



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.

Si la buena práctica es resultado de un concurso o proceso de selección, por favor relacione los demás criterios que han sido incluidos en el proceso de selección o evaluación:

- **Innovación:** Formas creativas para mejorar el servicio a los usuarios. No necesariamente debe ser una idea inédita, sino una buena idea aplicada con éxito de acuerdo con el contexto.
- **Generación de alianzas:** Una o varias asociaciones con actores públicos, privados o comunitarios para potenciar el impacto y la apropiación de la iniciativa por parte de los beneficiarios.
- **Comunicación pertinente:** Forma de comunicar la iniciativa según las características de población a impactar.
- **Impacto de la Iniciativa:** La iniciativa soluciona la situación problemática, a través de alternativas pertinentes y con la suficiencia necesaria según el objetivo, contexto y población beneficiaria

Título Acueducto aéreo y senderos de vida				
Código	BP-ANDESCO-SSPD-011-2020			
Autor de la buena practica	AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P			
Fecha de implementación	Febrero de 2017			
Categoría	4. Impacto social sobre los usuarios			
Población objeto o partes interesadas	Población vulnerable			
Resumen del proyecto	<p>Tradicionalmente las redes de acueducto se instalan por zanjas construidas a diferentes profundidades en el suelo. Las redes de distribución de agua potable de la iniciativa están instaladas utilizando postes y elementos de sujeción, que son los usados en la construcción de redes de energía. Se encuentran a una altura de 5,5 metros en tubería de PEAD y PRFV en diámetros entre 90 y 225 mm.</p> <p>Adicional a esto, se construyeron los senderos de vida, que consisten en plataformas en madera plástica, sobre las cuales las personas que habitan cerca al manglar pueden ingresar a sus viviendas, mientras por estos mismos se instalan las redes que suministran el agua potable.</p>			
Impacto generado	Desde el punto de vista económico, la comunidad ha tenido un ahorro en presupuesto familiar, puesto que anteriormente debían desplazarse a barrios aledaños a comprar agua en galones, con la prestación del servicio ya no tienen que incurrir en costos adicionales.			
Factores de éxito	<ul style="list-style-type: none"> • Se utilizaron diferentes medios de comunicación con acercamiento directo a los líderes de acción comunal quienes fueron actores fundamentales en el desarrollo del proyecto • Se adelantaron talleres y visitas puerta a puerta con la comunidad beneficiada con el objetivo de que conozcan sus derechos y deberes como usuarios del servicio de agua potable. • Se utilizaron estrategias educativas como las jornadas barriales que son espacios de cercanía con las comunidades en los que se fortalecen los conocimientos de éstas con respecto a los servicios públicos domiciliarios. 			
Cobertura geográfica	Antioquia - Turbo			
Validación	La iniciativa fue validada con 2304 personas equivalente a 512 familias de los barrios Pescador 1, Pescador 2 y El Progreso, así como los cerca de 4.000 integrantes de la Armada Nacional, conformaban una población que para el año 2018 no contaba con servicio de acueducto.			
Posibilidad de réplica	Teniendo en cuenta las características geográficas del país, esta iniciativa puede ser replicada por otras empresas que presten los servicios de acueducto y alcantarillado en zonas de difícil acceso y con condiciones geográficas difíciles a lo largo del territorio nacional.			
Limitaciones	Uno de los principales retos fue plantear una alternativa diferente a la convencional para poder llevar el servicio de acueducto a la población objetivo de la iniciativa.			
Conclusión	Con esta iniciativa se puede llegar con el servicio a aquellas poblaciones vulnerables que padecen por agua para satisfacer sus necesidades básicas debido a las condiciones del suelo.			
Archivos	Descripción	Palabras Clave	Tamaño	Acción



Título				
Acueducto aéreo y senderos de vida				
	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Enlaces	<ul style="list-style-type: none"> • https://drive.google.com/file/d/1fpViShkCVZvMPeu5TG_7UKuyNnA8-NQI/view?usp=sharing • https://drive.google.com/open?id=1p3EYGQK74uvt-LOzBGbapOSmjlxMW3y9 • https://drive.google.com/open?id=199f5V4XE0L1HRCtLqGscs9Fz7kzpkaOp • https://drive.google.com/open?id=1BiAW28NwAjC-040U2qB-NXOdpQR38qOf 			
Contacto	Mónica Patricia Ramos González Líder de proyectos de infraestructura aguasmonicar@gmail.com 3008957507			