agenda lo siguiente:

- Contextualización del proyecto (antecedentes, objetivos, justificación, descripción del proyecto).
- Presentación de equipo consultor, equipo técnico POMCA asignado por la CAR o Comisión Conjunta, F.A. e interventoría.
- Presentación del Plan de Trabajo y Estrategia de Participación

2.2 Foro del 50%

En los espacios de participación definidos para la fase de prospectiva y zonificación para la presentación a los actores de la zonificación ambiental, incluir los siguientes puntos en la agenda:

- Presentación por parte de la consultoría del avance del POMCA (% de avance en el Plan de Trabajo y estrategia de participación, principales dificultades y logros en el proceso de formulación). En esta actividad deberán participar la Corporación, Interventoría y Consultoría.
- Difundir folletos de rendición de cuentas.

2.3 Foro final

Reunión para socializar los resultados de la formulación como rendición de cuentas, donde se presentarán avances, dificultades, logros y productos entregados por el consultor en el proceso de formulación. En esta actividad deberán participar la Corporación, Interventoría y Consultoría.

- Respuesta e inquietudes de los actores de la cuenca.

- Difundir folletos de rendición de cuentas.
- Entrega de cartilla de POMCAS.

Productos a entregar de todos los Foros:

- Acta de reunión que incluya el análisis situacional con actores, dejar registro del desarrollo de este punto de la agenda, registro fotográfico, registro de asistencia, presentaciones.
- Encuestas de satisfacción ciudadana consolidada por contrato o intervención.
- Material informativo sobre el inicio de la formulación del POMCA, e incluirlo dentro del producto de las actividades complementarias denominado: "Documento General con los resultados de la Fase de aprestamiento, documento Ejecutivo y presentación para su publicación en la página web de las Corporaciones involucradas".
- Material Audiovisual del POMCA.

3 ANOTACIONES A TENER EN CUENTA PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA AUDITORÍAS VISIBLES

Es necesario que el contratista y la interventoría cuente con un profesional social, (con perfil específico descrito en la Estrategia de Interacción y Sostenibilidad Social), que desarrolle y supervise dicha actividad.

De otro lado, los profesionales sociales del contratista a través de la interventoría deberán remitir al profesional del ET de gestión Social del Fondo, el cronograma del total de actividades de Auditorías Visibles para la ejecución del proyecto y los objetivos de las mismas, las cuales deberán realizarse con la periodicidad indicada en este manual y quedarán consignadas en la matriz y publicadas en la página web del F.A.

Este cronograma debe contener las fechas, lugar de realización del evento, así como los procesos de convocatoria a la población o comunidad beneficiada o impactada, las autoridades y líderes locales, partes interesadas- organizaciones sociales, instituciones públicas y/o privadas convocados a las mismas.

En caso de presentarse cambios en el cronograma, es necesario notificarlo al profesional del E.T de gestión Social encargado del sector o proyecto, con suficiente antelación.

Es necesario realizar la preparación de los espacios de participación, para lo cual se requiere la información actualizada: administrativa, financiera, técnica y social respectivamente que será presentada en cada uno de los espacios. Dicha información deberá ser entregada al supervisor técnico y social de la obra y/o proyecto de manera previa.

Los espacios de participación deben contar con la participación obligatoria de los profesionales técnicos y sociales del contratista y de la interventoría, de faltar la presencia de alguna de las partes sin justificación alguna, deberá replantearse la fecha del espacio. El Fondo Adaptación participará cuando así lo considere asistirá.

Los soportes de los espacios de participación realizados deberán ser entregados al profesional social del F.A cumpliendo con los formatos establecidos por la Entidad y durante el mes en el que fueron realizados, máximo el día 25 de cada mes o el día hábil siguiente, si esta fecha cae un fin de semana.

En el caso de realizar en un mismo espacio dos actividades (por ejemplo, reunión de ELS y capacitación de ELS) el reporte de la información en la herramienta dispuesta para tal fin deberá ser por cada espacio realizado y contar con los soportes de cada uno.

Será el profesional social de la interventoría el que revise, avale y comparta los soportes de los espacios de participación realizados durante el mes, así como el formulario de seguimientos a actividades.

Los oficios de invitación para las autoridades locales deben remitirse con mínimo cinco días de anticipación a la auditoria, deben contar con soporte de recibido. Para líderes y/u organizaciones comunitarias y población impactada o beneficiada se podrán utilizar diferentes mecanismos como el perifoneo, invitaciones escritas, correos electrónicos,

llamadas telefónicas, volantes, en los cuales debe informarse el sitio, hora y lugar del espacio de participación ciudadana. Lo anterior, deberá contar con soportes que evidencien los medios utilizados para la realización de la convocatoria.

Es importante contar con la presencia de los representantes de la comunidad y de las entidades regionales para la realización de los espacios de participación; por tanto, que no baste una invitación por escrito sino reforzarlas, para que sean espacios transparentes y con la presencia de las partes.

El cierre social de los proyectos deberá llevarse a cabo según lo estipulado en el documento de Política de Interacción y Sostenibilidad Social.

Es de aclarar que, en la página del Fondo Adaptación, pestaña Fondo Adaptación – Gestión Social y en el botón Participa se encuentran la información, documentos y formatos dispuestos para el desarrollo de las actividades, que permitirá a los contratistas ejecutar la política con los estándares de calidad que exige el Fondo Adaptación.

La Estrategia además permite que los contratistas y operadores que se encuentran en un mismo Municipio ejecutando proyectos del Fondo, desarrollen la Estrategia de Auditorías Visibles de manera conjunta (previa aprobación de la Subgerencia de Regiones), ya que esto permite se optimicen los espacios de participación ciudadana y que no se dupliquen acciones en el territorio. Es importante aclarar que esta opción no es viable para los Sectores de Apropiación de capacidades y de Vivienda ya que estos cuentan con beneficiarios directos los cuales deben ser informados de los avances de sus proyectos.

Con respecto al Macroproyecto del Jarillón de Cali, se debe tener en cuenta que los contratos suscritos directamente con el Fondo Adaptación son los únicos obligados a ejecutar la estrategia de participación ciudadana de la entidad.

3.1 Roles en la ejecución de la estrategia de participación ciudadana:

- **Contratista:** ejecuta la Estrategia de Participación Ciudadana Auditorías Visibles en su integralidad, acordes con este manual.
- **Interventoría:** realiza seguimiento y hace cumplir los lineamientos para la implementación de dicha Estrategia.
- **Equipo de trabajo de Gestión Social y Articulación Regional del Fondo Adaptación:** Supervisa el correcto proceso de implementación de la Estrategia de Participación Ciudadana Auditorías Visibles en los proyectos y obras del Fondo Adaptación.