



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 Taller Cada Gota Vale	
Código	BP-2023-007
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 el segundo semestre de 2022 y sigue siendo implementada en la vigencia 2023
Categoría	Proyecto de inversión
Población objeto o partes interesadas	Usuarios, Organizaciones Comunitarias de Suministro de Agua y Saneamiento Básico (OCSAS), Prestadores Rurales y Alcaldías.
Resumen del proyecto	<p>En el marco del Proyecto de Inversión Rural la SSPD realizó visitas a Organizaciones Comunitarias de Servicios de Agua y Saneamiento Básico (OCSAS) en zonas rurales. A partir de estas visitas, se identificó que las OCSAS enfrentan problemas de recaudo y cuotas insuficientes para operar adecuadamente sus sistemas de suministro de agua. Esto amenaza la sostenibilidad financiera y la calidad del servicio prestado, afectando a los usuarios al no poder acceder a un servicio adecuado.</p> <p>En atención a esta realidad, la SSPD implementó la estrategia Cada Gota Vale para concientizar a los usuarios sobre la importancia de pagar por el servicio y sensibilizar a las OCSAS sobre los componentes de la tarifa necesarios para una prestación con estándares de calidad.</p> <p>En cada grupo se utilizaron cartografías sociales para representar la infraestructura del acueducto de una OCSAS y se estimaron los gastos anuales que requiere su funcionamiento. Luego, se desarrolló el juego de escalera, cuyo objetivo era avanzar sin agotar los recursos económicos asignados previamente, así, el grupo ganador era aquel que lograra llegar a la meta sin agotarlos.</p> <p>Finalmente, se realizó una retroalimentación en la que los asistentes compartían su aprendizaje en cuanto a los gastos de funcionamiento de los sistemas de suministro de agua.</p>
Impacto generado	<p>La experiencia fue implementada en los municipios de Tabio, Anolaima y La Calera del departamento de Cundinamarca y los municipios de Falán y Palocabildo del departamento de Tolima. En total, se contó con la participación de 30 organizaciones comunitarias y 3 alcaldías (i.e. municipios prestadores directos del servicio de acueducto). Impactando positivamente a un estimado de 11.000 suscriptores (en su mayoría población campesina), destacándose el rol activo de las mujeres lideresas en el desarrollo de las actividades.</p> <p>Esta actividad fomentó la conciencia entre las comunidades sobre la importancia del pago asociado al suministro del agua ya que si bien, el agua es un derecho humano, el pago por el servicio contempla aspectos que permiten que se pueda contar con el líquido en cada hogar bajo estándares de calidad. Además, se fortaleció el conocimiento de los componentes de la tarifa que deben considerar las OCSAS para garantizar su sostenibilidad financiera.</p> <p>De esta manera, la SSPD logró acercarse a comunidades vulnerables estableciendo un diálogo participativo e igualitario con usuarios y 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</p>



Título Taller Cada Gota Vale	
	que habitan los territorios rurales y apartados del país.
Factores de éxito	<p>Esta práctica puede ser replicada en otros municipios donde las organizaciones comunitarias o prestadores del servicio de acueducto presenten dificultades para el recaudo debido a que es un taller de fácil adaptación a distintos contextos.</p> <p>Las condiciones que se requieren para su desarrollo son la movilización del equipo de la SSPD hasta el área de prestación de las organizaciones y la articulación con el municipio y las organizaciones para poder garantizar la asistencia de los usuarios del servicio, quienes participen de manera activa y propositiva. De igual manera, es importante la participación de las organizaciones (i.e, presidentes, fontaneros, tesoreros) para que se sensibilicen sobre la importancia de incorporar en su tarifa todos los gastos asociados a la prestación.</p> <p>Finalmente, se requiere de los materiales básicos para el desarrollo del taller (tablero del juego, dado a escala, fotografías de la cadena de valor de un acueducto y fichas) que fueron diseñados por el proyecto rural.</p>
Cobertura geográfica	Los talleres se han desarrollado en los municipios de Tabio (Cundinamarca), Anolaima (Cundinamarca), La Calera (Cundinamarca), Falan (Tolima) y Palocabildo (Tolima).
Validación	La práctica se ha implementado en cinco municipios con resultados satisfactorios frente al reconocimiento de la importancia de pagar por la prestación del servicio de suministro de agua. Su validación se ha realizado con organizaciones de base comunitaria, alcaldías y usuarios, los cuales han demostrado que el taller responde al objetivo que plantea.
Posibilidad de réplica	<p>Esta práctica se adapta a diferentes contextos sociales del territorio nacional, es un taller con un público que se relaciona cotidianamente con el tema y que son sensibles a la reflexión.</p> <p>Adicionalmente, la metodología del taller no exige una mayor cantidad de recursos para su desarrollo, aparte de los anteriormente señalados, y su desarrollo se estima en una duración de tres horas.</p>
Limitaciones	<p>Un desafío para el desarrollo del taller está relacionado con las limitaciones reales de algunas familias campesinas, quienes a pesar de identificar la importancia del pago por el servicio y participar activamente en el taller, no cuentan con los recursos económicos para realizar el pago. Lo que implica plantear estrategias nuevas para no poder en riesgo la sostenibilidad de la organización.</p> <p>También se identifica como limitación, la asistencia al taller por parte de los usuarios cuando las organizaciones operan en un área rural muy alejada del casco urbano del municipio (donde se realiza el taller). Esto debido a que la entidad no puede asumir los gastos de desplazamiento de los asistentes y los usuarios no están dispuestos, en todas las oportunidades, de hacerlo.</p>
Enlaces	Video de la experiencia: https://www.youtube.com/watch?v=7phfnxeKnlc
Contacto	Proyecto de Inversión Rural: Coordinadora del proyecto Paola Moncayo (pmoncayo@superservicios.gov.co)