



Gobernación de  
**Córdoba**  
Ahora le toca al pueblo

AGUAS DE CORDOBA SA  
ESPNT: 900229952-6



# INFORME GENERAL

Plan de Gestión  
Social

CALLE 62B No 7 -64 BARRIO LA CASTELLANA – MONTERÍA - CÓRDOBA  
TELÉFONO 7850149  
Email: [aguasdecordobasaesp@cordoba.gov.co](mailto:aguasdecordobasaesp@cordoba.gov.co)  
[aguasdecordobasaesp2016@gmail.com](mailto:aguasdecordobasaesp2016@gmail.com)

## **FUNCIONES DEL AREA DE GESTIÓN SOCIAL**

El área de gestión Social es el área encargada de realizar acciones que nos han permitido proyectar actividades específicas en los 29 municipios adscritos al PDA. Esta área promueve, articula y realiza seguimiento, acompañamiento y supervisa las diferentes actividades relacionadas con las obras. Dentro del área de gestión social se desarrolla un programa el cual es concertado por la coordinación de gestión social, el gestor y direccionado por el ministerio de vivienda ciudad y territorio. Y desde la subdirección del viceministerio, agua potable y saneamiento básico, denominado Plan de Gestión social documento que contiene el conjunto de programas y obras a través de los cuales los diferentes actores municipales, distritales y regionales con competencia en la prestación de los servicios públicos de acueducto alcantarillado y aseo (AAA) son partícipes

El Plan de Gestión Social (PGS) de AGUAS DE CORDOBA S.A E.S.P., como herramienta de planeación, implementa las estrategias acorde al Artículo 2.3.3.1.5.6 del Decreto 1077 de 2015 las cuales consisten en seguir fortaleciendo los espacios de inclusión, participación ciudadana, control social y capacitación, en aras de promover la sostenibilidad, sentido de pertenencia y empoderamiento de la infraestructura construida de acueducto y saneamiento básico, logrando con el trabajo articulado entre prestadores de los servicios públicos domiciliarios, administraciones municipales, contratistas de obras y comunidad, brindar a los municipios vinculados al PDA el acompañamiento social en la ejecución de las obras y la prestación de los servicios públicos domiciliarios, con el fin de contribuir en el desarrollo del sector de agua potable y saneamiento básico.

El plan de gestión social inicio en conjunto del área de aseguramiento, siendo este un único documento a desarrollar. En la vigencia 2021 el ministerio de vivienda ciudad y territorio emitió una resolución el cual implementa el área de gestión social como un área independiente; actualmente se está ejecutando el Plan de Gestión Social 2023 el cual contiene tres (3) líneas de trabajo estipuladas en el cronograma como lo son:

**Línea de comunicación** que es la encargada de divulgar, informar y socializar a la comunidad los proyectos de agua potable y saneamiento básico a ejecutar en el municipio o distrito con el fin de lograr la transparencia y el control social.

**Línea de participación ciudadana:** nos permite dar a conocer y fortalecer los diferentes mecanismos y espacios de participación con los que cuenta la comunidad frente a la prestación de los servicios para lograr un mayor empoderamiento, sentido de pertenencia y sostenibilidad de las obras de acueducto y saneamiento básico.



**Línea de Capacitación:** Fortalece las capacidades y competencias locales, institucionales y comunitarias para el sostenimiento de los proyectos, así como, la construcción de una cultura que propenda por el cuidado, uso racional y eficiente del recurso hídrico desde las fuentes de abastecimiento y en su calidad de servicio público domiciliario. También busca, la transformación de hábitos y comportamientos frente al manejo de los residuos sólidos.

Durante la vigencia 2020 se elaboró e implementó el plan de gestión social de Aguas de Córdoba el articulado con el área de aseguramiento el cual fue proyectada y desarrollada con sus 3 respectivas líneas de trabajo, logrando ejecutar en una meta del cumplimiento del 100%.

### Cronogramas de actividades 2020

#### 1. Línea de capacitación:

Estrategia		Actividad
1	Programa Ahorro y Uso Eficiente del Agua:	Se realizará el taller denominado "CUIDANDO EL AGUA SE MEJORA LA CALIDAD DE VIDA" se realizará uno, en cada municipio adscrito al PDA.
2	Cultura de pago de los servicios de AAA:	Se realizará taller denominado "IMPORTANCIA DE LA CULTURA DE PAGO PARA RECIBIR UN BUEN SPD" a líderes comunitarios de los 14 municipios que no cuentan con operador especializado.
3	Agua segura y saneamiento básico para escuelas rurales	Reunión con delegados de la entidad Municipal, para hacer la presentación del proyecto denominado "Agua segura y saneamiento básico para escuelas rurales"
		Implementación del Plan piloto denominado "Agua segura y saneamiento básico para escuelas rurales" en el que se desarrollaran jornadas de capacitación y sensibilización Realizar campañas sobre el buen uso del sistema de alcantarillado, dirigida a la comunidad beneficiada del Corregimiento Los Garzones del municipio de Montería, con el objeto de apoyar en la puesta en marcha de esta obra.
		Apoyo en actividades para la puesta en marcha de obras entregadas en zonas rurales, sobre el empoderamiento de la infraestructura de acueducto y saneamiento básico y la importancia de los servicios públicos en el desarrollo de una comunidad.



## 2. Línea de participación ciudadana

Estrategia		Actividad
1	Puntos de atención al ciudadano	Se Promovió la instalación y puesta en marcha de los puntos de atención por parte de los operadores de los municipios vinculados al PDA, para identificar cuales cuentan con oficinas de PQRSF
	Gestor y prestadores de ESPD.	Se realizará visita a cada una de las obras en ejecución, para evidenciar que el contratista de obra tenga el punto de atención de PQRSF instalado en la obra.
2	Recepción y atención de las PQRSF	Diseño e implementación de un formato de recepción de las PQRSF y matriz de registro y seguimiento de las mismas.
3	Transparencia ejecución de obras y rendición de cuentas	Se realizó comités de seguimiento de obra con el fin de identificar posibles riesgos desde el componente social.
		Se apoyará a los supervisores, contratistas e interventores de las obras en el desarrollo de las reuniones, solicitadas para atender casos especiales de las obras dirigidas a la comunidad.
		Se realizó una socialización de cada una de las obras que superen el 50% de avance en su ejecución en el segundo semestre de 2020
		En los municipios en los que se culminen las obras, se realizará una rendición de cuentas para entrega de obras.
4	Gestión sobre el control social	Conformación y fortalecimiento de los comités veedores, para los proyectos/obras por iniciar y en ejecución.
		Asistencia técnica a las administraciones municipales sobre la importancia de los Comité de Desarrollo y Control Social
5	Acompañamiento social en obra	Revisión, ajustes y socialización al plan de acompañamiento social en obras, el documento será entregado de manera virtual en coordinación con el área técnica del PDA.
		Se hizo seguimiento a la implementación del Plan de Acompañamiento Social en obra
6	Recorridos de Obra	Se realizó Acompañamiento al área técnica del PDA en los recorridos de las obras.

### 3. Línea de comunicación

Estrategia		Actividad
1	Socialización de proyectos en el marco del PDA	Desarrollar jornadas de socialización dirigidas a la comunidad beneficiada de las obras en ejecución en el marco del PDA
		Reunión con entes territoriales y empresas de los servicios públicos
2	Divulgación de la gestión de la política de agua potable y saneamiento básico en el departamento por parte del PDA.	Publicación de las actividades ejecutadas en el marco del PDA a toda la comunidad a través de las redes sociales.
3	Diseño y divulgación piezas informativas.	Difundir en medios de comunicación masiva, como periódicos escritos locales, actividades realizadas por el PDA.
		Elaboración y distribución de material informativo a la comunidad
4	Gestión de archivos en la nube.	Obtener, organizar y archivar en forma digital en la fototeca de gestión social, los registros fotográficos y videos de las diferentes actividades realizadas en el marco del Plan de Gestión Social
5	Vallas informativas sobre ejecución de obras	Verificación de la instalación de la valla informativa en cada uno de los municipios en los que se estén ejecutando obras.

De acuerdo con la necesidad que surgió de la vigencia anterior, posteriormente se le dio continuidad a la elaboración del PGS correspondiente a la vigencia 2021-2022 en donde el área de gestión Social se convirtió en un área independiente y adicional se incluyeron nuevas estrategias y estas fueron desarrolladas en una meta del 100%

#### Cronogramas de actividades 2021-2022

- Línea de capacitación

Estrategia	Actividad
PROGRAMA LA CULTURA DEL AGUA	Se realizará el taller denominado "CUIDANDO EL AGUA SE MEJORA LA CALIDAD DE VIDA" se realizará uno, en cada municipio adscrito al PDA.



PROGRAMA LA CULTURA DEL AGUA	Trabajo articulado con las administraciones municipales para realizar Tres (3) jornadas de capacitaciones casa a casa, sobre el buen uso y cuidado del agua, en los municipios donde se estén ejecutando obras de reactivación económica.
PROGRAMA LA CULTURA DEL AGUA	Desarrollar una capacitación trimestral en temas de reutilización del manejo adecuado de los residuos sólidos en los municipios de Canalete, Los córdobas y Puerto Escondido
PROGRAMA LA CULTURA DEL AGUA	Estrategias de sensibilización masiva de manera trimestral en articulación con los prestadores no especializados, desarrollando talleres de cultura de pago
Agua segura y saneamiento básico para escuelas rurales	Apoyo en trabajo social sobre el buen uso cuidado y almacenamiento del agua potable con las 84 familias que se beneficiarán del proyecto que suministrará de agua potable a la institución educativa Santa Isabel Sede Palmito Picao, que liderará el área técnica del PDA, a través de jornadas casa a casa, con una periodicidad trimestral.
	Desarrollo de un diagnóstico sanitario para la selección de tres instituciones educativas rurales
Estrategia de entornos saludables en comunidades indígenas	Realizar jornadas de capacitación y sensibilización casa a casa, cada 4 meses en Diez (10) comunidades rurales, con el objeto de fomentar entornos saludables al interior de las viviendas, así mismo reforzar temas de ahorro y uso eficiente del agua y pago oportuno del servicio.

- **Línea de Participación ciudadana.**

Estrategia		Actividad
1	Atención ciudadana	Se realizará una (1) visita trimestral a los puntos de atención al ciudadano de las obras de reactivación económica y obras que inicien ejecución en la vigencia 2021-2022, tales como prestador, Gestor, Alcaldía y obra.
		Se realizará una (1) visita trimestral en las administraciones municipales que no cuenten con obras ejecución
2	Recepción y atención de las PQRSF	Seguimiento mensual al trámite de las PQRSF instauradas en los puntos de atención al ciudadano.
		Elaboración de Matriz de seguimiento de las PQRSF instauradas en el punto de atención al ciudadano.



	Transparencia en la gestión	<p>Se apoyará a los supervisores, contratistas e interventores de las obras en el desarrollo de las reuniones, solicitadas para atender casos especiales de las obras dirigidas a la comunidad.</p> <p>Se realizará una socialización de cada una de las obras que superen el 50% de avance en su ejecución en el primer semestre de 2022.</p> <p>En los municipios en los que se culminen las obras, se realizará una rendición de cuentas para entrega de obras.</p>
3	Recorridos de Obra	Realizar (4) recorridos de obras con el área técnica del PDA, contratista, interventoría, veedores, y administraciones municipales en los proyectos en ejecución.
4	Promoción del control social	<p>Se brindará apoyo a la conformación de las veedurías ciudadanas de las nuevas obras en ejecución</p> <p>Se brindará un apoyo al fortalecimiento de las cinco (5) veedurías ya existentes</p> <p>Acompañamiento a los prestadores para la conformación de los comités de desarrollo y control social en la prestación de los servicios públicos AAA</p>
5	Gestión social en obra	Se realizará seguimiento de manera trimestral con relación al plan de acompañamiento social en obras PASO, a los proyectos que se encuentran en ejecución en el marco del PDA

- **Línea de comunicación**

Estrategia		Actividad
1	SOCIALIZACIÓN	Socialización inicio de obras dirigidas a las administraciones municipales y prestadores.
		Socialización de inicio de obra dirigida a la comunidad, en articulación con entes territoriales, contratistas de obras y empresas de los servicios públicos.
2	VISIBILIZACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL.	Publicación de las actividades ejecutadas en el marco del PDA a toda la comunidad a través de las redes sociales.
3	REGISTRO DOCUMENTAL.	Actualizar, organizar y archivar en forma digital en la fototeca de gestión social, los registros fotográficos y videos de las diferentes actividades realizadas en el marco del Plan de Gestión Social
4	VISIBILIZACIÓN DE EJECUCIÓN DE OBRAS	Verificación de la instalación de la valla informativa en cada uno de los municipios en los que se estén ejecutando obras.
5	DISEÑO DE PIEZAS Y ESPACIOS DE DIVULGACIÓN	Puesta en marcha del programa radial
		De manera bimestral se realizará la elaboración y publicación en medios de comunicación masivos como periódicos escritos locales y plataformas digitales informativas, noticias en las que se informan la ejecución de las obras y actividades desarrolladas en el marco del PDA.
		Diseño y distribución de los flyers informativos sobre la ejecución de las obras, temas relacionados con cultura de pago, ahorro y uso eficiente del agua



	Diseño, instalación y seguimiento afiches de manera trimestral, con mensajes estratégicos orientados a promover el uso eficiente y ahorro de agua.
--	--

En la vigencia 2023 se tuvieron encuentra las recomendaciones por parte del ministerio, vivienda, ciudad y territorio, el cual se logra proyectar y aterrizar las actividades planteadas en este nuevo plan, así como también nuevas estrategias.

Este cronograma se encuentra en ejecución proyectado a 31 de diciembre del presente año. Acorde de la necesidad que surgió de articular otras acciones se propuso reactivar y conformar los clubes defensores del agua el cual nos permite tener interacción con niños y docentes e involucrarlos en los cuidados de las obras adscritas al PDA.

### Cronogramas de actividades 2023

#### 1. Línea de capacitación

Estrategia		Actividad
1	Jornadas Educativas en Agua y Saneamiento	Coordinar la realización de Talleres de capacitación a Lideres y a docentes en la estrategia jornadas educativas del programa la cultura del agua
2	Clubes defensores del agua	Reuniones de articulación interinstitucional con la secretaria de educación departamental para el establecimiento de acuerdo de voluntades para la conformación de los clubes defensores del agua.
		Taller de formación a docentes de preescolar y básica primaria en la metodología para la creación y/o reactivación de los clubes defensores del Agua
		Fortalecimiento de los CDA constituidos y reactivados
		Dotación de Kits educativos a los clubes defensores del agua conformados





		Seguimiento y apoyo a los proyectos formulados por los CDA
	Taller de integración de la población migrante venezolana como factor de Desarrollo para el País”.	Un (1) Taller de educación sanitaria para comunidades migrantes venezolanas
3	Saneamiento básico para escuelas rurales	Talleres de capacitación a comunidad educativa en prácticas de higiene saludable
		seleccionar una comunidad rural beneficiaria para el proyecto educativo piloto
		Aprovechamiento de los residuos sólidos orgánicos e inorgánicas
		Desarrollo de Proyecto educativo piloto para el aprovechamiento de los residuos sólidos orgánicos e inorgánicos en la comunidad seleccionada.
4	Educación sanitaria para comunidades étnicas	Talleres de capacitación a líderes y autoridades indígenas en educación sanitaria
		Talleres de capacitación a líderes de comunidades rurales en educación sanitaria
	Apoyo al componente de aseguramiento en estrategias de capacitación en cultura de pago y uso eficiente del agua.	Realización de campañas educativas en cultura de pago y uso eficiente del agua con comunidad urbana en sectores con menor índice de recaudo.

En el desarrollo de las actividades de esta línea, se han realizado gestiones de articulaciones interinstitucionales con secretarías de educaciones departamentales y municipales, y con los rectores de las diferentes instituciones educativas de los municipios adscritos al PDA y con obras en ejecución, con la finalidad de socializar los acuerdos de voluntades para la conformación y/o reactivación de la estrategia Clubes defensores del agua (CDA) y en solicitud de información de las poblaciones migrantes venezolanas y como comunidades etnias, con la finalidad de realizarles capacitaciones. Igualmente se han venido desarrollando capacitaciones relacionadas al manejo de residuos sólidos, para la estrategia Saneamiento básico para escuelas rurales. Finalmente, para la estrategia, apoyo al componente de aseguramiento en estrategias de capacitación en cultura de pago y uso eficiente del agua, se han desarrollado campañas educativas casa a casa en el



municipio de puerto libertador. (Ver anexo 1)

## 2. Línea de participación ciudadana

Estrategia	Actividad
Atención ciudadana	Verificación de instalación de buzón de sugerencias y punto de atención al usuario (prestador, contratista)
Recepción y atención de las PQR	Actualización y entrega del modelo de formato de recepción de las PQRSF
Recepción y atención de las PQR	Actualización y diligenciamiento de la matriz de seguimiento de las PQRSF en archivo Excel.
Recepción y atención de las PQR	Análisis bimestral de los casos más recurrentes en las PQRSF por municipio.
Transparencia en la gestión.	Acompañamiento a las socializaciones de avance en las obras que cuenten con el 50% de ejecución.
Transparencia en la gestión.	Acompañamiento a reuniones o asambleas de rendición de cuentas una vez finalizadas las obras.
Transparencia en la gestión.	Acompañamiento a supervisores, contratista e interventoría, en el desarrollo de reuniones extraordinarias para atender situaciones especiales.
Recorridos de obra	Acompañamiento a recorridos de obra con área técnica del PDA, contratista, interventoría y veedores, entre otros actores, en proyectos en ejecución en el marco del PDA.
Recorridos de obra	Brindar apoyo en la conformación y/o actualización de las veedurías de los proyectos en ejecución en el marco del PDA

Esta línea ha desarrollado actividades en las estrategias de: Atención ciudadana, realizando verificación de instalación de buzón de sugerencias y punto de atención al usuario en los diferentes municipios adscritos al PDA y con obras en ejecución como lo son: Montería, Buenavista, Cereté, San Bernardo del viento, Moñitos, Valencia, Tierralta, San Pelayo, Canalete, Los córdobas, Puerto Escondido y Cotorra.

En la estrategia transparencia en la gestión, se han realizado acompañamiento a las socializaciones de avance en las obras que cuenten con el 50% de ejecución, y acompañamiento a supervisores, contratista e interventoría, en el desarrollo de reuniones extraordinarias para atender situaciones especiales. Igualmente se han realizado recorridos en obra en los municipios de Moñitos, Buenavista, Valencia, Canalete, Los córdobas, y Puerto Escondido.

Para estrategia promoción del control social, se ha brindado apoyo en la conformación y/o actualización de las veedurías de los proyectos en ejecución en el marco del PDA, se han apoyado a los municipios en la constitución y/o fortalecimiento de los comités de control social teniendo en cuenta los enfoques de inclusión social y género, y se ha efectuado apoyo a veedurías y comités de control social mediante la gestión y ejecución de capacitaciones en mecanismos de participación ciudadana.

Finalmente, lo que refiere al acompañamiento social en obras, se diseñó del plan de acompañamiento social en obra (PASO), con base en los lineamientos impartidos por el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio (MVCT), y se han realizado capacitaciones por cuenta del MVCT de manera presencial a las profesionales sociales tanto de obra como de interventoría en diseño, formulación y ejecución del PASO, y mecanismos de participación ciudadana en los proyectos que se encuentran en ejecución a nivel departamental en el marco del PDA, en municipios como: Montería, Sahagún, Ayapel, Buenavista, La apartada, Pueblo nuevo, Planeta rica, Cereté y San Carlos, Moñitos y Valencia. (Ver anexo 2)

### 3. línea de comunicación

Estrategia	Actividad
Socialización dirigida a la comunidad	Acompañamiento a Reuniones de socialización con autoridades Municipales, el prestador y entes sectoriales.
Socialización dirigida a la comunidad	Seguimiento y/o acompañamiento a Reuniones de socialización a líderes comunitarios y a los beneficiarios de los proyectos en ejecución en el marco del PDA durante la vigencia 2023(masivas, sectorizadas y casa a casa)



Visibilización de la gestión institucional	Actualización periódica de la Pagina web Institucional del PDA
Visibilización de la gestión institucional	Publicación en la red social Instagram del PDA de las gestiones ejecutadas.
Diseño de piezas y espacios de comunicación	Elaboración y entrega de material didáctico como folletos, agendas y cartillas con información educativa en servicios públicos domiciliarios de AAA, y derechos y deberes en participación Ciudadana
Diseño de piezas y espacios de comunicación	Elaboración de murales alusivos al cuidado y uso eficiente de los servicios públicos Domiciliarios en AAA, con participación de la comunidad.

Mediante esta línea se han realizado acompañamientos a la línea de capacitación participación ciudadana, a las socializaciones dirigidas a las comunidades. Igualmente se realizado todo lo relacionada a la visibilización institucional tanto del PGS, como todo lo concerniente al PDA, mediante la página web y la redes social Instagram.

Igualmente, mediante la estrategia de diseños de piezas, se ha realizado la elaboración y entrega de material didáctico como folletos, agendas y cartillas con información educativa en base al desarrollo de las actividades del presente PGS. Finalmente, se han realizado campañas radiales con información educativa y relevante de las actividades ejecutadas en el marco del PDA.

## **FORTALEZAS Y DEBILIDADES LÍNEA DE COMUNICACIÓN**

### **Fortalezas**

- ✓ Se logró realizar las socializaciones inicio de obras en articulación con las administraciones municipales y prestadores
- ✓ Se logró divulgar al 100% a través de las redes sociales y medios de comunicación la información referente a la socialización de obra que se inició, haciendo referencia al objetivo de los proyectos, el alcance y sitios de reunión.
- ✓ Se logró divulgar al 100% a través de folletos con la información referente a la socialización de obra que se inició, haciendo referencia al objetivo de los proyectos, el alcance y sitios de reunión, entregados a cada uno de los presentes en el evento de socialización.



- ✓ Se logró realizar las socializaciones inicio de obras en articulación con la comunidad, entes territoriales, contratistas de obras y empresas de los servicios públicos.
- ✓ Se logró divulgar al 100% a través de las redes sociales y medios de comunicación la información referente a la socialización de obra que se inició, haciendo referencia al objetivo de los proyectos, el alcance y sitios de reunión.
- ✓ Se logró divulgar al 100% a través de folletos con la información referente a la socialización de obra que se inició, haciendo referencia al objetivo de los proyectos, el alcance y sitios de reunión, entregados a cada uno de los presentes en el evento de socialización.
- ✓ Se creó un canal donde se guardan todas las evidencias, fotográficas y fílmicas de la ejecución de cada una de las actividades del Plan de Gestión Social, desde el inicio 2022 hasta la actualidad.
- ✓ Se organizó en carpetas cronológicamente el material o evidencias fotográficas de las actividades y estrategias del Plan de Gestión Social.
- ✓ Se mantuvo seguro el material fotográfico y fílmico, producto del desarrollo de las actividades ejecutada.
- ✓ Se realizaron recorridos de obras que se están ejecutando en el marco del Plan Departamental de Agua, en donde se logran evidenciar las condiciones específicas de las vallas como: ubicación en un sitio con buena visualización, el objeto, valor, nombre del contratista, nombre del interventor, número de habitantes beneficiados, logos de la empresa y Gobernación de Córdoba.
- ✓ Se logró evidenciar que las vallas muestran la información básica de las obras en ejecución y su alcance, a la comunidad de una manera eficaz y sencilla.
- ✓ Se coordinó la participación de la empresa Aguas de Córdoba en programas radiales para informar a la comunidad cordobesa, las estrategias y actividades del Plan de Gestión Social.
- ✓ Se informó a la comunidad y visibilizó a través de programas radiales las líneas de trabajo, estrategias y logros que desarrolla el Plan Departamental de Aguas en su Plan de Gestión Social (PGS)
- ✓ Se concertaron espacios en canales informativos de prensa digital y tradicional, con la intención de informar a la comunidad cordobesa, las estrategias y actividades del Plan de Gestión Social y obras en ejecución de Aguas de Córdoba.
- ✓ Se publicó noticias para medios de comunicaciones digitales y tradicionales, informando a la comunidad y visibilizando las líneas de trabajo, estrategias y logros que desarrolla el Plan Departamental de Aguas a través de su Plan de Gestión Social (PGS).
- ✓ Se coordinó el diseño y distribución de los flyers y folletos informativos sobre la ejecución de las obras, temas relacionados con cultura de pago, ahorro y uso eficiente del agua.



- ✓ Se logró informar a través de material informativo y didáctico como flyers y folletos, sobre la ejecución de las obras, temas relacionados con cultura de pago, ahorro y uso eficiente del agua.
- ✓ Se coordinó el diseño, instalación y seguimiento de afiches de manera trimestral, con mensajes estratégicos orientados a promover el uso eficiente y ahorro de agua.
- ✓ Se diseñaron dos afiches con mensajes estratégicos para promover la cultura de pago y residuos sólidos.
- ✓ Con la implementación de esta estrategia se logró de manera ilustrativa y pedagógica transmitir la importancia de estos temas de interés, del sector de agua potable y saneamiento básico en las comunidades.
- ✓ No se instalaron los afiches necesarios, ya que la fuerte ola invernal que atravesó el departamento de Córdoba, retrasando el plazo de entrega de obras y algunas actividades del Plan de Gestión Social. Adicional a ello, el municipio de puerto libertador manifestó mediante oficio la no aceptación de actividades provenientes del pda (Plan Departamental de Aguas)

### **Dificultades**

- ✓ Pocas personas utilizan este canal para descargar o subir las evidencias fotográficas ya que el método no se les facilita, por tal razón se les envía también por otros canales para mayor rapidez y facilidad.
- ✓ Faltó más seguimiento en las vallas informativas de las obras en ejecución, lo cual esta actividad tuvo dificultades a realizar por la fuerte ola invernal que atravesó el departamento.
- ✓ En algunos municipios se dificultó la creación de entrevistas y espacios de divulgación en programas radiales, entendiendo las dificultades presentadas por las características propias de dichas zonas que no permitió el cumplimiento de esta actividad, se espera que durante la nueva vigencia se logren fortalecer estos aspectos.
- ✓ Costos elevados por algunas empresas de medios de comunicación, en donde cada material informativo que propone Aguas de Córdoba tiene un presupuesto ya establecido. Adicional a ello, el municipio de puerto libertador manifestó mediante oficio la no aceptación de actividades provenientes del pda (Plan Departamental de Aguas)
- ✓ No se distribuyeron los flyers y folletos necesarios, ya que por la fuerte ola invernal que atravesó el departamento de Córdoba, el plazo de entrega de obras y algunas actividades se retrasaron. Adicional a ello, el municipio de puerto libertador manifestó mediante oficio la no aceptación de actividades provenientes del pda (Plan Departamental de Aguas)

### **FORTALEZAS Y DEBILIDADES EN LINEA DE PARTICIPACION CIUDADANA**

#### **Fortalezas:**

- ✓ Visitas a municipios para brindar herramientas de comunicación sobre el tema de Agua Potable y Saneamiento Básico.
- ✓ Se logró incentivar a las administraciones municipales la instalación del buzón de sugerencias.
- ✓ Seguimiento a los puntos de atención al ciudadano de prestadores que operan en municipios, que permitió conocer de fondo, las peticiones más frecuentes en cuanto a la prestación del servicio.



- ✓ Con la utilización del buzón de sugerencias se logró responder de manera oportuna las peticiones instauradas por la comunidad.
- ✓ Se logró responder de manera oportuna por parte del PDA, las peticiones recibidas en cuanto a solicitud de información sobre el estado actual de las obras.
- ✓ Se atendió oportunamente las solicitudes por parte de las comunidades pertenecientes a los municipios del departamento, logrando mantener una comunicación articulada entre contratistas y demás actores resolviendo casos especiales referente al estado de las obras.
- ✓ Se fortaleció la participación ciudadana en las comunidades a través de la vigilancia y control social por parte de los usuarios, en cuanto a la prestación de servicios. Se atendieron 20 reuniones de casos especiales en comunidades pertenecientes al departamento.
- ✓ Se logró el acercamiento, la percepción y participación por parte de las comunidades en cuanto a los avances y procesos de ejecución de los proyectos en los municipios que se visitaron.
- ✓ Miembros de comunidades manifestaron su satisfacción y se involucraron en los procesos de reuniones, visitas de seguimiento y procesos de puesta en marcha de los proyectos.
- ✓ Se logró mantener a las comunidades informadas acerca del estado actual de los proyectos.
- ✓ Visitas de seguimiento y recorridos a los proyectos en el marco del PDA, con el fin de conocer el desarrollo de los mismos y la percepción de las comunidades pertenecientes a los municipios del departamento.
- ✓ Se mantuvo contacto permanente y más acercamiento con comunidades beneficiarias, entidades territoriales, líderes, miembros de Juntas de Acción Comunal y veedurías ciudadanas de obras, en los recorridos de obras.
- ✓ Se estableció comunicación directa con las comunidades y se atendieron solicitudes de información, referente al estado actual y avances en la ejecución de los proyectos.
- ✓ Todos los recorridos fueron articulados con el área Técnica del PDA, administraciones municipales y demás entidades interesadas en el tema.
- ✓ Se brindó a las comunidades en los municipios del departamento de Córdoba, espacios de participación ciudadana de conocimiento e información basada en la ley 850 del 2003.
- ✓ Participación social y voluntaria de las comunidades, en labores de vigilancia y control en aquellos municipios donde se están ejecutando obras, en articulación con el Ministerio Público.
- ✓ Fortalecimiento y sentido de pertenencia en cuanto al ejercicio de deberes, derechos y prohibiciones de miembros de las veedurías ciudadanas en obra.
- ✓ Comunidades informadas de los avances de ejecución de las obras, gracias a la presencia y participación permanente de veedores en los municipios.
- ✓ Articulación y participación en los procesos de gestión con entidades territoriales en los municipios.
- ✓ Se fortalecieron los procesos de participación ciudadana, en aras de velar por los intereses y beneficios de las comunidades.



- ✓ Se involucro a cada veeduría conformada en actividades relacionadas con las obras, con el propósito de implementar la participación ciudadana, como estrategia de planeación dentro de la empresa.
- ✓ Se promovió la inclusión y participación activa de las comunidades en los procesos de vigilancia y control social de las obras en ejecución.
- ✓ Se logró mayor acercamiento de las comunidades beneficiadas, con entidades territoriales, prestadores de servicio y representantes legales de los proyectos.
- ✓ En los municipios en donde se logró el objetivo, se afianzo el conocimiento acerca de los Comités de Desarrollo, para el ejercicio del control social y vigilancia en la prestación de los servicios Públicos Domiciliarios. (ley 142 de 1994).
- ✓ Se incentivó a la comunidad a que ejerzan control social, en aras de velar por los derechos y deberes como usuarios de servicios Públicos.
- ✓ Se contribuye a mejorar la calidad de vida de los usuarios al exigir oportunamente, el suministro y prestación eficiente de los servicios públicos Domiciliarios.
- ✓ En algunos municipios visitados, no hubo mayor disposición, en cuanto a la obtención de información solicitada.
- ✓ No se presentó dificultad alguna al momento de atender las solicitudes manifestadas por parte de las comunidades.
- ✓ En algunas obras en ejecución se ha presentado larga espera de los permisos adjudicados por parte de Invias.
- ✓ Reprogramación de socializaciones debido al factor climático por inundaciones en el departamento y situaciones de orden público.
- ✓ La fuerte ola invernal por la que atravesó el departamento, impidio continuar con las actividades de ejecución en las obras y cumplir con el plazo de ejecución establecido. De igual forma, complico la operación en las plantas de tratamiento de agua potable; pues la turbiedad presentó niveles superiores a 80 UNT.
- ✓ Vías de difícil acceso por el invierno, ocasionó la reprogramación de recorridos en obras y atraso al momento de transportar materiales de construcción, a los frentes de trabajo.
- ✓ Las reformulaciones en algunos proyectos, costos adicionales en materiales y situaciones de orden público en algunos municipios, genero la suspensión en algunas obras.
- ✓ No se presentaron al momento de realizar reuniones de convocatoria para la conformación de las mismas.
- ✓ Cancelación de reuniones en reiteradas ocasiones, debido a las intensas lluvias por la que atravesó el departamento y el difícil acceso de las vías, lo que impidió reunir a la totalidad de los miembros de las veedurías ciudadanas de obras.
- ✓ Falta de asistencia por parte de usuarios en algunos municipios del departamento, que ocasiono la reprogramación y aplazamiento de la actividad.





- ✓ Poco interés y apoyo por parte de algunas administraciones municipales, en cuanto al proceso de convocatoria Pública para la asamblea de la junta directiva de los comités.
- ✓ En los municipios del alto Sinú no fue posible concertar la actividad debido al estado de emergencias por inundaciones.

## **FORTALEZAS Y DEBILIDADES EN LA LINEA DE CAPACITACION**

### **Fortalezas**

- ✓ Articulación de actividades con administraciones municipales.
- ✓ Cumplimiento de metas establecidas en el cronograma de actividades
- ✓ Receptividad por parte de los usuarios y líderes de la comunidad
- ✓ Ampliar capacidades y autocuidados sobre entornos saludables y se conviertan multiplicadores de la información al interior de los hogares, para fortalecer la salud física y mental de los usuarios.
- ✓ Reutilización de materiales y/o desechos encontrados en su entorno.
- ✓ Promover nuevos hábitos de estilos de vida saludables.
- ✓ Fomentar cambios en el entorno y bienestar de salud, en cada una de las familias visitadas.
- ✓ En los hogares se implementaron estrategias uso adecuado del agua su depósito y prevención de la contaminación a través de las quemas de basuras.
- ✓ Se logró conformar 21 CDA y reactivar 4 CDA.
- ✓ **Dificultades**
- ✓ Poca participación de algunos líderes a las capacitaciones, que por motivos de situaciones no pudieron asistir como: orden público, vías de difícil acceso.
- ✓ Poca accesibilidad de herramientas ofimáticas por parte de los líderes comunales que no pueden asistir a las capacitaciones y talleres presenciales, por falta de recursos económicos.
- ✓ Para hacer efectiva esta actividad correspondiente dentro del Plan de Gestión Social, no se logró concertar oportunamente con los operadores, la articulación de las capacitaciones en los hogares a visitar.
- ✓ Por motivo: viviendas cerradas, tiempos, zonas de difícil acceso y situaciones de orden público.

- ✓ Bajo nivel de escolaridad y condiciones de vida; acceso a capital social y humano, malos hábitos alimentarios.
- ✓ Familias que no atendieron a los profesionales debido a los momentos vividos por tiempos de lluvia, orden público y vías de difícil acceso.
- ✓ Uso inadecuado del suelo

## **RETOS POR PROGRAMA Y SUS LOGROS**

### **RETOS**

- Culturarizar a la comunidad sobre el cuidado y uso eficiente tanto del agua como de las obras que se ejecutan en sus municipios.
- Disminuir las enfermedades de salud pública (gastrointestinales, de la piel entre otras) causadas por el agua contaminada
- Conocer y ejecutar los diagnósticos para identificar las necesidades de la comunidad.
- Trabajo psicoeducativo con los niños, niñas, adolescentes, docente y líderes en cuanto al buen manejo y aprovechamiento de los residuos sólidos.
- Sensibilización a la comunidad en cuanto al cuidado de la infraestructura y su entorno saludable.
- Transformación de la calidad de vida de los habitantes donde se ejecuten obras

### **PROGRAMAS Y LOGROS**

- Desde el área de gestión social del año 2020 por medio del Plan de Gestión Social, se inició la Planta de tratamiento de la vereda Florida. Municipio Montería. El cual se vieron beneficiadas 83 familias. Las cuales a la fecha 2023 se les continúa prestando el servicio de agua potable.
- El Club defensor del agua es un programa el cual está proyectado para la comunidad estudiantil de básica primaria, docentes y padres de familia, en los cuales se ejecutan diferentes actividades pedagógicas con la que llevamos a los niños de manera didáctica y lúdica a concientizarse acerca de la cultura del agua, ahorro y uso eficiente de esta, cuidado de la obra, residuos sólidos, como es el manejo y aprovechamiento de estos. A su vez nos permitió mayor acercamiento a las instituciones educativas a los municipios adscritos al PDA.

- Promover los diferentes proyectos planteados a través de los clubes defensores del agua llevados al entorno de las instituciones educativas mejorando así la calidad de vida de los estudiantes y sus familias.

## **RECOMENDACIONES**

1. Continuar con el proceso psicoeducativo en las comunidades donde se estén ejecutando obras y en los municipios adscritos al Plan Departamental de Aguas.
2. Apoyar a los clubes defensores del agua para el seguimiento y continuidad a los proyectos generados desde las instituciones educativas.
3. Incrementar los recursos para el apoyo de los proyectos educativos en el marco del PDA
4. Tener mayor articulación entre las áreas del PDA.
5. Tener un espacio locativo para el área de Gestión Social.

## **LECCIONES APRENDIDAS: PARA TENER EN CUENTA EN FUTURAS VIGENCIAS:**

1. Darle inicio al plan de gestión social a principio de años, para así poder fortalecer y ejecutar todas las actividades inmersas en este.
2. Contratar al personal idóneo para darle cumplimiento en su totalidad al PGS durante la vigencia.
3. Tener un espacio y las herramientas necesarias para poder desarrollar los trabajos en equipo con el área,
4. Seguir acompañando a las obras que se entreguen y que se inicien.
5. Contratar al personal idóneo y con experiencia seguido de la aprobación del Plan.
6. Saber los temas sobre los cuales deben darse prioridad a corto plazo para mitigar cualquier afectación al. Por ejemplo, en prestación de servicios. Ya sea a nivel de producto, proceso o gestión que se esté adelantando





ORIGEN



Título	Evento / Fecha	Autor	Visto
FORO DE COMUNICACIÓN Y ASESORIA EN COMUNICACIÓN A LOS COMUNITARIOS SOBRE LA VEREDURIA CIUDADANA DE OREDA DE LA VEREDA SANTA TRINIDAD DEL CORREGIMIENTO LENTILLA.	29 Septiembre 2023	Por: Por: Aguas de Córdoba administrador	10000
NO OLVIDES QUE EN OREDA HAY UN SISTEMA DE REDES DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO.	29 Septiembre 2023	Por: Por: Aguas de Córdoba administrador	10000
FORO DE COMUNICACIÓN Y ASESORIA EN COMUNICACIÓN A LOS COMUNITARIOS SOBRE LA VEREDURIA CIUDADANA DE OREDA DE LA VEREDA SANTA TRINIDAD DEL CORREGIMIENTO LENTILLA.	29 Septiembre 2023	Por: Por: Aguas de Córdoba administrador	10000
GESTIÓN SOCIAL Y VERIFICACIÓN DE PUESTO DE OREDA	28 Septiembre 2023	Por: Por: Aguas de Córdoba administrador	10000
LINEA DE IMPULSION DE LA EMPRENDIZAJE DE AGUAS VIVAS DEL ACUÍDUO COSTANERO	26 Septiembre 2023	Por: Por: Aguas de Córdoba administrador	10000
FORO DE COMUNICACIÓN Y ASESORIA EN COMUNICACIÓN A LOS COMUNITARIOS SOBRE LA VEREDURIA CIUDADANA DE OREDA DE LA VEREDA SANTA TRINIDAD DEL CORREGIMIENTO LENTILLA.	26 Septiembre 2023	Por: Por: Aguas de Córdoba administrador	10000
CONFERENCIA DE VEREDURIA EN VEREDA OREDA	25 Septiembre 2023	Por: Por: Aguas de Córdoba administrador	10000