

INFORME PLAN DE GESTION SOCIAL MES DE SEPTIEMBRE Y OCTUBRE

Se continua con la ejecución del plan de actividades PGS 2025, dando continuidad a las líneas de comunicación, participación ciudadana y capacitación, continuando dicha ejecución dentro de las estrategias: Socialización dirigida a la comunidad, visibilizarían de la gestión institucional, Recepción y atención de las PQR, Recorridos de obra, Promoción del control social, Jornadas Educativas en Agua y Saneamiento y Clubes defensores del agua; las respectivas capacitaciones a los estudiantes de las instituciones educativas de los municipios de Anzoátegui, Ataco, Suarez, Espinal, Rovira, Vale de san juan, Ortega, Guamo, Alvarado, San Luis, Venadillo, Piedras, Prado, Líbano, Coello, Coyaima, Lérida, Mariquita, Flandes, Natagaima, Purificación, Ibagué, Fresno y Saldaña.

LINEA DE COMUNICACIÓN

En el marco de la implementación de las acciones contempladas dentro de los diferentes componentes del **Plan Departamental de Agua (PDA)**, se llevó a cabo de manera presencial la **reunión de apertura** con la participación de actores municipales y prestadores de servicio.

El encuentro cumplió con los objetivos propuestos, logrando la presentación **de forma clara y estructurada de las respectivas** acciones que se adelantarán desde cada componente del PDA. También se logró **generar espacios de articulación** entre los municipios participantes, fortaleciendo la coordinación interinstitucional. Por último, se establecieron **compromisos de ejecución** que permitirán seguir avanzando en la planeación y desarrollo de proyectos estratégicos.

En las respectivas reuniones que se realizaron se contó con la presencia de representantes de los municipios de **Ataco, Coello, Cunday, Fresno, Guamo, Lérida, Líbano, Mariquita, Natagaima, Piedras, Prado, Purificación, Suárez, Valle de San Juan y Venadillo**, quienes manifestaron su disposición y compromiso para trabajar de manera conjunta en la ejecución de las acciones previstas.

Este espacio de apertura se constituyó en un **hito exitoso**, al sentar las bases para una gestión coordinada y eficiente, orientada al cumplimiento de los objetivos del PDA y al fortalecimiento de la prestación de los servicios públicos en el departamento.



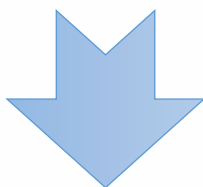
Cumpliendo con los objetivos para la gestión social, hemos logrado actualizar de manera exitosa el espacio “Plan de Gestión Social” en la página web oficial de la (EDAT). Esta actividad se llevó a cabo con un enfoque técnico y administrativo riguroso, asegurando que cada acción realizada estuviera debidamente documentada y respaldada por evidencias verificables. En el portal digital se han añadido las respectivas fotografías que reflejan las actividades realizadas, garantizando así la transparencia y el acceso para todos los grupos de interés.

Además, se publicaron a tiempo las convocatorias relacionadas con las acciones programadas, lo que facilitó una amplia difusión y participación de la ciudadanía. Este proceso de comunicación efectiva ha fortalecido el vínculo entre la EDAT y la comunidad, creando un canal confiable de información que respalda la gestión social y fomenta la participación de los beneficiarios. La actualización continua en el espacio web no solo asegura que los resultados sean visibles, sino que también se convierte en una herramienta estratégica para el seguimiento y control de las actividades sociales. De este modo, se garantiza que los compromisos adquiridos se cumplan con responsabilidad y que la ciudadanía tenga acceso a información clara, precisa y actualizada.

El éxito de esta actividad se refleja en:

- ✚ La organización sistemática de las evidencias de gestión.
- ✚ La publicación oportuna de convocatorias que promovieron la participación comunitaria.
- ✚ La creación de un espacio digital confiable y transparente.
- ✚ El fortalecimiento de la imagen institucional de la EDAT como entidad comprometida con la gestión social.

En resumen, la actualización del espacio “Plan de Gestión Social” en la página web de la EDAT se realizó de manera satisfactoria, cumpliendo con todos los objetivos establecidos.





LINK FACEBOOK

<https://www.facebook.com/share/p/1BXcd5qQhj/>
<https://www.facebook.com/share/p/1Bqu3x755s/>
<https://www.facebook.com/share/p/1GUW9JoDgQ/>
<https://www.facebook.com/share/r/1AMEWEVNpj/>
<https://www.facebook.com/share/p/1F8BsgwrqV/>
<https://www.facebook.com/share/p/171cFpdjgK/>
<https://www.facebook.com/share/p/1BbnZFwmMu/>
<https://www.facebook.com/share/p/1eEr2pRPHi/>
<https://www.facebook.com/share/r/1FmggWVgwK/>
<https://www.facebook.com/share/p/1BPGbKZj3S/>
<https://www.facebook.com/share/p/1CFJvR1uZa/>
<https://www.facebook.com/share/199SRMhX3P/>

LINK INSTAGRAM

https://www.instagram.com/p/DOD-1pNEyOC/?img_index=3&igsh=YjExcWxmYjk3NzF2
<https://www.instagram.com/p/DOGopDhEwsl/?igsh=aWxta3A3dzlxdXdh>
https://www.instagram.com/p/DOI_BMeDtF2/?img_index=4&igsh=MWZyNTZ3eWliMHB5aQ==
<https://www.instagram.com/reel/DOWsp2YjqL1/?igsh=d2J6YWdqaDBkd25z>
<https://www.instagram.com/p/DOZA8A2jocR/?igsh=Ym11emN2NDF6MzEx>
<https://www.instagram.com/reel/DOtOZAXjoZt/?igsh=MXYYaGNtbW44anVpaw==>
https://www.instagram.com/p/DO5_0goDkfZ/?igsh=MTZiaDRnbmo2YmJ3dQ==
<https://www.instagram.com/reel/DPEnQoajh5y/?igsh=MXJkdjdWY3o5ZjI0ZA==>
<https://www.instagram.com/p/DPRTLraDiBM/?igsh=MWszbmM1bXVoaXRoaW==>
<https://www.instagram.com/p/DPjn2Q5Dptu/?igsh=aHBjb293eHo4Z2203>
<https://www.instagram.com/reel/DPpQ6azjp07/?igsh=MXy4ZHJ2OW5qNXZ1NA==>
https://www.instagram.com/p/DPzOeH3Dn6_/?img_index=5&igsh=azEwanhyZTMwa2pp
<https://www.instagram.com/p/DP3vt87joBF/?igsh=dmlqYW5kYzN0MHF4>
<https://www.instagram.com/p/DQb0GceDpOe/?igsh=MXBjb3J0MXh4NXF4cA==>

LINEA DE PARTICIPACION CIUDADANA

En cumplimiento de las actividades asignadas, se realizó la **solicitud de la matriz de seguimiento de las PQRS en archivo Excel a las empresas y oficinas de servicios públicos** de los municipios vinculados al PDA. Conforme a lo establecido, con el propósito de verificar la implementación y el adecuado manejo de los requerimientos ciudadanos, dicha solicitud se elevó de manera formal, actualmente se está a la espera de las respuestas, sin embargo, hasta la fecha no se ha recibido contestación ni retroalimentación respecto a dicha solicitud.

Se deja constancia de que la gestión fue efectuada oportunamente, quedando pendiente la objeción correspondiente para dar continuidad al proceso de consolidar la información requerida.



Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA

PGS- 10-2025-48

Ibagué (Tol), 31 de octubre de 2025

Señor:
GERENTE
ESP y/o OFICINA
Servicios públicos Domiciliarios
Tolima

ASUNTO: Solicitud de relación de PQRS – Periodo septiembre - octubre de 2025

Cordial saludo,

La Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima – EDAT S.A. E.S.P. Oficial, en su calidad de Gestor del Plan Departamental de Agua del Tolima, comunica lo siguiente:

En cumplimiento de las funciones asignadas al Plan Departamental de Agua (PDA) y en el marco del seguimiento a la gestión de los prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, se viene ejecutando el componente del Plan de Gestión Social del cual como como estrategia y actividad nos compete adelantar la presente solicitud del reporte detallado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recepcionadas por esa empresa y/o oficina, durante el periodo comprendido entre los meses de septiembre y octubre de 2025, con el fin de conocer aquellas solicitudes recurrentes y poder brindar desde el PDA y el PGS, acciones y apoyo institucional.

La información solicitada deberá ser diligenciada en el formato digital en Excel que se anexa al presente comunicado y remitirse al correo electrónico plangestionsocialedat2025@gmail.com.

Agradecemos de antemano su valiosa cooperación y quedamos atentos a su pronta respuesta, cualquier inquietud podrá comunicarse al Cel: 3002613113 (Olga Chinchilla-trabajadora social- PGS).

Cordialmente,



JINETH PADILLA GUALTERO
Coordinadora Plan de Gestión Social

En el marco de las acciones de control, supervisión y acompañamiento previstas dentro del plan de ejecución de las obras en curso, se llevaron a cabo de manera satisfactoria los recorridos de seguimiento programados. Dichas jornadas se realizaron con la participación comprometida de todos los actores involucrados: el equipo social y técnico del contratista, la interventoría, el prestador del servicio y comunidad.

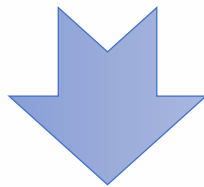
La metodología implementada permitió garantizar un proceso transparente, incluyente y altamente participativo. Durante cada recorrido se verificaron los avances físicos de las obras, el cumplimiento de los cronogramas establecidos y la correcta aplicación de los estándares técnicos exigidos. Asimismo, se generaron

espacios de diálogo en los que se recogieron observaciones, inquietudes y aportes de los diferentes actores, fortaleciendo así la confianza y la corresponsabilidad en el desarrollo de los proyectos.

El equipo social del contratista desempeñó un papel fundamental al facilitar la interacción con la comunidad y asegurar que las inquietudes ciudadanas fueran escuchadas y atendidas oportunamente. Por su parte, el equipo técnico garantizó que los aspectos constructivos y de calidad fueran revisados con rigor, confirmando que las obras cumplen con las especificaciones establecidas en los contratos.

Como resultado de estos recorridos, se concluye que las obras avanzan de manera ordenada, con cumplimiento de los estándares técnicos y sociales previstos, y bajo un esquema de participación que garantiza la transparencia y la confianza pública. La articulación de los diferentes actores permitió consolidar un ejercicio de seguimiento exitoso, que no solo valida el progreso físico de las obras, sino que también fortalece la gobernanza y la gestión social del proyecto.

En síntesis, la actividad de recorridos de seguimiento se desarrolló de forma exitosa, cumpliendo con los objetivos trazados y dejando como resultado un proceso ejemplar de coordinación interinstitucional, participación ciudadana y control técnico, que asegura la correcta ejecución de las obras en beneficio de la comunidad.



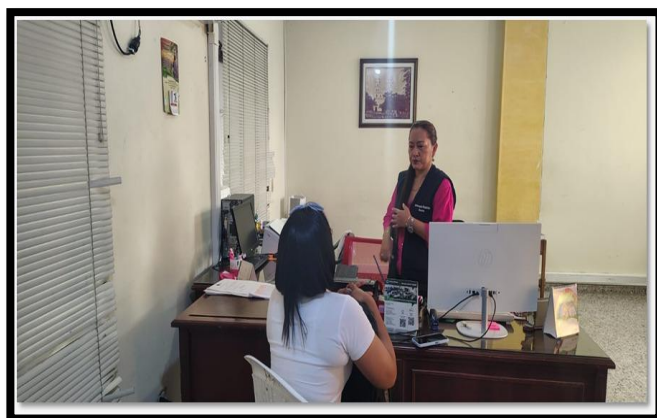


Continuando con las acciones estratégicas orientadas al fortalecimiento de la participación ciudadana y la consolidación de mecanismos de control social, se llevó a cabo de manera exitosa el proceso de acompañamiento e incentivo para la constitución de los Comités de Desarrollo y Control Social en los catorce municipios que, hasta la fecha, no contaban con esta instancia fundamental. El trabajo desarrollado se centró en dos ejes principales: por un lado, la promoción activa de la importancia de estos comités como espacios de representación comunitaria y vigilancia de la gestión pública; y por otro, la creación y el reforzamiento de las bases que garantizan su adecuada conformación y funcionamiento.

Durante el proceso se realizaron jornadas de sensibilización, capacitaciones y asesorías técnicas dirigidas a líderes comunitarios, representantes de organizaciones sociales y

autoridades locales. Estas actividades permitieron generar conciencia sobre el rol de los comités en la defensa de los derechos colectivos, la transparencia administrativa y la construcción de confianza entre la ciudadanía y las instituciones. El resultado de este esfuerzo conjunto se traduce en un avance significativo hacia la democratización de la gestión pública local. Los catorce municipios que carecían de esta figura cuentan ahora con un mecanismo sólido de participación y control social, lo que fortalece la gobernanza territorial y promueve la corresponsabilidad ciudadana en la toma de decisiones.

En conclusión, la actividad desarrollada no solo cumplió con los objetivos trazados, sino que superó las expectativas al generar un impacto positivo en las comunidades involucradas de los municipios de Lerida, Guamo, Valle de San Juan y Prado.



En cumplimiento de las acciones programadas y con el objetivo de fortalecer los espacios de participación ciudadana, se llevaron a cabo los acercamientos institucionales orientados a brindar acompañamiento a los procesos de capacitación promovidos y gestionados por la Alcaldía, la Gobernación y la Personería. Estos acercamientos estuvieron dirigidos a los Comités de Desarrollo Control Social (CDCS) de los municipios de Ataco, Coyaima, Líbano, Rovira, Venadillo y Cunday, logrando

establecer un vínculo efectivo entre las entidades convocantes y las comunidades beneficiarias.

- ✚ Se realizaron reuniones preliminares con representantes de las entidades promotoras, en las que se definieron lineamientos generales y se acordaron las rutas de trabajo.
- ✚ Se establecieron contactos directos con los CDCS de cada municipio, generando espacios de diálogo que permitieron identificar necesidades, expectativas y prioridades en materia de capacitación.
- ✚ Los acercamientos se caracterizaron por un ambiente de colaboración y apertura, lo que facilitó la construcción de acuerdos básicos para la implementación futura de las jornadas de formación.
- ✚ Se garantizó la participación de los actores locales, quienes manifestaron disposición y compromiso para vincularse en los procesos de capacitación que se desarrollarán posteriormente.

Los acercamientos realizados en los municipios de Ataco, Coyaima, Líbano, Rovira, Venadillo y Cunday se llevaron a cabo de forma exitosa, logrando establecer las bases necesarias para el acompañamiento a los procesos de capacitación que serán promovidos por la Alcaldía, la Gobernación y la Personería. Esta primera etapa permitió generar confianza, fortalecer la articulación institucional y asegurar la disposición de los CDCS para participar en las actividades programadas.

El éxito de estos acercamientos constituye un paso fundamental hacia la consolidación de procesos formativos que impacten positivamente en la gestión comunitaria y en el desarrollo social de los territorios. Se recomienda mantener la continuidad de estos espacios de diálogo y coordinación, garantizando que las futuras capacitaciones respondan de manera efectiva a las necesidades identificadas.





LINEA DE CAPACITACION

En la implementación de talleres de sensibilización dirigidos a estudiantes y a la comunidad se desarrolló a través de dinámicas participativas, con el propósito de evidenciar la relación directa entre el pago oportuno de las facturas y la continuidad en la prestación de servicios de calidad. Mediante el uso de casos prácticos y espacios de diálogo asertivo, se buscó identificar las principales barreras existentes y, a partir de ellas, co-crear soluciones ajustadas a las particularidades de cada municipio, promoviendo una cultura de pago responsable.

Esta jornada psicopedagógica colaborativa tuvo como objetivo no solo disminuir los índices de morosidad, sino también fortalecer el sentido de corresponsabilidad ciudadana. La estrategia, diseñada para ser replicada en municipios con retos similares, subraya la importancia del pago puntual como elemento clave para garantizar la sostenibilidad financiera de las empresas prestadoras y para mitigar los efectos directos e indirectos de la morosidad sobre la calidad, continuidad y cobertura de los servicios públicos. Asimismo, fomenta el compromiso social y colectivo en la construcción de una cultura de legalidad y corresponsabilidad.

Los resultados obtenidos reflejan un acercamiento efectivo con las comunidades estudiantiles, lo que permitió fortalecer el sentido de pertenencia hacia los servicios recibidos y generar un cambio progresivo en la percepción de la importancia del pago oportuno. De igual manera, se consolidaron compromisos por parte de los usuarios para adoptar prácticas responsables, contribuyendo directamente a la sostenibilidad y continuidad de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

En síntesis, la estrategia de capacitación mediante talleres de sensibilización se consolida como una herramienta eficaz para reducir la morosidad y afianzar una cultura de pago responsable, asegurando la calidad, eficiencia y sostenibilidad en la prestación de los servicios públicos.



Se procede a desarrollar el taller de formación con cada uno de los CDA conformados, con el objetivo de fortalecer el conocimiento técnico y la conciencia ciudadana en torno al uso responsable del recurso hídrico y los buenos hábitos en prácticas ambientales; se realizaron dinámicas pedagógicas especializadas y lúdicas participativas, logrando capacitar a estudiantes, docentes y profesionales en la gestión eficiente del agua, la potabilización segura y la correcta disposición de residuos. Estas jornadas promovieron la prevención de enfermedades, la conservación de ecosistemas y la construcción de hábitos sostenibles que trascienden el ámbito académico. Además, fomentamos el trabajo colaborativo entre instituciones públicas, organizaciones no gubernamentales y la comunidad, sentando las bases para proyectos innovadores y soluciones locales que impulsen un desarrollo más saludable y equitativo. Asimismo, de Los Clubes Defensores del Agua espacios creados de participación donde los estudiantes y docentes se unieron con el propósito de

promover la protección, conservación y uso responsable de los recursos hídricos. A través de actividades formativas, junto con campañas de sensibilización, estos clubes empezaran a impulsar un cambio cultural y ambiental, tendiente a garantizar el acceso equitativo a agua segura y preservar los ecosistemas en los municipios.



Se reporta y ahorro del agua, potabilización del agua y huella de carbono, fortaleciendo la conciencia y las habilidades de la comunidad, proporcionando así una comprensión completa y práctica de la importancia del agua. Esto fue crucial para que los participantes no solo valoren el recurso, sino que también actúen de manera responsable en su vida diaria, a su vez se proporcionó habilidades tangibles que pueden mejorar la calidad de vida de los estudiantes. Al mismo tiempo, la introducción del concepto de huella de carbono conecta la gestión del agua con la lucha contra el cambio climático, demostrando a los participantes cómo sus acciones locales tienen un impacto global.

Estos clubes buscan articular esfuerzos entre instituciones educativas, organizaciones sociales y autoridades locales para diseñar e implementar proyectos de monitoreo de calidad del agua, prácticas de gestión eficiente y estrategias de comunicación comunitaria. Al fomentar el liderazgo juvenil y la colaboración intersectorial, los Clubes Defensores del Agua se convierten en agentes clave para la construcción de políticas públicas inclusivas y el fortalecimiento de una cultura de responsabilidad ambiental a largo plazo. Su impacto se refleja en la adopción de hábitos sostenibles, el empoderamiento de comunidades vulnerables y la generación de propuestas innovadoras que trascienden el ámbito académico.





Se brindó el respectivo apoyo en formulación e implementación de proyectos ambientales a los CDA conformados a los estudiantes, junto con los docentes presentes en la actividad, se fortaleció los procesos de educación ambiental y promovió la participación activa de las comunidades en la protección de los recursos hídricos, también el acompañamiento brindado a estos clubes potencio sus capacidades organizativas, técnicas y pedagógicas, de manera que pudieron expresar ideas y consolidarlas como actores locales de cambio en la gestión sostenible del recurso hídrico. Dicho apoyo se brindó en la capacitación con el equipo de plan de gestión social estructurado en dos dimensiones fundamentales para que los participantes las logren aplicar; dichas directrices fueron:

- ✓ **Formulación de proyectos ambientales:** Se proporciono orientación metodológica para identificar problemáticas ambientales locales, definir objetivos claros y diseñar propuestas viables y sostenibles. Se trabajo en la elaboración de planes de acción que integren componentes de educación, conservación, uso eficiente del agua y prácticas comunitarias de protección ambiental.
- ✓ **Implementación de iniciativas:** Una vez orientados a los estudiantes junto con sus respectivos aportes de lluvia de ideas de los proyectos en mente, se acompañó a los clubes en la ejecución de las lúdicas motivacionales, mostrándoles un panorama de los múltiples recursos disponibles que poseen, para que logren con éxito la articulación con entidades locales y la participación activa de estudiantes, docentes, familias y comunidad en general.



Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA

En síntesis, el apoyo brindado a la formulación e implementación de proyectos ambientales fortalece el impacto de los clubes defensores del agua, asegurando que sus acciones trasciendan el ámbito escolar y se conviertan en un motor de transformación social y ambiental en beneficio de la sostenibilidad de los ecosistemas acuáticos y el bienestar de las generaciones presentes y futuras.

Elaboro: Edgar Mauricio Calderón Ospina-Psicólogo-Contratista-PGS 2025-2026.
Revisó y aprobó: Jineth Padilla Gualtero-Abogada contratista- PGS 2025-2026.