

 <p>La vivienda y el agua son de todos</p> <p>Minvivienda</p>	FORMATO: ACTA	Versión: 4.0
	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL	Fecha: 10/09/2019
		Código: GDC-F-01

ACTA No. 01

FECHA: Bogotá, Junio 5 de 2020

HORA: De 03:30 p.m. a 05:20: p.m. horas

LUGAR: Atención Virtual-Modalidad Teletrabajo

ASISTENTES: FRANCISCO ALBERTO BERMONT GALVIS

Secretario Agua Potable y Saneamiento Básico Gobernación Norte de Santander
CARMENZA DÍEZ ORTEGA. Profesional Especializado. Secretaría de Agua Potable y Saneamiento Básico. Gobernación Norte de Santander

CARMEN CECILIA GUEVARA PEREZ. Profesional Especializado. Secretaría de Agua Potable y Saneamiento Básico. Gobernación Norte de Santander

CARLOS SOLER. Ingeniero. Secretaría de Agua Potable y Saneamiento Básico. Gobernación Norte de Santander

CARMEN ROSA ARENAS. Profesional Especializado. Secretaría de Agua Potable y Saneamiento Básico. Gobernación Norte de Santander

RUBY ESPERANZA MONTOYA OSPINA, Profesional Especializado. Subdirección de Gestión Empresarial. VASB

INVITADOS: Ninguno

ORDEN DEL DIA: Presentación Orientaciones Documento Caracterización de Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
 Revisión Lineamientos Generales para la elaboración del Plan de Gestión Social
 Revisión Modelo para elaboración de Cronogramas PGS

DESARROLLO:

El día viernes 5 de junio se realizó reunión de trabajo virtual a solicitud del Dr. FRANCISCO ALBERTO BERMONT GALVIS Secretario Agua Potable y Saneamiento de la Gobernación de Norte de Santander, quien manifestó sus preocupaciones en relación con la información solicitada para la elaboración del documento de caracterización de usuarios. Al respecto señaló que bajo la actual situación de pandemia ocasionada por el COVID-19 y que ha obligado a mantener la cuarentena en el territorio nacional ha sido muy difícil obtener la información por parte de las empresas de servicios. En la actualidad se ha logrado obtener información de 7 municipios de los 25 que se encuentran vinculados al Plan Departamental de Agua. Así mismo recordó que mucha de esta información los prestadores la reportan directamente al SUI y que el equipo de Aseguramiento de la Secretaría no cuenta con ella.

Al respecto se precisó que el estudio de caracterización es una nueva exigencia por parte del Viceministerio de Agua a los gestores quienes a partir del año en curso deben mantener una caracterización actualizada de los usuarios. Dado que este año es la primera vez que este documento es solicitado, este estudio se puede hacer con una muestra representativa de los municipios que están vinculados al PDA y con los cuales es posible encontrar información completa

que permita comenzar a desarrollar una caracterización que dé cuenta de los comportamientos de los usuarios frente a la prestación de los servicios públicos de acueducto, Alcantarillado y aseo en términos de: **cultura de pago**, la cual se puede deducir de la información sobre los porcentajes de recaudo de las empresas. Se tomará como referente para la información los recaudos obtenidos por las empresas durante el mes de diciembre del año 2019.

Cultura del Uso del Agua a partir de la revisión de los porcentajes y promedios de consumo en los municipios y el porcentaje de cobertura de la micromedición entre otros durante el mes de diciembre del año 2019, Esto teniendo en cuenta que por la cuarentena los consumos se han disparado y a la fecha no se tienen los reportes de esta información.

Cultura de la Legalidad, la cual se puede deducir a partir de los informes de las empresas relacionados con el número de suscriptores, el número de conexiones fraudulentas, robos de agua entre otros.

Sentido de pertenencia de los usuarios frente a los sistemas de AAA, lo cual se puede conocer a partir de los informes sobre daños en la infraestructura causados por las conexiones ilegales, robos de agua, daños a las tuberías y redes de distribución entre otros.

Reconocimiento de los usuarios de la Gestión de las ESPD, la cual puede conocerse a partir de los consolidados de PQRs presentados ante las empresas y encuestas de satisfacción a usuarios.

Cultura de la participación: la cual puede conocerse a partir de la revisión de los consolidados de información sobre comités de control social creados y funcionando, veedurías ciudadanas constituidas, porcentajes de participación de los usuarios en los eventos realizados por el gestor en el marco del Plan de gestión Social.

Toda esta información y otra que a bien considere el gestor y su equipo de trabajo es la que permitirá consolidar un primer estudio de caracterización que dé cuenta de los comportamientos de los usuarios que inciden directamente de forma negativa o positiva según sea el caso en la adecuada gestión de las empresas de SPD de AAA y por ende en la adecuada prestación de los mismos. Se presentó a manera de ejemplo un Modelo para solicitar el reporte de información a las ESP, el cual se acordó será enviado al equipo para tomarlo como referente.

A continuación, se abordó el documento con la orientaciones para la elaboración del Plan de Gestión Social-PGS sobre el cual se señaló la importancia de desarrollar los puntos contenidos en los lineamientos precisando muy bien las Estrategias y actividades planteadas por cada línea de trabajo y otras que a juicio y criterio del Gestor y su equipo de trabajo deban realizarse. Así mismo se recomendó incluir aspectos relevantes de la gestión realizada por la Secretaría en los planes de gestión social de años anteriores, tal es el caso de la experiencia adelantada con los clubes defensores del agua. Se sugirió revisar muy bien aquellas estrategias de intervención social que requieran trabajo de campo o presencial teniendo en cuenta la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, para lo cual se pueden plantear estrategias virtuales para llegar a los diferentes actores. El equipo deberá revisar y ajustar en la medida de las posibilidades y de acuerdo con el nivel de acceso de las comunidades a internet las estrategias previstas en el PGS.

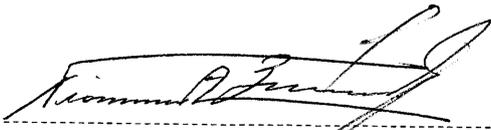
En relación con los cronogramas de cada una de las líneas de trabajo del PGS (Comunicación, participación, y capacitación). Se enfatizó en la importancia de la identificación de los indicadores cuantitativos y cualitativos. De igual forma se sugirió revisar aspectos relacionados con los tiempos establecidos para la ejecución del PGS. Al respecto se sugirió diseñar el Plan de Gestión Social a más largo plazo dado que a seis meses difícilmente se podrían realizar todas las estrategias y actividades requeridas. El Gestor es autónomo en determinar el tiempo requerido para la implementación del nuevo Plan de Gestión Social.

Finalmente se acordó que el equipo a cargo del diseño del PGS y los demás documentos elaborará los borradores de avance de los mismos y los enviará para revisión por parte de la Subdirección de Gestión Empresarial la cual una vez revisados enviara los comentarios y sugerencias para continuar avanzado hasta obtener las versiones finales de los mismos.

- Compromisos (Si aplica)

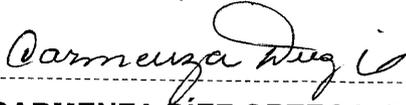
Compromiso	Responsable	Fecha límite de cumplimiento
Enviar modelo de formatos para recolección de información para la caracterización de los usuarios	Subdirección de Gestión Empresarial	Junio 5
Elaborar los documentos: Caracterización de Usuarios. Plan de Gestión Social y Cronogramas y enviarlos para revisión de la SGE	Secretaría de Agua Potable y Saneamiento Básico	Junio
Participar en el evento de capacitación virtual programado por la SGE sobre Lineamientos para los PGS	Secretaría de Agua Potable y Saneamiento Básico	Junio 10
Revisión de los Documentos	Subdirección de Gestión Empresarial	Junio

FIRMAS:



FRANCISCO ALBERTO BERMONT GALVIS

Secretario Agua Potable y Saneamiento Básico Gobernación Norte de Santander



CARMENZA DIEZ ORTEGA. Profesional Especializado. Secretaría de Agua Potable y Saneamiento Básico. Gobernación Norte de Santander



CARMEN CECILIA GUEVARA PEREZ. Profesional Especializado. Secretaría de Agua Potable y Saneamiento Básico. Gobernación Norte de Santander



RUBY ESPERANZA MONTROYA OSPINA.

Profesional Especializado.

Subdirección de Gestión Empresarial. Dirección de Programas. VASB

Elaboró: Ruby Esperanza Montoya ospina. Profesional Especializado. SGE.
Fecha: Junio 5 de 2020



FORMATO: LISTA DE ASISTENTES REUNIONES EXTERNAS
PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

Versión: 4.0

Fecha: 10/09/2019

Código: GDC-F-17

LUGAR: Virtual Teams

FECHA: 05 de Junio de 2020 HORA: 03:30p.m a 05:20pm

TEMA: Asistencia técnica para la formulación del PGS de Norte de Santander PRESIDE: Minvivienda / Subdirección de Gestión Empresarial

EQUIPO ACOMPAÑANTE: _____

No.	NOMBRE	CARGO	ENTIDAD / MUNICIPIO	TELÉFONOS Y CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO	SOLICITUDES/ TEMÁTICA	FIRMA
1	Ruby Esperanza Montoya	Profesional Esp.	Minvivienda	300562511	remontoya@minvivienda.gov.co	NA	
2	<i>Carmen E. Guerrero T. Atopado</i>		S.A.P.S.B.	3502602200	<i>carmenp_63@hotmail.com</i>	NA	
3	<i>Cecilia Roda Armas</i>	Administradora	SAPS B	311444957	<i>ceufc.f.</i>	NA	
4	CARMENZA DIEZ D.	ING. CIVIL	SAPS B	3123579762	cardior@hotmail.com	NA	
5	FRANCISCO A. BERMONT	secretario Agua Potable	SAPS B NORTE SDR	3102017618	f.bermont@norte.sdr.gov.co	NA	
6	Carlos Alberto Saler	Profesional Esp.	SAPS B NORTE de Sder	3103405057	ing.carlossaler26@gmail.com	NA	
7						NA	
8							
9							
10							