

PROYECTO VIVIENDA RESILIENTE E INCLUYENTE EN COLOMBIA CRÉDITO BIRF 9246-CO BANCO MUNDIAL

PLAN DE COMUNICACIÓN

Versión 1 - Julio de 2024

1. CONTEXTO Y PROPÓSITO DEL PLAN

El presente documento se crea como respuesta a la necesidad de que el Proyecto de Vivienda Resiliente e Incluyente en Colombia cuente con un Plan de Comunicación que permita mejorar el diálogo con los actores involucrados en el proceso, sobre la base ya establecida en el Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI), en las diferentes etapas del proyecto.

Se enfocará en diseñar actividades, con sus respectivos recursos, para llevar a cabo las actividades de participación y divulgación establecidas en el Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS), así como de las necesidades de socialización del Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos (MAQR) del proyecto.

Este plan estará articulado con la Política de Comunicación del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, y dependerá de este para las acciones de comunicación que involucren los canales institucionales del ministerio, así como su imagen institucional, y el protocolo de manejo de situaciones de crisis, por lo que se plantea un mecanismo permanente de diálogo con el Grupo de Comunicaciones Estratégicas.

Es preciso señalar que si bien el proyecto no cuenta hasta el momento con un plan de comunicación establecido y aprobado, sí se han adelantado muchas actividades de comunicación como parte de las actividades propias del mismo. Estas actividades han sido adelantadas tanto por la Unidad Ejecutora, como por los equipos profesionales de los programas del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, y se ha procurado mantenerlas dentro de lo establecido en el Plan de Participación de Partes Interesadas y el Marco de Gestión Ambiental y Social del proyecto, por lo que dichas actividades no solo evidencian que los procesos de comunicación son inherentes y permanentes al proyecto, lo que refuerza la necesidad de consolidar el plan de comunicación, sino que también son insumo para la elaboración de este plan.

Al ser un plan de comunicación para el proyecto, los pilares sobre los que debe reposar este plan son:

- **El Plan de Participación de Partes Interesadas**, que atiende al objetivo de promover y garantizar la participación de las partes interesadas, la responsabilidad de asegurar el derecho a la información mediante procesos de divulgación de información veraz, oportuna y culturalmente apropiada, y favorecer la atención y respuesta adecuada a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o denuncias que involucren el desarrollo del Proyecto.

- Este plan establece los públicos objetivo para el diálogo y los mensajes a transmitir en función del rol que cumplen dentro del proceso y del momento de la ejecución del proyecto.
- **Las estrategias de socialización y divulgación** del Plan de gestión Ambiental y Social (PGAS) que promueven la socialización y difusión como herramientas para garantizar una gestión social y ambiental dinámica enfocada a las necesidades de las partes afectadas y otras partes interesadas.
- **Las matrices de riesgos e impactos Ambientales, sociales y de seguridad y salud en el trabajo**, identificadas en la evaluación de riesgos e impactos sociales que son el referente para definir las medidas básicas de manejo, los instrumentos de gestión específicos, la estructura organizacional para la gestión de los riesgos e impactos identificados, así como los roles y responsabilidades de cada una de las entidades participantes.

Estas matrices incorporan riesgos cuyos impactos pueden ser mitigados o gestionados a partir de actividades de comunicación.

- **El Sistema de Monitoreo y Seguimiento**, que se basa en la observación y la recolección de información de cada actividad y el seguimiento el análisis sistemático de todas las actividades para el desarrollo del Proyecto, con el propósito de verificar se está siguiendo lo planificado. Articuladamente con la adecuada gestión de las matrices de riesgos, el análisis sistemático de las actividades del proyecto arroja resultados y aprendizajes que debidamente divulgados fortalecen la ejecución de este para todas sus partes interesadas.

2. MOMENTOS DEL PROYECTO QUE REQUIEREN DE ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN

Considerando los pilares del plan señalados en el apartado anterior, a continuación, se detallan los numerales en los que los documentos relacionados incluyen momentos de comunicación (socialización, divulgación, mecanismo de atención a quejas y reclamos)

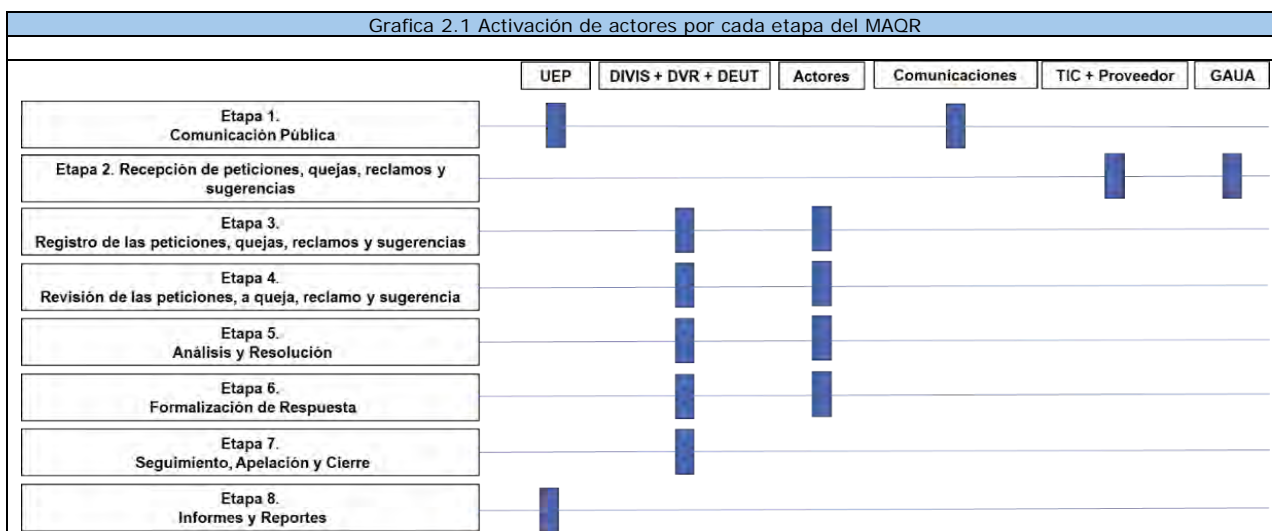
Plan de participación de partes interesadas

El PPPI, como se menciona en el numeral 8.5.4.3 del MGAS, "Medidas para la gestión de riesgos e impactos - EAS 10", se formula como la primera medida preventiva para la gestión de riesgos e impactos sociales que se puedan generar en relación con la participación de parte interesadas y la divulgación de información.

En este documento se incluyen los siguientes puntos:

- **Numeral 6.1 Consultas en la etapa de preparación y evaluación del proyecto.** En este sentido se realizaron consultas significativas con las partes interesadas plenamente identificadas desde el inicio del proyecto, especialmente durante los meses de junio y julio de 2020, mediante las herramientas propuestas para realizar reuniones de consultas no presenciales, individuales o grupales, en atención a las medidas de bioseguridad establecidas en el marco de la pandemia ocasionada por el Covid-19 durante ese año.

- **Numeral 6.2 Participación incluyente y significativa durante la implementación del proyecto.** Garantizar la participación durante el ciclo de vida del Proyecto es un deber de toda la institucionalidad pública y las organizaciones privadas que realicen actividades en el marco del Proyecto: el MVCT, las entidades territoriales, la entidad ejecutora, contratistas, interventores y consultores.
- **Numeral 7 Mecanismo de divulgación de la información.** La divulgación de la información permite que las partes interesadas comprendan efectivamente los riesgos e impactos ambientales y sociales y los posibles beneficios que el proyecto les ofrece. De acuerdo con el EAS 10, la divulgación es el momento en el cual se ofrece la información suficiente para que las personas y grupos puedan identificar y expresar sus opiniones. Adicionalmente señala que, en el marco del Proyecto, la divulgación de información se realizará de manera periódica y sistemática desde su etapa inicial y durante toda su implementación. Los mecanismos que se utilizarán se adaptarán a las necesidades y particularidades culturales, sociales y económicas de las partes interesadas.
- **Numeral 8.7 Procedimiento para activar el MAQR** El procedimiento para activar el mecanismo de quejas, reclamos y sugerencias cuenta con ocho etapas y el tiempo de activación para cada uno de los actores involucrados, descritas en el siguiente gráfico:



- **Numeral 11 Socialización del PPPI con las partes interesadas.** Este apartado relaciona actividades específicamente relacionadas con la socialización del Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos.

Tabla 2.1 Socialización del PPPI con las partes interesadas						
Etapas del proyecto	Tema	Actividad	Responsable	Periodicidad	Periodo de ejecución	
					Desde	Hasta
General	MAQR	El MCVT diseñará e implementará una estrategia de comunicación y difusión del proyecto	Unidad Implementadora y todas las direcciones del MVCT involucradas en la implementación del Proyecto	Cuando se requiera	Primer trimestre de 2022	Primer trimestre de 2022

		Difusión del mecanismo de atención de peticiones, quejas y reclamos del proyecto a nivel virtual y presencial entre las partes afectadas e interesadas del proyecto	Unidad Implementadora y todas las direcciones del MVCT involucradas en la implementación del Proyecto			Se realizará de manera paulatina a partir del tercer trimestre de 2022, de acuerdo a firma de convenios con entidades territoriales
		Acudir a los grupos comunitarios organizados, como las Juntas de Acción Comunal- JAC, Juntas Administradores Locales - JAL, Juntas de Acueducto Rurales, y cualquier otro tipo de organizaciones y asociaciones urbanas y rurales que tengan grupos de comunicación virtuales establecidos en redes sociales, para solicitarles contribuyan a la difusión de las piezas. Adicionalmente, cuando se requiera, se acudirá al uso de piezas impresas de gran formato tipo vallas publicitarias o pasacalles	Programa de mejoramiento Integral de Barrios			Cuarto trimestre de 2022
			Programa Casa Digna Vida Digna - Mejoramiento de vivienda Urbano			Se realizará de manera paulatina a partir del tercer trimestre de 2022, de acuerdo a firma de convenios con entidades territoriales
			Programa semillero de propietarios			Segundo trimestre de 2022
			Programa de Vivienda Rural			
			Dirección de espacio urbano y territorial			Se realizará de manera paulatina a partir del tercer trimestre de 2022, de acuerdo a firma de convenios con entidades territoriales

Marco de gestión ambiental y social

El MGAS del proyecto establece en diversos numerales algunas necesidades de comunicación y divulgación, descritas a continuación:

- **Numeral 3.3.1. Actividades generales de Proyecto.** A continuación, se extraen las actividades del proyecto que enuncian necesidades de comunicación.

Tabla 2.2 Actividades generales de Proyecto que incluyen necesidades de comunicación		
Componente del proyecto	1. MEJORAMIENTO DE LAS VIVIENDAS Y BARRIOS DE LAS FAMILIAS DE BAJOS INGRESOS	
Subcomponente	1.1. Subsidios de Mejoramiento de Vivienda	
Actividad	Responsable	
Convocatorias a entidades territoriales para la asignación de subsidios de mejoramiento de vivienda.	MVCT	
Acompañamiento social a los hogares beneficiarios del subsidio arrendamiento temporal, implica la creación de una estrategia de seguimiento y acompañamiento al terminarse el subsidio.	Entidades territoriales, MVCT -equipo social de la Unidad Implementadora -.	

Subcomponente	1.2. Financiar la construcción de equipamientos comunitarios e infraestructura social.
Convocatorias a entidades territoriales para la construcción de equipamientos comunitarios e infraestructura social; se realiza en el mismo contexto de las convocatorias para entrega de subsidios de mejoramiento de vivienda, para garantizar la integralidad de la intervención.	MVCT
Acompañamiento técnico y social a organizaciones de base comunitaria para la participación incluyente en la toma de decisiones sobre los equipamientos comunitarios y la infraestructura social necesaria para el mejoramiento del hábitat, en relación con las prioridades y los recursos asignados.	MVCT - equipos técnico y social y Entidades territoriales
Componente del proyecto	3. Gestión del Proyecto
La realización de campañas de divulgación para la difusión del Proyecto.	MVCT

- **Numeral 3.3.2 Actividades ambientales de pre-construcción.** A continuación se listan las actividades del proyecto que mencionan necesidades de comunicación relacionadas con temas ambientales

Tabla 2.3 Actividades ambientales de pre-construcción que incluyen necesidades de comunicación		
Componente /Subcomponente	Actividades de Pre-Construcción	Observaciones
Subcomponente 1.1: Apoyo en la entrega de subsidios para mejorar la calidad de la vivienda.	Información y divulgación	Información del proyecto y los instrumentos de manejo ambiental y social en los sitios a intervenir y su área de influencia.
Subcomponente 1.2: Construcción de equipamientos comunitarios e infraestructura social		

- **Numeral 3.5 Cronograma del proyecto.** Este apartado del MGAS describe algunas necesidades de comunicación propias del desarrollo del proyecto, en relación con el tipo de subsidio.

Tabla 2.4 Actividades de comunicación y divulgación referidas en el MGAS			
SUBCOMPONENTES/ACTIVIDADES		TIEMPOS ESTIMADO	TIEMPOS ESTIMADO
		(MESES)	(MESES)
COMPONENTE 1. Mejoramiento de viviendas y barrios de las familias de bajos ingresos. El componente financiará: (a) subsidios para mejorar la calidad de las unidades habitacionales y (b) inversiones específicas en infraestructura en los municipios seleccionados más afectados por la migración desde Venezuela.			
Subsidios de mejoramiento de vivienda-Rural: Se apoyará a Fonvivienda, a través del MVCT, para ampliar el programa actual de mejoramiento de viviendas, a fin de beneficiar con subsidios a familias elegibles que viven en casas de baja calidad, con ingresos inferiores a 135 SM		Realizar talleres de socialización del proyecto con las entidades territoriales focalizadas.	0
1.1 Financiamiento de esquemas de subsidios para el mejoramiento cualitativo de viviendas	Subsidios de arriendo para migrantes venezolanos: se financiará la provisión de subsidios de arriendo que permitirán a los migrantes de Venezuela cubrir la totalidad de la tarifa de alquiler mensual durante un año. Se ofrecerán subsidios de arriendo para las viviendas existentes que cumplan con los estándares establecidos de seguridad y calidad, y para las viviendas que se mejoraron o ampliaron con el subsidio de mejoramiento de vivienda ofrecido por el proyecto.	Socialización con entidades territoriales	12
		Socialización con gestores inmobiliarios	12

En este sentido, el Plan de Comunicación debe desarrollar actividades, con sus respectivos recursos e indicadores, que permitan atender los requerimientos planteados en el MGAS para las tareas de socialización.

El MGAS también incluye, como parte del componente de fortalecimiento institucional el desarrollo de Publicaciones de licitaciones públicas, convocatorias o concursos de méritos para la realización de investigaciones y estudios técnicos para el fortalecimiento de capacidades de la institucionalidad competente en los temas de vivienda y entornos precarios y divulgación de los resultados, como una tarea que corresponde al ministerio. No obstante, está en curso una reestructuración que elimina el componente de fortalecimiento institucional, por lo que no serán incluidos dentro del plan de comunicación.

Las matrices de riesgos e impactos Ambientales, sociales y de seguridad y salud en el trabajo

Por otra parte, las matrices de Riesgo del MGAS tienen establecidos riesgos relacionados directamente con el MAQR y el mecanismo de socialización y divulgación que como parte de su gestión requieren de actividades de comunicación como medio para prevenir, mitigar o gestionar su impacto, las cuales se señalan a continuación:

Tabla 2.5 Actividades descritas en las matrices de riesgos e impactos Ambientales, sociales y de seguridad y salud en el trabajo que incluyen actividades de comunicación						
Componente: 1. Aumento de la calidad de la vivienda para familias de bajos ingresos						
Subcomponente: 1.1. Apoyar la entrega de subsidios para mejorar la calidad de la vivienda.						
Subcomponente: 1.2. Financiar la construcción de equipamientos comunitarios e infraestructura social.						
Actividades	Riesgos	Impactos	Probabilidad			
			AP	MP	P	PP
Acompañamiento técnico y social a organizaciones de base comunitaria para la participación incluyente en la toma de decisiones sobre los equipamientos comunitarios y la infraestructura social necesaria para el mejoramiento del hábitat, en relación con las prioridades y los recursos asignados.	Mecanismos de participación y de divulgación no incluyentes para todas las partes interesadas, porque no se consideran las características específicas de cada parte interesada de acuerdo con la naturaleza de su interés.	Pérdida de la reputación y credibilidad del Proyecto a nivel local.				X
	Mecanismo insuficiente o inadecuados para atender solicitudes de información, exponer quejas y hacer reclamos en torno a los temas que les conciernen como beneficiarios del Proyecto o son de su interés.					
Realización de campañas de divulgación para la difusión del Proyecto.	La estrategia de divulgación es inadecuada para el número de municipios involucrados y el número de hogares y de entornos comunitarios potencialmente beneficiarios.	Disminución de la cobertura del Proyecto.				X
	Campañas de divulgación inadecuadas para las características de la población urbana y rural beneficiada.	Soluciones de mejoramiento de viviendas y entornos comunitarios no compatibles con las necesidades de los				X

	hogares y de las comunidades por toma de decisiones familiares y comunitarias sin la suficiente información sobre el Proyecto.				
--	--	--	--	--	--

Sobre este punto en particular, el MGAS indica que la socialización de los resultados de esta evaluación social se realizará en el marco de la socialización del Proyecto en los contextos de ejecución, cuando la agencia implementadora y las entidades territoriales involucradas lo dispongan; es imperativo que se socialice antes del inicio de cualquier actividad, considerando que la evaluación social podrá ser adecuada o complementada con los aportes de las partes interesadas mediante la realización de consultas significativas.

Así mismo, en las matrices de riesgos e impactos del MGAS, también relacionadas en el numeral 8.5.4.3 “Medidas para la gestión de riesgos e impactos”, señalan dentro de las medidas de gestión actividades de comunicación que deben ser desarrolladas de manera general durante el ciclo de vida del proyecto.

Tabla 2.6 Medidas para la gestión de riesgos e impactos que incluyen actividades de comunicación			
Componente: 1. Aumento de la calidad de la vivienda para familias de bajos ingresos Subcomponente: 1.2. Financiar la construcción de equipamientos comunitarios e infraestructura social. Componente: 2. Fortalecimiento institucional para la mejora de la calidad de la vivienda			
Actividades	Riesgos	Impactos	Medidas
Acompañamiento técnico y social a los hogares beneficiarios del subsidio de mejoramiento de vivienda para establecer los detalles de la intervención, de acuerdo con las necesidades de mejoramiento y con los recursos asignados como subsidio.	Toma de decisiones técnicas sin informar adecuadamente a las familias y a las comunidades, y sin considerar particularidades por origen cultural y prácticas de la vida cotidiana de las comunidades.	Inconformidad de las familias y las comunidades con el mejoramiento realizado a las viviendas y a los equipamientos comunitarios, se desaprovechan la obra, no se le da el uso ni el mantenimiento adecuado; se pierde la oportunidad de mejorar la calidad de vida de las familias y las comunidades.	Prevención: Realización de consultas significativas antes del inicio del Proyecto para informar sobre los beneficios del Proyecto y su alcance. Implementación de protocolos de acompañamiento social y asesoría técnica para la realización de diagnósticos participativos de las viviendas y los equipamientos comunitarios. Escuchar y atender las inquietudes de las familias y las comunidades beneficiarias para identificar sus necesidades y ejecutarlas en la medida en que el alcance del Proyecto lo permita, incluyendo consideraciones de tipo cultural como las que se puedan presentar en la tradición propia de los diferentes grupos étnicos colombianos.
Acompañamiento técnico y social a organizaciones de base comunitaria para la participación incluyente en la toma de decisiones sobre los equipamientos comunitarios y la infraestructura social necesaria para el mejoramiento del hábitat, en relación con las prioridades y los recursos asignados.	Mecanismos de participación y de divulgación no incluyentes para todas las partes interesadas, porque no se consideran las características específicas de cada parte interesada de acuerdo con la naturaleza de su interés.	Pérdida de la reputación y credibilidad del Proyecto a nivel local.	Prevención y Minimización: Fortalecer y actualizar de manera permanente los mecanismos y herramientas del Plan de Participación de Partes Interesada. Adecuar el Plan de Participación de Partes Interesadas, cuando se detecten nuevas partes interesadas o riesgos e impactos sociales no previstos.
Acompañamiento social a los hogares beneficiarios del subsidio arrendamiento temporal, implica la creación de una estrategia de seguimiento y acompañamiento al terminarse el subsidio.	Mecanismo insuficiente o inadecuado para atender solicitudes de información, exponer quejas y hacer reclamos en torno a los temas que les conciernen como beneficiarios del Proyecto o son de su interés.		

Tabla 2.6 Medidas para la gestión de riesgos e impactos que incluyen actividades de comunicación			
Componente: 1. Aumento de la calidad de la vivienda para familias de bajos ingresos Subcomponente: 1.2. Financiar la construcción de equipamientos comunitarios e infraestructura social. Componente: 2. Fortalecimiento institucional para la mejora de la calidad de la vivienda			
Actividades	Riesgos	Impactos	Medidas
	La estrategia de acompañamiento a los beneficios de subsidios de arrendamiento es inadecuada que su condición de población flotante en constante búsqueda de espacios para establecerse o a la espera de que se generen cambios en la política venezolana para retornar a sus lugares de procedencia.	Aumento de la vulnerabilidad de los hogares de migrantes o de colombianos retornados.	Prevención: Diseñar e implementar una estrategia que permita hacer seguimiento a los beneficiarios, independientemente del lugar de residencia, siempre y cuando se Colombia. Incluir un mecanismo de motivación para que reporten su movilización al interior del territorio nacional.
Componente: 3. Gestión del Proyecto			
Actividades	Riesgos	Impactos	Medida
Realización de campañas de divulgación para la difusión del Proyecto.	La estrategia de divulgación es inadecuada para el número de municipios involucrados y el número de hogares y de entornos comunitarios potencialmente beneficiarios.	Disminución de la cobertura del Proyecto.	Prevención: Diseño y emisión de campañas de comunicación orientadas a los diversos tipos de potenciales beneficiarios, utilizando medios de comunicación masiva, medios locales, y medios tradicionales de comunidades pequeñas y rurales.
	Campañas de divulgación inadecuadas para las características de la población urbana y rural beneficiada.	Soluciones de mejoramiento de viviendas y entornos comunitarios no compatibles con las necesidades de los hogares y de las comunidades por toma de decisiones familiares y comunitarias sin la suficiente información sobre el Proyecto.	

De igual manera, a modo transversal el MGAS establece el desarrollo de estrategias de acompañamiento social para los beneficiarios de los subsidios por parte del ministerio, algo que también se plantea entre las actividades de los ejecutores a adelantarse dentro del C-PGAS como tarea propia del ejecutor, para lo cual entran en juego las actividades de socialización ya descritas previamente con los ejecutores y entes territoriales.

3. PLAN DE COMUNICACIÓN

3.1. Actividades de comunicación

Para darle estructura al plan, se desarrollará una matriz que considera como líneas de acción principales las descritas en el PPPI:

1. Consultas en la etapa de preparación y evaluación del proyecto
2. Participación incluyente y significativa durante la implementación del proyecto
3. Mecanismo de divulgación de la información
4. Mecanismo de atención a quejas y reclamos
5. Socialización del PPPI con las partes interesadas

A estas líneas de acción les corresponde un propósito de comunicación que se encuentra descrito de manera implícita en el mismo PPPI y complementado en el MGAS.

De otra parte, las actividades de comunicación asociadas a esas líneas de acción ya están asociadas a unos riesgos específicos en la matriz de riesgos del MGAS, como en otras necesidades de comunicación enunciadas en otros instrumentos del proyecto ya relacionadas en el numeral 2 de este plan.

Para dar claridad a este punto, en la siguiente tabla se presenta la distribución de actividades de comunicación en relación con la línea de acción y:

- a) el riesgo asociado entendido como lo que genera la necesidad de comunicación para mitigarlo, y/o
- b) la acción de comunicación propuesta en otros instrumentos

Tabla 3.1 Líneas de acción del PPPI articuladas con actividades de comunicación descritas MGAS y otros instrumentos del proyecto				
Línea de acción (PPPI)	Propósitos de comunicación	Riesgo asociado (MGAS)	Acción de comunicación propuesta en la matriz de riesgos del MGAS	Acciones de comunicación propuestas en otros instrumentos del proyecto (Actividades generales, cronograma, pre-construcción y PPPI)
1. Consultas en la etapa de preparación y evaluación del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Conocer las necesidades de cada una de las partes interesadas de acuerdo con su rol en el proyecto. Conocer las reales necesidades de la población beneficiaria y sus expectativas con relación al subsidio, mejoramiento o intervención a realizar. Reconocer situaciones o necesidades específicas en función de su patrimonio cultural. Identificar su modelo de organización comunitaria y a sus líderes. Conocer la capacidad institucional del ente territorial para el desarrollo de las actividades del proyecto 	Mecanismos de participación y de divulgación no incluyentes para todas las partes interesadas, porque no se consideran las características específicas de cada parte interesada de acuerdo con la naturaleza de su interés.	<ul style="list-style-type: none"> Acompañamiento técnico y social a los hogares beneficiarios del subsidio de mejoramiento de vivienda para establecer los detalles de la intervención, de acuerdo con las necesidades de mejoramiento y con los recursos asignados como subsidio. Acompañamiento técnico y social a organizaciones de base comunitaria para la participación incluyente en la toma de decisiones sobre los equipamientos comunitarios y la infraestructura social necesaria para el mejoramiento del hábitat, en relación con las prioridades y los recursos asignados. Acompañamiento social a los hogares beneficiarios del subsidio arrendamiento temporal, implica la creación de una estrategia de seguimiento y acompañamiento al terminarse el subsidio. 	Información del proyecto y los instrumentos de manejo ambiental y social en los sitios a intervenir y su área de influencia.
2. Participación incluyente y significativa durante la implementación del proyecto	Garantizar que, durante todo el ciclo del proyecto, las partes interesadas puedan conocer de manera clara y oportuna el estado del proyecto y su rol dentro del mismo, así como expresar sus opiniones en las situaciones que	Toma de decisiones técnicas sin informar adecuadamente a las familias y a las comunidades, y sin considerar particularidades por origen cultural y prácticas de la vida cotidiana de las comunidades.		<ul style="list-style-type: none"> Socialización con gestores inmobiliarios. Socialización con entidades territoriales

	requieran toma de decisiones.	La estrategia de acompañamiento a los beneficios de subsidios de arrendamiento es inadecuada que su condición de población flotante en constante búsqueda de espacios para establecerse o a la espera de que se generen cambios en la política venezolana para retornar a sus lugares de procedencia.		Creación de una estrategia de seguimiento y acompañamiento al terminarse el subsidio.
3. Mecanismo de divulgación de la información	Informar de forma clara el alcance del proyecto y del tipo de subsidio o mejoramiento que se va a entregar. Evitar la dispersión de información imprecisa o por fuentes no oficiales. Mantener enteradas a todas las partes interesadas sobre el estado y avance de la ejecución del proyecto. Dar a conocer a las partes interesadas el modelo de gestión de riesgos sociales y ambientales asociados a la ejecución del proyecto	La estrategia de divulgación es inadecuada para el número de municipios involucrados y el número de hogares y de entornos comunitarios potencialmente beneficiarios.	Realización de campañas de divulgación para la difusión del Proyecto.	Convocatorias a entidades territoriales para la asignación de subsidios de mejoramiento de vivienda. Realizar talleres de socialización del proyecto con las entidades territoriales focalizadas.
		Campañas de divulgación inadecuadas para las características de la población urbana y rural beneficiada.	Realización de campañas de divulgación para la difusión del Proyecto.	Realización de campañas de divulgación para la difusión del Proyecto.
		Mecanismos de participación y de divulgación no incluyentes para todas las partes interesadas, porque no se consideran las características específicas de cada parte interesada de acuerdo con la naturaleza de su interés.		
		La estrategia de divulgación es inadecuada para el número de municipios involucrados y el número de hogares y de entornos comunitarios potencialmente beneficiarios. Campañas de divulgación inadecuadas para las características de la población urbana y rural beneficiada.	Realización de campañas de divulgación para la difusión del Proyecto.	
4. Mecanismo de atención a quejas y reclamos	Brindar un mecanismo que permita a cada una de las partes interesadas del proyecto manifestar sus inquietudes, quejas, reclamos o demás situaciones que le afecten, y garantizar que esa manifestación sea gestionada por las entidades correspondientes para dar respuesta al solicitante. Alimentar, a partir de las PQR, las matrices de riesgos del proyecto	Mecanismo insuficiente o inadecuado para atender solicitudes de información, exponer quejas y hacer reclamos en torno a los temas que les conciernen como beneficiarios del Proyecto o son de su interés.	<ul style="list-style-type: none"> • Acompañamiento técnico y social a los hogares beneficiarios del subsidio de mejoramiento de vivienda para establecer los detalles de la intervención, de acuerdo con las necesidades de mejoramiento y con los recursos asignados como subsidio. • Acompañamiento técnico y social a organizaciones de base comunitaria para la participación incluyente 	Divulgación del mecanismo de quejas, reclamos y sugerencias

	para evitar que las situaciones descritas por los solicitantes se repitan, o para mitigar o reducir su impacto.		<p>en la toma de decisiones sobre los equipamientos comunitarios y la infraestructura social necesaria para el mejoramiento del hábitat, en relación con las prioridades y los recursos asignados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acompañamiento social a los hogares beneficiarios del subsidio arrendamiento temporal, implica la creación de una estrategia de seguimiento y acompañamiento al terminarse el subsidio. 	
5. Socialización del PPPI con las partes interesadas	Garantizar que todas las partes interesadas del proyecto conozcan los diferentes canales de socialización y divulgación del proyecto, así como los canales de comunicación, de modo que puedan participar activamente y ser tenidos en cuenta durante el desarrollo de las actividades del proyecto	Mecanismos de participación y de divulgación no incluyentes para todas las partes interesadas, porque no se consideran las características específicas de cada parte interesada de acuerdo con la naturaleza de su interés.		El MCVT diseñará e implementará una estrategia de comunicación y difusión del proyecto
				Difusión del mecanismo de atención de peticiones, quejas y reclamos del proyecto a nivel virtual y presencial entre las partes afectadas e interesadas del proyecto
				Acudir a los grupos comunitarios organizados, como las Juntas de Acción Comunal- JAC, Juntas Administradores Locales - JAL, Juntas de Acueducto Rurales, y cualquier otro tipo de organizaciones y asociaciones urbanas y rurales que tengan grupos de comunicación virtuales establecidos en redes sociales, para solicitarles contribuyan a la difusión de las piezas. Adicionalmente, cuando se requiera, se acudirá al uso de piezas impresas de gran formato tipo vallas publicitarias o pasacalles

3.2 Tareas del plan de comunicación

Teniendo establecidas las actividades de comunicación, asociadas a las líneas de acción, se definen las tareas que permitan desarrollarlas. Inicialmente se plantean tareas para cada una de las actividades, no obstante, algunas de estas tareas pueden ser usadas para el desarrollo de más de una actividad en cuyo caso se agruparán en una sola asegurando que tengan el alcance pertinente para cubrir cada una de las actividades. Estas se describen a continuación.

Tabla 3.2 Tareas del plan de comunicación			
Actividad que atiende	Tarea	Responsable	Apoyo

1.1 Acompañamiento técnico y social a los hogares beneficiarios del subsidio de mejoramiento de vivienda para establecer los detalles de la intervención, de acuerdo con las necesidades de mejoramiento y con los recursos asignados como subsidio.	Realizar una visita para dialogar con la población beneficiaria y exponer las generalidades del proyecto, el alcance del programa y las condiciones de este, el mecanismo de postulación (si aplica), el plan de gestión ambiental y social, así como registrar sus inquietudes y expectativas sobre el programa.	Equipo social del programa correspondiente	UEP - Estándares
1.2 Acompañamiento técnico y social a organizaciones de base comunitaria para la participación incluyente en la toma de decisiones sobre los equipamientos comunitarios y la infraestructura social necesaria para el mejoramiento del hábitat, en relación con las prioridades y los recursos asignados.		Equipo técnico del programa correspondiente	
1.3 Información del proyecto y los instrumentos de manejo ambiental y social en los sitios a intervenir y su área de influencia.		UEP - Estándares	
1.4 Acompañamiento social a los hogares beneficiarios del subsidio arrendamiento temporal, implica la creación de una estrategia de seguimiento y acompañamiento al terminarse el subsidio.	Realizar una sesión de socialización sobre las generalidades del proyecto y el alcance del Subsidio Temporal de Arrendamiento a Migrantes, así como las condiciones de aplicación y procedimiento de acceso al subsidio	Ente territorial	UEP - Estándares
2.1 Acompañamiento técnico y social a los hogares beneficiarios del subsidio de mejoramiento de vivienda para establecer los detalles de la intervención, de acuerdo con las necesidades de mejoramiento y con los recursos asignados como subsidio.	Realizar una visita para validar el avance de los mejoramientos, la implementación de los planes de Gestión Ambiental y Social por parte de los ejecutores, el seguimiento a las situaciones de especial atención reportadas en los comités de seguimiento técnicos y sociales, y la gestión en la atención del Mecanismo de Atención a quejas y reclamos	UEP - Estándares	Equipo social del programa correspondiente Equipo social del programa correspondiente
2.2 Acompañamiento técnico y social a organizaciones de base comunitaria para la participación incluyente en la toma de decisiones sobre los equipamientos comunitarios y la infraestructura social necesaria para el mejoramiento del hábitat, en relación con las prioridades y los recursos asignados.			
4.1 Acompañamiento técnico y social a los hogares beneficiarios del subsidio de mejoramiento de vivienda para establecer los detalles de la intervención, de acuerdo con las necesidades de mejoramiento y con los recursos asignados como subsidio.			
4.2 Acompañamiento técnico y social a organizaciones de base comunitaria para la participación incluyente en la toma de decisiones sobre los equipamientos comunitarios y la infraestructura social necesaria para el mejoramiento del hábitat, en relación con las prioridades y los recursos asignados.			
2.3 Acompañamiento social a los hogares beneficiarios del subsidio arrendamiento temporal, implica la creación de una estrategia de seguimiento y acompañamiento al terminarse el subsidio.	Informar tanto al migrante beneficiario como al arrendador sobre el proceso de pago del subsidio y sobre el MAQR	UEP - Estándares sociales	Ente territorial
4.3 Acompañamiento social a los hogares beneficiarios del subsidio arrendamiento temporal, implica la creación de una estrategia de seguimiento y acompañamiento al terminarse el subsidio.			
2.5 Socialización con entidades territoriales	Realizar una sesión de socialización sobre las generalidades del proyecto y el alcance de los programas a ejecutar, las condiciones de aplicación y procedimiento de acceso al subsidio, los convenios y procedimientos operativos, los compromisos ambientales y sociales y de SST, además del Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos.	UEP - Estándares	Equipo social del programa correspondiente
3.2 Realizar talleres de socialización del proyecto con las entidades territoriales focalizadas.			
5.3 Acudir a los grupos comunitarios organizados, como las Juntas de Acción			

Comunal- JAC, Juntas Administradores Locales - JAL, Juntas de Acueducto Rurales, y cualquier otro tipo de organizaciones y asociaciones urbanas y rurales que tengan grupos de comunicación virtuales establecidos en redes sociales, para solicitarles contribuyan a la difusión de las piezas. Adicionalmente, cuando se requiera, se acudirá al uso de piezas impresas de gran formato tipo vallas publicitarias o pasacalles			
2.6 Creación de una estrategia de seguimiento y acompañamiento al terminarse el subsidio.	Realizar una visita al finalizar la intervención para validar el grado de satisfacción del beneficiario (hogar o comunidad) con respecto a la obra entregada e informar sobre los mecanismos de atención de garantías y la continuidad del MAQR		
3.1 Convocatorias a entidades territoriales para la asignación de subsidios de mejoramiento de vivienda.	Realizar la divulgación correspondiente sobre los programas que pueden ser desarrollados por los municipios, informando sobre su alcance, mecanismo de postulación y fecha de cierre de la convocatoria	Equipo profesional del programa correspondiente	UEP
3.3 Realización de campañas de divulgación para la difusión del Proyecto.	Realizar la divulgación correspondiente sobre los programas que el municipio va a implementar, informando sobre su alcance, mecanismo de postulación y fecha de cierre de la convocatoria		
4.4 Divulgación del mecanismo de quejas, reclamos y sugerencias	Realizar jornadas de socialización y explicación del funcionamiento del MAQR y la gestión que se le da a los casos reportados	UEP - Estándares	Ente territorial, interventores, ejecutores
5.2 Difusión del mecanismo de atención de peticiones, quejas y reclamos del proyecto a nivel virtual y presencial entre las partes afectadas e interesadas del proyecto			
5.1 El MCVT diseñará e implementará una estrategia de comunicación y difusión del proyecto	Realizar el plan de comunicación del proyecto	UEP - Estándares	UEP

De igual manera, se indica el área o entidad que dentro de la estructura del proyecto debe liderar dicha tarea, y cuál debe colaborar o prestar apoyo para la realización de esta.

De manera particular, la actividad “5.1 El MCVT diseñará e implementará una estrategia de comunicación y difusión del proyecto” se entiende como este mismo documento.

3.3 Partes interesadas descritas en el Plan de Participación de Partes Interesadas

El PPPI relaciona, y describe, las partes interesadas del proyecto, que son aquellas a las que el plan de comunicación propuesto en la tabla 3.3 considera como destinatarias de sus actividades de comunicación.

Según se indica en el numeral 4 de dicho documento, las partes interesadas son:

- Hogar objeto del Subsidio Familiar de mejoramiento de Vivienda
- Hogar objeto del Subsidio Familiar de mejoramiento de Vivienda
- Comunidades locales en zonas de influencia de los hogares beneficiarios de mejoramientos de vivienda o Subsidio temporal de arrendamiento temporal, sin opción de compra
- Comunidades usuarias y de influencia de i) Parques Recreo Deportivos, ii) Centros de Desarrollo Infantil, iii) Colegios y iv) Centros “Sacúdete” (Salud, Cultura, Deporte, Tecnología y Emprendimiento)

- Mipymes formales o informales en zonas aledañas a la intervención de i) Parques Recreo Deportivos, ii) Centros de Desarrollo Infantil, iii) Colegios y iv) Centros SACUDETE (Salud, Cultura, Deporte, Tecnología y Emprendimiento)
- Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio - MCVT
- Fondo Nacional de Vivienda - Fonvivienda
- Sociedad Fiduciaria
- Operador local
- Interventores
- Entidades Territoriales
- Asomicrofinanzas (Asociación Colombiana de instituciones microfinancieras)

3.4. Matriz del plan de comunicación

En la siguiente matriz se detallan las tareas que, una vez unificadas de acuerdo con la tabla anterior, son las resultantes para desarrollar en el marco del plan de comunicación.

En la siguiente matriz se incluyen las tareas con sus respectivas subtareas, público objetivo, objetivo, momento de ejecución, recursos, tiempo de preparación, tiempo de ejecución y equipo a cargo.

Dado que se implementarán de manera independiente en la medida en la que se desarrollen las actividades propias del proyecto, no se establece un cronograma para su ejecución, sino que se indica en qué momento de la ejecución de alguna de las actividades del proyecto entra en operación.

Así mismo, para efectos prácticos, en la siguiente tabla se presentan en el orden en el que, en condiciones regulares, deberían adelantarse.

Tabla 3.3 Matriz del plan de comunicación

	Tarea	Subtarea	Parte interesada objetivo	Objetivo	Momento de ejecución	Recursos	Tiempo de preparación	Tiempo de ejecución	Equipo a cargo
1	Realizar la divulgación correspondiente sobre los programas que pueden ser desarrollados por los municipios, informando sobre su alcance, mecanismo de postulación y fecha de cierre de la convocatoria	Reunión de Socialización del proyecto con el ente territorial	Ente territorial	Dar a conocer el Programa Resiliente e Incluyente de Vivienda en Colombia al ente Territorial, los programas a los que puede acceder y los compromisos y responsabilidades que deberá asumir	Una vez el municipio es incorporado a los priorizados del proyecto	Presentación en PowerPoint o PDF para la socialización del proyecto	Una semana	2 horas	UEP
		Reunión de socialización de las particularidades del programa con el ente territorial	Ente territorial	Dar a conocer las particularidades técnicas, operativas y de estándares ambientales, sociales y de SST del programa, o de los programas, que el municipio determinó desarrollar	Una vez el municipio define los programas que va a adelantar	Presentación en PowerPoint o PDF para la socialización de los programas	Una semana	4 horas	Equipo profesional del programa del MVCT
1.1 *	Realizar una sesión de socialización sobre las generalidades del proyecto y el alcance del Subsidio Temporal de Arrendamiento a Migrantes, así como las condiciones de aplicación y procedimiento de acceso al subsidio	Reunión de socialización de las particularidades del programa con el ente territorial	Ente territorial	Dar a conocer las particularidades técnicas, operativas y de estándares ambientales, sociales y de SST del programa de Subsidio Temporal de Arrendamiento a Migrantes	Una vez el municipio manifiesta interés en desarrollar este programa	Presentación en PowerPoint o PDF para la socialización de los programas	Una semana	4 horas	UEP
2	Realizar una visita para dialogar con la población beneficiaria y exponer las generalidades del proyecto, el alcance del programa y las condiciones del mismo, el mecanismo de postulación (si aplica), el plan de gestión ambiental y social, así como registrar sus inquietudes y expectativas sobre el programa.	Reunión de diálogo comunitario y consulta significativa	Comunidad potencialmente beneficiaria	Dar a conocer el proyecto a la comunidad y recopilar de manera sistematizada las inquietudes, propuestas y expresiones de la comunidad	Una vez el municipio ha sido incluido dentro de los priorizados en el proyecto	Contacto con líderes, presidentes de juntas y ente territorial para la convocatoria a la sesión	Dos semanas	2 horas	Equipo profesional del programa

3	Realizar la divulgación correspondiente sobre los programas que el municipio va a implementar, informando sobre su alcance, mecanismo de postulación y fecha de cierre de la convocatoria	Charla pública con la comunidad potencialmente beneficiaria	Comunidad de potenciales beneficiarios	Dar a conocer a los potenciales beneficiarios la información sobre el programa	Una vez se tiene convenio entre el ente territorial y el MVCT para la ejecución de los programas	Solicitud de Elaboración de piezas gráficas (físicas y/o digitales) con información del programa al grupo de Comunicaciones Estratégicas incluyendo información sobre el MAQR	Dos semanas	2 horas	Equipo profesional del programa del MVCT
		Divulgación del programa				Envío de material de gráfico (físico o digital) al ente territorial para que lo utilicen en los procesos de socialización del programa	Dos semanas	2 horas	Equipo profesional del programa del MVCT
		Divulgación de las convocatorias para postulación de beneficiarios	Comunidad de potenciales beneficiarios			Divulgación de la convocatoria de manera abierta a toda la comunidad haciendo énfasis en alcance del programa, condiciones para aplicar y mecanismo y fecha límite de postulación	Una semana	Durante el proceso de postulación	Ente territorial
		Divulgación de las convocatorias para contratación de ejecutores e interventores	Ejecutores de obra e interventores de obra			Enlace público de la convocatoria	Dos semanas	El definido en la convocatoria	UEP
		Solicitud de elaboración de piezas gráficas para la divulgación pública de la convocatoria de ejecutores e interventores	Ejecutores de obra e interventores de obra	Dar a conocer de manera pública las convocatorias para la selección de los ejecutores e interventores de obra	Una vez se tenga el enlace público de la convocatoria	Pieza gráfica elaborada	Una semana	Una semana	UEP - Especialista social
		Publicación de las convocatorias en las plataformas de comunicación del ministerio	Ejecutores de obra e interventores de obra	Dar a conocer de manera pública las convocatorias para la selección de los ejecutores e interventores de obra	Una vez se tenga el enlace público de la convocatoria	Pieza gráfica elaborada	Una semana	El definido en la convocatoria	Grupo de Comunicaciones Estratégicas del Ministerio

		Publicación de las convocatorias en el sitio web del ministerio dedicado al Proyecto del Banco Mundial	Ejecutores de obra e interventores de obra	Dar a conocer de manera pública las convocatorias para la selección de los ejecutores e interventores de obra	Una vez se tenga el enlace público de la convocatoria	Enlace a las convocatorias	Una semana	El definido en la convocatoria	Grupo de Comunicaciones Estratégicas del Ministerio
4	Realizar jornadas de socialización y explicación del funcionamiento del MAQR y la gestión que se le da a los casos reportados	Charla de socialización	Beneficiarios	Dar a conocer el MAQR	Una vez los ejecutores e interventores han firmado contrato	Enlace público del MAQR	Una semana	2 horas	UEP - Estándares
5	Realizar una sesión de socialización sobre las generalidades del proyecto y el alcance de los programas a ejecutar, las condiciones de aplicación y procedimiento de acceso al subsidio, los convenios y procedimientos operativos, los compromisos ambientales y sociales y de SST, además del Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos.	Reunión de socialización	Ente territorial, ejecutores interventores	Dar a conocer el MAQR	Una vez los ejecutores e interventores han firmado contrato	Enlace público del MAQR	Una semana	4 horas	UEP - Estándares Equipo profesional del programa del MVCT
5,1*	Informar tanto al migrante beneficiario como al arrendador sobre el proceso de pago del subsidio y sobre el MAQR	Charla de socialización	Beneficiarios	Dar a conocer el MAQR	Una vez los ejecutores e interventores han firmado contrato	Enlace público del MAQR	Una semana	2 horas	UEP - Estándares
6	Realizar una visita para validar el avance de los mejoramientos, la implementación de los planes de Gestión Ambiental y Social por parte de los ejecutores, el seguimiento a las situaciones de especial atención reportadas en los comités de seguimiento técnicos y sociales, y la gestión en la atención del Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos	Visita al ente territorial	Ente territorial, constructor, interventor	Conocer de primera mano la implementación de los Planes de Gestión Ambiental, Social y de Seguridad y Salud en el trabajo y el Mecanismo de atención a quejas y reclamos a través del diálogo con las diferentes partes interesadas.	Durante la ejecución de los mejoramientos	Informes de seguimiento enviados por el ente territorial en los seguimientos periódicos	Dos semanas	1 día	UEP - Estándares

		Visita a los beneficiarios en territorio	Beneficiarios	Conocer de primera mano la implementación de los Planes de Gestión Ambiental, Social y de Seguridad y Salud en el trabajo y el Mecanismo de atención a quejas y reclamos a través del diálogo directo con los hogares beneficiarios	Durante la ejecución de los mejoramientos	Informes de seguimiento enviados por el ente territorial en los seguimientos periódicos, especialmente el seguimiento al MAQR	Dos semanas	1 día	UEP - Estándares
7	Realizar una visita al finalizar la intervención para validar el grado de satisfacción del beneficiario (hogar o comunidad) con respecto a la obra entregada e informar sobre los mecanismos de atención de garantías y la continuidad del MAQR		Ente territorial, constructor, interventor	Conocer la impresión final y el grado de satisfacción del ente territorial, ejecutor e interventor sobre el desarrollo del proyecto.	Al finalizar el convenio	Informes de seguimiento enviados por el ente territorial en los seguimientos periódicos	Dos semanas	1 día	UEP - Estándares
			Beneficiarios	Conocer la impresión final y el grado de satisfacción del beneficiario	Al finalizar la ejecución de la obra de mejoramiento	Informes de seguimiento enviados por el ente territorial en los seguimientos periódicos, especialmente el seguimiento al MAQR	Dos semanas	1 día	UEP - Estándares
7,1*	Realizar una visita para validar el avance de los mejoramientos, la implementación de los planes de Gestión Ambiental y Social por parte de los ejecutores, el seguimiento a las situaciones de especial atención reportadas en los comités de seguimiento, y la gestión en la atención del Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos del Programa de Subsidio de Arrendamiento Temporal a Migrantes	Reunión con arrendador	Arrendador	Conocer la impresión final y el grado de satisfacción del arrendador	Al finalizar el contrato de arrendamiento asociado al subsidio		Una semana	2 horas	UEP - Estándares

7,3*	Realizar una visita para validar el avance de los mejoramientos, la implementación de los planes de Gestión Ambiental y Social por parte de los ejecutores, el seguimiento a las situaciones de especial atención reportadas en los comités de seguimiento, y la gestión en la atención del Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos del Programa de Subsidio de Arrendamiento Temporal a Migrantes	Reunión con beneficiario migrante	Beneficiarios	Conocer la impresión final y el grado de satisfacción del beneficiario	Al finalizar el contrato de arrendamiento asociado al subsidio		Una semana	2 horas	UEP - Estándares
7,4*	Realizar una visita para validar el avance de los mejoramientos, la implementación de los planes de Gestión Ambiental y Social por parte de los ejecutores, el seguimiento a las situaciones de especial atención reportadas en los comités de seguimiento, y la gestión en la atención del Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos del Programa de Subsidio de Arrendamiento Temporal a Migrantes	Reunión con ente territorial	Ente territorial	Conocer la impresión final y el grado de satisfacción del ente territorial	Al finalizar el convenio	Informes de seguimiento enviados por el ente territorial en los seguimientos periódicos, especialmente el seguimiento al MAQR	Una semana	4 horas	UEP - Estándares

• Estas actividades, aunque tienen propósitos similares a otras, se desarrollan de manera independiente para el Programa de Subsidio Temporal de Arrendamiento a Migrantes en razón de las particularidades propias del programa, como el hecho de que en la práctica no implican ejecución de obra ni cuentan con entidad ejecutora o interventora.

3.5. Mensajes clave

Los mensajes clave en el contexto de un plan de comunicación hacen referencia a la postura que institucionalmente se quiere dejar respecto a algún tema, a través de una actividad de comunicación. Generalmente están asociados a satisfacer la expectativa del receptor y a generar percepción de claridad y confianza en un proceso, o producto cuando el plan está asociado a estrategias de mercadeo.

En el caso de este plan, que está atado a procesos de interacción con comunidades, entes territoriales, ejecutores, entre otros, el mensaje clave puede variar de un proceso a otro. Es decir, sobre la base de una misma actividad de socialización, por ejemplo, el mensaje clave puede variar de una comunidad a otra, o ser diferente para beneficiarios de un subsidio en una misma ciudad, pero con intervenciones o infraestructuras diferentes.

Por esta razón en la tabla “3.3 Matriz del plan de comunicación”, se detallan objetivos de comunicación, para las distintas actividades, pero necesariamente en el desarrollo de las tareas específicas será pertinente tener claridad sobre la parte interesada a la que va dirigida la intervención y su contexto, para que el logro de dicho objetivo esté ligado a la expectativa de quien lo recibe.

3.5. Preparación de las visitas e intervenciones

El plan de participación y divulgación del proyecto, en su numeral 4.9 “Aspectos relevantes durante cada visita” indica en detalle las consideraciones que se deben tener durante la preparación y el desarrollo de las visitas a territorio, por lo que deberán ser planeadas teniendo en cuenta lo descrito en la siguiente tabla.

Tabla 3.4 Aspectos relevantes durante cada visita		
	Antes de la visita	Durante la visita
Visita 1. Socialización	- Diseño y producción de material audiovisual ajustado a las particularidades del municipio y proyecto.	- Difundir las piezas audiovisuales creadas previamente ante todas las partes interesadas del proyecto
	- Elaboración de documentos del Proyecto relacionados con los riesgos e impactos sociales y ambientales que pueden generarse en cualquier etapa del proyecto y las medidas de mitigación previstas.	- Presentar el MAQR
	- Diseño y comprobación de funcionalidad del Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos (MAQR)	- Brindar Capacitaciones específicas asociadas a cada programa al ente territorial
	- Preparación de piezas audiovisuales y charla informativa sobre el programa específico que se desarrollará en el territorio (Cambia mi Casa Rural y Urbano, Mejoramiento Integral de Barrios (MIB), y el Programa de Renta para Migrantes Venezolanos.)	- Definir con los municipios el alcance del Mecanismo de Divulgación, los públicos con los que se implementaría y el tiempo adecuado para ejecutarlo.
	- Enviar matrices con información de fuentes secundarias al municipio (Información sociodemográfica, sobre migración, sobre proyectos de infraestructura en el territorio, etc.), y solicitar formalmente al territorio que la valide, actualice o diligencie según sea necesario.	- Adelantar reuniones con los actores identificados en el PPPI para adelantar las caracterizaciones, consultas y divulgaciones pertinentes
	- Solicitar al municipio información de contacto con otros actores identificados en el PPPI.	- Conseguir información de contacto de posibles nuevos actores
	- Consolidar una lista de espacios físicos disponibles en cada territorio de intervención para la realización de reuniones, considerando: Fácil acceso de las partes interesadas, no solo en función de su ubicación, sino de las condiciones idóneas para personas con movilidad restringida: personas de la tercera edad, mujeres embarazadas, limitaciones visual o corporal. Capacidad, mobiliario, equipamiento y servicios que presta. Costos, si es	- Adelantar, según disponibilidad de agenda, reuniones con nuevos actores que se identifiquen durante las reuniones adelantadas en el marco de la visita al territorio.

	<p>espacio privado o gestión para su utilización si es espacio de entidad pública. Gestión para la reserva.</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> - Programar la agenda de visitas en el territorio, para ello se deberá convocar por todos los medios posibles (correo electrónico, WhatsApp, teléfono, etc.) con mínimo ocho días de antelación a la fecha y hora prevista para la reunión, informando los objetivos, los resultados que se esperan y la duración de la jornada; y anunciando la existencia de medios de consulta no presencial dispuestos, solicitando a los convocados que se trasladen al lugar de la reunión siguiendo las medidas mínimas de bioseguridad, a pesar de que ya se han levantado las medidas oficiales de protección. - Elaborar los formularios e instrumentos de recolección y registro de información durante la visita al territorio, incluidos los de caracterización de las distintas partes interesadas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Validar información de fuentes secundarias que no haya podido ser confirmada previamente con el ente territorial o con el actor correspondiente en territorio - Consolidar bases de datos de cada uno de los grupos o individuos reconocidos como partes interesadas en cada territorio de intervención (Ver anexo 1)
		<ul style="list-style-type: none"> - En este primer encuentro, además de la socialización de documentos del Proyecto: - se presentan los instrumentos de recopilación de información diseñados y se establece la manera en que serán diligenciados y devueltos a los formuladores del Proyecto. - Se concreta la fecha, hora y el medio de comunicación para el segundo encuentro. - Recopilación de información de fuentes primarias. - Dada la importancia de la información de fuentes primarias para el perfeccionamiento de los documentos del Proyecto en la etapa de preparación y evaluación, es importante que se apliquen instrumentos de recopilación de información, especialmente sobre posibles riesgos e impactos ambientales y sociales, y sobre las medidas de mitigación que pueden ser susceptibles de implementarse desde la voz de las partes interesadas, para ello se realizarán entrevistas a diversas Partes Interesadas considerando la naturaleza de su interés: entrevistas semiestructuradas cortas para aplicarlas mediante llamada telefónica y entrevistas estructuradas enviando la guía de preguntas por correo electrónico y solicitando su devolución por el mismo medio.
Visita 2. Seguimiento	Comprobación de funcionalidad del Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos (MAQR)	<ul style="list-style-type: none"> - Difundir las piezas audiovisuales creadas previamente ante todas las partes interesadas del proyecto
	<ul style="list-style-type: none"> - Si deben ser diferentes a las de la primera visita, diseñar y preparar las piezas audiovisuales y charla informativa sobre el programa específico que se desarrollará en el territorio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Presentar el MAQR
	<ul style="list-style-type: none"> - Enviar matrices con información de fuentes secundarias al contratista (Información sociodemográfica, sobre migración, sobre proyectos de infraestructura en el territorio, etc.), y solicitar formalmente al territorio que la valide, actualice o diligencie según sea necesario. 	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar Capacitaciones específicas asociadas a cada programa al contratista
	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitar al contratista información de contacto con otros actores identificados en el PPPI. 	<ul style="list-style-type: none"> - Validación sobre el avance del Plan de Gestión Ambiental y Social del contratista para informar y dar seguimiento por parte de los especialistas ambiental, social y de seguridad y salud en el trabajo.
	<ul style="list-style-type: none"> - Preparar el modelo del Plan de Gestión Ambiental y Social para contratistas y adelantar una reunión virtual para la socialización del mismo con el contratista correspondiente (Especialistas especialista ambiental, social y de seguridad y salud en el trabajo). 	<ul style="list-style-type: none"> - Definir con el contratista el alcance del Mecanismo de Divulgación, los públicos con los que se implementaría y el tiempo adecuado para ejecutarlo.

	<ul style="list-style-type: none"> - Consolidar una lista de espacios físicos disponibles en cada territorio de intervención para la realización de reuniones, considerando: Fácil acceso de las partes interesadas, no solo en función de su ubicación, sino de las condiciones idóneas para personas con movilidad restringida: personas de la tercera edad, mujeres embarazadas, limitaciones visual o corporal. Capacidad, mobiliario, equipamiento y servicios que presta. Costos, si es espacio privado o gestión para su utilización si es espacio de entidad pública. Gestión para la reserva. 	<ul style="list-style-type: none"> - Adelantar reuniones con los actores identificados en el PPPI actualizar información de manera bidireccional
	<ul style="list-style-type: none"> - Programar la agenda de visitas con el contratista, para ello se deberá convocar por todos los medios posibles (correo electrónico, WhatsApp, teléfono, etc.) con mínimo ocho días de antelación a la fecha y hora prevista para la reunión, informando los objetivos, los resultados que se esperan y la duración de la jornada; y anunciando la existencia de medios de consulta no presencial dispuestos, solicitando a los convocados que se trasladen al lugar de la reunión siguiendo las medidas mínimas de bioseguridad, a pesar de que ya se han levantado las medidas oficiales de protección. 	<ul style="list-style-type: none"> - Adelantar reuniones con actores nuevos que no hayan sido contactados en la primera visita
	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar los formularios e instrumentos de recolección y registro de información durante la visita al contratista, incluidos los de caracterización de las distintas partes interesadas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Validar información de fuentes secundarias que no haya podido ser confirmada previamente con el ente territorial o con el actor correspondiente en territorio
	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar información que no haya sido posible verificar durante o después de la visita 1, para enviarla previamente al ente territorial o actor correspondiente a fin de validarla en esta segunda visita. 	<ul style="list-style-type: none"> - Actualizar bases de datos de cada uno de los grupos o individuos reconocidos como partes interesadas en cada territorio de intervención.
		<ul style="list-style-type: none"> - Verificar con los diferentes actores en el territorio sobre el adecuado funcionamiento del MAQR
Visita 3. Cierre	<ul style="list-style-type: none"> - Comprobación de funcionalidad del Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos (MAQR) 	<ul style="list-style-type: none"> - Difundir las piezas audiovisuales creadas previamente ante todas las partes interesadas del proyecto
	<ul style="list-style-type: none"> - Si deben ser diferentes a las de la primera visita, diseñar y preparar las piezas audiovisuales y charla informativa sobre el programa específico que se desarrollará en el territorio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Validación sobre el cumplimiento del Plan de Gestión Ambiental y Social del contratista para informar y dar seguimiento por parte de los especialistas ambiental, social y de seguridad y salud en el trabajo.
	<ul style="list-style-type: none"> - Programar la agenda de visitas con el contratista, para ello se deberá convocar por todos los medios posibles (correo electrónico, WhatsApp, teléfono, etc.) con mínimo ocho días de antelación a la fecha y hora prevista para la reunión, informando los objetivos, los resultados que se esperan y la duración de la jornada; y anunciando la existencia de medios de consulta no presencial dispuestos, solicitando a los convocados que se trasladen al lugar de la reunión siguiendo las medidas mínimas de bioseguridad, a pesar de que ya se han levantado las medidas oficiales de protección. 	<ul style="list-style-type: none"> - Adelantar reuniones con los actores identificados en el PPPI actualizar información de manera bidireccional, enfocándose en la verificación del cumplimiento de compromisos y expectativas
	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar los formularios e instrumentos de recolección y registro de información durante la visita al contratista, incluidos los de caracterización de las distintas partes interesadas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar con los diferentes actores en el territorio sobre el adecuado funcionamiento del MAQR
	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar información que no haya sido posible verificar durante las visitas anteriores, para enviarla previamente al ente territorial o actor correspondiente a fin de validarla en esta última visita. 	

3.6. Mecanismo de seguimiento

Regularmente todos los planes de comunicación deben contar con mecanismos de seguimiento que permitan validar el cumplimiento y la efectividad de las acciones adelantadas. Este plan de comunicación tendrá su mecanismo de seguimiento a través de los parámetros de seguimiento y monitoreo social descritos en el capítulo 9 del MGAS, que

incluye una serie de indicadores que permiten medir, entre otros, las actividades de comunicación y divulgación descritas en este plan.

En concreto, los indicadores relacionados son los siguientes:

Tabla 3.5 Indicadores del MGAS asociados a actividades de comunicación incluidos en el plan				
TEMA	INDICADOR	FÓRMULA		
PPP1	Número de partes afectadas		$\frac{\text{Nº de partes identificadas}}{\text{Nº de partes registradas en el MGAS}}$	X 100%
	Participación de partes afectadas		$\frac{\text{Nº de partes participantes}}{\text{Nº de partes convocadas}}$	X 100%
	Número de otras partes interesadas		$\frac{\text{Nº de partes identificadas}}{\text{Nº de partes registradas en el MGAS}}$	X 100%
	Participación de otras partes interesadas		$\frac{\text{Nº de partes identificadas}}{\text{Nº de partes registradas en el MGAS}}$	X 100%
	Participación de comunidades vulnerables		$\frac{\text{Nº de partes identificadas}}{\text{Nº de partes registradas en el MGAS}}$	X 100%
Mecanismos de divulgación de la información implementados	Número de piezas de comunicación		$\frac{\text{Nº de piezas utilizadas}}{\text{Nº de piezas diseñadas}}$	X 100%
	Número de audiencias contactadas		$\frac{\text{Nº de audiencias contactadas}}{\text{Nº de audiencias identificadas}}$	X 100%