

**FICHA VSM37-PSM-SE-4 ATENCIÓN DE INQUIETUDES, QUEJAS O RECLAMOS DE LAS COMUNIDADES.**

<b>MEDIO:</b>	SOCIOECONÓMICO.
<b>PROGRAMA:</b>	SEGUIMIENTO Y MONITOREO AL MEDIO SOCIOECONÓMICO.
<b>NOMBRE DE LA FICHA:</b>	ATENCIÓN DE INQUIETUDES, QUEJAS O RECLAMOS DE LAS COMUNIDADES.
<b>CÓDIGO DE LA FICHA:</b>	VSM37-PSM-SE-4



**Fotografía 1. Seguimiento a PQR  
Unidad Territorial Menor Mesa del Trapiche  
Coordenadas Magna Sirgas Origen Nacional  
E 4759918,67 N 1894903,66  
Fuente: PAREX., 2023.**

OBJETIVOS	METAS
Realizar el seguimiento al cumplimiento del procedimiento de atención de Peticiones, Quejas y Reclamos generados por grupos de interés presentes en el área de influencia socioeconómica del proyecto Área de Desarrollo VSM-37.	Atender el 100% de las Peticiones, Quejas y Reclamos generados por los grupos de interés presentes en el área de influencia del proyecto Área de Desarrollo VSM37
<b>PROGRAMA DE MANEJO</b>	

## PROGRAMA DE GESTIÓN SOCIAL

PROGRAMA	APLICA	PROGRAMA	APLICA
Ficha VSM37-PMA-SE-1 Programa de educación y capacitación al personal vinculado al proyecto.		Ficha VSM37-PMA-SE-4 Educación, capacitación y concientización a la comunidad aledaña al proyecto.	
Ficha VSM37-PMA-SE-2 Programa de información y participación comunitaria.	X	Ficha VSM37-PMA-SE-5 Programa de compensación social.	
Ficha VSM37-PMA-SE-3 Apoyo a la capacidad gestión institucional.			

## ACCIONES Y MEDIDAS DE MANEJO

ID IMPACTO	IMPACTO A MANEJAR	ID MEDIDA DE MANEJO	MEDIDA DE MANEJO
SOC-5	Cambio en la estructura de la propiedad y las formas de tendencia	VSM37-PMA-SE-5-P	Prevención
SOC-7	Cambio en las condiciones de cobertura, calidad y/o disponibilidad de los servicios públicos y sociales	VSM37-PMA-SE-1-P	Prevención
SOC-9	Generación y/o alteración de conflictos sociales	VSM37-PMA-SE-2-P	Prevención
SOC-9	Generación y/o alteración de conflictos sociales	VSM37-PMA-SE-2-C	Corrección
SOC-10	Generación de expectativas	VSM37-PMA-SE-2-P	Prevención
SOC-10	Generación de expectativas	VSM37-PMA-SE-2-C	Corrección
SOC-11	Cambio en la organización comunitaria	VSM37-PMA-SE-2-P	Prevención
SOC-11	Cambio en la organización comunitaria	VSM37-PMA-SE-2-C	Corrección
SOC-12	Cambio en el uso del suelo	VSM37-PMA-SE-5-P	Prevención

## MEDIDAS DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO PARA LAS INTERACCIONES

### PLANTEAMIENTO DE LAS MEDIDAS DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO

ID PMA	TIPO DE MEDIDA	ID PSM	DESCRIPCIÓN DEL TIPO DE MEDIDA		
VSM37-PMA-SE	Corrección	VSM37-PSM-SE-4	TIPO DE MEDIDA		
			SEGUIMIENTO	MONITOREO	PERIODICIDAD DEL MONITOREO
			X		

			<b>Condición de Modo:</b>	Se desarrollará un sistema de monitoreo y seguimiento a las PQR
			<b>Condición de Lugar:</b>	Área de influencia socioeconómica del Área de Desarrollo VSM-37.
			<b>Condición de Tiempo:</b>	Anual
			<p>En cumplimiento del objetivo y las metas propuestas en este programa se contemplan las siguientes acciones a desarrollar:</p> <p><b>1. Seguimiento y monitoreo a las PQR</b></p> <p>PAREX, como beneficiario de la Licencia Ambiental del Proyecto, realizará de forma anual el seguimiento a la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos-PQR (en adelante se adopta el acrónimo PQR) interpuestos por personas naturales, personas jurídicas y demás 'actores sociales y comunitarios' residentes en el Área de influencia socioeconómica del Proyecto, caracterizando:</p> <p>A) los Mecanismos de recepción de las PQR  B) La Clasificación y reparto  C) La Respuesta,  D) El Tipo de Seguimiento  E) El Cierre de las PQR</p> <p><b>Registro:</b> el registro de las actividades de seguimiento se expresará a través de un informe anual, que evidencie los procesos, procedimientos y resultados de la gestión de las PQR.</p> <p>La periodicidad mínima de aplicación de este programa será anual.</p> <p>Lo anterior, será consolidado en el formato denominado "Base de datos PQR" el cual será allegado a la Autoridad Ambiental a través de los Informes de Cumplimiento Ambiental- ICA.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar base de datos y verificar el estado de las PQR, fecha de ingreso de la petición, cumplimiento de los plazos de respuesta y manejo otorgado a las mismas.</li> <li>Documentar el proceso de atención de cada PQR y verificar que se cuentan con los soportes de cierre</li> <li>Revisión de cada uno de los soportes requeridos para dar cumplimiento al cierre de las PQR.</li> </ul>	

SISTEMA DE INDICADORES DE SEGUIMIENTO						
ID MEDIDA DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO	INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO					
	SEGUIMIENTO Y MONITOREO AL INDICADOR DE CUMPLIMIENTO			SEGUIMIENTO Y MONITOREO AL INDICADOR DE EFICACIA		
	NOMBRE		Seguimiento a Peticiones Quejas y Reclamos que afecten la composición social del territorio	NOMBRE		Seguimiento a impactos socioeconómicos
VSM37-PSM-SE-4-C	ID	PSM-SE-4-C-IND-1		ID	PSM-SE-4- P-INDE-1	
	PLANTEAMIENTO DEL INDICADOR	(Número de peticiones quejas o reclamos resueltos/número de peticiones quejas o reclamos presentados) *100		PLANTEAMIENTO DEL INDICADOR	Balance de la matriz de seguimiento de PQR presentadas por las unidades territoriales menores	
	VALOR DE REFERENCIA	100%		VALOR DE REFERENCIA	100%	
	FRECUENCIA DEL INDICADOR	Anual		FRECUENCIA DEL INDICADOR	Anual	
	ACCIONES PARA ADELANTAR EN CASO DE BAJA EFICIENCIA DE LOS PLANES Y PROGRAMAS FORMULADOS					
Mesa de trabajo con el equipo RSE para identificar las principales causas que conllevan eventuales retrasos en el seguimiento de PQR, adelantar plan de contingencia y desarrollo de estrategias participativas que faciliten el cumplimiento de PQR de la mano de las necesidades coyunturales del territorio						
LUGAR DE APLICACIÓN						
Área de Influencia socioeconómica del proyecto Área de Desarrollo VSM-37.						
POBLACIÓN BENEFICIADA						
Unidades territoriales menores del área de influencia socioeconómica del proyecto Área de Desarrollo VSM-37.						
MECANISMOS Y ESTRATEGIAS PARTICIPATIVAS						
Los mecanismos y estrategias participativas que se pueden ejercer en la ejecución de la ficha de seguimiento y monitoreo <b>VSM37-PSM-SE-4- Atención de inquietudes quejas o reclamos de las comunidades</b> corresponden a todos aquellos establecidos en el ordenamiento jurídico colombiano, de forma tal que garanticen los principios Constitucionales de participación, control, vigilancia y veeduría de las actividades relacionadas con el Área de Desarrollo VSM-37.						
PERSONAL REQUERIDO						
Mano de obra calificada		Mano de obra no calificada				
Tipo		Cantida d	Tipo		Cantidad	

Profesional Social										1										N/A																						
RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN																																										
El responsable de la ejecución de las actividades propuestas en la ficha es <b>PAREX RESOURCES (COLOMBIA) AG SUCURSAL</b>																																										
SOPORTES DE SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO																																										
<ul style="list-style-type: none"><li>Registro de PQR</li></ul>																																										
CRONOGRAMA																																										
CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE LAS MEDIDAS DE MANEJO																																										
El cronograma de ejecución de las actividades de monitoreo y seguimiento se presenta a continuación:																																										
Actividades de Seguimiento y Monitoreo	Año 1		Año 2		Año 3		Año 4		Año 5		Año 6		Año 7		Año 8		Año 9		Año 10		Año 11		Año 12		Año 13		Año 14		Año 15		Año 16		Año 17		Año 18		Año 19		Año 20			
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	S37	S38	S39	S40		
Acción PSM-SE-4-1																																										
Seguimiento a la recepción de PQR																																										
Acción PSM-SE-4-1																																										
Seguimiento y monitoreo a las a la gestión de PQR																																										
PRESUPUESTO																																										
Estructura presupuestal de las medidas de manejo																																										
Medida de Seguimiento y monitoreo															Unidad					Cantidad					Costo unitario					Costo parcial												
Profesional Social															Pesos					1					4.500.000					4.500.000												
Costo total para la implementación de las medidas de manejo																																			4.500.000							
Nota a la estructura presupuestal:																																										
i. Asignación de precios de mercado en unidades de pesos colombianos y en términos reales del año 2023.																																										
ii. Estos recursos están sujetos a ajustes de acuerdo con los cambios de los precios en el mercado y al desarrollo del proyecto.																																										



**ESTUDIO DE IMPACTO AMBIENTAL  
PARA EL ÁREA DE DESARROLLO VSM-37**

CODIGO	COL- HSE-FT-311
EMISIÓN	28-08-2023
VIGENCIA	28-08-2023
VERSIÓN	1