



“Aguas toca su puerta”

Alcaldía de Manizales/ Aguas de Manizales S.A E.S.P./Dirección de Sostenibilidad y Valor Compartido

Palabras clave:

Participación, administración municipal, empresas de servicios públicos, buena práctica, recursos hídricos, medio ambiente.

Key words:

Participation, municipal administration, public utilities, good practice, water resources, environment.

1. Resumen de la experiencia/Descripción:

La Administración Municipal a través de su empresa administradora de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Saneamiento, Aguas de Manizales S.A.E.SP, implementa el programa Agua toca su puerta, una estrategia de relacionamiento con los grupos de interés, con el fin de garantizar un mayor acercamiento y mejores canales de comunicación que permitan consolidar más y mejores relaciones, hacer un ejercicio de rendición de cuentas que genera apertura, proceso de participación y cultura ciudadana, diálogo permanente in situ con las partes interesadas.

El programa privilegia una alta difusión con procesos de convocatoria que aseguran la participación de los líderes y comunidad en general, quienes son invitados cada mes en un espacio estratégico de conversación y encuentro con los directivos de las áreas social, ambiental y técnica de cada una de las empresas de Aseo Municipal -EMAS By Veolia, Alumbrado público - INVAMA y Acueducto y Alcantarillado - AGUAS DE MANIZALES S.A E.S.P, quienes atienden de primera mano y en tiempo real las inquietudes de las personas que asisten al conversatorio, en asuntos relacionados con el servicio derivado de la facturación conjunta.

Esta práctica que se descentraliza a las comunidades resuelve durante la jornada el 90% de las solicitudes; el 10% restante, que requieren visitas técnicas, estudio o análisis para la respuesta se le da traslado por competencia no solo a las entidades participantes en el conversatorio sino también a las dependencias de toda la Administración municipal, que frecuentemente son: secretaria de Planeación, Obras Públicas, Medio Ambiente y Desarrollo Social. Desde Aguas de Manizales S.A.E.S.P., se hace seguimiento a todos esto PQRS, para dar cumplimiento a la promesa de valor en un tiempo de 15 días calendario. Se les da respuesta de fondo a las comunidades participantes a quienes se les entrega un informe escrito consolidado del evento.

Para la convocatoria se hace una invitación puerta a puerta y por los medios de comunicación de la Administración Municipal y de Aguas de Manizales S.A E.S.P. Por pandemia COVID-19 esta práctica se hizo de manera virtual durante el 2020. Para el 2021 se convoca a los líderes comunitarios representantes y movilizadores de la comunidad (miembros de Juntas de acción comunal JAC y Juntas Administradoras Locales JAL) quienes reciben todas las inquietudes de la comunidad como voceros de sus necesidades durante el conversatorio; lo anterior para mantener el aforo acorde con los protocolos de bioseguridad. Este programa que viene desde el 2011 ofrece además el servicio del Fontanero amigo, es decir, aguas de Manizales repara los daños hidráulicos menores sin costo de mano de obra y materiales; por ser beneficiarios del programa.

2. Objetivos

Para el Proyecto “Aguas toca su puerta” se plantean los siguientes objetivos:

- 1) Atender y dar respuesta de manera directa y efectiva las necesidades y expectativas de los Grupos de Interés de las Empresas de Servicios públicos domiciliarios y la Administración Municipal.

- 2) Sensibilizar a las comunidades a cerca de las buenas prácticas con el cuidado del Medio ambiente, la importancia de la participación y el control ciudadano.
- 3) Presentar la oferta de productos y servicios de las Empresas de Servicios públicos domiciliarios y la Administración Municipal.
- 4) Visibilizar la Gestión pública local.
- 5) Fortalecer los lazos de confianza y cercanía entre los grupos e interés y la Administración Municipal.

<p>3. <i>Fecha Inicio de la Experiencia:</i> 13/06 / 2013</p>	<p>4. <i>Fecha de conclusión de la Experiencia:</i> 03/09 /2021 <i>Se implementa en la actualidad.</i> <i>Permanente</i></p>
---	--

3. Describa brevemente el escenario en el que se plantea y desarrolla la actuación.

Situación previa; coyuntura social, política, ambiental, económica existente en el ámbito de desarrollo de la actuación; problemas existentes que la actuación trata de solucionar.

La buena práctica se genera a partir de lo vivido en la ciudad de Manizales en el año 2011 con el desabastecimiento del agua por 15 días consecutivos, producto de la ola invernal que afectó las plantas de tratamiento e incidió en la calidad de vida del total de población de Manizales con repercusiones económicas, políticas, ambientales y sociales, lo cual derivó en la pérdida de confianza y fracturó las relaciones entre la Administración Municipal, Aguas de Manizales S.A.E.S.P. y los grupos de interés.

Este momento de crisis modificó la dinámica de relacionamiento con nuestras comunidades, lo que potenció el diseño de estrategias de confianza y apertura basadas en la claridad, la transparencia, la visibilización y atención con respuestas efectivas, participación ciudadana e incluyente. La Administración Municipal, a través de su empresa descentralizada de Servicios Públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Manizales S.A E.S.P debió realizar un esfuerzo significativo para recuperar a su población, quien perdió su credibilidad en las actuaciones del Estado y es a través de la buena práctica Aguas toca su puerta que se ha ido generando poco a poco diálogos directos, francos, de catarsis; difíciles y complejos que hoy en día han posibilitado la articulación de programas y proyectos estratégicos de ciudad y servicios de toda índole desde la Administración municipal con sus stakeholders en una propuesta de sostenibilidad que recorre de principio a fin el Programa de Gobierno del Alcalde, en su momento, como el de Desarrollo Municipal 2020 - 2024 que fue aprobado por el Concejo Municipal para este período.

4. Descripción de la población beneficiaria de la Experiencia:

Característica de los beneficiarios: toda la población de Manizales 446.160 personas (Datos DANE 2020)

Características: Líderes y lideresas comunitarios; hombres, mujeres y jóvenes adultos, de la zona urbana y rural de Manizales, representantes de las Juntas de Acción Comunal -JAC y Juntas Administradoras Locales-JAL, entre 20 y 75 años con un nivel de escolaridad incompleto y completo (básica secundaria).

En la convocatoria se llega a todos los miembros de las familias con el proceso informativo educativo y la oferta de servicios a través de 350 visitas personalizadas por cada evento.

Número de beneficiarios directos: 59.691

Número de beneficiarios indirectos: 238.764

5. Descripción del Proyecto

Objetivo general: fortalecer en relacionamiento de la Administración Municipal y las Empresas de Servicios públicos de Facturación conjunta, con los grupos de interés a partir de la descentralización de sus programas, proyectos y servicios mediante una estrategia de atención directa, efectiva, clara y oportuna, que den respuesta a sus necesidades y expectativas en el territorio donde habitan.

Objetivos específicos:

- Atender y dar respuesta de manera directa y efectiva las necesidades y expectativas de los Grupos de Interés de las Empresas de Servicios públicos domiciliarios y la Administración Municipal.
- Sensibilizar a las comunidades a cerca de las buenas prácticas con el cuidado del Medio ambiente, la importancia de la participación y el control ciudadano.
- Presentar la oferta de productos y servicios de las Empresas de Servicios públicos domiciliarios y la Administración Municipal.
- Visibilizar la Gestión pública local.
- Fortalecer los lazos de confianza y cercanía entre los grupos e interés y la Administración Municipal.

Fases del proyecto:

1. Presencia de la Municipalidad representada en las Empresas de Servicios públicos, en los barrios y veredas de la ciudad con la oferta de productos, servicios y proyectos institucionales predio a predio.
2. Ejecución de un conversatorio con los líderes y representantes de los diferentes sectores de la ciudad y los directivos de las empresas de la facturación conjunta (aseo-EMAS; Alumbrado público -INVAMA; Acueducto, Alcantarillado y saneamiento - Aguas de Manizales S.A. E.S.P.)

Acciones desarrolladas:

- Logística: se identifica el sector (barrio, vereda) donde se va a realizar el conversatorio con base en un cronograma establecido con la Administración Municipal y las Empresas participantes, se contactan los líderes comunitarios y se identifica con ellos el sitio del evento, materiales y equipos.

- **Difusión:** diseño de piezas publicitarias y circulares, plan de medios, perifoneo, telemarketing, IVR (llamadas telefónicas automáticas), ubicación de afiches en sitios estratégicos, invitación a Juntas Administradoras Locales y Juntas de Acción Comunal, circulares en iglesias; en la comuna o vereda seleccionada y visitas puerta a puerta.
- **Convocatoria:** se realizan visitas puerta a puerta por parte de un profesional social del área de Responsabilidad Social Empresarial, quien invita al conversatorio y hace una labor educativa y de oferta institucional de las entidades participantes; refuerza la importancia de la participación en estos escenarios públicos que visibilizan la gestión del Municipio y que permite aportar en la gobernanza local.
- **Conversatorio:** liderado por la Administración Municipal, en cabeza de Aguas de Manizales S.A.E.S.P., quien convoca a su vez a EMAS E INVAMA por ser parte de la factura que llega mensualmente a nuestros usuarios, suscriptores y clientes.

Nota: actualmente y hasta que el protocolo de bioseguridad lo permita, la asistencia a este conversatorio se hace sólo por parte de los líderes comunitarios, quienes reciben y son voceros de las inquietudes de la comunidad y las transmiten de viva voz a los directivos de las empresas durante el conversatorio.

La metodología del Conversatorio se divide en dos partes:

1. Se registra asistencia por escrito de todos los asistentes con la firma de la autorización de datos personales, seguidamente se entregan turnos para hacer las intervenciones y se asignan otros para orientarlos a las mesas de asesoría puntual en cobro de factura de las empresas participantes.

2. Durante el conversatorio, todos los usuarios realizan sus preguntas y al finalizar los directivos de las empresas inician a dar las respuestas en el orden en que fueron planteadas estas solicitudes. De ser necesarias las visitas a terreno, por parte de las Instituciones, algunas se realizan al terminar el conversatorio conjuntamente con el usuario solicitante. Para las demás se contacta al usuario para agendarlas.

Resolución de inquietudes IN SITU: se consignan en total las inquietudes de la comunidad resueltas y por resolver en un software de Aguas de Manizales que permite hacer seguimiento dentro del plazo estipulado, para hacer devolución a la comunidad, también se da traslado de oficio a la Alcaldía Municipal y en algunos casos a la Corporación Autónoma Regional (CORPOCALDAS) de estas solicitudes que superan la competencia de las instituciones que dirigen el conversatorio.

Seguimiento y evaluación: envío del informe consolidado a los líderes comunitarios con las respuestas de los trámites anteriores.

Resultados e impactos:

- 59.691 personas beneficiadas directamente, que corresponde a 238.764 personas aproximadamente, de manera indirecta
- No. de conversatorios: 81
- No. de inquietudes resueltas: 2170
- 114 barrios de la ciudad atendidos y 3 corregimientos (zona rural): todo el territorio local

- Visibilización de la gestión de la Administración Municipal, Aguas de Manizales S.A E.S.P; Empresa Metropolitana de Aseo EMAS By Veolia y el Instituto de Valorización de Manizales- INVAMA
- Descentralización de los servicios y oferta Institucional municipal
- Comunidad atendida directamente con soluciones ágiles y efectivas.
- Fortalecimiento de lazos de confianza entre los Grupos de Interés y la Municipalidad
- Conocimiento de la realidad urbana rural en el territorio

Criterios o factores que se considere dan especial valor a la experiencia

- Trascendencia del servicio con una alta participación de la ciudadanía en los procesos de la Administración Municipal y las empresas de Servicios públicos participantes del programa.
- Fomento de la transparencia, el diálogo y la retroalimentación entre la Administración Municipal, las empresas de servicios públicos y los ciudadanos.
- Generación de relaciones duraderas y crecimiento mutuo entre la Administración Municipal y los grupos de interés.
- Rendición de cuentas de manera permanente, oportuna, incluyente y clara
- Aporte en la consolidación en los índices de calidad de vida y el desarrollo regional.

Criterios o factores que se considere dan especial valor a la experiencia

- Trascendencia del servicio con una alta participación de la ciudadanía en los procesos de la Administración Municipal y las empresas de Servicios públicos participantes del programa.
- Fomento de la transparencia, el diálogo y la retroalimentación entre la Administración Municipal, las empresas de servicios públicos y los ciudadanos.
- Generación de relaciones duraderas y crecimiento mutuo entre la Administración Municipal y los grupos de interés.
- Rendición de cuentas de manera permanente, oportuna, incluyente y clara
- Aporte en la consolidación en los índices de calidad de vida y el desarrollo regional.

6. Dificultades planteadas

Breve descripción de las situaciones o problemas que se han planteado en la ejecución de la experiencia

1. A pesar de que se cuenta con un buen ejercicio previo de convocatoria, la asistencia de la comunidad a los conversatorios, en algunas ocasiones no corresponde al número de invitaciones puerta a puerta realizadas.
2. Durante la emergencia sanitaria por COVID-19 esta práctica ha debido adaptarse, como todo el mundo a los cambios surgidos; como ya se mencionó en el 2020, a hacerse de manera virtual y en este año disminuir en número de participantes al conversatorio para cumplir con los aforos permitidos- solo asisten los líderes comunitarios quienes reciben previamente las necesidades de sus comunidades.

7. Medidas que se han empleado para solventar estas dificultades, en su caso

Las situaciones descritas anteriormente han contado con las siguientes medidas:

1. Refuerzo del contacto directo con los líderes comunitarios para que a través de ellos se insista en la importancia de hacer parte de estos espacios que se generan desde el Estado.
2. Entre tanto se supere la emergencia sanitaria la estrategia de contar solamente con los líderes comunitarios en el conversatorio ha sido bastante efectiva. Una vez superada la situación se volverá a la estrategia inicial.

8. Equipo técnico del proyecto

Recursos humanos con que se ha contado, destacando los perfiles y las funciones

Aguas de Manizales S.A E.S.P: equipo directivo compuesto por:

- **Gerente:** Contador público con especialización en finanza y auditoría social. Dirige la gestión de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Manizales con 119.000 suscriptores (todo el territorio local)
- **Subgerente técnico:** Ingeniero civil especialista en hidráulica y Desarrollo empresarial. Dirige la implementación de obras para la optimización de la infraestructura del acueducto y alcantarillado. Dentro del conversatorio orienta las visitas correspondientes para conexión o reparación y da salida a los aspectos técnicos en relación con la prestación del servicio.
- **Subgerente de servicio al cliente:** Comunicadora Social especialista en mercadeo. La función principal es liderar las respuestas a las solicitudes en relación con la atención al usuario, el debido proceso y la comercialización de productos y servicios a través de la factura, lo mismo que el servicio de Fontanero amigo.
- **Directora de Sostenibilidad y Valor compartido:** Trabajadora Social, especialista en Gerencia social y en Planificación de territorios competitivos y sostenibles. Impulsa estrategias transversales que generan valor compartido y promueven el desarrollo sostenible. Hace seguimiento a la matriz de necesidades generadas en el conversatorio y su devolución efectiva a la Comunidad.
- **Profesionales del área de Responsabilidad Social Empresarial:** Trabajadores sociales y profesionales en Desarrollo Familiar. Coordinan programas y proyectos socioambientales del área de Valor compartido y grupos de interés. Realizan la convocatoria, el proceso educativo y la atención antes, durante y después.
- **Profesional de apoyo en tecnologías de la información:** tecnólogo en sistemas. Apoya en la instalación de las herramientas tecnológicas necesarias para el desarrollo de los procesos corporativos.
- **Líder de comunicación e imagen corporativa:** periodista y especialista en medios televisivos. Acude al conversatorio como maestra de ceremonias. Posteriormente deja registro fílmico, audiovisual.

EMAS By Veolia: equipo directivo compuesto por:

- **Gerente:** Economista con especialización en Finanzas. Dirige la Empresa de aseo, recolección de basuras, manejo de residuos de la Ciudad
- **Líder de Gestión social:** Comunicadora social. Encargada de coordinar las acciones en campo para mejorar el servicio y promover programas de manejo de residuos y economía circular
- **Líder de Servicio al Cliente:** Administrador de empresas. Encargado del debido proceso y resolver las necesidades derivadas del servicio
- **Subgerente técnico:** ingeniero civil con especialización en gestión ambiental. Encargado de coordinar las visitas técnicas con la Comunidad

INVAMA:

- **Gerente:** Administrador de empresas con especialización en derecho. Dirige el plan de iluminación y alumbrado en la Ciudad.
- **Jefe de Alumbrado:** ingeniero industrial. Verifica en terreno con la Comunidad, la necesidad de iluminación en los diferentes sectores.
- **Alcaldía de Manizales:** Secretarías de Planeación (ingeniera industrial) Obras públicas (Ingeniero civil) y Desarrollo social (Administrador público) y Medio ambiente (Ingeniera ambiental).

9. Coste total aproximado y fuentes de financiación del proyecto.

El costo total anual es de aproximadamente treinta millones de pesos \$ 30.000.000 COP, representados en la destinación del tiempo de una Profesional social que apoya operativamente este programa (contacta los líderes, identifica el lugar del conversatorio, convoca puerta a puerta a la comunidad, apoya logísticamente el conversatorio), así como en materiales para las reparaciones de las instalaciones hidráulicas menores del programa Fontanero amigo, que se ofrece en la convocatoria puerta a puerta; logística como sillas, mesas, refrigerios; material publicitario.

La fuentes de financiación (económicas) son los recursos presupuestales de la empresa de Servicios Públicos Municipales de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Manizales S.A E.S.P; en especie corresponde a todas las Instituciones participantes.

10. Actores implicados en el proyecto

Participantes, otras instancias colaboradoras o financiadoras del proyecto.

- Alcaldía Municipal de Manizales y sus diferentes secretarías
- Aguas de Manizales S.A E.S.P
- Empresa Metropolitana de Aseo EMAS By Veolia
- Empresa de Alumbrado público INVAMA

11. Precedentes conocidos

Precedentes conocidos

Experiencias anteriores y conocimientos generados por las mismas, que se han tomado como base o han sido aplicados a la actuación

Para la Administración Municipal siempre ha sido fundamental articular la planificación del territorio con la comunidad como actores participantes del

desarrollo y veedores de la gestión pública y es en ese sentido como se han generado a lo largo del tiempo espacios de encuentro ciudadano en un ejercicio de transparencia y retroalimentación con los diferentes grupos de interés. Programas como Gobierno en la calle y Pacto en tu barrio liderados por la Alcaldía de la Municipalidad son escenarios de encuentro y diálogo comunitarios para atender las necesidades e inquietudes de los grupos de interés, que han sido inspirados por la práctica AGUAS TOCA SU PUERTA.