



Este documento proporciona información básica acerca de las buenas prácticas implementadas por prestadores de servicios públicos domiciliarios, dependencias, equipos o colaboradores internos de la entidad, con el fin de dar a conocer experiencias de éxito que han demostrado solucionar problemáticas y producir buenos resultados para la población objeto a quien es dirigida (usuarios o partes interesadas).

Por otro lado, las buenas prácticas, han sido probadas y validadas por sus ejecutores, las cuales merecen ser compartidas y divulgadas con el fin de beneficiar a un gran número de personas.

Criterios para la identificación de buenas prácticas

Los siguientes son los criterios mínimos para determinar cuándo una acción puede ser definida como una “buena práctica”:

- **Eficaz:** Una acción que cumple los objetivos trazados para solucionar la problemática identificada, antes de su ejecución.
- **Eficiente:** Una acción que utiliza la menor cantidad de recursos (humanos, tecnológicos, financieros y de tiempo) para alcanzar los objetivos propuestos.
- **Centrado en el usuario:** Una buena práctica debe solucionar problemáticas reales de los usuarios o partes interesadas, mejorando su satisfacción frente a los servicios o productos ofrecidos y abriendo espacios de participación que faciliten una comunicación efectiva para la consecución de objetivos.
- **Replicable y adaptable:** Una buena práctica debe servir de ejemplo a otros prestadores de servicios públicos domiciliarios, dependencias, equipos o colaboradores internos de la entidad; esta debe ser fácilmente repetible y adaptable a objetivos similares en diversas situaciones o contextos.

Título	
Talleres Participativos Juntos Haremos la Diferencia en torno a la Gestión del Agua	
Código	BP-2023-006
Autor de la buena practica	Proyecto de Inversión Rural “Desarrollo de un esquema para la vigilancia, inspección y control a los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo de áreas Rurales”
Fecha de implementación	Desde diciembre de 2022 hasta junio de 2023
Categoría	Proyecto de inversión
Población objeto o partes interesadas	Organizaciones Comunitarias de Suministro de Agua y Saneamiento Básico (OCSAS), Prestadores Rurales y Entidades Territoriales (Alcaldías, Planes Departamentales de Agua, Gobernaciones)
Resumen del proyecto	<p>Como resultado de la presencia de la SSPD en zonas rurales del país, mediante el Proyecto de Inversión Rural, se evidenció la percepción que tienen las Organizaciones Comunitarias de Servicios de Agua y Saneamiento Básico (OCSAS) sobre la entidad y sus acciones de inspección, vigilancia y control. El sentir de éstas es que la relación con la SSPD está fracturada porque se concentra en el rol sancionatorio sin considerar la realidad territorial.</p> <p>En respuesta a ello, la SSPD, con el apoyo del Instituto Internacional de Agua de Estocolmo, desarrolló la estrategia de acercamiento Juntos haremos la diferencia en torno a la gestión del agua. Así, con el diálogo entre las OCSAS y la SSPD se buscó generar estrategias en la construcción de un esquema de vigilancia diferencial y transferir conocimiento entre los actores a través de talleres.</p> <p>Los talleres incluyeron 3 actividades. 1 La apertura de un espacio para conocer a los participantes y sus dificultades en el relacionamiento con la SSPD. 2 Identificar los desafíos en la gestión financiera de las OCSAS y proponer acciones de mejora en la vigilancia diferencial. 3 Socializar en plenaria los resultados.</p>
Impacto generado	<p>Se realizaron los siguientes talleres: dos en Bogotá D.C., uno en Armenia (Quindío), uno en Medellín (Antioquia), uno en Pasto (Nariño) y dos en Paipa (Boyacá), contando con la participación de 340 representantes de OCSAS y entidades territoriales (i.e. alcaldías, planes departamentales de agua) de 110 municipios. De esta forma, se contribuyó a la mejora de la percepción que las OCSAS tienen de la SSPD, se establecieron canales de comunicación directos y se integraron algunas propuestas de acciones de mejora para la construcción del esquema de vigilancia diferencial que considere las particularidades del territorio.</p> <p>Un ejemplo de ello es la implementación de un formulario simplificado de información financiera para efectos de la liquidación de la contribución especial, el cual ha permitido que, al 04 de agosto del año 2023, 300 organizaciones reportaran información financiera por primera vez en el Sistema Único de Información de Servicios Públicos Domiciliarios (SUI).</p> <p>De esta manera, la SSPD logró acercarse a comunidades vulnerables estableciendo un diálogo participativo e igualitario con las OCSAS atendiendo las necesidades de cada territorio, con el fin de incentivar la mejora en la gestión del agua para que se garantice la prestación del servicio con calidad a los colombianos que habitan los territorios rurales y apartados del país.</p>
Factores de éxito	Las principales condiciones para que esta práctica puede ser replicada son de carácter institucional y económicas. Por un lado, se requiere la planeación institucional para definir la región del país donde se va a llevar a cabo el taller. Esto, teniendo en cuenta el número de prestadores rurales y comunitarios, las



Título	
Talleres Participativos Juntos Haremos la Diferencia en torno a la Gestión del Agua	
	<p>condiciones de movilidad de los representantes de las organizaciones y la definición del personal para las actividades de convocatoria y contacto directo –telefónico- con las organizaciones comunitarias de la zona rural del país.</p> <p>Asimismo, se requiere de los recursos económicos para garantizarle a los representantes de las organizaciones unas condiciones mínimas para su asistencia y traslado desde sus territorios como lo son la alimentación y el transporte. Razón por la cual, para el desarrollo de esta práctica el trabajo interinstitucional con el Instituto Internacional de Agua de Estocolmo fue determinante.</p> <p>Finalmente, el desarrollo del taller exige disponer de un equipo de profesionales que cuente con conocimientos normativos sobre servicios públicos y que cuente con habilidades para la aplicación de metodologías participativas en grupos de trabajo.</p>
Cobertura geográfica	Los talleres se desarrollaron en las ciudades de Bogotá D.C., Armenia (Quindío), Medellín (Antioquia), Pasto (Nariño) y Paipa (Boyacá)
Validación	<p>La práctica se implementó en siete oportunidades con resultados satisfactorios frente a los insumos que se recogieron para la construcción del esquema diferencial y en el establecimiento de relaciones más directas entre los prestadores comunitarios y rurales y la entidad.</p> <p>Por otra parte, los beneficios de esta experiencia se vuelven sostenibles en el tiempo en la medida en que se está generando conciencia alrededor de la importancia de la gestión financiera. Además, las OCSAS pueden comprender los aspectos que se deben considerar para dicha gestión, lo que tiende a mejorar la prestación del servicio con estándares de calidad.</p> <p>Lo anterior, genera un cambio positivo que será sostenible en el tiempo ya que es un conocimiento adquirido por parte de las OCSAS y una experiencia que incentiva un aspecto cultural en relación con la gestión financiera servicio de acueducto. Esto considerando que se trata de una experiencia educativa que genera una apropiación social del servicio prestado por las organizaciones de base comunitaria.</p>
Posibilidad de réplica	<p>Esta práctica se adapta a diferentes contextos sociales del territorio nacional, es un taller con un público interesado en el tema que se desarrolla que tiene todo el conocimiento frente a la gestión comunitaria del agua y que ha identificado todos los obstáculos en su relacionamiento con la SSPD.</p> <p>Para su desarrollo no se requieren mayores recursos tecnológicos, y se puede adaptar a las condiciones del municipio donde se vaya a realizar.</p>
Limitaciones	El principal desafío está relacionado con garantizar la asistencia de los representantes de las organizaciones comunitarias o rurales al evento. Esto debido a que las condiciones de acceso a diferentes zonas rurales son complejas, sus áreas de prestación se encuentran muy alejadas a las capitales departamentales, no cuentan con acceso a internet o señal por lo cual la convocatoria se complejiza y desplazarse al taller puede implicarles dejar de realizar otras labores.
Enlaces	Video de la experiencia: https://www.youtube.com/watch?v=VNyfN3MDZsk
Contacto	Proyecto de Inversión Rural: Coordinadora del proyecto Paola Moncayo (pmoncayo@superservicios.gov.co)