



## PROGRAMA DE CONEXIONES INTRADOMICILIARIAS - PCI DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO

### ANEXO 6. PLAN DE GESTIÓN SOCIAL - PGS

#### 1. Presentación.

En el marco del Programa de Conexiones Intradomiciliarias - PCI de Agua Potable y Saneamiento Básico, se establece el Plan de Gestión Social (PGS), como un eje transversal en la etapa de ejecución del proyecto, el cual está enfocado al trabajo directo con la comunidad, a través de actividades de socialización y participación que promueven corresponsabilidad de las familias beneficiadas de los barrios y/o centros poblados rurales priorizados.

La etapa de ejecución del PCI comprende actividades previas a la ejecución de las obras hasta la entrega y recibo a satisfacción, por lo tanto, debe garantizarse la implementación del PGS durante todo este periodo.

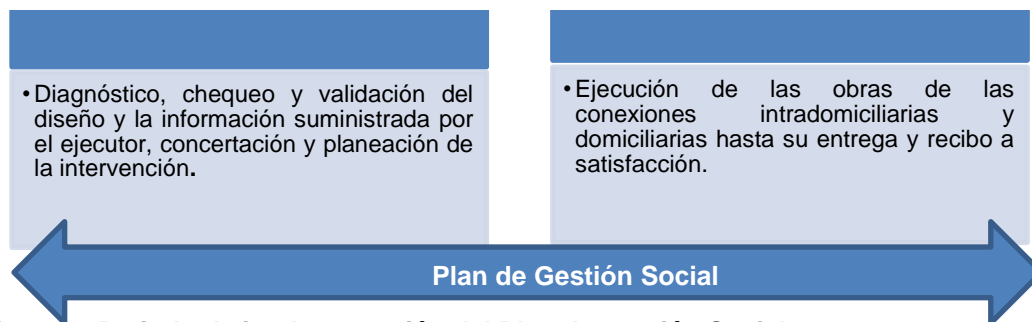


Figura 1. Periodo de implementación del Plan de Gestión Social.

#### 2. Líneas de Intervención.

A continuación, se presentan las líneas de intervención que componen el PGS, el cual deberá implementarse de manera articulada entre las entidades involucradas Municipio, Prestador de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado (Prestador), ejecutor del proyecto, según correspondan sus obligaciones, y Gestor del Plan Departamental de Agua - PDA en caso que aplique.



Figura 2. Líneas de intervención del Plan de Gestión Social.



## 2.1. Línea de Comunicación.

2.1.1. Objetivo: Divulgar e informar a los potenciales beneficiarios el objetivo, las generalidades técnicas, normativas y sociales del programa, así como las actividades, elementos, responsables y demás aspectos puntuales que sean de esencial conocimiento para la comunidad.

### 2.1.2. Actividades y Responsables

- **Socializaciones:** Conforme a lo establecido en el artículo 2.3.4.4.8 del Decreto 1077 de 2015<sup>1</sup>, la socialización del programa hace parte de la contrapartida de las entidades territoriales para acceder al financiamiento del PCI con recursos de la Nación. Por lo tanto, la entidad territorial directamente o a través de la empresa prestadora de los servicios de acueducto y alcantarillado, deberá socializar a la comunidad de los barrios priorizados los actores del programa y sus roles, el alcance, las generalidades técnicas y sociales, y promover la participación de la comunidad. **Responsable:** El Municipio, y el prestador con el acompañamiento de Minvivienda. El PDA cuando aplique

Las socializaciones se realizarán en dos modalidades:

- a) Reunión de inicio/apertura de barrio: previo al ingreso del ejecutor del proyecto a las viviendas de los barrios priorizados, se realizarán reuniones de inicio o apertura en dichos barrios, de acuerdo con el orden de intervención definido por el Ministerio. Estas reuniones serán coordinadas entre el Ministerio y el Municipio, y estarán dirigidas a los integrantes de las Juntas de Acción Comunal – JAC, líderes comunitarios del barrio a intervenir, y comunidad en general.
- b) Divulgación masiva: realizada la reunión de inicio/apertura de barrio se deberá realizar una estrategia de divulgación masiva al interior del barrio, mediante perifoneo y entrega de documentos informativos casa a casa.

***Nota:** En caso de requerirse o por solicitud de la comunidad, se podrán efectuar reuniones adicionales de socialización o aclaración de inquietudes, las cuales serán lideradas por el Municipio con el acompañamiento de los demás actores del PCI.*

- **Levantamiento de diagnósticos:** el profesional social del ejecutor del proyecto realizará el acompañamiento al equipo técnico encargado de realizar el diagnóstico. En estas visitas, los profesionales sociales presentarán a los potenciales beneficiarios el objetivo de la visita (diagnóstico), los documentos requeridos, las generalidades del programa y el proceso que continúa luego de la visita. **Responsable:** Ejecutor del proyecto.
- **Socialización casa a casa:** una vez identificadas las viviendas a intervenir, el ejecutor del proyecto deberá socializar el alcance de la intervención a ejecutar de manera clara y sencilla, haciendo entrega de material de apoyo como folletos. En esta actividad se levantará la información requerida acorde con las obligaciones contractuales del ejecutor.

---

<sup>1</sup> **DECRETO 1077 DE 2015, ARTÍCULO 2.3.4.4.8. Contrapartida de las Entidades Territoriales.** Para acceder a los programas de conexiones intradomiciliarias de la Nación, las entidades territoriales, deberán contribuir a los mismos, en dinero o en especie, como mínimo con los costos de socialización del programa en los términos y condiciones que defina el MVCT.



Para el caso de las viviendas que NO aplican, porque no cumplen los criterios de focalización, se deberá aclarar a los residentes del inmueble clasificado inicialmente como potencial beneficiario, las razones por las cuales NO se podrá intervenir la vivienda. Para ello el equipo social apoyará al equipo técnico del ejecutor.  
**Responsable:** Ejecutor del proyecto.

- **Link del programa:** al inicio de la ejecución del proyecto, el Municipio y el prestador, crearán un vínculo desde su página principal o home (este puede ser un botón, un link, imagen o banner), el cual deberá ser enlazado o dirigido a la información del PCI. Dicha información deberá actualizarse mínimo tres veces durante la ejecución del proyecto y publicarse en una de las páginas internas del Municipio o del prestador. Alternativa opcional: se podrá crear un blog que permita generar una estructura para mostrar la información del PCI, siempre y cuando este vaya enlazado desde la página principal o el home. **Responsable:** El Municipio y el prestador con apoyo del ejecutor del proyecto.
- **Piezas de Divulgación:** el ejecutor del proyecto diseñará, publicará y distribuirá material informativo relacionado con el programa (valla publicitaria en un sitio estratégico de la obra, perifoneo, espacio radial, folletos, volantes, carteleras, afiches informativos, entre otro tipo de material) que permitan informar a la comunidad sobre el programa y las actividades a realizar (convocatorias). Para las piezas de divulgación en las que se incluya el logo del Ministerio, como la valla publicitaria y folletos, se indica que estas deberán ser previamente revisadas y aprobadas por el equipo de comunicaciones del Ministerio. **Responsable:** Ejecutor del proyecto con apoyo del Ministerio.

Actividad	Productos
Reunión de inicio /apertura de barrio	<ul style="list-style-type: none"><li>- Proceso de convocatoria (oficios, comunicados y/o volantes).</li><li>- Registro de asistencia.</li><li>- Registros fotográficos.</li><li>- Acta de reunión (por cada barrio)</li></ul>
Levantamiento de diagnósticos	<ul style="list-style-type: none"><li>- Resumen de las actividades ejecutadas (número de viviendas visitadas, situaciones especiales identificadas, etc...)</li></ul>
Link del programa	<ul style="list-style-type: none"><li>- Acta del comité social donde se concrete y programe la creación del link.</li><li>- Pantallazos creación del link.</li><li>- Pantallazos de las actualizaciones del link.</li></ul>
Piezas de Divulgación	<ul style="list-style-type: none"><li>- Fotografía de la valla publicitaria</li><li>- Folletos, volantes u otro material.</li><li>- Copia de publicaciones de noticias acerca del programa.</li><li>- Descripción de la información difundida a través del perifoneo y cuñas radiales.</li></ul>

### 2.1.3. Productos línea de comunicación.

## 2.2. Línea de Participación Comunitaria.

- 2.2.1 **Objetivo:** Incentivar la participación y responsabilidad ciudadana en la gestión y el ejercicio del control social sobre el programa.



## 2.2.2 Actividades y Responsables:

- **Conformación del Comité Veedor:** se deberán promover espacios de participación comunitaria, en cada barrio a intervenir, para ello, el Municipio y el prestador liderarán la conformación del comité veedor. A continuación, se presenta la estrategia para su conformación:
  - a) Promoción: En la jornada de socialización de inicio/apertura de barrio, se promoverá la participación de la comunidad para la conformación del comité veedor, en caso de presentarse personas interesadas, se tomará su información de contacto y posteriormente se citarán a una asamblea.
  - b) Asamblea de conformación: se deberá contar con la participación de las personas interesadas en hacer parte del comité veedor, del equipo social y técnico de las entidades involucradas en el desarrollo del programa y de la Personería Municipal. Se presentará el alcance técnico y social del programa (a cargo del equipo del ejecutor del proyecto) y se desarrollará la capacitación de la ley 850 de 2003 o aquella que la modifique o derogue (a cargo de la Personería Municipal o del profesional social del Municipio).
  - c) Acta de Conformación: luego de conocer el programa y las funciones de un comité veedor, se leerá el acta de conformación para la firma de los asistentes interesados en hacer parte del comité (veedores).
  - d) Resolución: el delegado social del Municipio junto con los veedores, deberá radicar el acta de conformación ante la Personería municipal, para que dicha entidad, emita la respectiva resolución de aprobación.
  - e) El Municipio efectuará el acompañamiento a la veeduría y estará atento a sus solicitudes y requerimientos (reuniones, recorridos, entre otros).

**Nota 1:** Cuando dos barrios se ubiquen continuos y cercanos, se podrá concertar con la comunidad la creación de una sola veeduría o se podrá recurrir a la veeduría municipal conforme con lo establecido en la Ley 850 de 2003 en el artículo 5°, párrafo 2: “La vigilancia de la veeduría ciudadana se ejercerá sobre entidades de cualquier nivel o sector de la administración y sobre particulares y organizaciones no gubernamentales que cumplan funciones públicas, de acuerdo con las materias que interesen a aquellas, de conformidad con su acta de constitución, sin importar el domicilio en el que se hubiere inscrito”. **Responsable:** El Municipio y el prestador con apoyo del ejecutor del proyecto.

**Nota 2:** Se recomienda que el comité veedor este conformado como mínimo por cinco (5) representantes de la comunidad.

- **Instalación y funcionamiento del Punto de Atención a la Comunidad:** con el fin de establecer canales de comunicación e información con la comunidad durante del desarrollo del programa, se deberá instalar y adecuar un espacio para atención a la comunidad en cada barrio intervenido, el cual debe cumplir con los siguientes parámetros:
  - a) Debe estar ubicado en un lugar cercano a la comunidad y de fácil acceso, contar con un aviso de identificación y disponer de un horario semanal de atención al público. Se debe informar a la comunidad a través de los diferentes medios de comunicación, el horario de atención, la dirección y un número de contacto telefónico.



- b) La atención a la comunidad será personalizada, de puertas abiertas, se atenderá a todo ciudadano sin diferencias de ningún tipo, se recibirán peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, las cuales deben ser registradas en los formatos diseñados por el ejecutor del PCI. **Responsable:** Ejecutor del proyecto.

*Nota: Para el caso de barrios se ubiquen continuos y cercanos, se podrá instalar un solo punto de atención.*

- **Recepción y atención de las PQR presentadas por la comunidad:** las PQR serán recepcionadas en los puntos de atención, en los recorridos de obras, en las jornadas de socialización y de capacitación, en las reuniones extraordinarias, cierre de barrios y demás actividades con la comunidad, mediante el diligenciamiento del formato concertado entre el Ministerio y el ejecutor. Asimismo, la información deberá ser consolidada de manera digital y reportada en los informes correspondientes. Las respuestas a las PQR deberán ser resueltas en un lapso no superior a 15 días calendario. Las solicitudes de inclusión en el PCI deberán ser atendidas de acuerdo a los parámetros definidos en el documento “Lineamientos para la inclusión de nuevos inmuebles potenciales beneficiarios del PCI”, anexo a este documento. **Responsable:** Ejecutor del proyecto con apoyo del Municipio y el prestador.

*Nota: El Municipio en articulación con el prestador remitirán semanalmente al Ministerio el reporte de las SOLICITUDES DE INCLUSIÓN que sean radicadas, junto con la respuesta emitida.*

- **Buzón de PQRS:** Se ubicará un buzón de sugerencia en cada barrio a intervenir. El lugar donde se ubicarán los buzones, debe ser de fácil acceso y estratégico para promover la participación por parte de la comunidad. La ubicación de los buzones debe ser socializada a la comunidad en las diferentes actividades **Responsable:** Ejecutor del proyecto.
- **Recorridos de Obra:** el ejecutor del proyecto deberá programar al menos dos recorridos en cada uno de los barrios intervenidos en compañía de los veedores, líderes comunitarios, equipo técnico y social del Municipio y el prestador, con el fin de dar a conocer el estado de las obras y atender las solicitudes de la comunidad.

*Nota: Se realizarán tantos recorridos de barrio o se programarán reuniones extraordinarias como sean necesarias para aclarar dudas y facilitar el desarrollo normal del programa.*

- **Reuniones de culminación de obra en cada barrio intervenido:** para el desarrollo de esta actividad previamente el equipo social del ejecutor del proyecto realizará las siguientes actividades:
  - a) Verificarán y reportarán al ejecutor con copia al Ministerio, el cumplimiento del cierre formal de las solicitudes de inclusión del barrio y PQR, realizarán un recorrido de barrio con los líderes, veedores, personería municipal, y equipo técnico y social de la alcaldía y prestador, se verificará que esté finalizada la obra en la última vivienda intervenida en el barrio.
  - b) Instalarán carteleras informativas y se realizará perifoneo indicando la fecha de finalización de las obras.
  - c) Posteriormente, se llevará a cabo la reunión de culminación de obra, dirigida a líderes, veedores, integrantes de la JAC y beneficiarios del barrio, con la



participación del Municipio y el prestador, en esta se presentarán los resultados de las intervenciones. En esta reunión se recogen las PQR relacionadas con aspectos técnicos para darle trámite inmediato por parte del ejecutor del proyecto. No se recibirán solicitudes de inclusión puesto que se da por finalizada la intervención del barrio. **Responsable:** Ejecutor del proyecto con apoyo del Municipio y el prestador.

- **Reunión de rendición de cuentas:** siendo esta la última reunión dirigida a la comunidad, previamente se verificará el cierre de todas las solicitudes de inclusión y las PQR relacionadas con otros aspectos, se debe garantizar que no existen intervenciones pendientes. En esta reunión se socializarán las gestiones adelantadas para logro del objetivo del programa, se convocarán a las familias beneficiarias de todos los barrios intervenidos en un mismo lugar, líderes comunitarios, veedores y demás actores. Esta actividad se deberá ejecutar antes de la fecha de finalización del proyecto. **Responsable:** Ejecutor del proyecto con apoyo del Municipio y el prestador.

### 2.2.3 Productos línea de participación comunitaria.

Actividad	Productos
Comité Veedor	<ul style="list-style-type: none"><li>- Invitaciones radicadas.</li><li>- Listados de asistencia de todas las reuniones.</li><li>- Acta de conformación del comité veedor.</li><li>- Resolución emitida por la Personería Municipal sobre la conformación de la veeduría.</li><li>- Acta de reuniones o de cualquier actividad que se adelante con el comité veedor.</li><li>- Registro fotográfico.</li></ul>
Punto de Atención a la Comunidad	<ul style="list-style-type: none"><li>- Registro fotográfico del punto de atención.</li><li>- Direcciones de los puntos de atención.</li><li>- Horarios de atención.</li></ul>
Recepción y Trámite de las PQRS	<ul style="list-style-type: none"><li>- Solicitudes de los ciudadanos en el formato concertado para la radicación de las PQR.</li><li>- Oficios radicados para dar trámite y respuesta a cada PQR remitido por los ciudadanos.</li><li>- Matriz en formato Excel en el que se registran las PQR.</li></ul>
Buzón de PQRS	<ul style="list-style-type: none"><li>- Registro fotográfico de los buzones instalados, debidamente identificados.</li></ul>
Recorridos de Obra	<ul style="list-style-type: none"><li>- Acta de recorrido en la que se describen los resultados obtenidos, aspectos positivos y negativos que se evidenciaron con relación al avance, dificultades y logros. El acta debe estar firmada por quienes participaron del recorrido.</li><li>- Evidencias del proceso de convocatoria.</li><li>- Registro de PQRS recepcionadas en los recorridos.</li><li>- Registro fotográfico con fecha y lugar de la actividad.</li><li>- Registro de asistencia.</li></ul>
Reuniones de culminación de obra en cada barrio intervenido.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Registro de invitaciones, volantes, afiches informativos (convocatoria).</li><li>- Carteles informativos sobre la actividad de rendición de culminación de obra y de rendición de cuentas (convocatoria).</li><li>- Carteles informativos a la comunidad sobre terminación de la última intervención.</li><li>- Agenda de reunión.</li><li>- Actas de reunión, donde se especifique: los temas abordados, la percepción de la comunidad, los compromisos acordados (en caso de presentarse).</li><li>- Lista de asistencia.</li></ul>



Reunión de rendición de cuentas.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Registro fotográfico.</li><li>- Registro de las solicitudes de ciudadanos PQRS presentadas durante las reuniones de culminación de obra y rendición de cuentas.</li><li>- Oficios radicados a las autoridades y líderes donde se informe la fecha prevista para la terminación de las intervenciones por barrio (para las reuniones de culminación de barrio).</li></ul>
----------------------------------	--

### 2.3. Línea de Capacitación

2.3.1 Objetivo: Promover actividades de formación encaminadas a la sostenibilidad, empoderamiento y prácticas saludables, para el uso adecuado de los aparatos instalados, el cuidado, protección y uso racional del agua.

2.3.2. Actividades y Responsables.

- **Jornada de Educación Sanitaria:** De acuerdo con la entrega de obras en el primer barrio, Minvivienda a través del Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico - VASB, realizará una jornada de capacitación en educación sanitaria (masiva), dirigida al equipo social encargado de la ejecución del plan de gestión social, junto con líderes comunitarios, veedores representantes de las J.A.C. y beneficiarios. Posteriormente, el ejecutor del proyecto en articulación con el prestador y la alcaldía municipal, liderará (multiplicará) el desarrollo de esta actividad masiva en los demás barrios intervenidos. **Responsable:** Minvivienda con apoyo del Ejecutor del proyecto, el Municipio y el prestador.
- **Visita casa a casa:** simultáneamente con el inicio de la entrega de las intervenciones a los beneficiarios, el ejecutor del proyecto, realizará un refuerzo en temas de educación sanitaria, a través de visita casa a casa, e instalará un elemento visual que contenga las recomendaciones de uso y mantenimiento de los equipos sanitarios y el uso eficiente y ahorro del agua. El diseño de este material deberá ser revisado y aprobado por el equipo de diseño y comunicaciones del Ministerio. **Responsable:** Ejecutor del proyecto con apoyo de Minvivienda.

**Nota:** Se recomienda elaborar el elemento a instalar en vinilo sobre polietileno (laminado) full color, tamaño carta, calibre 30. A continuación se presenta un modelo de dicho elemento, el cual debe instalarse en las viviendas intervenidas con el PCI. Este modelo es susceptible de modificación en su diseño y contenido, y se presenta con el fin de ilustrar el requerimiento. En el diseño que se defina deben incorporarse los logos de las entidades participantes en el proyecto.



Figura 3. Modelo de elemento a instalar en los inmuebles beneficiados con el PCI.

### 2.3.3. Productos línea de capacitación.

Actividad	Productos
Jornadas Masiva de Capacitación en Educación Sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista de asistencia de las jornadas de educación sanitaria.</li> <li>- Registro fotográfico.</li> <li>- Acata de la reunión.</li> <li>- Material de apoyo (folletos – volantes)</li> <li>- Listado de beneficiarios con refuerzo de la capacitación y registro fotográfico de las viviendas visitadas para reforzar.</li> <li>- Listado de PQRS recepcionadas en las capacitaciones y en las visitas de refuerzo.</li> </ul>

## 2.4. Actividades complementarias.

### 2.4.1 Actividades y responsables.

- **Memoria Social del Programa:** de los diagnósticos efectivos aprobados para intervención, el profesional social del ejecutor del proyecto, seleccionará al menos tres viviendas para el registro de la memoria social del programa, la cual tiene como propósito conocer y documentar la percepción de los beneficiarios respecto a los principales cambios en sus hábitos de higiene y cuidado personal luego de la intervención del PCI. Esto implica identificar condiciones del antes, durante y después de la intervención en las viviendas, por lo cual, se recomienda seleccionar viviendas





habitadas por propietarios (para evitar cambios de residentes durante el tiempo de ejecución de las obras), verificar la disposición de las personas para participar en la actividad, y se sugiere elegir intervenciones que incluyan la construcción o adecuación de unidades sanitarias. Previo al cumplimiento del segundo mes de ejecución del proyecto, debe reportarse al ejecutor del PCI con copia a Minvivienda la información de al menos la primera vivienda seleccionada, y se buscará que las siguientes correspondan a barrios o sectores diferentes. Para el cumplimiento de esta actividad se tendrán en cuenta los lineamientos concertados con el Ministerio, los cuales serán socializados por el ejecutor del proyecto. **Responsable:** Ejecutor del proyecto con apoyo del Municipio, el prestador y Minvivienda.

- **Reuniones del Comité Social:** se deberán coordinar reuniones entre el Municipio, el prestador, ejecutor y Ministerio, con una periodicidad mínima mensual, con el fin de hacer seguimiento, evaluación y planeación de las actividades enmarcadas en el plan de gestión social. **Responsable:** Ejecutor del proyecto.
- **Capacitación al personal:** previo al inicio de las obras, se debe socializar al personal no calificado las generalidades técnicas y sociales del programa, así como, sus responsabilidades y recomendaciones para la comunicación y relacionamiento con la comunidad. **Responsable:** Ejecutor del proyecto.
- **Evaluación de resultados del PCI:** se realizará de conformidad con lo establecido en el Convenio Interadministrativo de Cooperación suscrito entre el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Municipio, el cual define entre las obligaciones del Municipio el desarrollo de la evaluación de resultados del proyecto, de acuerdo con el instrumento y lineamientos que para tal fin defina el Ministerio. **Responsable:** El Municipio y el prestador con apoyo de Minvivienda.
- **Entrega de Informes:** según la periodicidad concertada, se entregarán informes en los cuales se reporte el cumplimiento de las actividades previstas en el PGS, consolidando la gestión del municipio, prestador y ejecutor del proyecto, indicando los logros, dificultades y compromisos, junto con las respectivas evidencias.

El Municipio en articulación con el prestador reportarán mensualmente el desarrollo de las actividades de acuerdo con sus responsabilidades, así como aquellas en las que brinde apoyo, con las respectivas evidencias.

Finalizadas las obras en cada proyecto, el ejecutor del proyecto elaborará un informe final que consolide la ejecución de las actividades desarrolladas a lo largo del proyecto con sus respectivas evidencias.

#### 2.4.2. Productos actividades complementarias

Actividad	Productos
Memoria Social del Programa	<ul style="list-style-type: none"><li>- Consentimiento informado de entrevista y grabación de contenido audiovisual.</li><li>- Reporte de las visitas del antes, durante y después.</li><li>- Registro fotográfico.</li><li>- Registro audiovisual del "Antes", "Durante" y "Después", de los inmuebles beneficiarios.</li></ul>



Reuniones del Comité Social	- Actas de reunión y registro de asistencia.
Capacitación al Personal	- Actas de reunión. - Registro de asistencia.
Evaluación de resultados	- Oficio de notificación remitido por Minvivienda. - Oficios o cartas de Invitación a veedores y beneficiarios. - Registro de asistencia y fotográfico. - Informe final con los resultados de la evaluación del proyecto con soportes o evidencias del desarrollo del trabajo con la comunidad.

**Nota 1:** En situaciones de emergencia sanitaria se deben tener en cuenta los protocolos de bioseguridad aprobados por las autoridades municipales, lo cual puede implicar la realización de eventos a través de medios virtuales o desarrollar estrategias que requieran la modificación de las actividades o aspectos definidos en cada una de las líneas de intervención, en tal caso estas deben ser concertadas previamente con el Ministerio y el Ejecutor del proyecto.

**Nota 2:** En caso que los Planes Departamentales de Agua participen como apoyo en la ejecución del programa, estos brindarán el acompañamiento a través del profesional social designado, quien trabajará articuladamente con el equipo social para el cumplimiento de las responsabilidades del municipio y prestador para el desarrollo del Plan de Gestión Social - PGS.



## ANEXO. LINEAMIENTOS PARA LA INCLUSIÓN DE NUEVOS INMUEBLES POTENCIALES BENEFICIARIOS DEL PCI

Durante la ejecución del programa, se podrán presentar **solicitudes de inclusión al proyecto** por parte de la comunidad no encuestada en la etapa de estructuración del proyecto, dichas solicitudes se recibirán durante la ejecución del proyecto en cada barrio y/o centro poblado rural priorizado. Para la atención de dichas solicitudes se debe aplicar el siguiente procedimiento:

1. En el punto de atención a la comunidad, el profesional social del ejecutor del proyecto recepciona y registra la solicitud mediante el formato definido para las PQR.
2. Para definir la acción de solución de la solicitud, la cual debe quedar registrada en el formato antes mencionado, el ejecutor del proyecto verificará la matriz de inmuebles encuestados, y procederá según los siguientes casos:
  - a. Si el inmueble se encuentra registrado en la matriz con necesidad de intervención (*filtrar en pestaña "hoja de encuestas", columna "Intervención", opción "SI"*), se dará respuesta al solicitante indicándole que se visitará según la programación del contratista, dando cierre a la solicitud por parte del profesional social.
  - b. Si el inmueble está registrado en la matriz, pero no presenta la necesidad de intervención, se informará al solicitante que, según la encuesta levantada por el municipio, el inmueble no requiere ser intervenido dando cierre a la solicitud por parte del profesional social del contratista de obra. En caso de que el peticionario requiera la visita a su vivienda, este deberá remitir su solicitud directamente al municipio.
  - c. Si el inmueble está registrado en la matriz, pero no presenta información que determine si requiere o no la intervención, se implementará el protocolo de inclusión de nuevos beneficiarios detallado en el numeral 3.
  - d. Si el inmueble no está registrado en la matriz se implementará el protocolo de inclusión de nuevos beneficiarios detallado en el numeral 3.
3. **Protocolo de inclusión de nuevos inmuebles potenciales beneficiarios:**
  - a. El ejecutor del proyecto reportará semanalmente las solicitudes de inclusión de nuevos potenciales (literal c. y d. del numeral 2).
  - b. Las solicitudes serán remitidas para el trámite con el municipio y el prestador, en un **término máximo de tres (3) días calendario**.
  - c. El municipio verificará el cumplimiento de los criterios de focalización de su competencia establecidos en el artículo 2.3.4.4.4. del Decreto 1077 de 2015 (incluyendo el levantamiento de la "Encuesta de potenciales beneficiarios del PCI" para identificar si los inmuebles tienen necesidad de intervención), tramitará con el prestador de los servicios de acueducto y alcantarillado la certificación de los criterios correspondientes y emitirá un concepto favorable o desfavorable de cada solicitud. El concepto deberá ser notificado al ejecutor del proyecto (con copia al Ministerio) **en un término máximo de**



**cinco (5) días hábiles** posteriores al recibo de la comunicación referida en el literal b.

- d. El ejecutor del proyecto notificará oficialmente al solicitante el concepto emitido por el municipio. Si el concepto es favorable, se procederá a actualizar la matriz de inmuebles encuestados e incluir la solicitud en la programación de obras, cuya intervención estará condicionada al balance financiero del proyecto.
4. Con el fin de procurar que la comunidad esté informada sobre la posibilidad de inclusión en el proyecto, el municipio en conjunto con el ejecutor del proyecto deberá desarrollar una estrategia de divulgación que pondrá en marcha una vez se hace la apertura de un barrio o centro poblado rural, lo cual debe efectuar teniendo en cuenta los términos establecidos a continuación:

**Para el primer barrio priorizado:** 30 días calendario contados a partir de la apertura.

**Para los siguientes barrios:** 15 días calendario contados a partir de la apertura.

El ejecutor del proyecto notificará por escrito al municipio las fechas establecidas para las solicitudes de inclusión, para que dicha entidad realice las acciones correspondientes para lograr la inclusión de las viviendas que lo requieran.

El trámite de las solicitudes que se radiquen posterior a este periodo estará sujeto a las condiciones de ejecución técnica y financiera del proyecto.

Para las solicitudes de inclusión que se presenten posterior a los términos establecidos, la respuesta formal al peticionario será dada por el contratista de obra, cuando se tengan claras las condiciones de terminación del proyecto en cuanto al número de viviendas a atender conforme a la disponibilidad de recursos y tiempo de ejecución del proyecto. En todo caso, la atención de inmuebles incluidos en el proyecto se realizará teniendo en cuenta la fecha de radicación de la solicitud.

**Nota:** Las demás PQR, diferentes a solicitudes de inclusión, serán atendidas conforme a los términos de ley.