

MEDIO	SOCIOECONÓMICO	CÓDIGO FICHA	SMSE-5
PROGRAMA	ATENCIÓN DE INQUIETUDES, SOLICITUDES O RECLAMOS DE LAS COMUNIDADES		
NOMBRE DE LA FICHA	Atención de inquietudes, solicitudes o reclamos de las comunidades		

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 del proyecto.	Garantizar la respuesta oportuna y solución efectiva al 100% de las quejas y reclamos presentados por la comunidad, en el marco del proyecto, mediante un proceso de gestión transparente y documentado.

EVALUACIÓN AMBIENTAL

ID. IMPACTO	IMPACTO	ETAPA	ACTIVIDAD	SIGNIFICANCIA AMBIENTAL	COD. MEDIDA SEGUIMIENTO
SE-01	Cambio en la estructura y dinámica poblacional	Actividades transversales	Instalación y operación de campamentos	Moderado	SMSE-5-1
		Actividades preoperativas	Selección, contratación y capacitación de personal	Moderado	SMSE-5-1
		Construcción, adecuación y mantenimiento: Obras civiles asociadas a la construcción, adecuación y mantenimiento de accesos viales	Construcción, adecuación y mantenimiento de la infraestructura vial	Moderado	SMSE-5-1
SE-03	Modificación de la accesibilidad, movilidad y conectividad local	Actividades transversales	Movilización de maquinaria, equipos, materiales y personal	Moderado	SMSE-5-1
			Captación, transporte y uso del agua subterránea	Moderado	SMSE-5-1
			Captación, transporte y uso del agua superficial	Moderado	SMSE-5-1
			Generación, gestión, manejo y disposición de residuos sólidos aprovechables y no aprovechables	Irrelevante	SMSE-5-1
			Generación, gestión, manejo y disposición de residuos líquidos domésticos	Irrelevante	SMSE-5-1
			Control de material particulado (riego en vías o supresores de polvo)	Irrelevante	SMSE-5-1
		Construcción, adecuación y mantenimiento: Obras civiles asociadas a la construcción, adecuación y mantenimiento de accesos viales	Conformación y/o reconfiguración de terraplenes	Irrelevante	SMSE-5-1
			Construcción, adecuación y mantenimiento de la infraestructura vial	Irrelevante	SMSE-5-1
			Adecuación y/o construcción de obras de arte para cruces de cuerpo de agua (ocupaciones de cauce) y/o manejo de escorrentía	Irrelevante	SMSE-5-1
			Generación, manejo y disposición temporal de residuos sólidos especiales (descapote, materiales interés y escombros)	Irrelevante	SMSE-5-1
		Operación: perforación	Generación, tratamiento y disposición final de residuos líquidos industriales	Irrelevante	SMSE-5-1
Operación: Pruebas de producción	Transporte de fluidos producidos por carrotanque	Irrelevante	SMSE-5-1		

	y operación de facilidades de producción	Generación, recolección y disposición de residuos sólidos especiales	Irrelevante	SMSE-5-1
--	--	--	-------------	----------

EVALUACIÓN AMBIENTAL

ID. IMPACTO	IMPACTO	ETAPA	ACTIVIDAD	SIGNIFICANCIA AMBIENTAL	COD. MEDIDA SEGUIMIENTO
SE-04	Modificación de la infraestructura física y social, y de los servicios públicos y sociales	Operación: perforación	Perforación de pozos para exploración y/o concesión de aguas subterráneas	Moderado	SMSE-5-1
SE-05	Modificación en el uso y valor de la tierra	Actividades preoperativas	Negociación de predios y servidumbres	Moderado	SMSE-5-1
SE-11	Generación y/o alteración de conflictos sociales (generación de expectativas en la población)	Actividades transversales	Movilización de maquinaria, equipos, materiales y personal	Moderado	SMSE-5-1
			Captación, transporte y uso del agua subterránea	Severo	SMSE-5-1
			Captación, transporte y uso del agua superficial	Severo	SMSE-5-1
			Uso de agua lluvia	Severo	SMSE-5-1
			Generación, gestión, manejo y disposición de residuos sólidos aprovechables y no aprovechables	Moderado	SMSE-5-1
			Generación, gestión, manejo y disposición de residuos líquidos domésticos	Moderado	SMSE-5-1
			Control de material particulado (riego en vías o supresores de polvo)	Moderado	SMSE-5-1
		Construcción, adecuación y mantenimiento: Obras civiles asociadas a la construcción, adecuación y mantenimiento de accesos viales	Construcción, adecuación y mantenimiento de la infraestructura vial	Moderado	SMSE-5-1
			Adecuación y/o construcción de obras de arte para cruces de cuerpo de agua (ocupaciones de cauce) y/o manejo de escorrentía	Moderado	SMSE-5-1
		Construcción, adecuación y mantenimiento: Obras civiles asociadas a la construcción, adecuación y mantenimiento de locaciones, facilidades de superficie e infraestructura de apoyo	Construcción de locaciones e instalaciones de apoyo	Moderado	SMSE-5-1
			Construcción de facilidades de producción	Moderado	SMSE-5-1
		Construcción, adecuación y mantenimiento: Líneas de flujo (construcción, adecuación y mantenimiento)	Manejo de tubería (Acopio, tendido, doblado de la tubería)	Moderado	SMSE-5-1
			Cruces de cuerpos de agua (cielo abierto, cruces por perforación dirigida, aéreo, etc)	Moderado	SMSE-5-1

EVALUACIÓN AMBIENTAL

ID. IMPACTO	IMPACTO	ETAPA	ACTIVIDAD	SIGNIFICANCIA AMBIENTAL	COD. MEDIDA SEGUIMIENTO
SE-11	Generación y/o alteración de conflictos sociales (generación de expectativas en la población)	Operación: perforación	Montaje y operación de áreas operativas, campamentos y equipos	Moderado	SMSE-5-1
			Perforación de pozos para exploración y/o concesión de aguas subterráneas	Severo	SMSE-5-1
			Perforación de pozos exploratorios, productores e inyectores/operación de taladro (registros eléctricos, corazamiento, cementación, cañoneo y completamiento)	Moderado	SMSE-5-1
		Operación: Pruebas de producción y operación de facilidades de producción	Generación, recolección y disposición de residuos sólidos especiales	Moderado	SMSE-5-1

MEDIDAS DE SEGUIMIENTO

COD. MEDIDA SEGUIMIENTO

ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO

SMSE-5-1

El monitoreo y seguimiento a la atención de inquietudes, solicitudes o reclamos debe considerarse como una medida de aseguramiento, cuyo procedimiento debe incluirse como política gerencial del proyecto y por lo tanto su aplicación adquiere carácter de obligatoriedad para todo el personal. Desde el inicio de las actividades, se deberá socializar este procedimiento a la comunidad. El procedimiento general de ejecución de este programa es el siguiente:

- Recepción: diligenciamiento formato o radicación comunicación.
- Registro formal: inclusión de la información en la base de datos de las quejas o reclamos
- Evaluación preliminar y notificación formal: reunión interna con el coordinador en jefe en campo y el profesional social para evaluar y definir estrategia de manejo y remitirla oficialmente, por escrito, a quien corresponda.
- Evaluación y aprobación del plan de acción: coordinación y direccionamiento de acciones a implementar con la interventoría y el coordinador en jefe en campo. En este momento se define si la solución puede darse en campo o requiere intervención gerencial desde Bogotá. Se deja constancia en un acta interna de reunión, en la que se incluye el análisis, la estrategia de manejo, responsables, recursos y tiempos de ejecución y la aprobación del plan.
- Contacto con quien interpuso la queja o reclamo: se coordina la aplicación del plan de manejo aprobado y se informan las acciones a desarrollar.
- Ejecución actividades: aplicación de la estrategia de manejo para solucionar la situación, incluyendo las medidas preventivas o correctivas definidas.
- Informe de ejecución de actividades: notificación semanal interna del reporte de ejecución y soportes al coordinador social y al coordinador en jefe en campo, para proceder a verificar y responder la queja o reclamo.
- Aseguramiento y evaluación de efectividad: el profesional social verifica la ejecución del plan de acción y actualiza la base de datos. Difusión de las acciones tomadas y nuevos casos por resolver en las reuniones semanales del equipo de trabajo en campo.
- Respuesta a la queja o reclamo: elaboración y entrega de la respuesta formal al reclamante o solicitante. Si se trata de una acción de tutela, de una acción popular, de una demanda o de cualquier otra acción legal, el proceso y respuesta estará a cargo de la oficina jurídica de Bogotá.
- Cierre de la queja o reclamo: el profesional social actualiza la base de datos, elabora el reporte correspondiente y realiza la difusión al equipo de trabajo en campo durante las reuniones semanales de seguimiento.
- El tiempo máximo de respuesta a una queja o reclamo no deberá superar los 15 días hábiles, momento en el cual se debe notificar al quejoso sobre la solución dada al problema. Es necesario que la empresa y el grupo de gestión social elabore los formatos de registro, remisión y respuesta de las quejas o reclamos, actas de reunión interna y paz y salvos para casos solucionados y sistematicen el registro en una base de datos que evidencie los tiempos de recepción, trámite, resolución y respuesta de las quejas o reclamos y definan el sistema de respuesta formal para cada una. Se mantendrá el registro fotográfico y/o fílmico que se genere durante la atención de los casos que lo ameriten, especialmente daños, accidente y contaminación reportada. Para toda queja o reclamo se diligenciará el formato correspondiente para oficializarla, siendo condición para los informes de seguimiento.

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.

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.

- Revisar base de datos y verificar el estado de las PQR, peticionario, procedencia, causa de la petición, acción realizada para atenderla y fecha de radicación y atención.
- Documentar el proceso de atención de cada PQR y verificar que se cuentan con los soportes de cierre
- Revisión de cada uno de los soportes requeridos para dar cumplimiento al cierre de las PQR.

LUGAR DE APLICACIÓN

INFRAESTRUCTURA		SITIO ASOCIADO A USO DE R.N.	
Vías		Ocupación de cauce	
Plataformas		Sitio de captación	
CPF		Área de vertimiento	
Líneas de flujo		Sitio de aprovechamiento forestal	
Zodmes			

Oficina de atención al ciudadano en Cabuyaro o si la empresa lo considera, un puesto móvil en el área del proyecto

RESPONSABLE DE EJECUCIÓN

ONGC VL

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO O EFECTIVIDAD

COD. MEDIDA SEGUIMIENTO Y MONITOREO	COD INDIC.	NOMBRE	FORMULA	TIPO DE INDICADOR	META	FRECUENCIA	SOPORTE
SMSE-5-1	SMSE-5-1.I1	Número de PQRS resueltas y cerradas.	(Número de quejas y reclamos atendidos y solucionados / total de quejas y reclamos presentados)*100	Eficacia	Hacer seguimiento y monitoreo a la atención y direccionamiento o respuesta del 100% de las inquietudes, solicitudes o reclamos de las comunidades del área de influencia en procura de no generar malestar en la comunidad e incumplimiento en el seguimiento a los impactos sociales derivados del proyecto	Semestre	Formato de recepción de quejas o reclamos - Registro fotográfico / fílmico de las afectaciones - De todas las revisiones que se realicen se deberá elaborar un reporte en el que consten los cumplimientos y/o incumplimiento de acuerdo con los cronogramas, metas e indicadores de los programas sociales incluidos en el PMA, Según los requisitos de los Informes de Cumplimiento Ambiental ICAs.
	SMSE-5-1.I2	Reporte de acciones desarrolladas para la atención a PQRS	Reporte de acciones desarrolladas para la atención a PQRS.	Cumplimiento	1 Reporte	Semestre	Soporte de informe de atención a peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de las comunidades
	SMSE-5-1.I3	Reporte de frecuencia de los asuntos por los que se presentan PQRS	Reporte de frecuencia de los asuntos por los que se presentan PQRS.	Cumplimiento	1 Reporte	Semestre	Soporte de informe de atención a peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de las comunidades

CRONOGRAMA ANUAL DE EJECUCIÓN

MEDIDA DE MANEJO	ETAPA			
	Activ. Transversales	Adecuac. y construcc.	Operativa	Post-operativa
Número de PQRS resueltas y cerradas.				
Reporte de acciones desarrolladas para la atención a PQRS				
Reporte de frecuencia de los asuntos por los que se presentan PQRS				



ESTUDIO DE IMPACTO AMBIENTAL (EIA) PARA LA MODIFICACIÓN DE LA LICENCIA AMBIENTAL DE LA FASE EXPLORATORIA, A TRAVÉS DE LA OBTENCIÓN DE LICENCIA AMBIENTAL DE DESARROLLO PARA EL BLOQUE CPO-5



CUANTIFICACIÓN Y COSTOS POR MEDIDA DE SEGUIMIENTO

ÍTEM	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL
Número de PQRS resueltas y cerradas.	Día	30	\$ 250.000	\$ 7.500.000
Reporte de acciones desarrolladas para la atención a PQRS	Mes	1	\$ 5.000.000	\$ 5.000.000
Reporte de frecuencia de los asuntos por los que se presentan PQRS	Mes	1	\$ 5.000.000	\$ 5.000.000
			TOTAL:	\$ 17.500.000

NOTA: Los costos de esta ficha son inherentes a la gestión social que desarrolla el equipo de gestión social de ONGC VL.