

**La Gestión de los Recursos Hídricos Domiciliarios: Caso Aguas de Barrancabermeja, a Partir del Enfoque de la Gobernanza**

Juan Carlos Vásquez Estupiñán

Autor

Escuela Superior de Administración Pública (ESAP)

Programa de Administración Pública Territorial

Facultad de Pregrado

Territorial Santander

2023

**La Gestión de los Recursos Hídricos Domiciliarios: Caso Aguas de Barrancabermeja, a  
Partir del Enfoque de la Gobernanza**

**Monografía para optar el título de Administrador Público Territorial**

Juan Carlos Vásquez Estupiñán

Autor

María Lucía Sierra Sierra

Asesora

Escuela Superior de Administración Pública (ESAP)

Programa de Administración Pública Territorial

Facultad de Pregrado

Territorial Santander

2023

### ***Agradecimientos***

*Este trabajo significa la culminación de un proceso que me tomo seis años, en el cual tengo que agradecer a muchas personas que me aportaron desde lo anímico, académico y lo económico.*


*Primeramente, a mí porque a pesar de lo accidentado que fue el camino, se logró este primer objetivo que a pesar de las dudas se pudo cristalizar este sueño de ser un profesional, un profesional en administración pública de la ESAP.*

*A mi familia que me sirvió de motivación para este logro, personas por las cuales asumí este reto y de las que también recibí ese apoyo extra, tanto anímico como económico que en muchas ocasiones me sirvió para no desistir en los momentos más difíciles.*

*A mis compañeros y amigos de la ESAP, personas de las que recibí apoyo académicamente, e incluso económicamente en muchas ocasiones, y por lo cual les guardo un cariño muy especial y merecen ser reconocidos ya que sin su apoyo este proceso hubiese resultado un tanto más difícil e infructuoso.*

*A los docentes que a lo largo de este camino supieron compartir su conocimiento y así saber más de esto que es la administración pública y esta hermosa universidad como lo es la ESAP, dejando una huella imborrable en cada uno de nosotros, en especial a quien fuese mi tutora la Doctora María Lucía Sierra.*

*Gracias totales.*

	<b>CARTA APROBACIÓN DEL INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO</b>		
	Versión:02	Fecha: 10/03/2014	Página 1 de 1

Bucaramanga, Junio 6 de 2023

**Señores:**

**FACULTAD DE PREGRADO Y/O COORDINACIÓN ACADÉMICA ESAP**

**REF: APROBACIÓN DEL INFORME FINAL DEL TRABAJO DE GRADO**

Un saludo cordial y éxitos en sus labores.

Revisado el **informe final de trabajo de grado** denominado “**La gestión de los recursos hídricos domiciliarios: caso aguas de Barrancabermeja, a partir del enfoque de la gobernanza**” del estudiante Juan Carlos Vásquez Estupiñán, se conceptúa que el documento presentado, reúne todas las condiciones de calidad en materia académica y administrativa, por lo tanto, se aprueba, para que el estudiante pueda optar al título de administrador público, con una nota final de: Tres puntos seis (3.6)

Cordialmente,



**María Lucía Sierra Sierra**  
**Asesor Académico**

---

**FIRMA DEL ASESOR ACADÉMICO**

## Lista de Contenido

	<b>Pág.</b>
Introducción.....	8
Objetivos.....	14
Objetivo general .....	14
Objetivos específicos.....	14
Capítulo I: Antecedentes Internacionales y Nacionales .....	15
Antecedentes Internacionales .....	15
Antecedentes Nacionales.....	16
Capítulo II: Marco Teórico conceptual .....	19
Marco Teórico .....	19
Marco Conceptual.....	24
Marco Legal .....	25
Capítulo III: Modelo de gobernanza de la empresa Aguas de Barrancabermeja. ...	26
Los Procesos de la gestión integral del agua en la entidad a partir del modelo de gobernanza.....	29
Participación de los diferentes actores sociales para la gobernanza del Agua. ....	35
Conclusiones.....	39
Bibliografía.....	41

### Lista de Tablas

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1.</b> Leyes, normas y decretos que rigen en la Gobernanza para la Vigilancia, Mejoramiento y Control de los Servicios Públicos Domiciliarios .....	25

### Lista de Figuras

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1</b> <i>Niveles de la Participación Ciudadana</i> .....	21
<b>Figura 2</b> <i>Estructura Organizacional de la Empresa Aguas Barrancabermeja S.A. E.S.P.</i> ..	27
<b>Figura 3</b> <i>Objetivos Integrales de Gestión</i> .....	31
<b>Figura 4</b> <i>Mapa de Procesos</i> .....	32
<b>Figura 5</b> <i>Plan de Gestión y Resultados Aguas de Barrancabermeja S.A.</i> .....	33
<b>Figura 6</b> <i>Roles Y Responsabilidades</i> .....	37

## Resumen

La presente monografía aborda el tema de la gobernanza del agua desde el campo activo que es la función público-administrativa Caso aguas de Barrancabermeja, donde los servicios Públicos Domiciliarios (SPD), tienen una relación directa con el objetivo 6 de la ODS, para garantizar la accesibilidad y la disponibilidad del agua en los usuarios y desarrollar una gestión sostenible; además, en la investigación se realizó un análisis de caso para conocer de manera real cómo se llevan a cabo los procesos de la gobernanza del agua por parte de la empresa, donde el objetivo principal de la investigación que es Analizar la gestión de los recursos hídricos domiciliarios: Caso Aguas de Barrancabermeja, desde el enfoque de la gobernanza.

Los resultados obtenidos en la investigación permitieron analizar la gestión de los recursos hídricos domiciliarios: Caso Aguas de Barrancabermeja, desde el enfoque de la gobernanza, en donde se caracterizó el modelo de gobernanza de la entidad para la vigilancia, mejoramiento y control de los servicios públicos domiciliarios, se determinaron los procesos de la gestión integral del agua mediante el modelo de gobernanza y se identificaron los diferentes actores sociales para la gobernanza del agua.

**Palabras Claves.** Gobernanza del Agua, Servicios Públicos Domiciliarios, Gestión Integral del Agua y Actores Sociales.

## Introducción

En los países de América latina y el Caribe, existe una transformación en el desarrollo económico producto del proceso de globalización, que ha llevado a la explotación de los recursos naturales, la mayoría de ellos sin consenso de las comunidades, las cuales requieren de una mejor infraestructura y políticas para alcanzar el desarrollo sostenible y avanzar hacia el progreso de toda la población con igualdad y sostenibilidad; por lo tanto, los recursos naturales requieren de una nueva gobernanza para que sean adaptados a la nueva infraestructura en relación a los Objetivos del Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, con la participación ciudadana para establecer sus necesidades (CEPAL, 2016).

En las últimas décadas, el proceso de descentralización y las entidades de relaciones intergubernamentales (RIG) contribuyen en el mejoramiento del medio ambiente, ayudando a crear modelos sostenibles y accesibles para la población mundial, donde Estado a partir de sus entidades y ministerios, deben generar las herramientas y recursos necesarios para la implementación y el seguimiento de políticas públicas eficientes, en favor de las comunidades; por consiguiente, la gobernabilidad y gobernanza institucional necesita de una coordinación entre los gobernantes, líderes y la ciudadanía, que desde las políticas públicas definan objetivos estratégicos y metas alcanzables para garantizar el acceso y disponibilidad de los servicios públicos domiciliarios y generar un mayor espacio de participación de la ciudadanía encaminadas al fortalecimiento institucional (Rodríguez C. , 2014)

A nivel mundial existe una problemática en relación al accesos y disposición del agua potable y saneamiento, donde miles de millones de personas que pertenecen al área rural carecen de los servicios básicos y una de cada 3 personas no tienen acceso a agua potable salubre, el 40% no dispone de instalación básica, donde los más afectados es la población infantil; sin embargo hace 30 años la proporción mundial que tenía acceso al agua potable era del 76% y hace 10 años es de del 90%, lo cual significa que el 10% de la población mundial aun no dispone de este servicio y más del 40% presentan problemas de salud en relación al consumo de agua potable; además, cada día mueren alrededor de 1000 niños y niñas ante la falta de un servicio de calidad (ONU, 2023)

De acuerdo a lo anterior, los servicios públicos domiciliarios se relacionan directamente con el objetivo 6 de la ODS que busca Garantizar la disponibilidad de agua y



su gestión sostenible y el saneamiento para todos, y a la vez provisionar a la población del servicio con calidad.

Lo que respecta a la OIT, cada año se realizan conferencias en la asamblea legislativa de la organización, en donde cada Estado miembro representado a través de una delegación integrado por un empleador y un trabajador, examinan las propuestas presentadas por cada miembro para garantizar la inclusión tanto de los empleadores y empleados en la participación política de las reglas y normas acerca de las necesidades básicas de la población desde el contexto social, económico, político y ambiental con el fin de garantizar los principios de igualdad tanto en materia de trabajo como de necesidades de las comunidades para la accesibilidad de los servicios básicos (OIT, 2023)

Con el fin de llegar al estado ideal de organización se establece un modelo de gobernanza basado en las necesidades de la población a partir de consensos de gran envergadura que les permita reforzar las capacidades para el progreso y desarrollo de una región y con la finalidad de propiciar un mejoramiento en la calidad de vida de forma razonable y con equidad, donde la integración y cooperación económica y las relaciones internacionales, implica que la función pública propicie la participación del sector público, privado y la sociedad en general; sin embargo, existe la necesidad de erradicar las conductas inapropiadas y optimizar los servicios municipales que permita solucionar las demandas sociales lo cual requiere de la cooperación de los diferentes sectores y construyendo alianzas estratégicas para alcanzar los fines propuestos (Bazán, 2020).

La gobernanza es una nueva forma de gobernar que se diferencia del modelo jerárquico al ser más cooperativo con los ciudadanos y habitantes de un territorio, donde el Estado es el máximo garante de los derechos de la ciudadanía y debe involucrar a la población en la toma de decisiones y participación política con el fin de adoptar una perspectiva más cooperativa y consensual, con canales abiertos para que toda la población tenga un espacio de participación que le permita dar solución y formular nuevas políticas ante las necesidades de la comunidad (Rhodes, 2005).

El control, regulación y vigilancia de los servicios públicos está a cargo de los administradores de lo público, donde los servicios públicos domiciliarios son actividades en las cuales generalmente no hay competencia, y normalmente están sujetas a regulación de los Gobiernos en pro del interés público ya que las empresas que prestan este servicio son de

carácter público, privado y mixto; sin embargo, existe un vacío legal ante la ausencia de un control disciplinario por parte del Estado para los empleados de las empresas, ya que son constantes las reclamaciones por parte de los usuarios ante la mala prestación del servicio por parte de un empleado (Espitia & Briñez, 2022).

El Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), debe elaborar informes y metodologías para que las personas con necesidades básicas tengan el acceso y disponibilidad oportuna, que para el caso de los servicios públicos domiciliarios son manejado a través de la estratificación en relación al predio, donde establecen las bases para que las empresas encargadas de suministrar estos servicios (Energía, agua, aseo, etc.) tengan en cuenta los requerimientos de la población y a partir de la Gobernanza de control, sean regulados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ya que actualmente se aplica una metodología de cobro por estrato, donde los estratos más bajos son subsidiados por los más altos; por consiguiente, la regla de estratificación busca garantizar los servicios básicos con igualdad; además de aplicar la información cruzada que determina los subsidios y contribuciones (DANE, 2021).

El actual proceso de globalización ha traído consigo grandes retos tecnológicos que se convierten en ejes fundamentales para que las organizaciones sean competitivas y generen mayor valor social y económico; por lo tanto, la adopción de la tecnología a las estructuras organizativas permiten procesar y gestionar grandes volúmenes de información en el menor tiempo posible con seguridad y escalabilidad, para que las empresas diseñen e implementen estrategias que les permita tomar decisiones eficientes y oportunas que permitan dar soluciones a las necesidades de la población (Rodríguez D. M., 2020).

Las industrias de agua no tienen a su cargo competencias directas lo que las convierten en Monopolios públicos y/o privados; por lo tanto, deben ser reguladas por parte del Estado para garantizar la libre competencia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, para evitar abusos por parte de posiciones dominantes en el mercado y de mejorar la continuidad y calidad en la prestación del servicio (Baquero, 2019).

Es de esta forma que los servicios públicos domiciliarios en Colombia, se encuentran regulados por la Ley 142 de 1994, debido a que el desarrollo de las actividades que son de carácter industrial y comercial están delimitadas por la ley, ya que para el caso de las empresas de agua potable deben transformar el agua cruda en agua potable apta para el

consumo humano y comercializar el producto con estándares de calidad y excelente prestación a quienes suscriben un contrato de servicios públicos domiciliarios; sin embargo, los usuarios potenciales de estos servicios hacen reclamaciones por la falta de calidad de los mismos que desde la jurisprudencia se debe hacer efectiva el cumplimiento por distintas entidades de control y vigilancia del estado, teniendo como base que los servicios públicos, son inherentes a la finalidad de este, y con mayor razón, cuando Colombia es un estado social de derecho (Rizo, 2018).

De acuerdo a la constitución política de Colombia en su artículo 2, define que las autoridades de la república de Colombia se establecen con el fin de proteger a todos los habitantes desde su vida hasta sus libertades, asegurando que cada ciudadano cumpla con sus deberes sociales; además, en el artículo 365 se menciona la naturaleza inherente del Estado en la prestación de los servicios públicos, que se tratarán como derechos fundamentales según la ley 142 de 1994 o de servicios públicos domiciliarios; por consiguiente, es obligación del Estado velar por su prestación general como en la calidad en la que se presta, haciendo necesaria una simbiosis entre el Estado como oferente en la prestación de estos Servicios y la sociedad como beneficiaria, para garantizar el alcance en la cobertura, calidad, como en la gestión del desarrollo económico y social (Presidencia de la Republica, 1991, Art. 2)

Ahora bien, Aguas de Barrancabermeja es una Empresa que presta los Servicios Públicos Domiciliarios, de acueducto y saneamiento básico en todo su territorio, con un equipo altamente competitivo y con la infraestructura adecuada; sin embargo, existe la necesidad de la participación ciudadana desde la gobernanza y administración pública.

En el presente documento se aborda el caso específico de aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P, donde a partir de un estudio de caso, se analizaron los procesos de la gestión de los recursos hídricos domiciliarios, desde el enfoque de la gobernanza.

Los procesos de control y vigilancia que se le hace a la calidad de los procesos administrativos y de gestión pública en la entidad los planes de mejora y cómo esto ayuda a garantizar el buen manejo de los procesos y la toma de decisiones en el marco de la gobernanza y sus buenas prácticas, y así poder revelar si se cumple a cabalidad con todo el proceso de transparencia, legalidad y si la veeduría participativa realmente aporta o no en estos procesos. Todo esto para velar por el cumplimiento real y constitucional de las

funciones de las cuales se hace responsable como entidad prestadora de bienes y servicios públicos.

Lo anterior expuesto se llevó a cabo mediante una metodología de tipo documental descriptiva, ya que se recolectan los datos sin afectar las condiciones en que ocurre el fenómeno o problema de estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014); además, el enfoque es cualitativo, porque se realiza a partir de una revisión bibliográfica, para entender mejor los resultados y de esta forma profundizar en las interpretaciones.

De acuerdo a lo anterior, la presente monografía respondió a la siguiente pregunta de investigación ¿Cómo gestiona los recursos hídricos domiciliarios desde el enfoque de la gobernanza la empresa Aguas de Barrancabermeja?

Por otra parte, se encuentran los factores que generan la crisis del agua, los cuales tienen relación con aspectos climáticos y/o ambientales, sociales, políticos, económicos y culturales, que tienen dificultades en el modo de gobernar como de administrar el agua que provocan conflictos entre los usuarios y los prestadores del servicio, también demandan mayor cantidad como calidad del recurso hídrico, donde los actores involucrados en su gestión contribuyen en la coordinación, preparación, planificación, control y monitoreo en el acceso, uso y distribución del agua; sin embargo, en la actualidad existe conflictos entre los actores, desde los diferentes escenarios por la ausencia de una política clara y conducente que fortalezca y mejore la gestión sostenible del agua (Delgado, 2020).

Una de las principales causas de la ausencia de gobernanza es la relación de los actores sociales con el Estado para asumir compromisos mutuos y claros en favor de las demandas y requerimientos de las comunidades para garantizar el acceso y disponibilidad de los recursos bajo el enfoque de calidad, donde la gestión del agua desde un nivel organizacional social y espacial tiene sus efectos en los modelos de participación de la comunidad que requieren de desarrollar y aplicar mejor las reglas del juego para propiciar un buen servicio desde un entendimiento común, que permita compartir el aprendizaje y explicar la base de su orden social en la construcción de políticas, programas y estrategias alrededor del agua, las cuales tiene sus orígenes desde los constitucional y las interacciones de los entornos sociales, económicos y políticos (Viasus, 2022).

Por otra parte, los problemas sociales, como lo son los desplazamientos, generan hacinamientos que reclaman el derecho a la cobertura y calidad del agua; además, la falta de

cultura y concientización por el uso del agua, derivan una mala gobernanza que terminan con la decadencia del servicio desde las diferentes entidades (Públicas o Privadas) encargadas de realizar control, monitoreo y evaluación de los servicios públicos que se han convertido en los aspectos más tratados y valorados en los distintos espacios de la vida política y social, donde no se evidencia soluciones eficientes (Obando, Murillo, Hernandez, Torres, & Cardenas, 2019).

Es por esta razón que se ha evidenciado una ausencia en los mecanismos de interacción que permita la participación oportuna y eficaz de los actores gubernamentales y no gubernamentales, falta de estrategias que conduzcan a solucionar la problemática, la dificultad para acceder y disponer del servicio con calidad y las condiciones del entorno que afecta algunos sectores de la población; por consiguiente, se generan efectos como el conflicto entre los actores, las limitaciones y brechas que existen en la Gobernanza del agua, la contaminación del recurso, los impactos negativos en la sociedad y el medio ambiente, la falta de responsabilidad civil, la inadecuada retroalimentación, evaluación y gestión integrada del agua entre otras (Rojas, 2021).

Desde la gobernanza del agua, se forja mejores vínculos entre los actores sociales para garantizar la seguridad del recurso y potenciar el cumplimiento del ODS 6, los cuales requieren de funciones de “Política y Estrategia” desde las diferentes partes interesadas, “Coordinación”, “Preparación y Planificación”, a partir de actividades que permita establecer un marco de acción conjunto para la gestión del agua, “Financiación”, “Arreglos Institucionales” dentro el marco de las políticas públicas, “Regulación”, “Desarrollo de capacidades” entre los involucrados, “Monitoreo, Evaluación y Aprendizaje” para la toma de decisiones sobre la gestión del agua, permitiendo una participación más activa de las diferentes partes interesadas y la “Gestión de desastres – repuesta y recuperación” del recurso hídrico (Fernández, 2020)

En definitiva, la gobernanza del agua debe ser abordada desde el principio de responsabilidad del Estado, que a través de sus instituciones desde los diferentes ministerios y niveles gestionen de forma eficaz el recurso hídrico, integrando los entes territoriales locales, regionales y nacionales y mejorando aún más sus políticas en relación a las normas y reglas que existen; por lo tanto, hay que eliminar las barreras que limitan la gestión

integrada de la gobernanza del agua ante los desafíos impuestos por factores políticos, sociales, culturales o administrativos (Gutiérrez G. F., 2018)

Por consiguiente, desde las políticas sociales y económicas con enfoque del bien común se pueden diseñar e implementar las estrategias de adaptación para el mejoramiento del servicio que deben ser incluidas en los planes de desarrollo territoriales con equidad y calidad.

Desde el contexto nacional los planes estratégicos del Estado orientado a la gobernanza del agua y participación de las comunidades se busca una responsabilidad social voluntaria por parte de las empresas que prestan los servicios de agua potable y saneamiento básico, donde la empresa Aguas de Barrancabermeja SAS, debe rendir cuentas a sus usuarios con transparencia, legalidad y ética, a partir del modelo definido de gobernanza que contribuya al desarrollo social como a la superación de las comunidades y los diferentes grupos de interés (Durango, 2020).

En consecuencia, la participación ciudadana es uno de los mecanismos para mejorar la gobernanza del agua, para que el gobierno actúe con convicción, para la democratización de la toma de decisiones en favor del principio de participación activa para brindar arreglos institucionales y de esta forma alcanzar metas colectivas (Mussetta, 2022).

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Analizar la gestión de los recursos hídricos domiciliarios: Caso Aguas de Barrancabermeja, desde el enfoque de la gobernanza.

### **Objetivos específicos**

- Caracterizar el modelo de gobernanza de la entidad para la vigilancia, mejoramiento y control de los servicios públicos domiciliarios.
- Determinar los procesos de la gestión integral del agua en la entidad a partir del modelo de gobernanza.
- Identificar la participación de los diferentes actores sociales para la gobernanza del agua.

## **Capítulo I: Antecedentes Internacionales y Nacionales**

### **Antecedentes Internacionales**

Desde la literatura científica internacional, Guadarrama y Pliego (2017) en su estudio “Redes de gobernanza y organizaciones que intervienen en la gestión pública del agua en la esfera local: comités de agua potable del municipio de Xalatlaco, México”, buscan explorar la gestión de la gobernanza del agua desde los actores gubernamentales y no gubernamentales que intervienen en los procesos de inclusión y exclusión, con el fin de generar espacios de participación ciudadana; por lo tanto, a partir de un estudio de caso se analiza las normas sociales en relación a los asuntos públicos para la toma de decisiones y la implementación de redes sociales como componente en los arreglos de gobernanza. Los resultados obtenidos en la investigación dejan en evidencia que desde la gobernanza es posible resolver conflictos y gestionar el agua desde la urbanización y metropolización para su sostenibilidad y sustentabilidad (Guadarrama & Pliego, 2017).

El aporte de este antecedente a la investigación, es la importancia de las redes sociales como mecanismos para promover la participación ciudadana y de esta forma sirve como medio para que la sociedad opine acerca del modelo de gobernanza actual para la gestión integral del recurso hídrico.

Gutiérrez y otros autores (2020), en su estudio “Gobernanza en la gestión integral de recursos hídricos en las subcuencas Río Sabinal y Cañón Del Sumidero en Chiapas, México”, analizan como ha sido el proceso de gobernanza en el municipio en relación a los problemas que más afecta a la población; por consiguiente, se abordan dimensiones analíticas para analizar la gobernanza desde los sectores gubernamentales que participan en las juntas y estrategias con el fin de conservar los recursos naturales.

La metodología de la investigación se basó en un análisis documental para analizar el problema desde su contexto geográfico, posteriormente se realizan entrevistas para identificar los actores, su forma de actuación, el espacio donde se establece el problema y las normas que rigen en el medio; por último se caracteriza la participación social en base al modelo de gobernanza; por consiguiente, la investigación permitió, determinar las limitaciones que existen en el proceso de gobernanza del agua, como ejercicio concreto de articulación de actores públicos y privados (Gutiérrez, Zapata, Nazar, Salvatierra, & Ruíz, 2020).

El aporte que se realiza a la presente investigación es la importancia de integrar y articular los actores sociales en el modelo de gobernanza para la reestructuración democrática de la cultura política que conlleven a eliminar barreras para la toma de decisiones eficientes.

Por su parte Henríquez Alvear, Joaquín (2020), en su estudio “Análisis de algunos componentes de la gestión y la gobernanza del recurso hídrico en la microcuenca El Manzanar, comuna de Curacautín, Región de La Araucanía, Chile” tiene como fin realizar un análisis acerca de algunos de los componentes de la gestión y la gobernanza del recurso hídrico en la microcuenca El Manzanar, describiendo de esta forma los elementos principales de las normas, instituciones y organizaciones que actúan en concordancia al recurso hídrico, que desde los actores sociales se fomenta la participación en la toma de decisiones ante la ausencia de la garantía de los derechos del agua como un bien colectivo y los conflictos generados por el uso del recurso; por consiguiente, la participación ciudadana para la toma de decisiones permite solucionar los conflictos y desarrollar un proceso integral para la gestión del agua (Henríquez , 2020).

El aporte del artículo es que deja en evidencia la importancia de los actores políticos y sociales para fortalecer los procesos y mecanismo de integración para una gobernanza eficiente en relación a los servicios públicos para garantizar su accesibilidad, disponibilidad y usos.

### **Antecedentes Nacionales**

Desde el contexto nacional, Rodríguez (2020), en su estudio “La Política Nacional de Explotación de Datos (Big Data) como habilitador de la toma de decisiones inteligentes y el fortalecimiento de los procesos de inspección, vigilancia y control en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para la transformación social”, exponen el problema ante la necesidad de adoptar las nuevas tecnologías en las actividades que realizan los entes de control y vigilancia de las empresas prestadoras de servicios, como habilitador de la toma de decisiones inteligentes y el fortalecimiento de los procesos de inspección, vigilancia y control con el fin de lograr la transformación social frente a los prestadores de los servicios y la ciudadanía.

La metodología de investigación empleada fue análisis Documental o Bibliográfica, donde la investigación permitió realizar un análisis acerca de la situación actual de la



implantación de la política del Big data en la Superservicios como proceso de la modernización tecnológica del estado y de esta forma tomar decisiones eficientes y oportunas; además, de establecer un conjunto de acciones para garantizar en las entidades estatales la explotación de los datos, y de esta forma, puedan ser un estado más competitivo, lo cual brinda una ventaja competitiva al optimizar los procesos y lograr la transformación social y satisfacer las necesidades de los prestadores de los servicios y los ciudadanos (Rodríguez D. M., 2020).

El artículo aporta al presente estudio la importancia de las nuevas tecnologías para el control, monitoreo y vigilancia de los servicios públicos, que a partir de la implementación de las mismas y basado en un modelo de modernización tecnología del Estado, permita la oportuna atención y eficiencia de las demandas de los usuarios para ser más competitivo,

Narváz (2022), en su estudio “Modelo de gobernanza del agua en un humedal urbano: un caso de estudio en el Burro, Bogotá-Colombia” establece que la gobernanza del agua tiene una relación directa con los actores sociales del Estado, el sector privado y la participación ciudadana, la cual requiere de coordinación e integración de los diferentes sectores con el fin de proponer nuevas políticas o estrategias, para alcanzar un desarrollo sostenible y brindar solución a la problemática del agua, que conlleven a proponer un nuevo modelo de gobernanza del agua basado en las necesidades de la comunidades e integrado

La metodología de la investigación fue de tipo cualitativo a partir de una revisión de literatura y realización de encuesta que permitió la categorización de las condiciones para la selección de un modelo de gobernanza del agua, la formulación de variables de interés y una simulación de posibles escenarios a futuro para el desarrollo del nuevo modelo y gobernanza (Narváz, 2022).

La investigación aporta al presente estudio la importancia de la participación de los actores gubernamentales y sociales, para ejercer una acción conjunta que les permita administrar el territorio de manera eficiente e integral con mejores condiciones y con la formulación e implementación eficiente de las políticas públicas para la reducción progresiva de las problemáticas que se presenta alrededor del problema.

Por otra parte Ortiz Cárdenas, Silvana (2019) en su estudio “Gobernanza del Agua en Colombia: Caracterización de sus componentes según el Marco Analítico de la Gobernanza” argumenta que los recursos tienen un gran impacto en el mundo por las actividades antrópicas

que se desarrolla en los territorios y la disponibilidad y uso del agua se establece como derecho fundamental del ser humano; por consiguiente, atraviesa todas las esferas del desarrollo cultural, económico, social y político

La investigación permitió realizar un análisis acerca del proceso de gestión y administración del recurso hídrico en Colombia, teniendo en cuenta la caracterización de los actores que participan en la gestión integral del recurso, donde se desarrolló una revisión bibliográfica de diferentes bases de datos para sustentar la investigación; además, la gobernanza bien efectuada permite la solución de conflictos y avanzar hacia el desarrollo sostenible (Ortiz, 2019).

El aporte de la investigación se relaciona con la importancia de las políticas y normas que giran alrededor de la gestión de gobernanza, lo cual requiere de instrumentos y herramientas eficientes para un verdadero control y atención a los requerimientos de los usuarios.

## **Capítulo II: Marco Teórico conceptual**

### **Marco Teórico**

#### **La gobernanza en la prestación de los servicios públicos domiciliarios**

La gobernanza del agua implica de alianzas entre los grupos de interés como de actores involucrados que permitan, monitorear, reportar, evaluar y mejorar las políticas públicas y el régimen de gobernanza elegido, para una eficiente de gestión de desastres, repuesta y recuperación del recurso, ante cualquier calamidad desde los diferentes niveles de riesgos; además, su financiamiento comprende establecer estrategias que permitan recaudar dinero para mejorar la calidad de la infraestructura y por ende el recurso hídrico desde las alianzas entre entidades privadas y públicas con responsabilidad mutua; de esta forma, construir un nuevo modelo basado en el manejo integrado, recuperación de costo y la participación ciudadana (Córdoba & Arias, 2019).

La gobernanza del agua conforme a lo postulado por la ODS implica generar un equilibrio dinámico entre las necesidades de los usuarios del agua y la repuesta institucional de acuerdo a su disponibilidad y la prestación del servicio de acuerdo a su disponibilidad, las cuales requieren de políticas públicas eficaces y la intervención de los actores económicos, sociales, políticos y ambientales, que a partir de las políticas y estrategias definidas por la gobernabilidad y la legitimidad de los Estados respondan ante las necesidades de la población y sus requerimientos, ya que la crisis del agua tiene un efecto directo en la gobernanza ante la causas de una mala planeación hídrica como de coordinación entre las políticas y la ausencia de planificación estratégica y prospectiva (Mora, 2020).

Por lo tanto, desde lo normativo, las empresas que prestan los servicios básicos deben garantizar a los usuarios un servicio de calidad que son regulados por los entes e instituciones de control para mejorar su desempeño y por ende la calidad del servicio de acueducto que prestan.

#### **La Gobernanza del recurso hídrico domiciliario**

Existe una gran preocupación acerca del control y vigilancia de los servicios públicos domiciliarios ante la falta de participación ciudadana en las decisiones estatales y en términos del desempeño económico y social, lo cual requiere de develar la relación que existe entre la economía institucional y el desarrollo humano, fomentando la participación ciudadana para fortalecer los procesos de gobernabilidad y ampliar sus oportunidades sociales por medio de

los vínculos que genera la información y la confianza para el desempeño económico y social (Garcerant, 2019).

Por el ser el agua un elemento vital para los seres vivos, la importancia de diseñar, definir e implementar una política pública del agua como un bien común, se establece desde la gobernanza; por consiguiente, es posible definir procesos y mecanismos de integración entre los actores sociales y gubernamentales para su administración, lo cual conlleva a orientar una política del agua en base a un modelo universal de gobernanza donde la sociedad civil establece una relación con las instituciones encargadas de prestar y garantizar el acceso y disponibilidad del recurso para imponer un modelo más adecuado para su funcionamiento, con autoridad económica, política, social y administrativa que gestione el recurso desde todas sus dimensiones y niveles siendo el Estado la principal entidad política responsable en la toma de decisiones con la interacción social, uso eficiente del agua, capacitación política y de sostenibilidad ambiental (Victoria M. , 2018)

### **La participación ciudadana y el control social**

La participación ciudadana requiere de niveles de participación que consta de varios elementos como son: la información para que los participantes tengan el conocimiento e interpreten una situación, la consulta en la cual los participante puedan opinar sobre algunos asuntos, la iniciativa que fórmula las sugerencias por parte de los agentes participantes, la fiscalización en la cual se vigila a una persona o grupo en el cumplimiento de sus decisiones, la concertación en la cual se realiza un acuerdo para buscar la solución más conveniente a una problemática, la decisión que es la forma de actuación y la gestión que brinda un manejo adecuado de los recursos como se visualiza en la figura 1.

**Figura 1** *Niveles de la Participación Ciudadana*



Nota. Tomado de (Plazas, 2012).

Estos niveles permiten analizar la forma en que va dirigida la participación ciudadana con respecto a cada uno de los roles que desempeñan ante una problemática o emergencia y permite establecer las cuáles son las áreas que necesitan ser fortalecidas en la comunidad

para que la sociedad civil y las acciones del Estado, estén articuladas en pro del uso adecuado de los recursos naturales, el cuidado de la naturaleza, y se formulen e implementen planes de gestión del riesgo participativos (Plazas, 2012).

### **Política Pública de Participación Ciudadana**

Está orientada a fortalecer las capacidades institucionales para que los individuos, poblaciones, grupos y organizaciones puedan ejercer su libre derecho de participar en las decisiones del Estado con espacios abiertos de diálogo para establecer un ordenamiento institucional que permita la materialización de la democracia participativa con el fin de generar lineamientos de política pública para su gestión (Ministerio del Interior, 2022).

De esta forma, se crea espacio de participación ciudadana que se involucran en las decisiones gubernamentales con estrategias eficientes que permita generar un cambio para superar las limitaciones y barreras que afectan el bienestar de la población y comprender las dinámicas institucionales; por lo tanto, es un mecanismo que ayuda a los individuos a garantizar protección de sus derechos y de esta forma construir un mejor país con la participación de todos (Sanabria, 2017).

Esta política involucra a todos los actores en las decisiones gubernamentales para brindar a la sociedad un buen gobierno, que busca regular los impactos negativos, con un pensamiento crítico para dar respuesta a la problemática presentada en relación a los SPD, con alternativas y estrategias que le permita a las comunidades beneficiarse, donde los actores sociales, políticos y científicos deben ser conscientes del uso adecuado del recurso hídrico, así como garantizar su disponibilidad y calidad en la remoción de contaminantes en articulación con los valores ambientales (Esteban & Rodríguez, 2020).

De acuerdo a lo anterior, se ha evidenciado un gran avance pero también retrocesos por la relación causa y efecto del sistema económico y la crisis del agua, ante el actual modelo de desarrollo que han establecido las naciones, que desde la gobernanza del agua se debe evaluar de forma periódica el estado del agua y sus efectos, revisar los planes y programas del agua desde un enfoque de derechos, fortalecer los sistemas financieros e institucionales con el fin de garantizar el acceso a la información a la población en general (Madrigal, 2022).

### **La participación ciudadana en la gestión pública**

Es trascendencia para el ejercicio de poder debido a que permite canalizar con eficiencia los requerimientos de la población y de esta forma democratizar la participación

ciudadana en las decisiones del Estado abriendo la posibilidad de acercar y organizar de una mejor forma las estructuras e instituciones del gobierno en la recuperación de los derechos de la población que obliga a las autoridades a ser responsable y eficaz en la rendición de cuentas para que actúen con transparencia en su gestión (Sánchez, 2009).

La población y la comunidad en general adquiere el carácter de sujetos activos y preponderantes para incorporar leyes que favorezcan a la ciudadanía con responsabilidad cívica que se integran con el gobierno para promulgar leyes que garantice los cauces para su ejercicio en los procesos de gestión pública; por consiguiente, se fortalece la gobernanza desde un dialogo abierto y transparente (Arriaza, 2012).

A partir de lo expuesto, la gobernanza para la gestión del agua desde la gestión pública con la participación de la ciudadanía integrado con la gobernabilidad, requiere de una verdadera planeación, administración, seguimiento, monitoreo y manejo de conflictos para la accesibilidad y disponibilidad del recurso hídrico, orientado a un desarrollo sostenible y en base a fortalecer las entidades encargadas de conservar y proteger el medio ambiente, con la correcta actuación de la administración pública (Pulgarín, 2019).

#### **La participación ciudadana en el marco de gobierno abierto.**

Desde la gobernanza se establecen los instrumentos y las herramientas necesarias para ampliar las fronteras gubernamentales y permitir a la población participar en los asuntos políticos para que los gobiernos sean más transparentes y efectivos a la hora de rendir cuenta a la población; por consiguiente, permite combatir la corrupción y aprovechar las nuevas tecnologías para robustecer la gobernanza democrática y la calidad de los servicios públicos, fortaleciendo la gestión ambiental y participativa en la sociedad con integración y cooperación, donde los ciudadanos son escuchados y estas opiniones se tienen en cuenta para institucionalizarlas en el comportamiento y la cultura de las instituciones públicas (Naser, Williner, & Sandoval, 2021).

Las herramientas que brinda el gobierno abierto permite renunciar al secreto de sus funciones donde los ciudadanos opinan y son escuchados para que los funcionarios responda con transparencia a las solicitudes de sus ciudadanos con los canales apropiados, abiertos o promovidos por los gobiernos; por consiguiente, los gobiernos deben invitar a la población a participar en sus decisiones y brindar los medios y canales para que escuchen y sean

escuchados; además, brinda información pública donde el ciudadano puede cuestionarlas y exigir a los gobiernos más efectividad en sus funciones (Oszlak, 2013).

### **Marco Conceptual**

**Agua potable:** Es un líquido que contienen características físicas, químicas y microbiológicas que no genera un riesgo para la salud y es apta para el consumo humano, donde cumple con los criterios de transparencia, sin olor, sin color y no debe tener sólidos suspendidos (Ministerio de Salud., 2015).

**Comisión de Regulación:** Es la entidad pública encargada de determinar la función técnica en las empresas que prestan los servicios públicos (Rizo, 2018)

**Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios:** es la persona jurídica que cumple con todos los requisitos de acuerdo a la normatividad vigente para ofrecer servicios públicos domiciliarios (Congreso de Colombia, Ley 142, 1994).

**Fines del estado:** Es la tarea legislativa, políticas, defensa, seguridad, garantía, entre otras de servir a la comunidad, para promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la constitución nacional, las cuales se ejerce en el desarrollo de las actividades esenciales y actividades no esenciales o de utilidad para intervenir en ellas con el fin de obtener la satisfacción y bienestar del pueblo, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo (Presidencia de la Republica, 1991, Art. 2).

**Gobernanza:** Son las funciones, estatutos, normas, leyes, procedimientos para ordenar a una institución pública o privada con el fin de alcanzar sus objetivos propuestos (Bazán, 2020).

**Saneamiento Básico:** Es el conjunto de acciones que elimina de forma higiénica las excretas y aguas residuales para tener un medio ambiente limpio y sano para los usuarios del servicio de agua potable y saneamiento básico, los cuales requieren de mejores servicios de saneamiento, conexión a alcantarillas públicas; conexión a sistemas sépticos; letrina de sifón; letrina de pozo sencilla; letrina de pozo con ventilación mejorada (Rivera, 2018).

**Servicios públicos:** Son las actividades indispensables que se desarrollan de la interdependencia social para otorgar el derecho y garantizar a la sociedad gozar de bienestar y calidad de vida (Espitia & Briñez, 2022).



## Marco Legal

El presente marco normativo tiene como fin establecer las leyes, normas y decretos que rigen en la Gobernanza para la Vigilancia, Mejoramiento y Control de los Servicios Públicos Domiciliarios como se visualiza en la tabla 1.

**Tabla 1.** *Leyes, normas y decretos que rigen en la Gobernanza para la Vigilancia, Mejoramiento y Control de los Servicios Públicos Domiciliarios*

Norma	Año	Autor	Descripción
<b>Artículo 369 de la Constitución Política de Colombia.</b>	1991	Presidencia de la república de Colombia	Define la existencia y participación de los comités de Desarrollo y Control Social de los servicios públicos domiciliarios, los cuales estarán compuesto por usuarios y por suscriptores.
<b>Ley 80</b>	1993	Congreso de Colombia	Establece el estatuto general de la contratación de la Administración Pública y tiene como fin disponer las reglas y principios que rigen los contratos de las entidades estatales, donde los servicios públicos están destinados a satisfacer necesidades colectivas en forma general, permanente y continua, donde el Estado realizara la dirección, regulación y control para preservar el orden y asegurar el cumplimiento de sus fines.
<b>Ley 142</b>	1994	Congreso de Colombia	Es el reglamento y normatividad en la que se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios que busca garantizar la calidad de los servicios en materia de accesibilidad, disponibilidad y calidad, donde el estado realizará control y vigilancia para evitar abusos y dominio de poder por parte de los proveedores del servicio y la ley será aplicada en todo el territorio nacional.
<b>Ley 505</b>	1999	Congreso de Colombia	Establece y fija los términos y competencias para la realización, adopción y aplicación de la estratificación a que trata sobre la estratificación de los servicios públicos, para realizar y adoptar las estratificación de los centros poblados.
<b>Ley 962</b>	2005	Congreso de Colombia	Establece las disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
<b>Decreto 1369</b>	2020	Congreso de Colombia	Designa las funciones presidenciales de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para quien se ejerza el control, inspección y la vigilancia de las entidades que presten los servicios públicos domiciliarios.

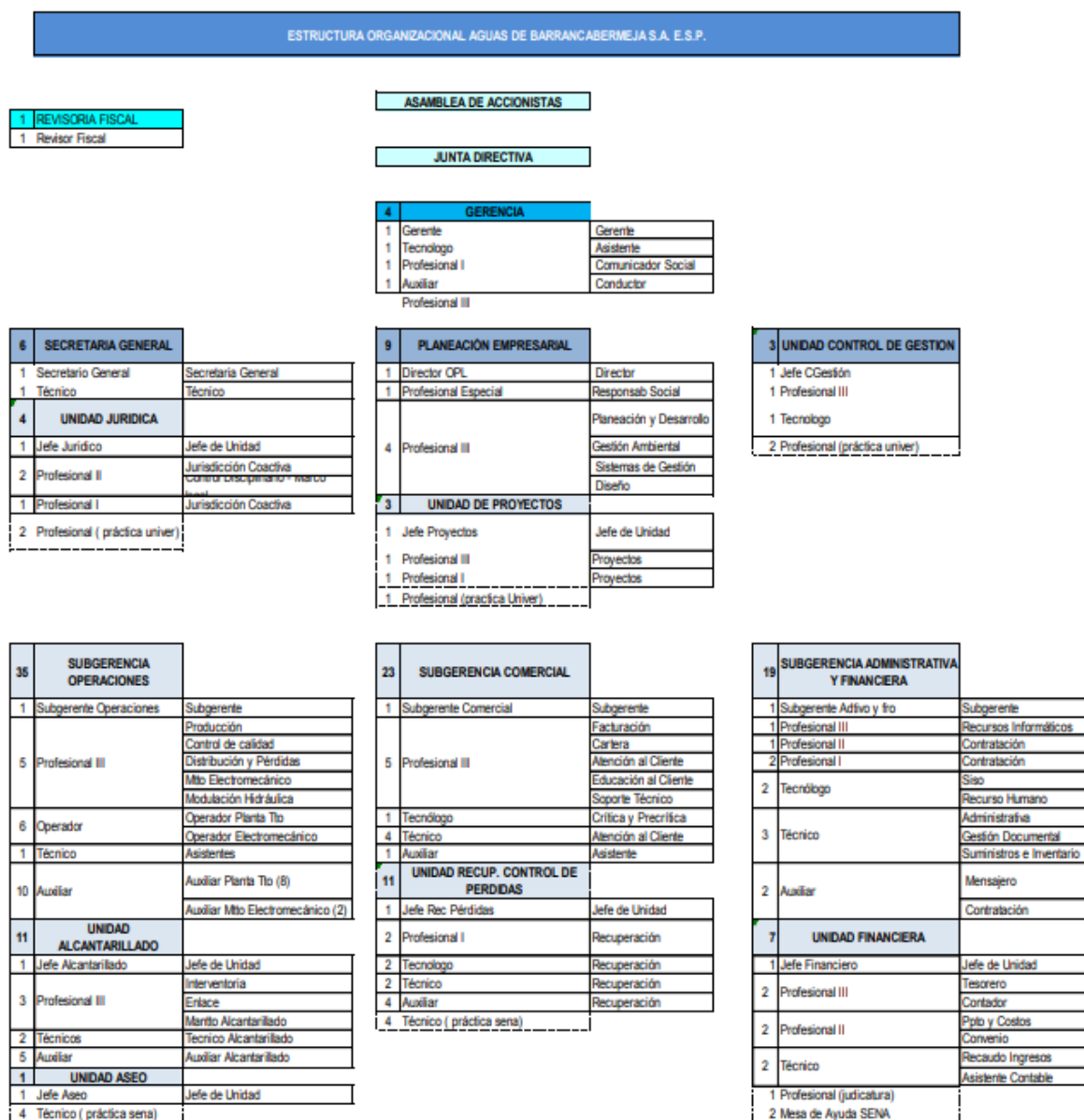
### **Capítulo III: Modelo de gobernanza de la empresa Aguas de Barrancabermeja.**

Desde el contexto internacional, es obligación de los Estados garantizar el agua potable y disponer de agua suficiente para el uso personal y doméstico de la población; por consiguiente, el agua potable y el saneamiento es un derecho humano esencial que garantiza la vida de todos los seres vivos, que desde el modelo de gobernanza se debe disponer de forma suficiente, salubre y aceptable para el consumo humano, donde los actores sociales juegan un rol fundamental desde la participación ciudadana para involucrarse e integrarse en el planteamiento y toma de decisiones eficientes para la calidad del agua, que se debe comprender desde una visión transdisciplinaria, multidisciplinaria, interdisciplinaria(transversalidad) para que exista una acción y solución a los problemas demandados por la población (Ortiz, Silva, & Martínez, 2020).

En América Latina, la gobernanza del agua busca mitigar y eliminar las desigualdades sociales para que todos los individuos tengan acceso y disponibilidad del agua, lo cual requiere de una ampliación de la democratización en la gestión pública para que los procesos de toma de decisiones sean más efectivos e involucre la participación de las diferentes comunidades para que el estado ejerza su rol de controlador y regulador de los servicios básicos domiciliarios con la colaboración de todos sus miembros que le permita avanzar en el desarrollo sostenible (Orta, 2018)

La empresa Aguas de Barrancabermeja presta de manera efectiva el servicio de acueducto y alcantarillado de acuerdo con los lineamientos legales del Estado, y desde la gobernanza contempla planes y proyectos para el mejoramiento del recurso hídrico en el municipio donde los responsable de la gestión son la Gerencia, grupo directivo y personal de la empresa Aguas de Barrancabermeja SA ESP; además, de acuerdo a sus funciones se define la estructura organizacional como se observa en la figura 2.

**Figura 2 Estructura Organizacional de la Empresa Aguas Barrancabermeja S.A. E.S.P**



Nota. Tomado de (Empresas Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., 2019).

Para el Caso Aguas de Barrancabermeja, la empresa cuenta con una serie de actividades para la participación ciudadana y la gestión social en el periodo 2021-2024, que consta de 2 programas al año para capacitar a los servidores públicos sobre la participación ciudadana en el ciclo de la Gestión Pública; sensibilizar a 400 personas cada año en el ahorro eficiente del agua y uso responsable de redes de alcantarillado, desarrollar 7 secciones para socializar el Plan de Participación Ciudadana y Gestión Social en cada comuna, abrir espacio de participación en cabeza del gerente de la empresas y su equipo de trabajo para escuchar a

la población y brindar una repuesta, rendirle cuentas a la ciudadanía y realizar audiencia anual de rendición de cuentas (Empresa Aguas de Barrancabermeja E.S.P. S.A, EN Linea).

La empresa dentro de sus objetivos institucionales busca garantizar la efectividad de la prestación de los servicios de Acueducto y Saneamiento Básico, asegurar la gestión integral en los procesos como estrategia de mejoramiento continuo, garantizar su sostenibilidad financiera, promover la protección y conservación del agua y obtener el reconocimiento como una empresa competitiva y orientada hacia la mejora del servicio al ciudadano; por lo tanto, se realizan monitoreo semestrales para cumplir con sus objetivos estratégicos que para el año 2022 tenía un cumplimiento del 88%, ubicándolo en una posición de suficiente pero no de satisfactorio.

De acuerdo a estos resultados, la gestión pública debe ser vigilada desde sus niveles administrativos y los resultados, que desde la democracia representativa el Estado garantiza la participación ciudadana con el fin de ejercer un control social como derecho de todos los ciudadanos y consagrado como un principio y un deber, que busca proponer, contratar, vigilar y desarrollar programas sociales; además de prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, sancionar, vigilar y controlar la gestión pública (Chía, 2018).

Los entes de control que vigilan la entidad son el control interno integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos, y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la entidad, para garantizar su actuación de acuerdo a la normatividad vigente dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos, que de acuerdo a la información de la empresa son tres los funcionarios que ejercen el control interno: la directora de Control y Gestión, el profesional I Control de Gestión y la profesional III Control de Gestión, en cuanto al control disciplinario este se lleva a cabo mediante la profesional III - Gestión Jurídica (Empresa Aguas de Barrancabermeja E.S.P. S.A, EN Linea).

Por otra parte, existe el control externo conformado por la Procuraduría General de la Nación en la ciudad de Bogotá con canales de comunicación presenciales y virtuales para brindar cobertura a todo el territorio nacional, el cual ejerce el control disciplinario; la Fiscalía General de la Nación también cuenta con ambos canales para ejercer el control investigativo acerca de los hechos que revistan las características de un delito por parte de la entidad; la Contraloría General de la República tiene la facultad de actuar para evaluar la

calidad, el nivel de confianza y eficiencia del Sistema de Control Interno de la empresa Aguas Barrancabermeja S.A. para vigilar el control fiscal; la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico fue creada en 1994 a partir de la Ley 142 con el fin de controlar el cobro de las tarifas del servicio y por último la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Superservicios, ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control sobre la empresa con un tipo de Control Integral; además desde la ciudadanía se ejerce la vigilancia y control de la gestión de la entidad, donde se deben rendir cuenta por lo mínimo una vez al año acerca de su gestión (Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P, 2023).

Igualmente, la entidad tiene un problema en el saneamiento básico ante la ausencia de vigilancia y control por parte de las entidades competentes frente para el desarrollo territorial; sin embargo, se han realizado obras en la planta de tratamiento de agua potables para optimizar los procesos de potabilización y en al año 2019 adopto la el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano mediante la Resolución No. 30 del 31 de enero de 2019, estableciendo los instrumentos para definir las acciones y controles en el tratamiento de los riesgos de gestión y de corrupción mediante su Mapa de Riesgos Institucional, que a partir de la línea empresarial se hacen socializaciones con Ediles y el presidente de la Junta de Acción Comunal de cada comuna de la ciudad para los respectivos controles y esfuerzos de trabajo en articulado en relación a los planes y proyectos de gestión integral (Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., 2019).

### **Los Procesos de la gestión integral del agua en la entidad a partir del modelo de gobernanza.**

La infraestructura de los servicios públicos domiciliarios juega un papel importante en el crecimiento económico al articular el territorio y dar soporte a los diferentes asentamientos de la población; por consiguiente, la infraestructura del servicio de agua potable y saneamiento básico permite integrar los sistema económico, social y territorial de un país, donde las economías de América Latina y el Caribe, se han basado en la exportación de los recursos naturales, lo cual requiere de un cambio en su paradigma de desarrollo para que brinden la conectividad y accesibilidad necesaria para la población y los servicios públicos domiciliarios transiten en la cantidad, calidad, seguridad y tiempo requeridos (CEPAL, 2016).

El Congreso de la República, expide la ley 142 de 1994 “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”, donde las empresas prestadoras del servicio como lo son el acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, entre otras, deben garantizar su accesibilidad y disponibilidad a los usuarios y por lo tanto, el estado podrá intervenir de acuerdo a las reglas de competencia para garantizar la calidad del servicio público, ampliar la cobertura, atender la demanda insatisfecha de la población con respecto al agua potable y saneamiento básico, evitar la posición dominante y abusiva de las empresas e implementar mecanismos de garantía a los usuarios el acceso a los servicios y su participación en la gestión y fiscalización de su prestación (Congreso de Colombia, Ley 142, 1994). La ley 142 de 1994 en su artículo 15 señala que las empresas de servicios públicos pueden ser personas naturales o jurídicas y los municipios asumirán el servicio de forma directa, mediante la función pública, donde la población podrá vincularse de manera obligatoria y cumplir con sus deberes respectivos.

Es de esta forma que se resalta la importancia de la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas, ya que a través de este mecanismo de participación se puede evitar demoras en los procesos de mejoramiento y sanciones económica a la empresa, lo cual puede generar un retroceso dentro de los planes y proyectos en favor de las comunidades en general.

Los procesos de gestión integral del agua a partir del modelo gobernanza de la entidad se establece a través de una evaluación de los factores fuertes y débiles que permiten hacer un diagnóstico empresarial teniendo en cuenta las oportunidades y amenazas desde el contexto externo y las fortalezas y debilidades desde su contexto interno; por lo tanto, los lineamientos estratégicos de la empresa se establecen de acuerdo a su misión y visión, los valores corporativos como la honestidad, el respeto, compromiso, diligencia, justicia y a los principios institucionales que buscan cumplir con la máxima calidad (Empresas Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., 2019), de acuerdo a sus objetivos estratégicos como se observa en la figura 3, que son las líneas de acción y gestión para alcanzar en logros para las próximas vigencias.

**Figura 3** *Objetivos Integrales de Gestión*

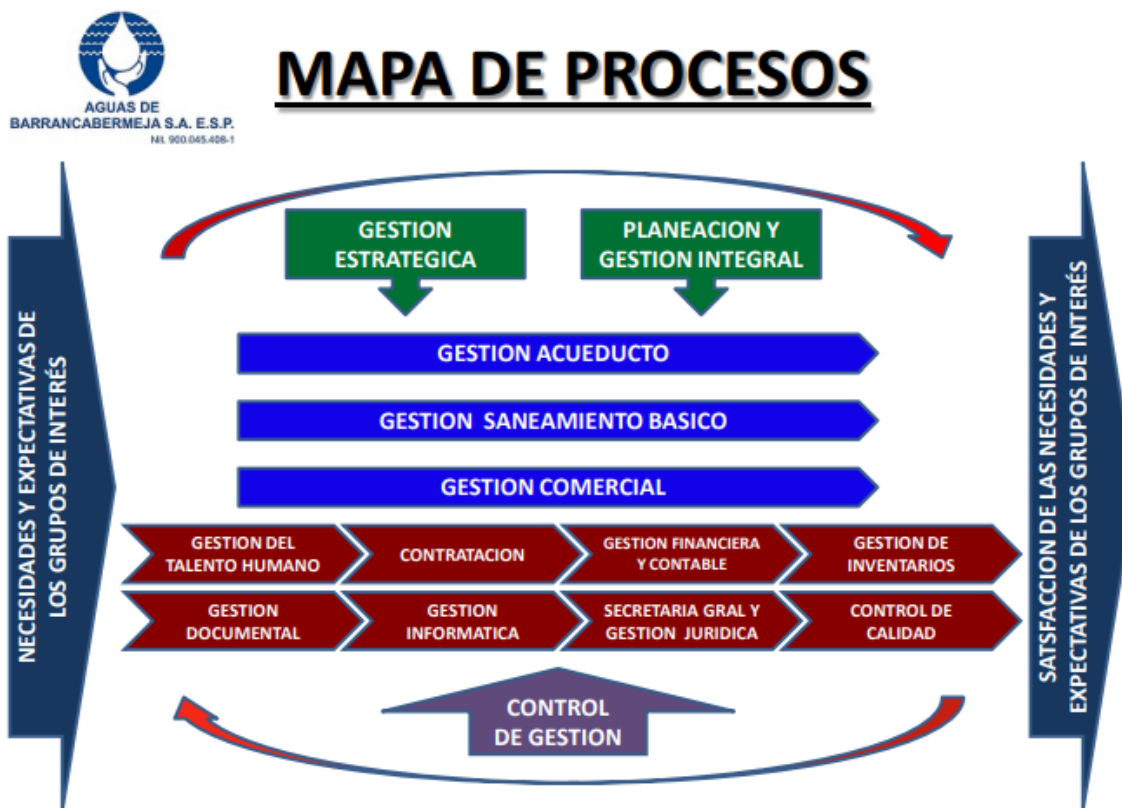
EJES ESTRUCTURANTES	OBJETIVOS INTEGRALES DE GESTIÓN
Gestión Ciudadana	Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios
Gestión Integral	Proveer sitios de trabajo saludables y seguros para nuestros empleados, contratistas y visitantes cumpliendo con las disposiciones legales en materia de seguridad y salud en el trabajo. Implementar el programa de responsabilidad social empresarial
Gestión de la prestación del servicio	Mejorar la capacidad de los procesos para asegurar la competitividad Disminuir el índice de agua no contabilizada
Gestión Financiera	Garantizar la solidez y la sostenibilidad financiera
Gestión Ambiental	Minimizar la contaminación del medio ambiente haciendo uso eficiente de los recursos

Nota. Tomado de (Empresas Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., 2019).

En relación a estos objetivos, las metas establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y los planes institucionales como herramienta de gestión tiene como fin orientar estratégicamente los procesos, instrumentos y recursos físicos, tecnológicos disponibles para el logro de las metas y objetivos institucionales; por lo tanto, a través del monitoreo se determina el grado de cumplimiento de cada objetivo, con el fin de implementar recomendaciones o acciones de mejora respecto de las evidencias presentadas por cada una de los procesos, ya que en el monitoreo se reflejan los resultados en relación a cada uno de los procesos y actividades que las conforman (Aguas de Barrancabermeja SAS., 2020).

Existe un grupo de colaboradores en la entidad que son los responsables para el cumplimiento de cada actividad que se realiza en la empresa y de acuerdo a cada proceso como se establece en el mapa de procesos que se observa en la figura 4, el cual cuenta con 14 procesos clasificados en estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación.

**Figura 4** Mapa de Procesos



Nota. Tomado de (Empresa de Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., 2017).

En la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., existe un compromiso para la eficiencia y eficacia de los procesos de acuerdo a los requerimientos de los grupos de interés, orientando sus esfuerzos al mejoramiento continuo, desarrollo sostenible, la innovación y la optimización de los procesos, con el fin de cumplir la normatividad vigente en materia de riesgos laborales, gestión del medio ambiente y los demás requisitos aplicables (Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., 2023).

De acuerdo a lo anterior, el proceso para la toma de decisiones en la entidad se basa en los principios aplicados al ciclo general de las políticas del agua de la OCDE, donde el principio 9 establece la transparencia de la entidad en el marco de la gobernanza para rendir cuentas y confiar en las tomas de decisiones con objetivos claros e indicadores de desempeño mensurables, las cuales se encuentran alineadas a las políticas ambientales del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible como rector de la gestión del ambiente y de los recursos naturales renovables recae sobre el la Gestión Integral del Recurso Hídrico (GIRH); por lo tanto, facilita el proceso de toma de decisiones (Joya, 2020).



Es de esta forma que el Plan de Gestión y los Resultados son una gran herramienta administrativa para que la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A., facilite el proceso de control de la gestión y la toma de decisiones, estableciendo los ejes estructurantes, programas, proyectos y/o acciones a seguir, de acuerdo a la misión y visión de la empresa (Empresa de Aguas de Barrancabermeja;, 2017), como se observa en la figura 5

**Figura 5** Plan de Gestión y Resultados Aguas de Barrancabermeja S.A.



Nota. Tomado de (Empresa de Aguas de Barrancabermeja;, 2017)

El plan de acción constituye una guía con objetivos y metas que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto, que de acuerdo a la etapa de seguimiento, los resultados de las acciones realizadas se miden y analizan con el fin de comparar los avances logrados frente a las metas propuestas; sin embargo, una de las dificultades que ha tenido la entidad se relaciona con los procesos de producción que de acuerdo a las pruebas y ensayos físicoquímicos permite la toma de decisiones en la gestión operacional y de esta forma mejorar la calidad del recurso hídrico (Empresa de Aguas de Barrancabermeja;, 2017).

Además, la empresa cuenta con un programa de mantenimiento, para la planificación, realización y monitoreo de las actividades en las diferentes estaciones de bombeo, generando

los informes y análisis respectivos para la oportuna toma de decisiones (Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P, 2023).

Así mismo, la entidad, presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto y saneamiento básico mediante la gestión integral de sus procesos con el fin de satisfacer a los grupos de valor e interés, con compromiso constante de medición y mejora; por consiguiente, a partir del control y la gestión empresarial buscan asegurar esta gestión con un Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, el cual es un instrumento que cuenta con una herramienta en línea para monitorear y evaluar los avances sectoriales e institucionales en la implementación de las políticas de desarrollo administrativo de la vigencia anterior al reporte (Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P, 2023).

Igualmente, se adelantan tareas para la asignación de la responsabilidad de liderar la Rendición de Cuentas en el área de Planificación Empresarial, articulada con el Comité Rendición de cuentas y los grupos de interés que le permita evaluar y dialogar acerca de la gestión de Aguas de Barrancabermeja con el cumplimiento de las responsabilidades, políticas y planes ejecutados en la vigencia 2021; por consiguiente, se garantiza los derechos de la población, la rendición de cuentas en un acto público para identificar los temas prioritarios y de esta forma dialogar con las organizaciones sociales, ciudadanos y servidores públicos acerca de la gestión; además, se han implementado diversas estrategias con el fin de fomentar la intervención de los grupos de valor e interés, previo y durante el desarrollo de las Audiencias Públicas (Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P, 2021).

En conclusión, los procesos de la gestión integral del agua en la entidad a partir del modelo de gobernanza se basa en los principios institucionales para identificar a los servidores de la empresa aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., con excelencia, equipos de trabajos y al Servicio de la Comunidad, enmarcando las políticas de la empresa que se consolidan en el Código de Buen Gobierno y Conducta Empresarial y en base a la Política del Sistema Integrado de Gestión para lograr a un escenarios deseable que es contar con las herramientas de gestión y control efectivas (Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P, 2018).

Por lo tanto, con el diseño del esquema de fortalecimiento comunitario en agua y saneamiento – FOCOMAS, la entidad centra sus esfuerzos en fortalecimiento de la operación permanente de los sistemas, y en los mecanismos para consolidar la gobernanza local de los mismos y de esta forma brindar una sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento

básico en el nivel territorial con la ayuda de las institucionales y comunitarios en la toma de decisiones y en la gestión de los servicios, que de acuerdo al objetivo seis de Desarrollo sostenible adoptado de las Naciones Unidas, existe la necesidad de promover la construcción de infraestructura adecuada al contexto territorial, con el fortalecimiento institucional y la asistencia técnica para prestar apoyo a los proveedores de estos servicios en el territorio (MinVivienda, 2021).

### **Participación de los diferentes actores sociales para la gobernanza del Agua.**

Los actores sociales para la gobernanza del agua tienen diferentes características con una división general entre públicos y no públicos, donde los actores públicos son las instituciones públicas y los actores no públicos es la sociedad civil (comunitaria y territorial), que se agrupan por usuarios del agua, tomadores de decisiones, reguladores, fiscalizadores, opinión pública, generadores de información y organismos internacionales (Mora, Incentivos y restricciones institucionales y no institucionales para la gobernanza del agua en Costa Rica: 1992-2016, 2020).

Los actores sociales pueden ejercer su participación en la toma de decisiones de la entidad, a través de la participación ciudadana y mediante mecanismos eficientes como los referéndum, consultas populares, el plebiscito, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato, donde el Estado colombiano debe garantizar la promoción y capacitación de los miembros o actores de la participación para que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública que se establezcan (Constitución Política de Colombia, Art. 103, 1991).

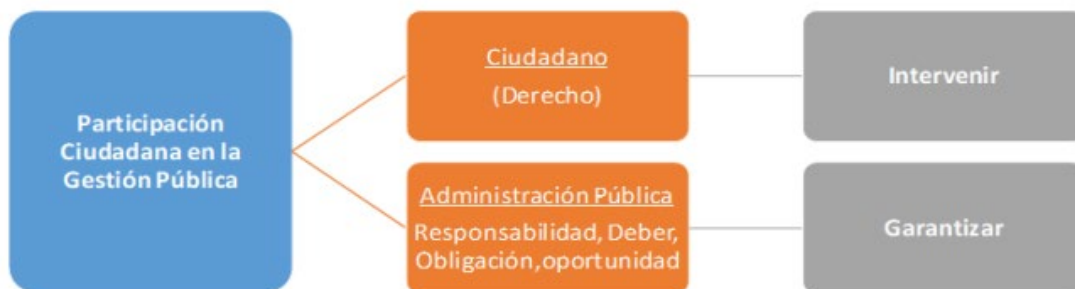
Todos los ciudadanos tienen la oportunidad de participar en la vigilancia (veeduría) y control de la prestación de servicios públicos mediante la democracia, el dialogo y la interacción entre los ciudadanos y los asuntos del Estado, que de acuerdo a los modelos de democracia y tipo de participación como lo son: la democracia representativa, se elige a un ciudadano o representante por votación para ejercer el poder político durante un determinado periodo y la democracia participativa los ciudadanos tienen un espacio y son intermediario en las decisiones y asuntos políticos, (Contreras & Montecinos, 2019).

Es de vital importancia los derechos y mecanismos que existen para la participación ciudadana, como lo es la veeduría, donde el ciudadano vigila y se informa acerca del manejo de los recursos del Estado por parte de las diferentes entidades privadas y públicas, la cual hace parte de la democracia participativa y están reguladas por la Constitución Política de Colombia de 1991 y por la normatividad vigente que buscan vigilar, inspeccionar, controlar la administración y gestión pública, además, son de carácter cívico, voluntario, independiente y neutral donde la finalidad es el bien común (Cocuy, Machado, & Montoya, 2021).

La participación ciudadana tiene una característica en particular y es la de llevar a cabo un método para ejercer control y vigilancia en la prestación de los servicios públicos con transparencia y busca mejorar las políticas públicas, mediante un conjunto de acciones en la elaboración, decisión y ejecución de asuntos públicos implementando ejercicios de interacción e interlocución con el fin de transmitir y exigir el cumplimiento de las demandas sociales a las instituciones políticas de carácter local, regional o nacional de acuerdo a los intereses sociales y en base a los principios de democracia, justicia y efectividad (Gómez, 2019).

De acuerdo a lo anterior, el proceso de control social se da a partir de la participación ciudadana, donde el Gobierno nacional busca asegurar el cumplimiento de los derechos de acceso a la información y de participación activa de los ciudadanos para contribuir en la toma de decisiones en la Administración Pública (Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., 2023); por consiguiente a través de la Constitución Política, leyes, decretos y otros actos normativos los ciudadanos pueden intervenir en los asuntos de la entidad como se observa en la figura 6, que se encuentran amparado constitucionalmente mediante los artículos: 20, 23, 40, 74, 103 y 270 de la constitución nacional, las leyes: 142 y 134 de 1994, Ley 720 de 2001, Ley 850 de 2003, Ley 962 de 2005, Leyes 1437 y 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014 y la ley 1755 de 2015, además de los decretos: 2623 de 2009, 2482 de 2012 y 2573 de 2014.

**Figura 6** Roles Y Responsabilidades



Nota. Tomado de (Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., 2023)

De esta forma, el Plan de Participación Ciudadana en Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. fue formulado bajo la Dirección de Planeación Empresarial con el liderazgo del Profesional Especial, que cuenta con una cobertura de 2 años con cortes de monitoreo trimestral para evaluar los resultados del Plan de Participación Ciudadana por parte de la Dirección de Control de Gestión.

El Plan contempla los canales y espacios de participación ciudadana mediante el correo electrónico ([contáctenos@aguasdebarrancabermeja.gov.co](mailto:contáctenos@aguasdebarrancabermeja.gov.co) y

[atencionalusuario@aguasdebarrancabermeja.gov.co](mailto:atencionalusuario@aguasdebarrancabermeja.gov.co)), canales virtuales como son las redes sociales, canales impresos que es el buzón de sugerencia, líneas telefónica para reporte de daño y canales presenciales ubicados en dos oficinas en la ciudad; además, dispone de Mecanismos legales de Participación Ciudadana como lo son la acción de tutela el cual es un mecanismo que ejerce el ciudadano ante un Juez y esta amparado por la constitución nacional; la acción de cumplimiento que es un recurso en la cual la persona acude a la autoridad competente como lo son: la legislativa, administrativa, judicial u organismo de control con el fin de hacer cumplir una ley; las Acciones Populares y de Grupo donde se acude a una autoridad judicial para proteger y defender los intereses colectivos; la Petición, que es un mecanismo que le permiten a toda persona presentar en forma verbal o escrita una solicitud ante las autoridades u organizaciones privadas que prestan un servicio público, con el fin de buscar una pronto solución al problema; la Queja que es cuando el ciudadano pone en descubierto conductas irregulares por parte de los funcionarios de la empresa; el Reclamo, que es la exigencia ante las autoridades competentes la solución del asunto; Habeas Data que es un mecanismo de defensa judicial que tiene todo ciudadano para defender el derecho a su

buen nombre e imagen; la Carta de Trato Digno de la Empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. ESP, el GCO-MN-003 (Manual para la Gestión de Peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRS); las Audiencias Públicas – Rendición de Cuentas, entre otras.

De acuerdo a lo anterior, una de las debilidades que tiene la empresa es el desconocimiento por parte de los funcionarios en aspectos relacionados con la Participación Ciudadana ante la falta de fomentar la cultura de participación y su bajo nivel de divulgación interna y externa; sin embargo, aunque se cuenta con el presupuesto para el desarrollo de actividades como foros, talleres, audiencias, ferias de atención al ciudadano, este se encuentra muy limitado.

Por otra parte, las oportunidades un mejor control social es promover espacios de participación en los procesos de planeación y motivar a los grupos de valor e interés para que a través de las veedurías ciudadanas, organismos sociales, no gubernamentales, universidades y ciudadanía en general ejerza el control social (Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., 2023).

De esta forma, se deben tener las fortalezas de la Institución ya que cuenta con el capital humano y al ser la única empresa en el sector tiene proyectos de mejoramiento, los canales de comunicación y una política de Participación Ciudadana definida; sin embargo, se enfrenta a amenazas como lo es el conocimiento por parte de la población de los grupos de valor e interés para ejercer control social y los cambios de política del Estado frente a la Participación Ciudadana (Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., 2023).

Por último, la Corte Suprema de Justicia, de acuerdo al capítulo 2 de la jurisdicción ordinaria establecida en la constitución política de Colombia que en su artículo 234, la define como el máximo estamento de jurisdicción ordinaria, conformada por un número impar de magistrado que determina la ley que decidirá de forma definitiva los litigios de los cuales tiene conocimiento y señalará a cada una de ellas los asuntos que deba conocer separadamente y determinará aquellos en que deba intervenir la Corte en pleno como tribunal de casación para juzgar con previa acusación a los órganos de control institucionales por los hechos punibles que se les imputen, ante las conductas punibles que tengan relación con las funciones desempeñadas, en el cese del ejercicio de su cargo (Republica de Colombia, 2023).

## Conclusiones

Analizar la gestión de los recursos hídricos domiciliarios: Caso Aguas de Barrancabermeja, supone un desafío para la academia por la importancia de los mecanismos de participación local para la toma de decisiones eficientes, donde los actores sociales juegan un rol fundamental en los modelo de gobernanza de cada país, los cuales tienen la oportunidad de garantizar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ecológico, teniendo en cuenta que el modelo de gobernanza debe garantizar la vigilancia, mejoramiento y control de los servicios públicos domiciliarios a partir de las funciones administrativas,

Se logró caracterizar el modelo de gobernanza de la entidad para la vigilancia, mejoramiento y control de los servicios públicos domiciliarios, donde los responsable de la gestión del agua son la Gerencia, grupo directivo y personal de la empresa, la cual desarrolla actividades para que la ciudadanía participó en las decisiones de la empresa, se capaciten a los servidores públicos en la Gestión Pública; además, un paso muy importante es sensibilizar a la población y abrir espacio de participación en cabeza del gerente de la empresa y su equipo de trabajo para escuchar a la población y brindar una respuesta, rendirle cuentas a la ciudadanía y realizar audiencia anual de rendición de cuentas.

Se determinaron los procesos de la gestión integral del agua en la entidad a partir del modelo de gobernanza, donde las empresas de servicios públicos domiciliarios se limitan a la explotación de los recursos naturales sin un control, seguimiento y vigilancia ambiental eficiente por parte de las autoridades competentes, donde se analizaron las funciones administrativas de la empresa para garantizar los derechos de accesibilidad y disponibilidad de sus servicios en la población que de acuerdo a sus objetivos institucionales busca garantizar la efectividad de la prestación de los servicios de Acueducto y Saneamiento Básico, asegurando la gestión integral en los procesos para brindar un servicio de calidad y enfocado a la mejora del servicio al ciudadano.

Se identificó la participación de los diferentes actores sociales para la gobernanza del agua con el fin de beneficiar a los usuarios de la entidad y de alguna forma evitar el abuso del dominio del poder por parte de la empresa, estos actores son la institucionalidad y municipios, la sociedad, civil, comunitario, familias, organismos internacionales, redes,

alianzas, entre otros, donde sus funciones es buscar un control disciplinario efectivo ante las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios.



## Bibliografía

- Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P. (2023). *Subgerencia de Operaciones*. Obtenido de <http://www.aguasdebarrancabermeja.gov.co/index.php/nosotros/est-organizacional/subgerencia-de-operaciones>
- Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. (2023). *Plan participación ciudadana aguas de Barrancabermeja SA ESP*. Obtenido de <http://www.aguasdebarrancabermeja.gov.co/Planes/PLAN%20DE%20PARTICIPACION%20CIUDADANA.pdf>
- Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. (2023). *Politica Integral*. Obtenido de <http://www.aguasdebarrancabermeja.gov.co/index.php/nuestro-proceso>
- Aguas de Barrancabermeja SAS. (2020). *Informe Plan de Acción Integrado IV Trimestre de 2019*. Monitoreo Plan de Acción Institucional Integrado – IV Trim. 2020. Obtenido de [http://www.aguasdebarrancabermeja.gov.co/images/normativo/planaccion2020\\_cortediciembre.pdf](http://www.aguasdebarrancabermeja.gov.co/images/normativo/planaccion2020_cortediciembre.pdf)
- Arriaza, R. (2012). *El Desafío de la participación ciudadana en el estado democrático de derecho y retos de la participación ciudadana en la gestión de políticas públicas, en espacios institucionales de los estados centroamericanos*.
- Baquero, M. A. (2019). *Teoría de la agencia – supuestos teóricos y evidencia empírica aplicable a la prestación del servicio público domiciliario de acueducto en Colombia*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10554/42700>
- Bazán, J. R. (2020). *Gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49796/Bazan\\_MJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49796/Bazan_MJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- CEPAL. (2016). *La gobernanza de la infraestructura a favor del desarrollo basado en la igualdad y la sostenibilidad*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/temas/infraestructura/la-gobernanza-la-infraestructura-favor-desarrollo-basado-la-igualdad-la-sostenibilidad>

- Chía, H. D. (2018). *Las veedurías ciudadanas como mecanismo de participación ciudadana en la supervisión y control de obra en vías terciarias*. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/16299/2018hernanchia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cocuy, J., Machado, P., & Montoya, D. (2021). *El papel de las veedurías ciudadanas en Colombia*. Institución Universitaria Antonio José Camacho. Revista Sapientía, 13(26), . Obtenido de <https://doi.org/10.54278/sapientia.v13i26.103>
- Congreso de Colombia, Ley 142. (11 de Junio de 1994). *Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=2752>
- Constitución Política de Colombia, Art. 103. (1991). *DE LAS FORMAS DE PARTICIPACION DEMOCRATICA*. Bogotá: Congreso de Colombia.
- Contreras, P., & Montecinos, E. (2019). *Democracia y participación ciudadana tipología y mecanismos para la implementación*. Chile: Revista de ciencias sociales, ISSN-e 1315-9518, Vol. 25, N°. 2.
- Córdoba, L. T., & Arias, J. E. (2019). *La democracia participativa como principio constitucional: algunos aportes para la gobernanza del agua en Colombia[1]*. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/journal/137/1371809013/html/>
- DANE. (2021). *Departamento Administrativo Nacional de Estadística*. Obtenido de MESA DE EXPERTOS DE ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA.: <https://www.dane.gov.co/files/geoestadistica/estratificacion/mesa-de-expertos/anexo6-mesa-expertos-estratificacion-hoja-de-ruta.pdf>
- Delgado, R. (2020). *LA GOBERNANZA DEL AGUA EN LA CUENCA SOCIAL DE TIQUIPAYA*. Obtenido de <http://ddigital.umss.edu.bo:8080/jspui/bitstream/123456789/18650/1/LA%20GOBERNANZA%20DEL%20AGUA%20EN%20LA%20CUENCA%20SOCIAL%20DE%20TIQUIPAYA.pdf>
- Durango, Y. (2020). *Articulación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el sector minero en Colombia*. Obtenido de

- <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/34213/yadurangoo.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Empresa Aguas de Barrancabermeja E.S.P. S.A. (EN Línea). *Descripción del Menú Participa*. Barrancabermeja. Obtenido de <http://www.aguasdebarrancabermeja.gov.co/index.php/resolucion-1519-de-2020>
- Empresa de Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. (2017). *Manual del Sistema de Gestión*. Obtenido de <http://www.aguasdebarrancabermeja.gov.co/images/manual/PGI-MN-001%20MANUAL%20SISTEMA%20DE%20GESTION%20v2..pdf>
- Empresa de Aguas de Barrancabermeja;. (2017). *Informe de Gestión al Concejo Municipal*. (J. A. Periodo Junio, Ed.)
- Empresas Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. (2019). *Plan de Gestión y Resultados Actualización 2019*. Barrancabermeja. Obtenido de [http://www.aguasdebarrancabermeja.gov.co/images/normativo/PGR\\_Actualizado\\_2019.pdf](http://www.aguasdebarrancabermeja.gov.co/images/normativo/PGR_Actualizado_2019.pdf)
- Espitia, O. M., & Briñez, J. V. (2022). *El control disciplinario de los servicios públicos domiciliarios en Colombia*. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/21808/Tesis%20El%20control%20disciplinario%20de%20los%20servicios%20p%26%3%20bablicos%20domiciliaarios%20en%20Colombia.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Esteban, J., & Rodríguez, B. (2020). *Desarrollo de habilidades para la vida y valores ambientales entorno a los objetivos del desarrollo sostenible y la gobernanza del agua: propuesta didáctica con enfoque CTSA abordando una cuestión socioambiental*. Obtenido de <https://revistas.pedagogica.edu.co/index.php/PPDQ/article/view/13072/9112>
- Fernández, G. (2020). *La gobernanza del agua como marco integrador para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Latinoamérica*.
- Garcerant, A. (2019). *Análisis del servicio público domiciliario de energía eléctrica en el departamento del cesar: capital e innovación social desde la economía institucional y del desarrollo humano*. (U. d. Salle, Ed.) Obtenido de <https://ciencia.lasalle.edu.co/economia/874/>

- Gómez, D. (2019). *Participación ciudadana en las veedurías en el municipio de Montelíbano, departamento de Córdoba*. Bogota: Repositorio Institucional Séneca. Obtenido de <https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/44146/u827693.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guadarrama, G., & Pliego, E. (2017). *Redes de gobernanza y organizaciones que intervienen en la gestión pública del agua en la esfera local: comités de agua potable del municipio de Xalatlaco, México*. Obtenido de <https://dspace.palermo.edu/ojs/index.php/jcs/article/view/621/395>
- Gutiérrez, G. F. (2018). *Modelo de gobernanza del agua en la Cuenca del Río Cuja*. Obtenido de <https://repository.udca.edu.co/handle/11158/963>
- Gutiérrez, V., Zapata, E., Nazar, A., Salvatierra, B., & Ruíz, C. (2020). *Gobernanza en la gestión integral de recursos hídricos en las subcuencas Río Sabinal y Cañón Del Sumidero en Chiapas, México*. Obtenido de <https://doi.org/10.22231/asyd.v16i2.1005>.
- Henríquez, J. (2020). *Análisis de algunos componentes de la gestión y la gobernanza del recurso hídrico en la microcuenca El Manzanar, comuna de Curacautín, Región de La Araucanía, Chile*. (T. (. CATIE, Ed.) Obtenido de [https://repositorio.catie.ac.cr/bitstream/handle/11554/9726/Analisis\\_de\\_algunos\\_componentes\\_de\\_la\\_gestion\\_y\\_la\\_gobernanza\\_del\\_recurso\\_hidrico.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.catie.ac.cr/bitstream/handle/11554/9726/Analisis_de_algunos_componentes_de_la_gestion_y_la_gobernanza_del_recurso_hidrico.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación. (En línea) Editorial McGraw Hill*.
- Joya, J. (2020). *Caracterización de los instrumentos financieros para la gobernanza del agua en Colombia*. (U. M. Granada, Ed.) Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/36207/JoyaQuinteroJessicaPaola2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Madrigal, M. (2022). *Dilemas de la gobernanza del agua: aportes desde los derechos humanos para la democratización de la gestión del agua en Colombia*. Obtenido de [https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/36315/tesis\\_mauricio-felipe\\_madrigal\\_perez\\_2022.pdf?sequence=1](https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/36315/tesis_mauricio-felipe_madrigal_perez_2022.pdf?sequence=1)

- Ministerio de Salud. (2015). *ABECE del agua y saneamiento básico*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/SA/abc-agua.pdf>
- Ministerio del Interior. (2022). *Política Pública de Participación Ciudadana*.
- Mora, J. (2020). *Incentivos y restricciones institucionales y no institucionales para la gobernanza del agua en Costa Rica: 1992-2016*. Obtenido de <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/81994/Documento%20tesis%20final%20aprobada%20Juan%20Carlos%20Mora%20Montero%20b4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mussetta, P. (2022). *Participación y gobernanza. El modelo de gobierno del agua en México*. Obtenido de <https://espaciospublicos.uaemex.mx/article/view/19997/14898>
- Narváez, L. E. (2022). *Modelo de gobernanza del agua en un humedal urbano: un caso de estudio en el Burro, Bogotá-Colombia*. Obtenido de <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/31367/Narv%c3%a1ezChamorroLuzEdith2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Naser, A., Williner, A., & Sandoval, C. (2021). *Participación ciudadana en los asuntos públicos Un elemento estratégico para la Agenda 2030 y el gobierno abierto*.
- Obando, J., Murillo, D., Hernandez, C., Torres, D., & Cardenas, D. (2019). *La Gobernanza del agua y su calidad en tres acueductos de Villavicencio (Colombia)*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n30/19403010.html>
- OIT. (2023). *Gobernanza institucional y reuniones oficiales*. Obtenido de Disponible en: <https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/how-the-ilo-works/organigramme/jur/governance-meetings/lang--es/index.htm>
- ONU. (2023). *Objetivos de desarrollo sostenible. Objetivo 6: Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos*.
- Orta, M. (2018). *La gobernabilidad de los servicios de agua y saneamiento y los conflictos por el agua en América Latina*. Obtenido de [https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/104989/CONICET\\_Digital\\_Nro.58c0d241-1b50-442d-aa4c-140dd595ef6a\\_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/104989/CONICET_Digital_Nro.58c0d241-1b50-442d-aa4c-140dd595ef6a_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Ortiz, L., Silva, F., & Martínez, G. (2020). *Objetivo de Desarrollo Sostenible: agua limpia y saneamiento*. Obtenido de <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi32.319>

- Ortiz, S. (2019). *Gobernanza del Agua en Colombia: Caracterización de sus componentes según el Marco Analítico de la Gobernanza*. (U. M. Granada, Ed.) Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/31729/OrtizCardenasSilvanaStefania2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Oszlak, O. (2013). *Gobierno abierto: hacia un nuevo paradigma de gestión pública Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe – Red GEALC*.
- Plazas, E. (2012). *La Participación Ciudadana y el Medio Ambiente: Una relación que debe cambiar*. Bogotá - Colombia: Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca-CAR. Obtenido de <https://www.car.gov.co/uploads/files/5ace3996e03dc.pdf>
- Presidencia de la Republica. (1991, Art. 2). *Constitución Política de Colombia*.
- Pulgarín, J. (2019). *Lineamientos de política pública para la gestión del agua en el municipio de Filandia-Quindío*. Obtenido de DOI: <https://doi.org/10.17151/luaz.2019.48.2>
- Republica de Colombia. (2023). *Corte Suprema de Justicia - Funciones*. Obtenido de Disponible en: <https://cortesuprema.gov.co/corte/index.php/funciones/>
- Rhodes, R. (2005). *La nueva gobernanza. Gobernar sin gobierno*. En A. Cerrillo i Martínez (Ed.),: *La gobernanza hoy. 10 textos de referencia*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública. Recuperado de [https://www.academia.edu/2476027/La\\_Gobernanza\\_hoy\\_introducci%C3%B3n](https://www.academia.edu/2476027/La_Gobernanza_hoy_introducci%C3%B3n).
- Rivera, Á. L. (2018). *Evaluación de los modelos de gestión de proyectos rurales de agua potable y saneamiento básico implementados en los llanos de Colombia*. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0012-73532018000100289#:~:text=El%20Agua%20Potable%20es%20la,tener%20s%C3%B3lidos%20suspendidos%20%5B10%5D](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0012-73532018000100289#:~:text=El%20Agua%20Potable%20es%20la,tener%20s%C3%B3lidos%20suspendidos%20%5B10%5D).
- Rizo, F. A. (2018). *El control social y la participación ciudadana en la gestión de los servicios públicos domiciliarios en el Municipio de Yumbo – Valle del Cauca*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10893/15437>
- Rodríguez, C. (2014). *Las Relaciones Intergubernamentales (RIG) Herramienta Fundamental Para La Descentralización y Reforzamiento De La Gobernanza*. Obtenido de DOI:10.22490/25392786.1508
- Rodríguez, D. M. (2020). *La Política Nacional de Explotación de Datos (Big Data) como habilitador de la toma de decisiones inteligentes y el fortalecimiento de los procesos*

- de inspección, vigilancia y control en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para la tran.* Obtenido de <http://hdl.handle.net/10654/36041>.
- Rojas, J. (2021). *Estrategias para la construcción de la Gobernanza del Agua en el Municipio de Funza Departamento de Cundinamarca - Colombia.* Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/42437/2021ROJASJAIRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sanabria, N. D. (2017). *Análisis de la función social y aspectos evolutivos del conflicto y la paz en Colombia.* Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/318753483\\_Analisis\\_de\\_la\\_funcion\\_social\\_y\\_aspectos\\_evolutivos\\_del\\_conflicto\\_y\\_la\\_paz\\_en\\_Colombia\\_Analysis\\_of\\_social\\_function\\_and\\_evolutionary\\_aspects\\_of\\_conflict\\_and\\_peace\\_in\\_Colombia\\_Contentido](https://www.researchgate.net/publication/318753483_Analisis_de_la_funcion_social_y_aspectos_evolutivos_del_conflicto_y_la_paz_en_Colombia_Analysis_of_social_function_and_evolutionary_aspects_of_conflict_and_peace_in_Colombia_Contentido)
- Sánchez, M. (2009). *La participación ciudadana en la esfera de lo público.*
- Viasus, G. R. (2022). *Gobernanza del agua : una mirada a la gestión comunitaria para el acceso y uso en la ruralidad. Caso acueducto rural de San José del Gacal, municipio de Ventaquemada, Boyacá.* Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/59679/Tesis%20MGA%20Giovany%20R%20Viasus%20Q.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Victoria, M. (2018). *Gobernabilidad y gobernanza del agua como bien común de la naturaleza.* (6. Journal of Law and Sustainable Development, Ed.) Obtenido de <https://doi.org/10.37497/sdgs.v6i1.87>