PLAN DE GESTIÓN SOCIAL
CONTRATO DE OBRA No. DG-070-2026

OBJETO DEL CONTRATO: Contrato de obra para la construcción de soluciones fotovoltaicas individuales para comunidades rurales y dispersas de las ZNI del municipio de San Carlos, departamento de Córdoba

CONTRATANTE:
Empresa Distribuidora Del Pacífico S.A. ESP – DISPAC S.A. ESP

CONTRATISTA:
ÁRE EXPERTS MANAGEMENT ENERGY S.A.S.

SANTIAGO DE CALI, ABRIL 2026

Contenido

1. Introducción 3
2. Objetivo general del Plan de Gestión Social 5
3. Caracterización y diagnóstico social 5
4. Estrategia de relacionamiento comunitario 9
5. Integración de enfoques metodológicos 12
6. Proceso de atención de PQRS 15
7. Mecanismos de contratación local 16
8. Estructuración de socializaciones y capacitaciones 17
9. Seguimiento, evaluación y trazabilidad 20
10. Capacitaciones 21
11. Socializaciones 23
13. Conclusiones 25
Anexos -Anexo 1 – Formato encuesta de satisfacción 27
14. Anexo 4 – Cronograma de actividades 34

1. Introducción

El presente Plan de Gestión Social (PGS) se formula orientado a acompañar la ejecución del proyecto de solución energética solar, garantizando una adecuada articulación entre los componentes técnicos, sociales y comunitarios del mismo.

El proyecto tiene como objetivo la implementación de una solución energética solar, orientada a mejorar las condiciones de acceso, confiabilidad y calidad del servicio de energía eléctrica en el municipio de San Carlos ubicado en el departamento de Córdoba, contribuyendo al cierre de brechas energéticas en un territorio de especial relevancia social, ambiental y cultural, esta intervención se enmarca en los lineamientos nacionales de transición energética, sostenibilidad y fortalecimiento de la infraestructura energética en zonas no interconectadas.

En este contexto, el Plan de Gestión Social se concibe como una herramienta fundamental para promover la participación informada de la comunidad, fortalecer el relacionamiento con los actores locales, prevenir y gestionar posibles riesgos sociales, y garantizar la apropiación social del proyecto, reconociendo las dinámicas propias del territorio y las expectativas de la población beneficiaria, así mismo, el PGS permite dar cumplimiento a las obligaciones contractuales del contratista en materia social, estableciendo los lineamientos, estrategias y mecanismos necesarios para una ejecución responsable del proyecto, en coordinación con las autoridades locales, la interventoría y los diferentes grupos de interés.

1.1. Contexto general del proyecto

El proyecto se desarrolla en el municipio de San Carlos ubicado en el departamento de Córdoba, hace parte de un territorio donde la conectividad terrestre es limitada y la movilidad se realiza principalmente por vía fluvial, lo cual incide directamente en la prestación de servicios básicos y en la logística para el desarrollo de proyectos de infraestructura.

San Carlos se encuentra en una zona clasificada como Zona No Interconectada (ZNI), donde el suministro de energía eléctrica presenta históricamente limitaciones asociadas a la confiabilidad, continuidad y sostenibilidad del servicio, en este contexto, el proyecto contempla la implementación de una solución energética solar de tipo híbrido, que integra generación fotovoltaica, sistemas de almacenamiento de energía y su articulación con la infraestructura eléctrica existente, con el propósito de mejorar las condiciones de acceso al servicio de energía eléctrica para la comunidad beneficiaria.

Las características climáticas de la región, junto con la disponibilidad del recurso solar, hacen viable la incorporación de fuentes de energía renovable como alternativa para fortalecer el sistema energético local, reducir la dependencia de combustibles fósiles y avanzar hacia modelos más sostenibles de generación, así mismo, la intervención se concibe

como un apoyo al desarrollo local, en la medida en que el acceso confiable a la energía constituye un elemento fundamental para el funcionamiento de equipamientos comunitarios, instituciones públicas y actividades productivas.

Dada la localización del proyecto y la relevancia social del territorio, su ejecución requiere un enfoque integral que reconozca las dinámicas comunitarias, culturales e institucionales propias del municipio. En este sentido, el componente social se constituye en un eje transversal del proyecto, orientado a facilitar el relacionamiento con la comunidad, promover la participación informada y garantizar que el desarrollo de la solución energética se realice de manera armónica con el entorno social y territorial.



Imagen 1 – San Carlos, Córdoba

1.2. Alcance del Plan de Gestión Social

El Plan de Gestión Social (PGS) tiene como alcance la planificación, ejecución y seguimiento de las acciones sociales asociadas al proyecto, orientadas a asegurar una adecuada interacción entre el contratista, la comunidad beneficiaria, las autoridades locales y los demás actores involucrados, durante todo el ciclo de vida del proyecto.

En particular, el PGS abarca las actividades sociales a desarrollar antes, durante y después de la ejecución de las obras, incluyendo, entre otras:

- La caracterización y diagnóstico social del área de influencia del proyecto, con el fin de identificar las condiciones sociales, organizativas y culturales relevantes para la intervención.
- La identificación y mapeo de actores sociales, institucionales y comunitarios, como insumo para la definición de estrategias de relacionamiento y comunicación.

- La implementación de una estrategia de relacionamiento comunitario, que garantice la participación informada, el diálogo permanente y la gestión preventiva de posibles conflictos sociales.
- El establecimiento y operación de un proceso de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), que asegure canales claros, accesibles y oportunos para la comunidad.
- La definición de mecanismos de contratación de mano de obra local, en concordancia con las capacidades disponibles en el territorio y los lineamientos contractuales aplicables.
- La estructuración y desarrollo de talleres, socializaciones y espacios participativos, orientados a la divulgación del proyecto, el fortalecimiento de capacidades comunitarias y la apropiación social de la solución energética.

2. Objetivo general del Plan de Gestión Social

2.1. Objetivo general

Establecer e implementar un Plan de Gestión Social que permita acompañar de manera integral la ejecución del proyecto de solución energética solar en el municipio de San Carlos, Córdoba, garantizando un adecuado relacionamiento comunitario, la participación informada de los actores sociales, la atención oportuna de las inquietudes de la comunidad y la incorporación de enfoques diferenciales, en cumplimiento de las obligaciones contractuales y los lineamientos establecidos en el pliego de condiciones y la guía metodológica del componente social.

2.2. Objetivos específicos

- Caracterizar y analizar el contexto social del área de influencia del proyecto, identificando las condiciones sociales, organizativas y culturales relevantes que permitan orientar la gestión social durante la ejecución de las actividades
- Diseñar e implementar una estrategia de relacionamiento comunitario, que promueva el diálogo permanente, la participación informada y la construcción de confianza entre el contratista, la comunidad beneficiaria y las autoridades locales.
- Garantizar la trazabilidad y el seguimiento de las acciones sociales ejecutadas, mediante la generación de evidencias y productos verificables que permitan el control y la evaluación por parte de la interventoría y las demás instancias contractuales.

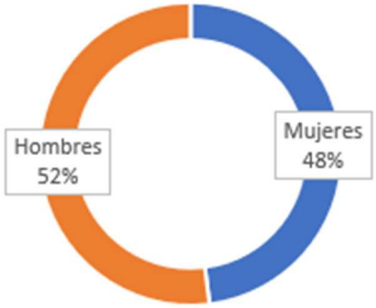
3. Caracterización y diagnóstico social

3.1. Caracterización demográfica

El departamento de San Carlos es uno de los más extensos del país, con una superficie territorial considerable y baja densidad poblacional general, reflejando un patrón demográfico donde las

dinámicas comunitarias, la dispersión espacial y la diversidad cultural son elementos relevantes para la gestión social, en específico, el municipio de San Carlos es una localidad con poca población dentro del contexto regional. De acuerdo con las proyecciones poblacionales basadas en el último Censo Nacional de Población y Vivienda 2018 del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE)[1], el municipio de San Carlos, Córdoba, presenta una población estimada de 23,532 de los cuales el 48 % aproximadamente son mujeres y 52% son hombres, con presencia significativa de población joven.

Distribución poblacional



- Mujeres 48%
- Hombres 52%

Gráfico 1 – Distribución poblacional

3.2. Caracterización socioeconómica

El municipio de San Carlos cuenta con una dinámica económica influenciada por su ubicación geográfica y diversidad territorial, lo que le permite establecer relaciones comerciales con municipios cercanos como Montería, Planeta Rica y Cereté, fortaleciendo su integración regional.

Su vocación productiva es principalmente agropecuaria, con presencia de cultivos como maíz, arroz, yuca, plátano, ñame, fríjol y hortalizas, así como cultivos permanentes y frutales. La ganadería ocupa un papel destacado dentro del uso del suelo, consolidándose como una de las principales actividades económicas del municipio.

El empleo en San Carlos se concentra en el sector agropecuario, especialmente a través del jornaleo, complementado por la participación de la administración municipal y diversas iniciativas comerciales. En este contexto, se observa un crecimiento en actividades económicas locales como tiendas, pequeños comercios y emprendimientos familiares.

El sistema productivo combina prácticas tradicionales con procesos tecnificados, permitiendo el desarrollo de actividades agrícolas con diferentes niveles de productividad. Esta diversidad productiva representa una oportunidad para fortalecer el desarrollo económico y el aprovechamiento de los recursos disponibles.

3.3. Identificación de riegos y oportunidades sociales

Riesgos	Oportunidades (respuesta y potencial asociado)
La presencia y consolidación de grupos armados ilegales en zonas rurales del municipio, especialmente en corregimientos y veredas, configura escenarios de control territorial y social. Esto puede traducirse en restricciones a la movilidad de la población, presiones sobre líderes comunitarios, control de actividades económicas y alteración de la dinámica cotidiana. Además, genera un entorno de incertidumbre que impacta la inversión, la productividad y la estabilidad social. **Derechos vulnerados:** vida, integridad personal, libertad, seguridad y libre circulación.	El contexto permite orientar acciones integrales del Estado que combinan seguridad, inversión social y fortalecimiento institucional. Se abren espacios para mejorar la presencia institucional en zonas rurales, desarrollar estrategias de prevención y protección, y promover procesos comunitarios de organización y autoprotección. Esto contribuye a consolidar condiciones de estabilidad que favorecen el desarrollo territorial a mediano y largo plazo.
La ubicación estratégica del municipio dentro de corredores de conectividad regional lo expone a dinámicas de tránsito utilizadas para actividades ilícitas, lo que incrementa la presión sobre el territorio y sus comunidades. Esta condición puede generar riesgos asociados a la circulación de actores externos, alteración de economías locales y aumento de actividades ilegales. **Derechos vulnerados:** seguridad personal, libertad de circulación y desarrollo económico.	Esta misma ubicación representa una ventaja competitiva para el desarrollo económico, ya que facilita la conexión con otros municipios y mercados regionales. Permite impulsar proyectos de infraestructura vial, fortalecer el comercio formal y desarrollar cadenas productivas que integren a San Carlos en circuitos económicos legales, mejorando la competitividad territorial.
La población vulnerable del municipio, incluyendo campesinos, comunidades indígenas, jóvenes, mujeres, comerciantes y líderes sociales, enfrenta condiciones que limitan su acceso a oportunidades y aumentan su exposición a riesgos sociales y económicos. Esto puede afectar su participación en procesos productivos, comunitarios y de desarrollo local. **Derechos vulnerados:** igualdad, participación, libre asociación, trabajo digno y derechos colectivos.	La identificación de estos grupos permite focalizar intervenciones con enfoque diferencial, promoviendo programas sociales, fortalecimiento del capital humano, inclusión productiva y apoyo a emprendimientos locales. También se fortalece el liderazgo comunitario y la organización social como base para el desarrollo territorial sostenible.

Las dinámicas de conflicto y criminalidad generan un entorno que puede afectar de manera integral la garantía de derechos fundamentales, deteriorando la calidad de vida de la población y limitando el desarrollo social. Esto incluye afectaciones a la seguridad, la convivencia y la estabilidad comunitaria. **Derechos vulnerados:** vida, integridad, libertad, dignidad humana y derechos civiles y políticos.	El escenario impulsa la implementación de políticas públicas orientadas a la protección de derechos humanos, fortaleciendo los mecanismos de prevención, atención y respuesta institucional. También promueve la articulación entre entidades del Estado y la generación de capacidades locales para la gestión del riesgo social.
La presencia de economías ilícitas como extorsión, abigeato y microtráfico impacta negativamente las actividades productivas, especialmente en el sector agropecuario y comercial. Esto genera sobrecostos, reduce la rentabilidad, desincentiva la inversión y limita el crecimiento económico del municipio. **Derechos vulnerados:** trabajo, propiedad privada, libertad económica y mínimo vital.	El contexto permite impulsar estrategias de formalización económica, fortalecimiento del sector productivo y acceso a mercados legales. Se pueden desarrollar programas de apoyo al agro, financiamiento rural y fortalecimiento de cadenas productivas, lo que contribuye a la generación de empleo y mejora de ingresos.
El uso del territorio como zona de tránsito y operación de actores ilegales genera presiones sobre el ordenamiento territorial y el uso adecuado del suelo, afectando la planificación del desarrollo rural y urbano. Esto puede traducirse en conflictos por el uso de la tierra y limitaciones para proyectos productivos. **Derechos vulnerados:** territorio, desarrollo y condiciones de vida adecuadas.	La situación resalta la importancia de fortalecer la planificación territorial mediante instrumentos como el ordenamiento del suelo, inversión en infraestructura y desarrollo de proyectos productivos sostenibles. Permite orientar el crecimiento del municipio de manera organizada, optimizando el uso de sus recursos naturales y productivos.
Las dinámicas de violencia y criminalidad pueden debilitar la confianza de la población en las instituciones, afectando la cohesión social, la participación ciudadana y la articulación entre comunidad y Estado. Esto limita la construcción de procesos colectivos de desarrollo. **Derechos vulnerados:** participación ciudadana, acceso a la justicia y confianza institucional.	Representa una oportunidad para fortalecer la institucionalidad local, promover espacios de participación ciudadana y consolidar procesos de diálogo entre comunidad y Estado. Esto contribuye a reconstruir el tejido social, mejorar la gobernanza y generar condiciones para un desarrollo más inclusivo y sostenible.

Tabla 1 – Identificación de riegos

4. Estrategia de relacionamiento comunitario

Para la formulación de la estrategia de relacionamiento comunitario se tiene como propósito establecer los lineamientos, mecanismos y acciones orientadas a garantizar una interacción respetuosa, transparente y efectiva entre el proyecto y las comunidades del área de influencia, durante todas las fases de ejecución, reconociendo la diversidad social, cultural y organizativa del municipio de San Carlos, Córdoba y se fundamenta en el respeto por las formas propias de organización comunitaria e indígena, promoviendo la participación informada, el diálogo permanente y la construcción de confianza entre las partes.

4.1. Principios de relacionamiento

Enfoque diferencial y cultural
El relacionamiento con las comunidades se realizará reconociendo y respetando la diversidad étnica, cultural y social del territorio, así como las formas propias de organización, toma de decisiones y comunicación de las comunidades indígenas presentes en el área de influencia, las actividades de socialización y participación se adaptarán a los contextos culturales y lingüísticos locales, en especial durante la fase de implementación del proyecto.

Participación informada
El proyecto garantizará el acceso oportuno, claro y comprensible a la información relacionada con los objetivos, alcances, beneficios y posibles impactos del proyecto, promoviendo una participación activa y consciente de la comunidad en los espacios de socialización, capacitación y diálogo comunitario.

Transparencia y acceso a la información
La comunicación con las comunidades y actores institucionales se desarrollará bajo criterios de transparencia, veracidad y trazabilidad, facilitando el acceso a información relevante y documentando los procesos de relacionamiento mediante actas, listas de asistencia, registros fotográficos y otros medios de verificación.

Diálogo permanente y construcción de confianza
Se promoverá un diálogo continuo y respetuoso con los diferentes actores del territorio, entendiendo el relacionamiento comunitario como un proceso permanente y no como acciones aisladas. Este principio busca fortalecer la confianza mutua y prevenir conflictos sociales durante la ejecución del proyecto.

Enfoque preventivo de riesgos sociales
La estrategia prioriza la identificación temprana de posibles riesgos sociales, conflictos o percepciones negativas, con el fin de implementar medidas preventivas y correctivas oportunas que minimicen impactos sociales y fortalezcan la aceptación social del proyecto.

Corresponsabilidad y apropiación comunitaria

Se promoverá la corresponsabilidad entre el proyecto, las autoridades locales y las comunidades, incentivando la apropiación social de la solución energética y el fortalecimiento de capacidades locales, en concordancia con el enfoque de Comunidades Energéticas.

La estrategia de relacionamiento comunitario contempla, de manera general, las siguientes líneas de acción:

- Articulación permanente con autoridades locales, líderes comunitarios y autoridades tradicionales indígenas.
- Desarrollo de espacios de socialización y capacitación previos, durante y posteriores a la implementación del proyecto.
- Implementación de mecanismos formales de atención de PQRS como canal de comunicación bidireccional.
- Promoción de procesos pedagógicos y de fortalecimiento comunitario asociados al uso, cuidado y sostenibilidad de la solución energética, en línea con el enfoque de comunidades energéticas.
- Documentación sistemática de las actividades de relacionamiento como soporte de trazabilidad social.

4.2. Canales de comunicación

Con el fin de garantizar una comunicación efectiva, oportuna y bidireccional entre el proyecto y los diferentes actores del territorio, se implementarán diversos canales de relacionamiento comunitario, seleccionados de acuerdo con las características socioculturales, geográficas y organizativas del municipio de San Carlos, Córdoba. Estos canales permitirán informar, socializar, recoger inquietudes y fortalecer la participación comunitaria durante las distintas fases del proyecto.

4.2.1. Canales presenciales

Los canales presenciales constituyen el principal medio de relacionamiento con las comunidades indígenas y rurales del área de influencia, dada su pertinencia cultural y su eficacia en contextos de baja conectividad.

Reuniones comunitarias locales: Espacios colectivos de socialización del proyecto, presentación de avances, aclaración de inquietudes y concertación de actividades, desarrollados con la participación de autoridades tradicionales, líderes comunitarios y población general.

Jornadas de capacitación: Actividades orientadas al fortalecimiento de capacidades locales, sensibilización sobre el uso responsable de la energía y apropiación de la solución energética, en coherencia con los enfoques de "*Comunidades Energéticas*."

Visitas de campo y recorridos comunitarios: Espacios de interacción directa con las comunidades en el territorio, que permiten explicar las actividades del proyecto, identificar percepciones sociales y fortalecer la confianza entre las partes.

4.2.2. Canales institucionales

Estos canales permiten la articulación formal con autoridades locales, departamentales y organizaciones comunitarias, garantizando la coordinación interinstitucional y el cumplimiento de los compromisos contractuales.

- **Comunicaciones oficiales (oficios y actas):** Utilizadas para la convocatoria a actividades, socializaciones formales, entrega de información y registro de acuerdos con autoridades institucionales y comunitarias.

4.2.3. Canales comunitarios y tradicionales

Reconociendo las dinámicas propias del territorio, se priorizarán canales de comunicación de uso habitual en las comunidades indígenas y rurales.

Voceros comunitarios y autoridades tradicionales: líderes comunitarios actuarán como enlaces naturales para la difusión de información relevante y la convocatoria a actividades sociales.

Espacios comunitarios tradicionales: Uso de malocas, casas comunales u otros espacios colectivos como escenarios para el desarrollo de reuniones, talleres y socializaciones.

4.2.4. Canales escritos y visuales

Estos canales permiten reforzar la información socializada y dejar evidencia física del relacionamiento comunitario.

- **Valla informativa del proyecto**: Ubicadas en puntos visibles para la comunidad, con información básica del proyecto, responsables y mecanismos de contacto.
- **Material pedagógico para capacitaciones**: Material visual adaptado al contexto cultural y lingüístico de la comunidad.

4.3. Momentos de interacción

4.3.1. Momento de formulación y estructuración

Este momento corresponde a la fase previa al inicio de la implementación del proyecto y tiene como objetivo preparar a la comunidad para la llegada de la solución energética, generar expectativas realistas y recoger información social relevante para el replanteo del proyecto.

Actividades principales:
- Sensibilización y socialización inicial de la solución energética propuesta.
- Explicación del alcance del proyecto, beneficios, limitaciones técnicas y responsabilidades de los actores involucrados.
- Socialización de buenas prácticas de Uso Racional y Eficiente de la Energía (URE).
- Sensibilización sobre la voluntad y cultura de pago, cuando aplique.
- Aplicación de encuestas de replanteo social para identificar condiciones de los usuarios beneficiados.
- Identificación preliminar de actores comunitarios y posibles participantes de los ejes de capacitación.

Productos de trazabilidad:
- Actas de socialización.
- Listas de asistencia.
- Registro fotográfico.

- Encuestas diligenciadas de replanteo social.

4.3.2. Momento de implementación

Este momento se desarrolla de manera paralela a la ejecución de las actividades técnicas del proyecto y busca fortalecer las capacidades locales, promover la apropiación de la infraestructura energética y consolidar los procesos comunitarios asociados al proyecto.

Actividades principales:
- Jornadas de capacitación durante el periodo de implementación.
- Espacios diferenciados de participación para mujeres, jóvenes y líderes comunitarios, en coherencia al enfoque comunidades energéticas.
- Socializaciones periódicas sobre avances del proyecto y cronograma de ejecución.

Productos de trazabilidad:
- Actas de capacitación.
- Listas de asistencia.
- Registro fotográfico.
- Material utilizado.

4.3.3. Momento de operación y seguimiento

Este momento corresponde a la fase posterior a la implementación del proyecto y está orientado a consolidar la apropiación comunitaria, promover la sostenibilidad de la solución energética y reforzar los aprendizajes adquiridos.

Actividades principales:
- Espacios de retroalimentación comunitaria sobre el funcionamiento del sistema.
- Atención de inquietudes, PQRS y acompañamiento social según necesidades operativas.
- Concientización sobre la apropiación y cuidado de la infraestructura energética instalada.

Productos de trazabilidad:
- Actas de seguimiento
- Listas de asistencia
- Registros fotográficos

5. Integración de enfoques metodológicos

La implementación del Plan de Gestión Social reconoce que la sostenibilidad de las soluciones energéticas en contextos rurales no depende únicamente de la infraestructura instalada, sino de los procesos sociales, pedagógicos y comunitarios que acompañan su uso en el tiempo, en este sentido, el proyecto incorpora el enfoque metodológico orientado a formar capacidades locales desde edades tempranas, fortalecer la participación social con enfoque diferencial y promover la apropiación colectiva de la energía como un bien común.

El enfoque de Comunidades Energéticas permite abordar de manera complementaria distintos grupos poblacionales del territorio (niños, niñas, adolescentes, mujeres y comunidad en general), integrando procesos pedagógicos, sociales y comunitarios que contribuyen a la sostenibilidad técnica, social y cultural del proyecto en el municipio de San Carlos, Córdoba.

5.1. Enfoque de Comunidades Energéticas

Objetivo del enfoque

Promover la apropiación colectiva de las soluciones energéticas implementadas, mediante el fortalecimiento de la organización comunitaria, la participación activa de los actores del territorio y la corresponsabilidad en el uso, cuidado y sostenibilidad del servicio de energía, contribuyendo al desarrollo social, la mejora de la calidad de vida y la consolidación de una cultura energética responsable.

El enfoque busca trascender la simple instalación de infraestructura, orientándose a la construcción de capacidades locales que permitan a la comunidad asumir un rol activo en la gestión, sostenibilidad y aprovechamiento de la energía, integrando procesos pedagógicos, organizativos y de articulación social.

Rol comunitario en las comunidades energéticas

En el marco de las comunidades energéticas, se reconoce a la población como eje central del proceso, promoviendo la participación activa de todos los grupos sociales incluyendo niños, niñas, adolescentes, mujeres, líderes comunitarios y beneficiarios en general en la construcción de una cultura de corresponsabilidad energética.

La comunidad asume un rol activo en:

- Uso responsable y eficiente de la energía: adopción de prácticas orientadas a la optimización del consumo energético, reducción de desperdicios y aprovechamiento adecuado del recurso.
- Apropiación social de la solución energética: comprensión del funcionamiento del sistema instalado, sus beneficios y limitaciones, generando sentido de pertenencia frente al proyecto.
- Cuidado y protección de la infraestructura energética: reconocimiento de los sistemas energéticos como bienes colectivos, promoviendo su conservación, uso adecuado y reporte oportuno de novedades.
- Construcción de acuerdos comunitarios: establecimiento de normas y compromisos colectivos relacionados con el uso del servicio, la cultura de pago, la convivencia y la sostenibilidad del sistema.
- Fortalecimiento del tejido social: promoción de dinámicas organizativas que faciliten la gestión comunitaria de la energía, el liderazgo local y la participación inclusiva.
- Transferencia intergeneracional de conocimientos: difusión de buenas prácticas energéticas entre los diferentes grupos poblacionales, asegurando la continuidad del aprendizaje en el tiempo.

- Este enfoque reconoce que la sostenibilidad del proyecto no depende únicamente de la solución técnica, sino de la capacidad de la comunidad para gestionarla, apropiarla y mantenerla en el largo plazo.

Estrategias de implementación

Para garantizar la consolidación de comunidades energéticas, se implementarán estrategias integrales que combinan procesos formativos, participativos y organizativos:

- **Formación comunitaria:** desarrollo de espacios pedagógicos dirigidos a diferentes grupos poblacionales, con contenidos adaptados a sus características y niveles de comprensión.
- **Participación activa e inclusiva:** promoción de la vinculación de todos los actores del territorio en los procesos de socialización, formación y toma de decisiones.
- **Fortalecimiento organizativo:** acompañamiento a la comunidad en la construcción de mecanismos de gobernanza local relacionados con la gestión de la energía.
- **Comunicación y pedagogía social:** uso de herramientas didácticas, metodologías participativas y materiales educativos que faciliten la comprensión del proyecto.
- **Acompañamiento continuo:** seguimiento a los procesos comunitarios para fortalecer la apropiación y resolver inquietudes durante la implementación.

Actividades asociadas

En el marco de este enfoque, se desarrollarán las siguientes actividades:

- **Jornadas de socialización comunitaria**: espacios de encuentro para presentar el proyecto, su alcance, beneficios, funcionamiento y responsabilidades asociadas.
- **Talleres de apropiación social:** actividades orientadas al entendimiento del sistema energético, el uso eficiente de la energía, el cuidado de la infraestructura y la cultura de pago.
- **Espacios pedagógicos y lúdicos:** desarrollo de actividades didácticas adaptadas a diferentes grupos poblacionales, que faciliten el aprendizaje mediante metodologías participativas.
- **Actividades comunitarias de réplica:** promoción de la transferencia de conocimientos desde los espacios formativos hacia los hogares y la comunidad en general.
- **Mesas de diálogo comunitario**: escenarios para la construcción de acuerdos relacionados con la gestión del servicio, la convivencia y la sostenibilidad del sistema energético.
- **Articulación institucional y comunitaria:** coordinación con líderes comunitarios, autoridades locales e instituciones educativas para fortalecer el proceso social del proyecto.
- **Estrategias de sensibilización:** implementación de campañas orientadas a promover el uso responsable de la energía y el sentido de pertenencia hacia la infraestructura instalada.

Resultados esperados

La implementación del enfoque de comunidades energéticas permitirá:

- Comunidades con mayor nivel de apropiación y conocimiento sobre el sistema energético instalado.
- Fortalecimiento de capacidades locales para la gestión y sostenibilidad del servicio de energía.

- Mejora en las prácticas de uso eficiente de la energía en los hogares y espacios comunitarios.
- Reducción de riesgos asociados al mal uso o deterioro de la infraestructura.
- Consolidación de acuerdos comunitarios que favorezcan la sostenibilidad social y operativa del sistema.
- Incremento en la participación comunitaria y fortalecimiento del tejido social.

6. Proceso de atención de PQRS

El proceso de atención de PQRS constituye una herramienta fundamental para la gestión social del proyecto, permitiendo identificar oportunamente riesgos sociales, fortalecer la comunicación con la comunidad y promover una relación basada en la confianza, el respeto y la corresponsabilidad, contribuyendo a la sostenibilidad social y operativa de la solución energética implementada.

6.1. Canales de recepción

- **Canal presencial**

- Recepción directa durante jornadas de socialización, talleres, capacitaciones y visitas de campo.
- Recepción a través de líderes comunitarios y autoridades tradicionales.

- **Canal telefónico**

- Línea de contacto del proyecto.
- Comunicación directa con el profesional social o coordinador del proyecto.

- **Canal escrito**

- Formatos físicos de PQRS diligenciados por la comunidad.
- Recepción de comunicaciones escritas radicadas ante el proyecto.

- **Canal institucional**

- Comunicaciones remitidas por autoridades locales, regionales o tradicionales.

6.2. Procedimiento de atención

6.2.1. Recepción

- Registro de la PQRS en el formato establecido.
- Asignación de número consecutivo o código de seguimiento.
- Identificación del tipo de solicitud (petición, queja, reclamo o sugerencia).
- Registro de fecha, canal de recepción y datos del solicitante (cuando aplique).

6.2.2. Análisis y clasificación

- Revisión del contenido de la PQRS por parte del equipo social del proyecto.
- Clasificación según su naturaleza (social, técnica, operativa, administrativa).
- Determinación de la competencia para su atención (contratista, interventoría, entidad territorial u otra).

6.2.3. Gestión y respuesta

- Traslado de la PQRS al área responsable para su atención.
- Análisis técnico, social o administrativo según corresponda.
- Elaboración de la respuesta clara, comprensible y acorde al contexto comunitario.

- Definición de acciones correctivas o preventivas, si aplica.

6.2.4. Comunicación de la respuesta

- Comunicación de la respuesta al solicitante por el mismo canal de recepción o por el medio acordado.
- Socialización de la respuesta a la comunidad o autoridades cuando el tema sea de interés colectivo.

6.2.5. Cierre

- Registro del cierre de la PQRS.
- Archivo físico y/o digital del soporte de atención.
- Verificación del cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Tipo PQRSF	Descripción	Área	Tiempo de atención	Respuesta
Petición	Solicitud	Social	10 días hábiles	Escrita
Queja	Inconformidad de la atención	Social	10 días hábiles	Escrita
Reclamo	Incumplimiento	Social	10 días hábiles	Escrita
Sugerencia	Mejoras	Social	10 días hábiles	Escrita
Felicitación	Reconocimiento	Social	5 días hábiles	Escrita
Denuncia	Hecho grave	Dirección del proyecto	Inmediate	Escrita

Tabla 2 – Tipo de PQRS

6.3. Articulación con interventoría

El proceso de PQRS se articulará de manera permanente con la interventoría del contrato, garantizando la transparencia y el seguimiento adecuado a las solicitudes presentadas, contemplando:

- Información periódica a la interventoría sobre las PQRS recibidas y su estado.
- Remisión de PQRS a la interventoría cuando estas excedan la competencia del contratista.
- Acompañamiento de la interventoría en la atención de PQRS de alto impacto social.
- Validación del cierre de PQRS cuando así se requiera.

7. Mecanismos de contratación local

En el marco del Plan de Gestión Social del proyecto, los mecanismos de contratación local se establecen como una estrategia orientada a promover la inclusión socioeconómica, fortalecer la apropiación comunitaria del proyecto y generar beneficios directos en el área de influencia. La priorización de mano de obra local contribuye a la dinamización de la economía del territorio, al tiempo que reduce riesgos sociales asociados a la percepción de exclusión o falta de beneficios para la comunidad. Estos mecanismos se implementarán respetando las particularidades sociales, culturales y organizativas del municipio de San Carlos, Córdoba, con especial atención a la participación de la comunidad en coherencia con los enfoques diferenciales del proyecto.

7.1. Lineamiento de priorización de mano de obra local

La contratación de mano de obra local se regirá por los siguientes lineamientos:

- Priorizar la vinculación de habitantes del municipio de San Carlos, Córdoba, siempre que cumplan con los perfiles requeridos.
- Respetar las formas propias de organización comunitaria y los canales de comunicación definidos con las autoridades tradicionales.
- Garantizar procesos de selección transparentes, equitativos y no discriminatorios.
- Cumplir con la normatividad laboral vigente y las obligaciones contractuales del proyecto.

7.2. Criterios de selección

Para la contratación de mano de obra local el proyecto implementará jornadas de socialización de oportunidades laborales, el registro y recepción de propuestas y se priorizaran los habitantes de la comunidad directamente impactada por el proyecto, habitantes de municipio de San Carlos, Córdoba del área de influencia, de acuerdo con el alcance del proyecto, se priorizará la contratación local para cargos como:

- Ayudantes de obra.
- Apoyo logístico y operativo.
- Vigilancia comunitaria.
- Apoyo en actividades de socialización y gestión social.
- Mantenimiento básico y acompañamiento operativo, cuando aplique.

8. Estructuración de socializaciones y capacitaciones

La estructuración de las actividades de socialización y capacitación constituye un eje central del Plan de Gestión Social, en tanto permite informar, sensibilizar y fortalecer las capacidades de la comunidad frente al proyecto de solución energética solar, estas actividades buscan garantizar una comunicación clara, oportuna y culturalmente pertinente, promoviendo la participación activa de la población y la apropiación social del proyecto durante sus distintas fases.

8.1. Tipos de actividades

- **Socializaciones comunitarias**

Las socializaciones comunitarias corresponden a espacios colectivos de encuentro, información y diálogo participativo entre el equipo del proyecto, las autoridades locales y tradicionales, y los miembros de la comunidad beneficiaria. Estos espacios tienen como propósito principal garantizar la transparencia, la participación informada y el acompañamiento social durante las diferentes fases del proyecto.

Durante estas jornadas se presentará a la comunidad información relacionada con el alcance del proyecto, los objetivos de la solución energética, el cronograma de actividades, los avances en la ejecución de las obras, así como los posibles impactos temporales asociados a las actividades constructivas y las medidas de manejo social previstas para su mitigación.

Adicionalmente, las socializaciones constituyen un escenario de escucha activa, en el cual los participantes podrán manifestar inquietudes, recomendaciones o preocupaciones relacionadas con la implementación del proyecto, De esta manera, se busca fortalecer la confianza entre el proyecto

y la comunidad, promover la apropiación del sistema energético y facilitar la construcción conjunta de soluciones frente a posibles situaciones que se presenten durante la ejecución del contrato.

Estas actividades se desarrollarán en lugares de fácil acceso para la comunidad, con el acompañamiento de líderes comunitarios y autoridades tradicionales como kioscos o salones sociales, y contarán con mecanismos de registro y trazabilidad, tales como actas de reunión, listados de asistencia, registro fotográfico y encuestas de satisfacción.

- **Encuestas de replanteo social**

Las encuestas de replanteo social corresponden a ejercicios de interacción directa con los hogares y miembros de la comunidad, mediante los cuales se busca recopilar información social relevante para la correcta implementación del proyecto en el territorio.

A través de estas actividades se realizará el levantamiento o verificación de información sobre los beneficiarios del proyecto, condiciones de acceso a la solución energética, ubicación de las viviendas o puntos de intervención, y percepciones de la comunidad frente al proyecto. Asimismo, se podrán recoger autorizaciones, consentimientos informados, observaciones y recomendaciones de los usuarios, con el fin de garantizar que la implementación del proyecto responda de manera adecuada a las dinámicas sociales, culturales y territoriales de la comunidad.

Estas encuestas permitirán ajustar y validar aspectos operativos del proyecto, tales como la priorización de beneficiarios, la programación de actividades de instalación o mantenimiento, y la identificación de posibles riesgos sociales asociados al desarrollo de las obras.

. Los resultados obtenidos servirán como insumo para la toma de decisiones dentro del proyecto y serán debidamente registrados como evidencia del proceso de gestión social.

- **Capacitaciones técnicas con eje social de "Comunidades Energéticas"**

Las capacitaciones técnicas con enfoque social constituyen espacios de formación, sensibilización y fortalecimiento de capacidades comunitarias, orientados a promover el uso adecuado, el cuidado y la sostenibilidad de la solución energética implementada en el territorio.

Estas actividades se desarrollarán bajo tres enfoques metodológicos complementarios:

- Comunidades Energéticas, enfocado en promover la corresponsabilidad comunitaria en la gestión, cuidado y apropiación del sistema energético, fortaleciendo la organización social y la comprensión colectiva del funcionamiento y beneficios de la solución implementada.

Las capacitaciones combinarán contenidos técnicos básicos sobre energía solar fotovoltaica, uso eficiente de la energía, mantenimiento preventivo y buenas prácticas en el manejo del sistema, con metodologías participativas que faciliten el aprendizaje colectivo, el intercambio de saberes y la apropiación comunitaria del proyecto.

Para su desarrollo se emplearán estrategias pedagógicas adaptadas al contexto sociocultural de la comunidad, tales como dinámicas grupales, actividades lúdicas, ejercicios prácticos, material pedagógico visual y espacios de conversación comunitaria. En caso de ser necesario, se considerará el apoyo de líderes locales o mediadores culturales para facilitar la comunicación en lengua nativa.

Las actividades contarán igualmente con mecanismos de registro y seguimiento, incluyendo actas de reunión, listas de asistencia, registro fotográfico y encuestas de satisfacción, garantizando así la trazabilidad de las acciones desarrolladas dentro del componente social del proyecto.

8.2. Instrumentos de medición

Con el fin de evaluar la percepción de los participantes frente a las actividades desarrolladas dentro del componente social, se implementará un instrumento estandarizado de encuesta de satisfacción, el cual será aplicado al finalizar cada capacitación realizada en el marco de los enfoques metodológicos del proyecto. Este instrumento permitirá medir el nivel de comprensión, utilidad de los contenidos, calidad metodológica y grado de participación de los asistentes, generando insumos para la mejora continua de las estrategias de gestión social.

(Ver anexo 1. Formato encuesta de satisfacción.)

8.3. Metodologías participativas

Las metodologías participativas adoptadas en el marco del Plan de Gestión Social se fundamentan en los principios de participación activa, diálogo intercultural, aprendizaje colectivo y construcción de confianza. Estas metodologías buscan que la comunidad no sea un receptor pasivo de información, sino un actor activo en el proceso de implementación, seguimiento y apropiación del proyecto de solución energética solar.
Las actividades se diseñan teniendo en cuenta las particularidades sociales, culturales y territoriales del municipio de San Carlos, Córdoba promoviendo espacios incluyentes para hombres, mujeres, jóvenes, niños, niñas y autoridades tradicionales

8.3.1. Diálogo comunitario abierto:

Metodología basada en espacios de conversación colectiva, orientados a:

- Presentar información clave del proyecto.
- Resolver inquietudes de manera directa.
- Recoger percepciones y expectativas comunitarias.

8.3.2. Capacitaciones participativas y dinámicas grupales

Espacios estructurados de trabajo colectivo que permiten:

- Construir conocimiento de forma conjunta.
- Analizar problemáticas y oportunidades del proyecto.
- Fortalecer el liderazgo comunitario.

8.3.3. Metodologías lúdico-pedagógicas

Enfoque diseñado especialmente para niños, niñas y adolescentes, que facilita la comprensión de conceptos energéticos y ambientales de manera didáctica.

8.3.4. Metodología intercultural y bilingüe

Metodología transversal que garantiza:

- Respeto por la lengua nativa.
- Reconocimiento de las autoridades tradicionales.

- Adaptación cultural de los contenidos.

8.3.5. Encuestas participativas y ejercicios de replanteo social

Metodología orientada a la recolección de información social para la toma de decisiones.

- Encuestas de replanteo, seguimiento a la percepción comunitaria.
- Formularios sencillos y entrevistas semiestructuradas

8.4. Resultados esperados

- Mayor apropiación comunitaria del proyecto.
- Fortalecimiento de capacidades locales.
- Reducción de riesgos sociales.
- Mejora en la comunicación entre comunidad, contratista e interventoría.
- Evidencias claras para seguimiento y control del PGS.

9. Seguimiento, evaluación y trazabilidad

El seguimiento, evaluación y trazabilidad del Plan de Gestión Social constituyen un componente fundamental para garantizar la correcta implementación de las acciones sociales previstas, así como para verificar su efectividad, pertinencia y coherencia con el contexto territorial. Estos procesos permiten medir el nivel de cumplimiento de los objetivos sociales del proyecto, identificar oportunidades de mejora y adoptar acciones correctivas de manera oportuna.

9.1. Indicadores sociales

Indicador social	Descripción	Importancia
Ejecución de actividades de socialización y capacitación	Número de actividades realizadas vs. programadas	25 %
Participación comunitaria	Nivel de asistencia y diversidad de participantes (género, edad, comunidad)	20 %
Implementación de enfoques metodológicos	Aplicación efectiva de Comunidades Energéticas	20 %
Atención de PQRS	Oportunidad y eficacia en la gestión de solicitudes y reclamos	15 %
Contratación de mano de obra local	Porcentaje de personal local vinculado al proyecto	10 %
Satisfacción comunitaria	Resultados de encuestas de percepción y satisfacción	10 %
Total		100 %

Tabla 3 – Indicador social

9.2. Evidencias requeridas

Para garantizar la trazabilidad del Plan de Gestión Social, cada actividad deberá contar con evidencias verificables, organizadas y archivadas de manera sistemática. Las principales evidencias requeridas incluyen:

9.2.1. Evidencias documentales

- Actas de reunión debidamente firmadas
- Listas de asistencia
- Reportes de atención de PQRS

9.2.2. Evidencias gráficas

- Registro fotográfico de las actividades
- Material visual utilizado en capacitaciones

9.2.3. Evidencias de seguimiento

- Actas de actividades sociales y capacitaciones
- Matrices actualizadas de actores y riesgos sociales

10. Capacitaciones

El programa de capacitaciones del proyecto se concibe como un proceso formativo continuo orientado al fortalecimiento de capacidades comunitarias, la apropiación social de la solución energética y la sostenibilidad de los beneficios del proyecto en el tiempo. Las capacitaciones se desarrollan de manera diferenciada, de acuerdo con los enfoques metodológicos definidos en el Plan de Gestión Social, reconociendo las particularidades etarias, de género, culturales y organizativas de la población del municipio de San Carlos, Córdoba.

Estas actividades se articulan con las jornadas de socialización inicial del proyecto, a partir de las cuales se identifican y conforman los grupos de participantes interesados en cada eje metodológico. De esta manera, las capacitaciones responden a intereses reales de la comunidad y se desarrollan bajo principios de participación, inclusión y pertinencia cultural.

10.1. Eje metodológico: Comunidades energéticas

10.1.1. Participantes

Este eje busca promover la corresponsabilidad comunitaria en la gestión de la energía y el fortalecimiento de capacidades organizativas locales.

- Líderes comunitarios.
- Autoridades tradicionales indígenas.
- Representantes de juntas u organizaciones comunitarias.
- Personas interesadas en la operación, cuidado y sostenibilidad de la solución energética.

10.1.2. Convocatoria

Los grupos se consolidarán de manera progresiva, garantizando la representatividad y el compromiso de los participantes. La convocatoria se desarrollará a través de:

- Identificación de líderes y representantes comunitarios durante la socialización inicial del proyecto.
- Convocatoria directa por medio de autoridades tradicionales y voceros comunitarios.
- Anuncios comunitarios verbales en espacios colectivos.
- Contacto telefónico, cuando las condiciones de conectividad lo permitan.

10.1.3. Metodología

Ítem	Momento 1: Sensibilización y organización comunitaria	Momento 2: Gestión, sostenibilidad y corresponsabilidad
Modelo de capacitación	Participativo comunitario y organizativo	Formación práctica para la gestión comunitaria
Metodología	Diálogo comunitario, análisis colectivo y mapeo participativo	Aprendizaje experiencial, estudio de casos y trabajo colaborativo
Contenido	- Concepto de comunidades energéticas- Importancia de la organización comunitaria- Beneficios sociales de la solución energética- Roles y responsabilidades comunitarias	- Uso, cuidado y sostenibilidad de la infraestructura energética- Organización para la operación y mantenimiento básico- Resolución de conflictos y toma de decisiones comunitarias- Articulación con entidades institucionales
Objetivo	Sensibilizar a líderes y comunidad sobre la importancia de la organización colectiva para la gestión de la energía	Fortalecer capacidades comunitarias para la sostenibilidad, el cuidado y la corresponsabilidad del sistema energético
Duración estimada	2 horas	2 a 3 horas
Participantes	Líderes comunitarios, autoridades tradicionales, representantes comunitarios	Participantes del primer momento
Responsables	Equipo social del proyecto	Equipo social del proyecto
Facilitadores	Profesional social, apoyo de líderes comunitarios y autoridades tradicionales	Profesional social, apoyo técnico del proyecto
Dinámica	Conversatorios, cartografía social, identificación de roles	Talleres prácticos, ejercicios de roles, construcción de acuerdos
Espacio	Espacios comunitarios concertados	Espacios comunitarios
Productos / evidencias	Acta, lista de asistencia, registro fotográfico	Acta, lista de asistencia, registro fotográfico, acuerdos comunitarios
Posibles contingencias	Baja asistencia de líderes, conflictos de agenda comunitaria	Desacuerdos internos, rotación de liderazgos
Medidas de manejo / observaciones	Concertación previa con autoridades, flexibilidad horaria	Acompañamiento continuo, fortalecimiento de acuerdos colectivos

Tabla 6 – Metodología Comunidades energéticas

11. Socializaciones

Las socializaciones constituyen un eje fundamental del Plan de Gestión Social, en tanto permiten garantizar el acceso oportuno a la información, la participación informada de la comunidad y la construcción de confianza entre el contratista, la comunidad beneficiaria y las entidades institucionales. En el marco del proyecto de implementación de la solución energética, se desarrollarán inicialmente tres momentos de socialización, alineados con las fases del proyecto: inicio, ejecución y cierre, asegurando la transparencia del proceso, la apropiación comunitaria y el empalme adecuado para la operación del sistema.

11.1. Socialización inicial

Ítem	Descripción
Fase del proyecto	Inicio
Modelo de socialización	Informativa – participativa
Metodología	Asamblea comunitaria, diálogo abierto y espacios de preguntas
Contenido	- Presentación del equipo del proyecto y roles - Descripción general del proyecto solar - Alcance, cronograma general y beneficios esperados - Derechos y deberes de los usuarios - Cultura de pago y sostenibilidad del servicio - Canales de comunicación y PQRS
Objetivo	Informar y sensibilizar a la comunidad sobre el proyecto, promoviendo la comprensión, aceptación y participación activa desde el inicio
Duración estimada	2 horas
Participantes	Comunidad beneficiaria, líderes comunitarios, autoridades tradicionales y locales
Responsables	Contratista – Equipo social
Facilitadores	Profesional social, apoyo del equipo técnico
Dinámica	Presentación guiada, conversatorio comunitario, espacio de preguntas
Espacio	Lugar comunitario concertado (maloca, salón comunal, institución educativa)
Productos / evidencias	Acta de socialización, lista de asistencia, registro fotográfico, encuesta de satisfacción
Posibles contingencias	Baja asistencia, barreras de comunicación cultural
Medidas de manejo / observaciones	Convocatoria previa con líderes, uso de lenguaje claro y apoyo de traductores comunitarios

11.2. Socialización de avances y ejecución del proyecto

Ítem	Descripción
Fase del proyecto	Ejecución
Modelo de socialización	Informativa – de seguimiento
Metodología	Reunión comunitaria participativa y rendición de avances
Contenido	- Avances de obra - Actividades ejecutadas y programadas - Ajustes al cronograma (si aplica) - Impactos temporales de la obra - Medidas de manejo social y ambiental
Objetivo	Mantener informada a la comunidad sobre el estado del proyecto y fortalecer la transparencia y confianza durante la ejecución
Duración estimada	2 horas
Participantes	Comunidad beneficiaria, líderes comunitarios, autoridades tradicionales
Responsables	Contratista – Equipo social
Facilitadores	Profesional social, apoyo del equipo técnico
Dinámica	Presentación de avances, diálogo comunitario y retroalimentación
Espacio	Lugar comunitario concertado
Productos / evidencias	Acta, lista de asistencia, registro fotográfico, registro de inquietudes
Posibles contingencias	Inquietudes por retrasos o impactos temporales
Medidas de manejo / observaciones	Comunicación clara, explicación técnica accesible, seguimiento a compromisos

11.3. Socialización final y cierre

Ítem	Descripción
Fase del proyecto	Cierre
Modelo de socialización	Informativa – de cierre y empalme
Metodología	Asamblea comunitaria de cierre y rendición de resultados
Contenido	- Descripción del sistema implementado - Resultados finales del proyecto - Reglas de uso y cuidado del sistema - Empalme con el operador de red o responsable de operación - Canales de atención posteriores al proyecto
Objetivo	Socializar los resultados finales del proyecto y garantizar un adecuado proceso de empalme y apropiación comunitaria
Duración estimada	2 horas

Ítem	Descripción
Participantes	Comunidad beneficiaria, líderes comunitarios, autoridades tradicionales, operador de red (si aplica)
Responsables	Contratista – Equipo social
Facilitadores	Profesional social, apoyo técnico y representante del operador
Dinámica	Presentación de cierre, espacio de aclaración y acuerdos finales
Espacio	Lugar comunitario concertado
Productos / evidencias	Acta de cierre, lista de asistencia, registro fotográfico
Posibles contingencias	Dudas sobre operación y mantenimiento
Medidas de manejo / observaciones	Entrega clara de información, refuerzo de canales de atención

12. Matriz de actores

Actor / Entidad	Tipo de actor	Nombre del responsable	Rol en el proyecto	Responsable del relacionamiento
DISPAC S.A. ESP	Entidad contratante	José León Gómez	Articulación técnica del proyecto	Director del proyecto
Interventoría	Supervisión del contrato	Angela Buitrago	Seguimiento técnico, administrativo y ambiental	Director del proyecto
Contratista	Ejecutor del proyecto	Felipe Acevedo	Ejecución de las obras e instalación del sistema	Ejecución del proyecto
Contratista	Ejecutor del proyecto	María Camila Barco	Ejecución de las obras e instalación del sistema	Ejecución del proyecto
Alcaldía de San Carlos / secretario de Planeación	Entidad territorial	Cristian Sánchez	Apoyo institucional	Dirección del proyecto
Comunidad Altamira	Líder de la comunidad	Gloria Jiménez	Beneficiarios del sistema energético	Representante social
Comunidad Los Caños	Líder de la comunidad	Nivys Gómez Gómez	Beneficiarios del sistema energético	Representante social

13. Conclusiones

El Plan de Gestión Social formulado para el proyecto de solución energética solar en el municipio de San Carlos, Córdoba se constituye como una herramienta integral orientada a garantizar una implementación técnica y socialmente responsable, acorde con las particularidades del territorio y la diversidad cultural de las comunidades presentes en el área de influencia.

A través de la caracterización social, la identificación de actores, la estrategia de relacionamiento comunitario, la gestión de riesgos sociales y la estructuración de actividades participativas, el PGS establece lineamientos claros para fortalecer la comunicación, la participación y la apropiación comunitaria del proyecto, minimizando posibles conflictos y promoviendo una relación armónica entre el contratista, la comunidad y las entidades institucionales.

Asimismo, la integración del enfoque metodológico de Comunidades Energéticas permite ampliar el alcance social del proyecto, incorporando acciones diferenciadas que fortalecen capacidades locales, promueven la equidad y fomentan la sostenibilidad de la solución energética en el largo plazo.

13.1. Compromisos contratista

En el marco del presente Plan de Gestión Social, el contratista asume los siguientes compromisos:

- Implementar de manera integral las acciones y actividades definidas en el PGS, garantizando su articulación con el cronograma del proyecto.
- Promover una comunicación permanente, clara y respetuosa con la comunidad y sus autoridades tradicionales.
- Priorizar la participación de mano de obra local, conforme a los lineamientos establecidos.
- Garantizar la aplicación de enfoques diferenciales, con especial atención a población indígena, mujeres, jóvenes, niños y niñas.
- Atender de manera oportuna y efectiva las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de la comunidad.
- Documentar y reportar las actividades sociales desarrolladas, asegurando la trazabilidad y transparencia del proceso.
- Articular las acciones sociales con la interventoría y las entidades competentes, dando cumplimiento a las obligaciones contractuales.

13.2. Impacto social esperado

Como resultado de la implementación del Plan de Gestión Social, se espera generar los siguientes impactos positivos en el territorio:

- Fortalecimiento del relacionamiento entre la comunidad, el contratista y las entidades institucionales.
- Incremento en los niveles de información, confianza y aceptación del proyecto por parte de la comunidad.
- Mayor apropiación social de la solución energética y fortalecimiento de capacidades locales para su uso y sostenibilidad.
- Participación activa de mujeres, jóvenes y población indígena en los procesos sociales del proyecto.
- Reducción de riesgos sociales y prevención de conflictos durante la ejecución contractual.
- Contribución al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, a partir del acceso a una solución energética sostenible y culturalmente pertinente.

Anexos -Anexo 1 – Formato encuesta de satisfacción

áreem energy S.A.S. experts in management energy	**FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**
	Contrato: No. DG-070--2026
	Proyecto: Contrato de obra para la construcción de soluciones fotovoltaicas individuales para comunidades rurales y dispersas de las ZNI del municipio de San Carlos, departamento de Córdoba
	Entidad contratante: DISPAC S.A. ESP
	Contratista: ÁRE EXPERTS MANAGEMENT ENERGY S.A.S.

FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Fecha de recepción: ___ / ___ / _____

1. DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre completo: _____
Documento de identidad: _____

2. ¿La información presentada durante la actividad fue clara y fácil de entender?

☐ Muy clara ☐ Clara ☐ Regular ☐ Poco clara

3. ¿Considera que los temas tratados son útiles para su comunidad?

☐ Muy útiles ☐ Útiles ☐ Poco útiles ☐ No son útiles

4. ¿La metodología utilizada en la actividad fue adecuada?

☐ Muy adecuada ☐ Adecuada ☐ Regular ☐ Inadecuada

5. ¿Se sintió escuchado(a) y pudo participar durante la actividad?

☐ Si, completamente ☐ Si, parcialmente ☐ Poco ☐ No

6. ¿La duración de la capacitación fue adecuada?

☐ Muy adecuada ☐ Adecuada ☐ Muy corta ☐ Muy larga

7. En general, ¿cómo califica la actividad realizada?

☐ Excelente ☐ Buena ☐ Regular ☐ Mala

8. Sugerencias o comentarios

_____
_

Firma del participante (opcional): _____

Anexo 2 – Formato de PQRS

áreem energy S.A.S. experts in management energy	**FORMATO PQRS**
	Contrato: No. DG-070--2026
	Proyecto: Contrato de obra para la construcción de soluciones fotovoltaicas individuales para comunidades rurales y dispersas de las ZNI del municipio de San Carlos, departamento de Córdoba
	Entidad contratante: DISPAC S.A. ESP
	Contratista: ÁRE EXPERTS MANAGEMENT ENERGY S.A.S.

FORMATO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE PQRS

Contrato No. DG-070-2026
Fecha de recepción: ___ / ___ / _____
Número de radicado PQRS: _____

1. DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre completo: _____
Documento de identidad: _____
Comunidad: _____
Teléfono/Celular: _____
Correo electrónico (si aplica): _____

2. TIPO DE SOLICITUD

☐ Petición ☐ Queja ☐ Reclamo ☐ Sugerencia

3. DESCRIPCIÓN DE LA PQRS

Describir de manera clara y breve la situación:
_____
_____
_____
_____
_____

4. CANAL DE RECEPCIÓN

☐ Atención presencial	☐ Llamada telefónica	☐ Mensaje de WhatsApp	☐ Correo electrónico	☐ Socialización / reunión comunitaria

5. ANÁLISIS Y RESPUESTA

Para diligenciar por el contratista
Área responsable**:** _____
Descripción de la respuesta o acción tomada:
_____
_____
_____

_____ _____
6. ESTADO DE LA PQRS
☐ Recibida ☐ En proceso ☐ Atendida ☐ Cerrada
7. RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN
Nombre: _____ Cargo: _____ Firma: _____
8. INFORMACIÓN SOLICITANTE
Firma del solicitante: _____ **Fecha:** ___ / ___ / _____

Anexo 3 – Formato de conformación de comité

áreem energy S.A.S. experts in management energy	**ACTA CÓMITE DE CONTROL SOCIAL**
	Contrato: No. DG-070--2026
	Proyecto: Contrato de obra para la construcción de soluciones fotovoltaicas individuales para comunidades rurales y dispersas de las ZNI del municipio de San Carlos, departamento de Córdoba
	Entidad contratante: DISPAC S.A. ESP
	Contratista: ÁRE EXPERTS MANAGEMENT ENERGY S.A.S.

1. ASUNTO

En el marco de la ejecución del proyecto ***"Construcción de soluciones fotovoltaicas individuales para comunidades rurales y dispersas de las ZNI del municipio de San Carlos, departamento de Córdoba",*** se convoca en la presente reunión para la **conformación formal del Comité de Control Social**, en cumplimiento de lo establecido en el Plan de Gestión Social del proyecto y en atención a los lineamientos de participación comunitaria, integrado por representantes de los diferentes sectores de la comunidad, autoridades tradicionales, líderes sociales y otros actores institucionales y comunitarios, con el fin de garantizar la participación, seguimiento y veeduría social de las acciones del proyecto.

2. INFORMACIÓN GENERAL

En el corregimiento de San Carlos, Departamento de Córdoba a los _____ (__) días del mes de _____de _____, se reunió la comunidad beneficiada del proyecto **"***Construcción de soluciones fotovoltaicas individuales para comunidades rurales y dispersas de las ZNI del municipio de San Carlos, departamento de Córdoba***"** del Contrato de obra No. DG-070-2026 de 2026 suscrito entre DISPAC S.A. ESP y ÁRE EXPERTS MANAGEMENT ENERGY S.A.S. con el objeto de conformar la veeduría ciudadana según los lineamientos de la Ley 850 de 2003 y la Ley 1757 de 2015.

CONSIDERANDO:
Que la constitución política de Colombia les reconoce a cada ciudadana y cada ciudadano el derecho a participar en las decisiones que afectan su desarrollo y a vigilar la gestión pública.

Que existe en la comunidad el compromiso por su propio desarrollo, con el cuidado de lo público y con la vigilancia colectiva de los bienes del estado.

Que la prestación del servicio de energía eléctrica es fundamental para asegurar la calidad de vida de las ciudadanas y ciudadanos.

Que la comunidad de _____del corregimiento de San Carlos, Departamento de Córdoba, bajo los principios de voluntariedad y gratuidad, ha decidido conformar una veeduría ciudadana, la cual adelantará el ejercicio de control social a los trabajos a desarrollar objeto del proyecto:

"*Construcción de soluciones fotovoltaicas individuales para comunidades rurales y dispersas de las ZNI del municipio de San Carlos, departamento de Córdoba***"**

DECIDIMOS:

PRIMERO: Elegir democráticamente a las veedoras y veedores que ejerzan control y vigilancia sobre las obras a desarrollar, según lo establecido en el artículo 3 de la Ley 850 de 2003.

SEGUNDO: La veeduría se denominará "_____" su campo de acción será en el corregimiento de _____ Departamento del _____y tendrá una duración acorde al periodo de Ejecución del contrato desde el _____ de _____ del _____ hasta la finalización del contrato, con sus respectivas prórrogas si es el caso.

TERCERO: el grupo de control social se compromete a supervisar el desarrollo de las obras y a servir de interlocutor entre la comunidad beneficiaria y la entidad ejecutora del proyecto. Todos sus aportes y actuaciones seguirán los principios que rigen el control social, consagrados en la Ley 850 de 2003, y el funcionamiento interno de la veeduría se basará en la concertación y el diálogo.

CUARTO: las veedoras y los veedores ratifican el compromiso que adquieren ante la comunidad, bajo los parámetros de la Ley 850 de 2003 y las demás normas que rigen la participación ciudadana, mediante su firma.

QUINTO: La comunidad elige democráticamente como veedores(as) a los siguientes ciudadanos(as):

Nombre Completo	**Documento de identidad**	**Lugar de residencia**	**N· de contacto**

Para constancia se firma en la comunidad de_____ corregimiento de _____, Departamento de_____ a los _____ (___) días del mes de _____de 2026.

3. INTEGRANTES PRESENTES

Se registra la presencia de los siguientes participantes, quienes manifiestan su conformidad para integrar el Comité de Control Social:

N°	**NOMBRE**	**CARGO / REPRESENTACIÓN**	**FIRMA**
1		Autoridad tradicional	

2		Líder comunitario	
5		Representante de la Corregiduría Municipal	
6		Representante del contratista	
7		Representante de la interventoría	
8			
9			
10			

4. OBJETIVOS Y ALCANCE DEL COMITÉ

Los asistentes acuerdan por unanimidad conformar el **Comité de Control Social del Proyecto** con los representantes listados, quienes aceptan participar de buena fe y con responsabilidad en las funciones establecidas de:

- Facilitar el seguimiento comunitario de las actividades de socialización y avances del proyecto.
- Ser un espacio de articulación entre la comunidad, las autoridades tradicionales y las entidades involucradas.
- Promover la transparencia, la comunicación y la veeduría social de los compromisos asumidos en el Plan de Gestión Social.
- Recibir, canalizar y apoyar la atención de inquietudes y sugerencias de la comunidad.
- Velar por la inclusión de los enfoques de Comunidades Energéticas en los procesos sociales.

5. FUNCIONES DEL COMITÉ

Entre las funciones principales del Comité se establecen las siguientes:

- Participar en los espacios de socialización y capacitación como veedores comunitarios.
- Hacer seguimiento a la ejecución de actividades sociales programadas.
- Promover la comunicación entre la comunidad y el equipo del proyecto.
- Acompañar el registro de inquietudes y apoyar los canales de atención de PQRS.
- Concertar y priorizar acciones comunitarias relacionadas con el proyecto.
- Informar periódicamente a la comunidad sobre el avance y resultados del proyecto.
-

6. ACUERDOS

Se acuerda:

- Designar a los miembros presentes como integrantes del Comité de Control Social.
- Establecer como mecanismo de comunicación principal con la comunidad las jornadas de socialización, capacitaciones y el canal PQRS como espacio permanente de participación.

7. FIRMAS DE LOS INTEGRANTES

NOMBRE	CARGO / REPRESENTACIÓN	FIRMA

8. ANEXOS

Anexo 1. Evidencia fotográfica

14. Anexo 4 – Cronograma de actividades modificado conforme a las nuevas fechas de la prórroga

Actividad	Eje Metodológico	Fase del Proyecto	Fecha Estimada	Público Objetivo	Temas por Sesión	Metodología a Implementar	Responsable	ESTADO	Fecha Estimada	Fecha inicial	Fecha final
Encuestas de replanteo social	General	Diagnóstico inicial	Abril	Hogares beneficiarios y comunidad	Identificación de beneficiarios; verificación de información social; consentimiento comunitario; observaciones sobre la implementación del proyecto	Aplicación de encuestas estructuradas mediante visitas domiciliarias, diálogo directo con los hogares, registro de información social y levantamiento de observaciones comunitarias	Equipo social del contratista	COMPLETADO			
Socialización inicial y sensibilización del proyecto	General	Inicio del proyecto	Abril	Comunidad en general, líderes comunitarios y autoridades tradicionales	Presentación del equipo del proyecto; alcance y objetivos del proyecto; cronograma de actividades; cultura de pago; canales de comunicación y PQRS; participación	Reunión comunitaria participativa con presentación del proyecto mediante material visual, diálogo abierto con la comunidad	Equipo social del contratista	COMPLETADO			
Capacitación 1	Comunidades Energéticas	Implementación	Mayo	Comunidad en general y líderes comunitarios	Funcionamiento básico del sistema solar; beneficios del acceso a la energía; corresponsabilidad comunitaria en el cuidado del sistema	Taller comunitario con explicación técnica simplificada, apoyo visual y espacio de diálogo comunitario	Equipo social del contratista	REPROGRAMADO	Octubre	12/10/26	23/10/26
Socialización de avances del proyecto	General	Ejecución	Mayo	Comunidad en general	Avances del proyecto; actividades ejecutadas; actividades programadas; impactos temporales; atención de inquietudes comunitarias	Reunión comunitaria participativa con presentación de avances, diálogo abierto y registro de inquietudes de la comunidad	Equipo social y técnico del contratista	REPROGRAMADO	Octubre	12/10/26	vie 2/10/26
Capacitación 2	Comunidades Energéticas	Implementación	Junio	Comunidad en general	Uso adecuado del sistema energético; sostenibilidad del sistema; organización comunitaria para el cuidado de la energía	Conversatorio comunitario, explicación técnica simplificada, resolución de dudas y construcción de acuerdos comunitarios	Equipo social del contratista	REPROGRAMADO	Octubre/ Noviembre	26/10/26	6/11/2026
Socialización final y cierre del proyecto	General	Cierre	Julio	Comunidad, autoridades locales y líderes comunitarios	Resultados del proyecto; funcionamiento del sistema energético; recomendaciones de uso; empalme con operador de red; sostenibilidad del sistema	Socialización comunitaria con presentación de resultados, explicación técnica simplificada y espacio de diálogo final	Equipo social y técnico del contratista	REPROGRAMADO	Noviembre	5/11/2026	6/11/2026