



Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en zonas de difícil gestión del Área Metropolitana del Valle de Aburrá.

Integrantes:

Yaneth Paola Genes Bedoya

Martha Milena Pérez Correa

Lady Ximena Marín Buitrago

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Especialización Gerencia Social

Bello

2020

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en
asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

Índice

Resumen	5
1. TEMÁTICA DEL PROYECTO	7
2. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	8
3. JUSTIFICACIÓN	10
4. MARCO TEÓRICO	13
5. OBJETIVOS	24
5.1. Objetivo general:	24
5.2. Objetivos específicos:	24
6. DELIMITACIÓN DEL PROYECTO	25
6.1. Descripción de los territorios	25
6.1.1. Asentamiento La Santa Cruz	25
6.1.2. Asentamiento El Ajizal	27
6.2.3. LA GABRIELA	28
7. METODOLOGÍA	30
7.1. Descripción general del proceso de investigación	30
7.2. Descripción de la población de estudio	31
7.3. Tipo de investigación	32
7.4. Fuentes de investigación	32
7.5. Técnicas de investigación	34
7.5.1. Cualitativas: Entrevistas	34
7.5.1.1. Categorías de análisis:	35
7.5.2. Cuantitativas: Encuestas	38
7.5.2.1. La encuesta se aplicó de acuerdo con la siguiente ficha técnica	39
7.5.2.2. Cuestionario aplicado.	40
7.5.3. Revisión documental.	41
7.6. Plan de acción	44
8. RESULTADOS	45
8.1. Objetivo 1: Identificar las actividades implementadas en el desarrollo de las propuestas de intervención del profesional social durante la ejecución de las obras de infraestructura.	45
8.1.1. Marco legal	45
8.1.2. El abastecimiento de agua potable y saneamiento básico	47

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en
asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

8.1.3. Intervención social	48
<i>Gráfica 1. Mapa de la intervención social en proyectos de abastecimiento y saneamiento básico.</i>	56
8.1.4. La sostenibilidad	56
8.2. Objetivo 2: Conocer las percepciones de los líderes de la comunidad impactada por el proyecto de infraestructura frente al ejercicio de la gestión social.	58
8.2.1. Resultados de la encuesta	58
Tabla 1.	58
<i>Contacto inicial de los profesionales sociales con líderes en los territorios.</i>	58
Tabla 2.	59
<i>Presentación inicial del proyecto a los líderes en los territorios.</i>	59
Tabla 3.	60
<i>Medios de trasmisión de información de actividades del proyecto</i>	60
Tabla 4.	60
<i>Canales de comunicación con líderes comunitarios</i>	60
<i>Gráfica 2. Análisis estadístico de la pregunta #5 de la encuesta – Participación en los talleres formativos realizados por la gestión social.</i>	61
<i>Gráfica 3. Análisis estadístico de la pregunta #6 de la encuesta – Los talleres formativos han dejado enseñanzas sobre el valor del agua y su uso eficiente.</i>	62
<i>Gráfica 4. Análisis estadístico de la pregunta #7 de la encuesta – Respuesta oportuna de la gestión social a inquietudes de los líderes.</i>	63
<i>Gráfica 5. Análisis estadístico de la pregunta #8 de la encuesta - Acompañamiento del equipo de gestión social.</i>	64
8.2.2. Análisis y conclusiones de la encuesta	64
9. DISCUSIÓN	73
10. CONCLUSIONES	74
11. RECOMENDACIONES	77
Lista de anexos	86
Anexo A Entrevista a líderes sociales.	86
Anexo B Consentimiento informado para la realización de la entrevista a los profesionales sociales.	88

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en
asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

Lista de anexos

Anexo A Entrevista a líderes sociales.....	86
Anexo B Consentimiento informado para la realización de la entrevista a los profesionales sociales.	88
Anexo C Encuesta a líderes sociales.....	89

Resumen

En el presente ejercicio académico se presenta una propuesta de investigación que tiene como fin describir las propuestas de intervención ejecutadas por el profesional social en proyectos de infraestructura de abastecimiento y saneamiento básico en zonas de difícil gestión del área Metropolitana del Valle de Aburrá, en la cual se analizaron los planes de trabajo del equipo de intervención social de los proyectos de abastecimiento y saneamiento básico en zonas de difícil gestión que actualmente son ejecutados, y se logra identificar que las acciones adelantadas en concordancia con el plan incentivan en la población prácticas sobre la autogestión, el trabajo en equipo, el cuidado de la infraestructura y el uso del agua potable. Mediante la ejecución de actividades de socialización, investigación, pedagogía e interacción permanente.

Así mismo para que el conocimiento generado sobre el papel que juega el profesional social en el escenario de obras de infraestructura de acueducto y alcantarillado en territorios vulnerables mediante este estudio sea analizado, divulgado y registrado, además que trascienda hacía otros escenarios donde pueda aprovecharse, y donde otros ejercicios enriquezcan la búsqueda de consolidar programas sociales sólidos que permitan una mejor articulación de estas comunidades con las instituciones y sus ofertas programáticas.

Se desarrolló una investigación mixta, predominantemente cualitativa, en la que se aplicaron instrumentos como la entrevistas a los profesionales sociales que han participado en este tipo de proyectos y encuestas a líderes comunitarios de territorios en intervención.

Finalmente se encuentran como resultados más representativos que las acciones de los profesionales sociales se legitiman desde el momento de ingresar a los territorios por el acercamiento con los líderes comunitarios, articulándolo a sus vez con las instituciones para el fortalecimiento del tejido social, con estrategias de pedagogía creativas se logra la

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en
asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

vinculación de la comunidad a los procesos educativos, con los cuales se trabaja en virtud de dejar capacidad instalada en las comunidades, sentido de pertenencia por la infraestructura y conciencia frente al uso adecuado de agua potable.

1. TEMÁTICA DEL PROYECTO

La gerencia social le apuesta a la humanización de todas las actividades que comprende la ejecución de un proyecto desde su fase diagnóstica hasta su entrega final a las comunidades, pasando incluso por la incorporación de personal a las empresas que cuenten con las habilidades blandas necesarias para orientar los procedimientos con el cliente interno y externo de forma idónea.

En el área de infraestructura de acueducto y alcantarillado el componente social de los proyectos ejecutados comprende un relevante ejercicio para lograr el éxito de estos, de allí que como estudiantes de gerencia social surja el interés en evidenciar este rol y como propende por generar condiciones de inclusión y equidad social al promover el ejercicio de la ciudadanía por parte de los miembros de las comunidades quienes deben apropiarse y ser garantes de la sostenibilidad de los proyectos que llegan a su territorio.

2. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Las obras de infraestructura se proponen y configuran desde las necesidades de grupos de personas asentados en territorios ya sea formales o no, con el objetivo de brindar soluciones que mejoren sus condiciones de vida y cotidianidad, esta investigación hace referencia a la necesidad de acceso al agua potable y su adecuado tratamiento mediante sistemas de alcantarillado que se configuran como necesidad básica de zonas consideradas de difícil gestión o de alto riesgo, debido a que se encuentran fuera de los límites establecidos en los Planes de Ordenamiento Territorial de los municipios.

Estas obras como cualquiera de su tipo generan entre los miembros de las comunidades impactos incluso desde su fase diagnóstica al generar diferentes expectativas respecto al desarrollo del mismo.

Si bien la intervención del profesional social juega un papel fundamental desde la etapa de diseño, en la realidad no se evidencia así, a pesar de tener las competencias para identificar según las características de la población cuales deberían ser las estrategias para el acompañamiento a la comunidad desde todos los escenarios tales como fortalecimiento institucional, apoyo en contingencias, procesos formativos y atención de dificultades que se presentarían durante la ejecución de todas las actividades propias del proyecto.

Desde el marco normativo se encuentra como soporte las guías de manejo socio ambiental expedidas por algunos entes municipales o los pliegos de condiciones

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

particulares que generan las instituciones, en este caso las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, que no suelen proporcionar suficiente información sobre las pautas a implementar durante las intervenciones de los profesionales sociales con la comunidad, puesto que cada territorio presenta retos diferentes tanto desde el componente físico, social y económico.

El programa de gestión social en obras es un instrumento mediante el cual se pretende dar el manejo adecuado a los impactos sociales generados por la realización de obras de infraestructura, es una propuesta de intervención estructurada a partir de una investigación previa sobre el territorio ubicado en las zonas de influencia de la obra. Los contratistas con el desarrollo de este plan de gestión social propenden por garantizar la participación activa y el compromiso de la comunidad, para el cuidado de la infraestructura, así como su sostenibilidad en el marco de la prestación del servicio.

En las diversas intervenciones sobre los territorios tales como diseños, obras técnicas, cierres viales entre otros, se pasa por alto en múltiples ocasiones las dinámicas propias de los miembros de las comunidades, la forma como tienen planeados sus territorios, como interactúan en los espacios y las interrelaciones que se dan a raíz de la diversidad cultural que se encuentra en campo.

Obviar estos elementos por considerar que la simple llegada del agua será suficiente para que las personas se sientan satisfechas es una de las luchas diarias de los profesionales sociales en el área de la ingeniería, de allí que con este tipo de investigaciones se pone de relieve la importancia, la necesidad de estudios previos y los métodos más adecuados durante la intervención social sumándole al conocimiento en este ámbito profesional.

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

De manera concluyente en esta descripción de problema se define la siguiente pregunta:

¿Cuáles son las estrategias de intervención implementadas por los profesionales sociales en proyectos de infraestructura de abastecimiento y saneamiento básico en zonas de difícil gestión del Área Metropolitana del Valle de Aburrá?

3. JUSTIFICACIÓN

Si bien se han encontrado investigaciones que abordan el tema del ejercicio profesional de las áreas sociales en obras de infraestructura, no es un secreto que al igual que en diferentes escenarios de intervención, el rol que ejecuta el área social en los proyectos de ingeniería ya sean a pequeña o gran escala sostienen una constante lucha por lograr el reconocimiento que la labor ejecutada requiere, dada la relevancia del quehacer en las comunidades impactadas por los proyectos mencionados. Este asunto es evidenciado cotidianamente en el trabajo de los profesionales sociales quienes se desempeñan en la gestión social de obras de acueducto y alcantarillado en zonas de difícil gestión y reconocen la multiplicidad de eventualidades y situaciones que requieren intervenciones asertivas para su abordaje de modo que a la vez que se atiendan las inquietudes y necesidades de las personas de la comunidad, se facilite en consonancia con los profesionales de las demás áreas el avance del proyecto.

En este sentido, esta investigación parte también del interés por dar a conocer la multiplicidad de actividades en las que se desenvuelve el área social debido a que la ausencia de registro de estas facilita que no se alcance a mostrar todo el conocimiento

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

obtenido en la ejecución de las mismas, dado que los informes o productos entregados al cliente que contrata el proyecto se configuran de manera muy ejecutiva quedando de lado toda la construcción de saberes generadas en el desarrollo de las acciones.

De otro lado, la viabilidad de este estudio parte de la posibilidad de acceder a territorios de estas características, con líderes que han tenido en sus comunidades obras de esta índole, profesionales sociales y miembros de la comunidad dispuestos a participar suministrando la información necesaria para obtener los datos y experiencias que darán respuesta necesarias para el logro de los objetivos específicos. Así mismo para el alcance se cuenta con el tiempo, los recursos económicos y humanos necesarios para el desplazamiento y procesamiento de la información.

Finalmente, los resultados obtenidos de esta investigación serán muy pertinentes dado que está ligada al proyecto de instalación de infraestructura de acueducto y alcantarillado donde se evidencia que el agua por ser un recurso vital configura imaginarios y percepciones distintas en los colectivos asentados en los territorios, lo que de igual modo comprende un reto para las intervenciones de los profesionales sociales en cuanto a la implementación de metodologías y atención de los diferentes actores de la comunidad.

Son muchas las personas que podrán beneficiarse: los contratistas que a futuro obtengan el proyecto ya sea como ejecutores o como interventoría para orientar sus procesos tanto a la hora de resolver dificultades como de fortalecer procedimientos. Los miembros de las comunidades donde se ejecuten las obras como base para conocer las diversas formas de impacto de cada una de las actividades, pues son muchas las expectativas que se generan cuando se llega a los territorios. Los profesionales sociales

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

que siempre están buscando alternativas idóneas propias de su quehacer que den cuenta de la profundidad de los conocimientos y las posibilidades de construir con los otros. Para los profesionales de áreas como: la ingeniería civil, sanitaria, ambiental, administrativas y de seguridad y salud en el trabajo pues les permitirá evidenciar cómo el ejercicio del rol social puede aportar a todas sus áreas facilitando sus gestiones.

De aquí se deriva la motivación para desarrollar la presente investigación en tanto se considera existe carencia de información documentada sobre los ejercicios de los profesionales sociales que se desempeñan en las áreas de obra civil.

Tal como se informa en el apartado numeral 8 del proyecto sobre los resultados, estos son relevantes y pertinentes con realidades sociales o empresariales y se evidencia que el mismo contribuirá al desarrollo del sector académico, social o empresaria.

4. MARCO TEÓRICO

Realizar el análisis de la intervención de lo social en territorios catalogados como zonas de difícil gestión, amerita como primera medida hacer un encuadre desde lo normativo y legal sobre las implicaciones que tiene la ejecución de obras de infraestructura de abastecimiento y saneamiento básico en estos territorios, para ello es fundamental aterrizar los conceptos para luego comprender la particular importancia que tiene la puesta en marcha de elementos sociales en el acompañamiento profesional de estas comunidades.

Para la Organización Mundial de la Salud el abastecimiento adecuado de agua potable es una actividad comprendida en la atención primaria, se considera una acción urgente por parte de todos los gobiernos incluyendo proteger y promover la salud de todos los pueblos del mundo. Tal consideración fue políticamente expuesta en 1978 en la declaración de la Conferencia Internacional sobre Atención Primaria de Salud, reunida en Almá-Atá en la ex Unión Soviética y organizada por la OMS y el UNICEF.

En septiembre de 2015 se adoptó por parte de la Asamblea General de las Naciones Unidas la agenda 2030, documento que comprende el plan de acción para la búsqueda del desarrollo sostenible, lo cual se haría a través del logro de 17 objetivos de los que se derivan procesos a implementar para beneficiar al planeta y sus habitantes a la vez que promueven la prosperidad. Estos objetivos abarcan diversos temas que pretenden servir de instrumento principalmente para la reducción de la pobreza, las desigualdades y vulnerabilidades sociales a la vez que se conserva la vida y el medio ambiente sano.

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

El objetivo del desarrollo sostenible número 6 busca garantizar el acceso al agua potable y al saneamiento básico para todas las personas en cualquier asentamiento humano este fin, se convierten en la principal medida que cada Estado adopta en el logro de este objetivo global.

“Sorprende que en Colombia el acueducto no llegue aún a todos los hogares. Según cifras del DANE, su cobertura es de 92,3 %, mientras la de alcantarillado es de 88,2 %, es decir, hay más de 3,6 millones de personas sin acceso al primero y otras 5,6 millones que no cuentan con el segundo. Y ni hablar de las zonas rurales, donde ninguno de los dos servicios supera el 75 % de cobertura”. Delgado, P. (26 de julio de 2018) Lo que falta en suministro de agua y alcantarillado en Colombia. El Espectador.

El desarrollo parte de las necesidades manifiestas de las comunidades y como sus demandas generan el ordenamiento jurídico, la disposición de recursos y la movilización de actores para su satisfacción. Estas necesidades representan aspectos fundamentales tales como, el alimento, la salud, la vivienda y, en segundo lugar aquellas que potencializan la promoción del desarrollo social y colectivo las cuales se relacionan con las prácticas sociales, las formas de organización, modelos y valores. En este marco, es indudable que el acceso al agua potable es esencial e imprescindible para que la vida misma sea posible, es mucho más que un bien, que un recurso, el agua potable es concretamente un derecho humano de primer orden y un elemento esencial de la propia soberanía nacional ya que, muy probablemente, quien controle el agua controlará la economía y la vida misma en el contexto actual.

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

Teniendo en cuenta lo anterior y analizándolo a la luz de la materialización de obras de infraestructura de acueducto y alcantarillado en aquellas áreas dentro del suelo urbano de un municipio o distrito que reciben un tratamiento de mejoramiento integral en los planes de ordenamiento territorial; o haya sido objeto o sea susceptible de legalización urbanística; en donde no se pueden alcanzar los estándares de eficiencia, cobertura o calidad para la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado o aseo, en los plazos y condiciones establecidas en la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (Artículo 2.3.7.2.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015). Estas zonas son denominadas zonas de difícil gestión o difícil acceso y, también nombrados asentamientos subnormales, puesto que como se expuso, las condiciones de sus suelos se convierten en un obstáculo técnico llevado al plano de los riesgos estructurales para la prestación convencional del servicio por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, y para el caso de la presente investigación el grupo EPM en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá.

“Asentamiento subnormales: Es un lugar donde se establece una persona o una comunidad que está fuera de las normas establecidas por las autoridades encargadas del ordenamiento urbano. Se forman por ocupaciones espontáneas de terrenos, públicos o privados, sin reconocimiento legal, expandiendo los bordes de las ciudades en terrenos marginados que regularmente están en los límites de las zonas urbanas, o en terrenos con elevados riesgos. Típicamente son el producto de la necesidad urgente de obtención de vivienda de las comunidades urbanas de escasos recursos económicos, o de migrantes llegados de zonas rurales, empujadas a abandonar sus tierras por múltiples motivos, y al no

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

existir, generalmente, políticas que habiliten a estas personas a adquirir por medios legales viviendas dignas. (Rojas Vaca, J. A., & Sastoque Avendaño, J. A. 2018).

Como en todos los casos las personas e instituciones son regidos por códigos, leyes y normas, para proceder, ejecutar o interrelacionarse con los demás, sin embargo, este tema de las normas y lo que se debe o no hacer entra en conflicto cuando las realidades en las cuales se vive chocan con el cumplimiento de las mismas, para el caso de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, las empresas prestadoras están en la obligación de cumplir con una serie de requisitos para la prestación misma, y estos parámetros entran en conflicto con las realidades de algunas poblaciones en tanto; por un lado deben garantizar los mecanismos eficaces para disminuir las pérdidas de acueducto; los cuales se subsanan con infraestructuras en buenas condiciones, y medidas para quienes defraudan el sistema, pero por otro lado es crítico cuando el análisis que se hace es que las comunidades que se asientan en los territorios periféricos acceden al agua en las condiciones que pueden, puesto que la prestación no se puede llevar de manera convencional por tener restricciones de norma tales como: Espacios no permitidos o suelos no destinados para la construcción residencial y/o zona de alto riesgo ambiental, entre otros.

A partir de la emisión del Decreto 1272 de 2018 se le permite a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios llevar el servicio de acueducto en condiciones especiales, las cuales permiten dotar los territorios; entregados previamente por los municipios como sus zonas de difícil gestión, con infraestructuras no convencionales y que de esa misma manera sean clientes vinculados con tarifa diferenciales, lo que representa flexibilidad en el proceso de vinculación como nuevos clientes y por otro lado se

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

les permita disfrutar de una tarifas especiales acompañadas de un proceso de pedagogía social y comercial; la cual es solicitada en las condiciones particulares o pliegos de condiciones por la empresa prestadora a sus contratistas ejecutores, estos programas permiten garantizar el mínimo vital y el adecuado manejo de las aguas servidas residenciales.

“El abastecimiento de agua potable, a pesar de constituir un servicio público domiciliario y un derecho humano fundamental, que debe proveerse de manera obligatoria a sus habitantes en las cantidades mínimas, que garanticen el respeto por la dignidad humana, no ha podido ser enteramente satisfecho en todo el territorio nacional, lo cual denota, más que la imposibilidad de abastecer del recurso a los sectores más vulnerables, una crisis en la gobernabilidad, gestión o gobernanza del agua”. (Echeverría J. Anaya S. 2018) .

Ahora bien, pensar en intervenir en el campo de lo social, resulta una tarea compleja, en la que se entremezclan subjetividades, intereses, aspiraciones, creencias, hábitos, estilos de vida, en las que estos mismos se construyen y deconstruyen permanentemente. La Intervención en el ejercicio profesional social comprende una serie de acciones, mecanismos, procedimientos y procesos que se implementan en la construcción con ese otro con quien se interactúa; facilita el intercambio de conocimiento respecto a los intereses y necesidades de los sujetos con objeto de la intervención y establecer con ellos los satisfactores de los mismos. Infortunadamente para los casos de obra civil que se analizan en este estudio, indagaciones previas permitieron dar cuenta que el profesional social solo es requerido con su intervención en los proyectos de

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

infraestructura pública, como parte de un ejercicio de vinculación de las comunidades a participar del desarrollo que las obras ejecutadas traigan consigo y convertirse a la vez en garantes de la sostenibilidad de las mismas en el tiempo.

Para nuestro caso entonces, los grupos y comunidades impactadas directa o indirectamente por los proyectos de abastecimiento de agua potable y saneamiento de aguas residuales en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá son el conjunto de comunidades objeto de intervención de los profesionales sociales quienes inician con la búsqueda de acceso a información detallada y confiable basada en la documentación de conocimiento previo, constituido a partir de las experiencias del otro con quien se trabajará posteriormente para facilitar la interacción que lleve a obtener resultados exitosos para todas las partes, entidad contratante, contratistas y comunidad.

La construcción de conocimiento desde lo social parte de la necesidad misma de indagar, consultar y documentarse frente a las realidades, y para ello los instrumentos aplicados por los profesionales son fundamentales en el momento de la investigación de los actores que conforman los territorios, sus dinámicas y las relaciones que se tejen en todos los niveles, hablar de diagnóstico social supone entonces, conocer las problemáticas y necesidades de un grupo etario para posteriormente intervenir mediante un planes de trabajo diseñados, teniendo en cuenta las dimensiones analizadas previamente, resaltando las capacidades de autogestión de los actores, los conflictos, el tejido social y aspectos de demografía de cada una de las personas de la comunidad, analizados desde los niveles de individuo, grupo y comunidad, así como en ambientes institucionales, académicos y políticos tanto a nivel interno como a un nivel más amplio vinculando la institucionalidad,

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

entes gubernamentales de los municipios y todas aquellas organizaciones sociales que intervienen desde cualquier ámbito. (Ávila, 2017).

Intervenir desde la gestión social consiste en orientar procesos donde, las comunidades con el objetivo de buscar crecimiento en todas las esferas, llevan a cabo acciones y estrategias que les permitan participar de forma consciente desde sus derechos y las leyes de orden jurídico que rigen la sociedad. En este sentido se viabiliza desde diferentes principios, normas y criterios el accionar de los grupos humanos orientados a promover y alcanzar el desarrollo de las comunidades.

El ejercicio profesional en proyectos de esta índole parten de la propuesta macro del cliente la cual se presenta en los pliegos de condiciones, específicamente anexos técnicos para la obra ingenieril y para los procesos sociales y ambientales. (EPM, anexo técnico 2018).

Uno de los elementos principales en la intervención social en obras de infraestructura de abastecimiento y saneamiento comprende identificar y estimar los impactos asociados a las comunidades durante la fase diagnóstica que se configura como primera etapa de los proyectos incluso previo a la fase de diseños ingenieriles pues otorga insumos útiles que posteriormente contribuyen al proceso de toma de decisiones.

Por ejemplo, en China, los riesgos sociales que se asocian a los proyectos de construcción atrajeron durante las últimas décadas un alto nivel de atención, desde la preocupación pública por el medio ambiente, los problemas sociales de sus poblaciones, los temas de salud y derechos humanos derivados de estos proyectos de construcción. Y se

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en
asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

evidenció como en varias ocasiones la ineficaz gestión de la administración del riesgo social llevó a respuestas sociales severas e incluso conflictos violentos dando como resultado que algunos proyectos finalmente hayan terminado en aplazamiento, reubicación o cancelación. (Wang, Y., Han., De Vries, B., Zuo, J. 2016).

Dado lo anterior es importante atender de manera rigurosa cada uno de los pasos y acercamientos que se dan en estos procesos comunitarios, Martínez (2015) sostiene que el ámbito de acción y eficacia del mundo comunitario es la vida cotidiana, natural, la que se desarrolla en los contextos situacionales del mundo de la vida; este mundo comunitario tiene reglas de producción y reproducción que le son propias. Mientras que las lógicas de lo institucional y lo comunitario son diferentes, no son equivalentes; y aunque estas lógicas no son incompatibles entre sí y se pueden articular estratégicamente en las políticas sociales, programas y proyectos es relevante velar por realizar lecturas objetivas de las realidades, vinculando para cada proceso a las administraciones municipales y demás entidades puesto que así se logra legitimación ante las personas del territorio sobre el proceso a desarrollar, y articular de forma exitosa y con mayores impactos las ofertas programáticas. (Citado en Cornejo, 2017, p.29)

Bajo esta lógica la intervención social realizada en el trabajo comunitario gana cuando se entiende y se practica con compromiso, implicarse de este modo es útil para la construcción de conocimiento y acciones como sincronizar el hacer y el conocer, establecer contactos, delimitar el espacio social, aproximarse al barrio a través de la caracterización, interpretar con el diagnóstico profesional y por último conocer otros espacios sociales que

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en
asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

permitirán la ejecución de todas las actividades propias del proyecto de cara a su sostenibilidad.

“La Gestión social no puede desarrollarse sin tener en cuenta a las comunidades asentadas en el área de influencia, y a las interrelaciones que éstas establecen con su hábitat; aquí es donde interviene el componente social, en el proceso de planear, hacer, verificar, actuar, como un mediador y facilitador de los procesos ambientales y constructivos”. (Guía de manejo socio ambiental, Alcaldía de Medellín, 2013).

Ahora bien, ¿que implica que el proyecto sea sostenible? desde el componente social y cultural, la sostenibilidad comprende las prácticas de consumo y tecnologías implementadas por las comunidades para la consecución y el uso de los recursos naturales según sus modos de vida, los cuáles condicionan factores que las llevan a proteger o contribuyen a deteriorar esos recursos desde el acceso a ellos, la calidad y cantidad disponible de los mismos.

El concepto como tal se originó en el año 1987 cuando una comisión conformada por varias naciones y que lideró la primera ministra de Noruega en ese entonces, Gro Harlem Brundtland redactó el documento que configuró como desarrollo sostenible, esto es, el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades (Gómez, 1987)

En años posteriores en diferentes encuentros como cumbres y reuniones de líderes mundiales el informe Brundtland dio pie a nuevos acuerdos como el de Kioto, el cual fue aprobado en 1992 en la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre Cambio

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

Climático, conocida como Cumbre de Río con el objetivo de promover la implementación de prácticas orientadas a la consecución de los objetivos del desarrollo sostenible, entre los que se encuentran velar por la integridad de los ecosistemas y mejorar la calidad de vida de todos los miembros de comunidades a nivel mundial a partir de acciones responsables a nivel social y medioambiental.

En Colombia mediante la Ley 164 de 1994, se ratificó el acuerdo de Kioto, en esta ley se puso de relieve la importancia de disminuir los impactos negativos generados por el hombre en el medio ambiente, empezando por la reducción en la emisión de seis gases de efecto invernadero que causan el calentamiento global (Ministerio de Medio Ambiente, 1998). Además, se configuró como una necesidad primordial pues la comunidad internacional estableció el cumplimiento de estos acuerdos a los países que quisieran exportar sus productos. Colombia a partir de la Ley 99 de 1993 definió el Desarrollo Sostenible como el “tipo de desarrollo que conduce al crecimiento económico, al mejoramiento de la calidad de vida y al bienestar social, sin agotar la base de recursos naturales renovables en que se sustenta el medio ambiente o en el derecho que tienen las generaciones futuras a utilizarlo para satisfacer sus propias necesidades” (Congreso de la República de Colombia, 1993).

Bajo esta lógica las empresas nacionales y en especial los diferentes estamentos del sector público promueven que sus proyectos materialicen en los escenarios de intervención la adquisición de productos amigables con el medio ambiente, implementen prácticas para elevar el nivel de vida de las comunidades con apuestas de orden pedagógico que a la vez

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

que informen dejen capacidad instalada entre los pobladores para proteger los bienes entregados y garantizar el uso adecuado del recurso hídrico al que tendrán acceso.

La intervención del profesional social aquí tiene el mayor reto, pues modificar conductas como las que se encuentran en los asentamientos objeto de este estudio, tales como derroche del agua, instalaciones inadecuadas para las aguas residuales, comportamientos fraudulentos y evasión del pago del servicio llevan mucho tiempo arraigadas en las costumbres propias del tipo de población, por lo que el trabajo formativo con líderes comunitarios y todos los miembros de las comunidades desde los niños hasta los más adultos, configura la apuesta esencial de intervención social que garantice la sostenibilidad del proyecto.

“Desarrollo sostenible: es la consecuencia del cambio de valores en las relaciones del hombre con la naturaleza y del cambio de rol del Estado, que deja de ser tenido en cuenta como el responsable del desarrollo de la sociedad para empezar a ser tenido en cuenta como el garante de las reglas que enmarcan el comportamiento de los agentes económicos y sociales. A partir de esta forma de ver las cosas, el hombre entra a considerarse como un elemento más de la naturaleza y el medio ambiente se considera como una parte fundamental del desarrollo”. Mejía, D.f. (2108).

5. OBJETIVOS

5.1. Objetivo general:

Describir las propuestas de intervención ejecutadas por el profesional social en proyectos de infraestructura de abastecimiento y saneamiento básico en zonas de difícil gestión.

5.2. Objetivos específicos:

1. Identificar las actividades implementadas en el desarrollo de las propuestas de intervención del profesional social durante la ejecución de las obras de infraestructura.
2. Conocer las percepciones de los líderes de la comunidad impactada por el proyecto de infraestructura frente al ejercicio de la gestión social.
3. Mostrar los resultados del proceso de acompañamiento social a las comunidades impactadas por las obras de abastecimiento y saneamiento básico.

6. DELIMITACIÓN DEL PROYECTO

Como ya se describió anteriormente en el marco legal, a las empresas prestadoras de servicios públicos en Colombia se les ha permitido según el decreto 1272 de 2018 ingresar a los territorios de zonas de difícil gestión que carecen de los recursos y servicios para satisfacer sus necesidades diarias y que tienen algún tipo de restricción por POT bien sea por alto riesgo o por otros temas, este ejercicio de investigación se centra en analizar los procesos de la gestión social en los territorios que han sido priorizados para ejecutar proyectos que provean infraestructura de acueducto y saneamiento básico en el periodo comprendido entre junio del año 2018 a mayo de 2020, en los territorios ubicados en los asentamientos La Santa Cruz y El Ajizal del municipio de Itagüí y el asentamiento La Gabriela del municipio de Bello.

6.1. Descripción de los territorios

6.1.1. Asentamiento La Santa Cruz

El sector La Santa Cruz, hace parte de una de las seis comunas en que está dividido política y administrativamente el municipio de Itagüí. Desde su conformación, el barrio ha estado ubicado en la zona Industrial del municipio, lo que ha hecho que su desarrollo se determine en gran parte por las condiciones geográficas y espaciales que condicionan la expansión sobre el territorio.

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

En relación con la ubicación se identifica un factor de riesgo importante, ya que el asentamiento desde sus inicios se encuentra sobre redes de alcantarillado existentes, las cuales hoy en día se asocian a la planta de tratamiento de aguas residuales San Fernando, justo sobre la Cl 52 con CR 50 se encuentra un interceptor bajo la zona verde del sector, cuando el barrio inició su poblamiento, varias de las viviendas fueron construidas sobre la cámara de inspección; generando un riesgo de afectación alto, pues en caso de presentarse alta pluviosidad en la zona sur del área metropolitana, se generaría un rebosamiento de esta red afectando las viviendas.

El sector desde sus inicios ha sido receptor de población desplazada por conflicto armado; inicialmente provenientes de la región del Urabá antioqueño y de los departamentos de Sucre y Córdoba, principalmente.

El Barrio La Santa Cruz limita hacia el occidente con la autopista sur y los barrios Asturias y Los Naranjos, hacia el oriente está el Río Medellín y la línea férrea del Metro.

Hacia el sur limita con la zona industrial N°2 y la estación Itagüí del Metro de Medellín. Y hacia el norte en la Fábrica de Coltejer y la estación Envigado del Metro de Medellín.



Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en
asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

Asentamiento La Santa Cruz.

Recuperado de los planes de trabajo del contratista ejecutor

6.1.2. Asentamiento El Ajizal

La vereda El Ajizal hace parte del corregimiento de Manzanillo, perteneciente a la zona rural del municipio de Itagüí. Limita hacia el Norte con el municipio de Medellín, hacia el sur con la comuna 4 del municipio de Itagüí, hacia el oriente con la vereda El Porvenir y hacia el occidente con la vereda los Gómez.

El terreno del Ajizal se caracteriza por altas pendientes, con suelos arcillosos y un gran potencial de nacimientos de agua. Algunas zonas del barrio presentan alto riesgo de deslizamiento, debido a la deforestación, a la explotación del suelo para la extracción de materia prima para la industria de ladrillos de barro y a la disposición del terreno.



Asentamiento El Ajizal.

Recuperado de los planes de trabajo del contratista ejecutor

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en
asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

6.2.3. LA GABRIELA

El barrio la Gabriela pertenece a la comuna 11 del municipio de Bello, se ubica al extremo sur oriental del municipio de Bello, Zona limítrofe con el municipio de Medellín. Entre los barrios circundantes y sectores de la Gabriela se encuentran Calle vieja, la Orquídea, Marco Fidel, Barrio Nuevo, Belverede, Canteras, y Zamora.

El terreno de la Gabriela se caracteriza por pendientes escalonadas, con suelos combinados entre arcillosos y rocosos, existen algunos nacimientos de agua, los más destacados se encuentran en los sectores de Marco fidel y Canteras que han sido las fuentes de agua del barrio tradicionalmente. La montaña es rica en piedra y minerales. Actualmente en el polígono de intervención no se detecta alto riesgo de deslizamiento, solo se aprecian algunas viviendas con Banqueo que tienen muros de contención.

Actualmente la Gabriela es un barrio del municipio de Bello, articulado a la dinámica urbana con características de habitabilidad y progreso que evidencian calidad de vida y expansión económica.

Se destacan en la actualidad instituciones cercanas como universidad Uni- minuto, instituto colombiano agropecuario ICA, Interactuar asesor de emprendimientos, aserrío de Maderas y los nuevos conjuntos residenciales aledaños como Puerta Madera.

El Barrio se ha desarrollado con economías caseras, o negocios comerciales a pequeña escala, se evidencian algunas viviendas de uso mixto, donde funcionan peluquerías, barberías, tiendas de víveres, panaderías, restaurantes caseros, reposterías,

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en
asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

modisterías, taller de motos. También existen locales comerciales con negocios como minimercados, carnicerías, restaurantes, depósitos de materiales, ferretería, misceláneas.



Asentamiento La Gabriela.
Recuperado de los planes de trabajo del contratista ejecutor

Para Jorge Blanco, el concepto de territorio, “lleva implícitas las nociones de apropiación, ejercicio del dominio y control de una porción de la superficie terrestre, pero también contiene las ideas de pertenencia y de proyectos que una sociedad desarrolla en un espacio dado”. (Espacio y Territorio, elementos conceptuales implicados en el análisis geográfico, p: 38. Recuperado de: http://https://www.academia.edu/15036847/Espacio_y_Territorio_Jorge_Blanco . Consultado el 25 de abril de 2020).

Si bien se considera que las obras de infraestructura generan desarrollo para las poblaciones objetivo, es fundamental comprender que adicionalmente generan impactos en las comunidades desde, incluso la fase de diagnóstico, es por ello que con esta investigación se pretende conocer y dar a conocer a los demás profesionales de esta área

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

social la importancia que tiene para estos procesos los aportes, para que se investigue, se propongan estrategias de intervención y fortalecimiento de las organizaciones comunitarias y la sostenibilidad de las obras y, donde se ejecuten planes de trabajo que además dejen en evidencia el ejercicio social como la base para futuras intervenciones.

7. METODOLOGÍA

7.1. Descripción general del proceso de investigación

Esta investigación es de tipo exploratorio y se desarrolló con un enfoque mixto con técnicas cualitativas y cuantitativas. El proyecto se desarrolló en las siguientes fases:

Fase 1: Estudio de las fuentes secundarias, de documentos técnicos emitidos por las entidades que rigen los proyectos de infraestructura y de servicios públicos domiciliarios en el departamento de Antioquia en el cual se ubica el proyecto objeto de este estudio de este ejercicio investigativo, es decir, la guía de manejo socio ambiental para proyectos de infraestructura del Valle de Aburrá, los pliegos de condiciones particulares exigidos por la entidad prestadora de servicios públicos y para este caso el contratante de estos proyectos. En segundo lugar por el análisis conceptual de artículos, tesis y libros sobre el tema de investigación.

Fase 2: El análisis de las fuentes primarias se dio luego de la recolección de datos, en dos líneas, una mediante la técnica de entrevista se recuperó la información cualitativa consistente en las experiencias de los ocho profesionales sociales que se han desempeñado en proyectos de esta índole en el periodo comprendido entre los años 2018 a 2020,

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

seguidamente se pasó al análisis de la información para definir las categorías de análisis que se deducen a partir de las tendencias observadas en las entrevistas, por otra parte los datos cuantitativos mediante la aplicación de encuestas a los líderes comunitarios de los territorios donde se han ejecutado dichos proyectos, información que tuvo como objetivo conocer la percepción de cada uno sobre el ejercicio de los profesionales sociales. El análisis de esta información se realizó a partir de la comparación de las respuestas de los encuestados en contraste con las de los entrevistados.

Fase 3: finalmente a la luz de la información revisada en el primer paso, se realizó el análisis de los resultados que dieron respuesta al objetivo general, para luego ser consignados en el siguiente informe.

Es de anotar que durante la investigación se garantizó mediante la firma de consentimiento informado la privacidad de los informantes y su aval para que la información suministrada fuera socializada en el informe final de la investigación.

7.2. Descripción de la población de estudio

- a) Profesionales sociales que desarrollan o han desarrollado su ejercicio en este tipo de proyectos de infraestructura de acueductos y alcantarillado. Estos son profesionales en áreas como trabajo social, antropología, sociología y psicología. Se eligieron por su experiencia en trabajo con comunidades y se han desempeñado como residentes sociales como contratista constructor, contratista interventor o supervisión.

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en
asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

- b) Líderes comunitarios: personas que a través de la historia han contribuido al crecimiento y desarrollo de los territorios y la comunidad intervenidos.

7.3. Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo exploratorio puesto que comenzó estableciendo la relevancia de las percepciones y significados que con base en sus experiencias le asignan las personas a sus entornos y los procesos que ocurren en ellos, para a partir de allí definir los temas con los cuales se analizaría el nivel de satisfacción y conocimiento de los encuestados sobre el proyecto. Este planteamiento configura a su vez el diseño exploratorio como enfoque de la investigación realizada.

Tiene enfoque mixto pese a que como técnica cualitativas se utilizaron entrevistas y cuantitativas se emplearon encuestas, según Parra (2020) pueden ser de dos clases, según los propósitos del conocimiento o según los resultados esperados. Por otra parte es de tipo descriptiva toda vez que permite organizar la información y sistematizarla de modo que se puedan obtener conclusiones acerca del accionar de los profesionales y su impacto en las poblaciones; es decir describir lo fenómenos de la vida real, determinar su frecuencia y agrupar la información para analizarlo.

7.4. Fuentes de investigación

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

a) Fuentes primarias personales, elegidas para ofrecer información fueron los profesionales sociales que como parte de su ejercicio laboral son diariamente testigos y viven los fenómenos estudiados en los territorios donde se llevó a cabo el proceso investigativo. Adicionalmente los líderes comunitarios, quienes son las personas con quienes trabajan mancomunadamente durante toda la ejecución del proyecto y los más idóneos para medir el nivel de percepción sobre su gestión y entre los cuáles se encuentran personas de todo tipo con diversas posturas frente a las acciones propias del proyecto, de allí la relevancia para el proyecto y el logro del segundo objetivo pues la medición de satisfacción o desagrado con la gestión social sería más objetiva en tanto cada uno de estos líderes realizó el diligenciamiento de la encuesta desde su percepción individual.

b) Fuentes primarias documentales: Las guías técnicas expedidas por los entes reguladores y las entidades contratantes, tales como La Guía de Manejo Socio ambiental en Obras de infraestructura del Valle de Aburrá y el pliego de condiciones, estas marcan la rutas de intervención a los profesionales que se desempeñan en los escenarios objeto del estudio por eso fueron elegidas como una fuente fundamental que permitió contrastar las acciones relatadas por los profesionales con los contenidos de las mismas.

c) Fuentes secundarias: otras fuentes como investigaciones previas sobre el tema, informes y libros con información elegidas por los elementos conceptuales que podrían aportar para la sustentación del estudio, las cuales se encuentran referenciadas en la bibliografía.

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en
asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

7.5. Técnicas de investigación

7.5.1. Cualitativas: Entrevistas

Se aplicaron ocho entrevistas a un grupo de profesionales sociales, definidos en el literal a)

del numeral 7.2. Se aplicó el siguiente guion:

Momento de bienvenida: *Se inicia con el saludo por parte de las investigadoras hacia el/la profesional social.*

Momento de encuadre: *Se realiza la contextualización sobre el propósito de la investigación y que motiva a las investigadoras a profundizar en este escenario profesional.*

Momento orientador: *Se socializa el objetivo de la entrevista, resaltando que se pretende conocer cuáles son las estrategias de intervención ejecutadas por los profesionales sociales que han desempeñado labores en contratos de EPM para proveer con una intervención integral desde los componentes técnico, comercial y social, el servicio de acueducto y alcantarillado a los asentamientos subnormales del Valle de Aburrá.*

Seguidamente se le solicita al profesional presentarse de acuerdo a los siguientes parámetros: nombre, profesión, experiencias significativas en esta área de la ingeniería, ¿En qué zonas de difícil gestión se desempeña o ha desempeñado como residente social?, ¿actualmente se encuentra ejerciendo su profesión en este tipo de proyectos?

Se inicia con el cuestionario:

¿En cuáles asentamientos ha trabajado y cuánto tiempo?

- 1. ¿Cuáles considera son las actividades previas fundamentales para la intervención en este tipo de territorios?*
- 2. ¿Qué actividades se adelantan en el territorio para caracterizar sus habitantes y las dinámicas con el entorno?*
- 3. ¿Cuáles acciones conforman el plan de gestión social que han implementado en obras de abastecimiento y saneamiento básico en el sector?*
- 4. ¿Qué tipo de acciones o actividades se adelantan con las comunidades en el desarrollo de los contratos de abastecimiento comunitario?*
- 5. ¿Qué tipo de acciones o actividades se adelantan con los líderes comunitarios en el desarrollo de los contratos de abastecimiento comunitario?*
- 6. ¿Qué tipo de acciones o actividades se adelantan con las instituciones municipales y organizaciones sociales en el desarrollo de los contratos de abastecimiento comunitario?*
- 7. ¿Considera que la comunidad debería participar en las obras de abastecimiento y saneamiento básico? ¿Cómo? Y ¿en qué etapas debería participar?*
- 8. ¿Según su percepción las obras ejecutadas en los asentamientos han mejorado o están mejorando la calidad de vida de las personas? ¿Por qué?*
- 9. ¿La comunidad le da sostenibilidad al proyecto una vez el contratista ha salido de los territorios?*

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

10. Algo más que desee agregar.

Finalmente se agradece por el espacio y la disposición al contribuir con su experiencia profesional en el proyecto de abastecimiento comunitario y saneamiento básico en zonas de difícil acceso que lidera o lideró desde el componente social al ejercicio académico investigativo.

7.5.1.1. Categorías de análisis:

Si bien se contaba con conocimientos previos debido a la experiencia en el campo de acción, se definió realizar la selección de categorías a partir de un proceso inductivo que se originó en el análisis de los textos de las entrevistas donde la observación de las tendencias generadas en las respuestas de los profesionales sociales consultados, permitieron construir los conceptos centrales. El proceso de análisis correspondió a la selección de fragmentos relevantes que se fueron constituyendo en patrón por encontrarse en el discurso de todos los profesionales entrevistados como parte de sus experiencias en los procesos desarrollados en el proyecto de abastecimiento y saneamiento del que han sido parte.

En estas respuestas se pudo observar que las acciones implementadas por los profesionales sociales en obras de abastecimiento y saneamiento básico tienen un fuerte contenido frente al tema de sostenibilidad del proyecto, saneamiento y abastecimiento como la forma de acceder al agua potable derecho esencial de todo ser humano y, claramente como sustento tenemos las categoría de intervención social, acompañada del componente legal que configura la base sobre la cual se establecen la ejecución del tipo de proyectos objeto de este estudio.

a) Categoría: marco legal.

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

El análisis de la intervención social en proyectos de infraestructura pasa por realizar el encuadre de los documentos que a nivel normativo lo sustenta, y por ende permiten la ejecución. La agenda 2030 de la Asamblea General de las Naciones Unidas es un documento que comprende el plan de acción para la búsqueda del desarrollo sostenible mediante el logro de 17 objetivos de los que se derivan procesos a implementar para beneficiar al planeta y sus habitantes a la vez que promueven la prosperidad, los cuales abarcan diversos temas que pretenden servir de instrumento principalmente para la reducción de la pobreza, las desigualdades y vulnerabilidades sociales a la vez que se conserva la vida y el medio ambiente sano.

El decreto 1272 de 2013 del ministerios de vivienda, ciudad y territorio, permitió que desde ese momento las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios contaran con el aval para ejecutar proyectos civiles en territorios con restricciones por alto riesgo. Con este las empresas como EPM pueden realizar obras técnicas para dotar de la infraestructura necesaria para llevar acueducto y alcantarillado a estos territorios, bajo características especiales como, no convencional y tarifas diferenciales en facturación, entre otras.

b) Categoría: Abastecimiento y saneamiento básico.

El abastecimiento de agua potable es definido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como una acción de atención primaria y por ello, que debe ser atendida parte de todos los gobiernos mediante proyectos civiles de manera urgente.

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

Tal consideración fue políticamente expuesta en 1978 en la declaración de la Conferencia Internacional sobre Atención Primaria de Salud, reunida en Almá-Atá en la ex Unión Soviética y organizada por la OMS y el UNICEF.

Adicionalmente, el saneamiento básico comprende el conjunto de medidas adoptadas en una región, en una ciudad, para mejorar la vida y la salud de los habitantes mediante la prevención de factores físicos de efectos nocivos que pueden dañar el bienestar físico, mental y social de las personas.

Tanto el abastecimiento de agua potable como saneamiento básico, se convierten en una las medidas que cada Estado adopta para el logro de este objetivo de desarrollo del milenio que dice: “Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos”.

c) Categoría: Intervención social.

La intervención social es el ejercicio por el cual se estudian, diseñan y orientan procesos con las comunidades con el fin de llevar a cabo acciones y estrategias que permitan la participación de forma consciente de las comunidades desde sus derechos y las leyes de orden jurídico que rigen la sociedad. En este sentido se viabiliza desde diferentes principios, normas y criterios el accionar de los grupos humanos orientados a promover y alcanzar el desarrollo de las comunidades.

d) Categoría: Sostenibilidad.

La sostenibilidad comprende las prácticas de consumo y tecnologías implementadas por las comunidades para la consecución y el uso de los recursos naturales según

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

sus modos de vida, las cuáles condicionan factores que las llevan a proteger o contribuyen a deteriorar esos recursos desde el acceso a ellos, la calidad y cantidad disponible de los mismos.

Un aspecto fundamental fue conocer las experiencias personales de los ocho profesionales sociales para luego buscar significados similares que permitieran encontrar la tendencia en la generación del conocimiento, se eligió esta técnica puesto que permite recolectar información más completa y a profundidad sobre la intervención social y directa con los protagonistas de esta investigación, estas se realizaron al 100% de los profesionales sociales que han participado en este tipo de proyectos.

“La entrevista es una técnica diseñada con el fin de provocar un retrato vivido de las perspectivas del participante en el tópico de investigación en el que está interesado el entrevistador”. (Pablo Páramo Bernal. Libro: la investigación en ciencias sociales: técnicas de recolección de la investigación 2017).

7.5.2. Cuantitativas: Encuestas

De otro lado se indagó por la información de los líderes comunitarios de manera directa empleando como técnica cuantitativa la encuesta para ello se aplicó como instrumento un cuestionario con preguntas cerradas enfocadas a conocer las percepciones de ellos frente al ejercicio profesional desde el componente social.

“La encuesta consiste en una entrevista personal que se establece entre dos personas, a iniciativa del entrevistador, para obtener información sobre unos objetivos determinados”.

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

(Pablo Páramo Bernal. Libro: la investigación en ciencias sociales: técnicas de recolección de la investigación 2017).

7.5.2.1. La encuesta se aplicó de acuerdo con la siguiente ficha técnica

- **Objetivo de la encuesta:** Conocer las percepciones de los líderes de la comunidad impactada por el proyecto de infraestructura frente al ejercicio de la gestión social.
Diseño de la muestra:
- **Universo:** Compuesto por los líderes comunitarios que participan en la mesas de trabajo de los proyectos de abastecimiento y saneamiento básico desarrollados actualmente en zonas de difícil gestión como los son, La Santa Cruz y El Ajizal ambos del municipio de Itagüí, y La Gabriela del municipio de Bello.
- **Representatividad:** Para las encuestas la representatividad es el 100% de los líderes comunitarios participantes activos de las mesas de trabajo de cada uno de los sectores.
- **Tamaño de la muestra:** Está conformada por 41 líderes comunitarios que de manera voluntaria decidieron participar en la aplicación de la encuesta.

Distribución de la muestra

ZONA DE DIFÍCIL GESTIÓN	ENCUESTAS
<i>La Santa Cruz</i>	<i>14</i>
<i>El Ajizal</i>	<i>15</i>
<i>La Gabriela</i>	<i>12</i>
	41

- **Margen:** 10%
- **Nivel de confianza:** 99%

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en
asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

- **Población:** 54
- **Tamaño de la muestra:** 41

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

- **Ecuación estadística:**

7.5.2.2. Cuestionario aplicado.

¿Conoce usted el equipo de gestión social del contrato de abastecimiento comunitario?

¿Conoce usted el alcance el proyecto desde su inicio?

¿De qué manera se ha enterado de las actividades que desarrolla la gestión social en el territorio?

¿Qué canales conoce para comunicarse con el equipo de la gestión social?

¿Participó de los talleres formativos realizados por el equipo de la gestión social?

¿Considera que los temas tratados en estos talleres han dejado enseñanzas sobre el valor del agua y su uso eficiente?

¿Cuándo ha tenido alguna inquietud ha encontrado respuesta oportuna en la gestión social?

¿Cómo considera que ha sido el acompañamiento del equipo de gestión

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en
asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

7.5.3. Revisión documental.

En el siguiente cuadro se resumen los documentos consultados:

TIPO DE TEXTO	AUTOR	NOMBRE DEL TEXTO
Texto online	Ávila, C. G.	<i>Los instrumentos y técnicas como cuestiones indisolubles en el corpus teórico- metodológico del acciones del trabajo social</i>
Trabajo de grado	Burchard- Dziubińska, M.	<i>Sustaineble public procurement as an instrument of implementation os sustainable development. Theoretical and practical approach.</i>
resolución	Comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico (CRAS)	<i>Documento de trabajo proyecto general. Resoluciones: CRA 896 de 2019, CRA 897 de 2019.</i>
Tesis de maestría	Cornejo, A. W.	<i>Análisis de la intervención social para la mejora de las prácticas en el uso del agua potable y alcantarillado de la población beneficiaria del proyecto de rehabilitación de redes de agua potable y alcantarillado</i>
Artículo científico	Clarence Tsimpo, Quentin Wodon	<i>water and sanitation in Uganda</i>
Resolución online	CRA	<i>clasificación temática, consumo básico de agua</i>
decreto	Decreto 1272 del 28 de julio de 2017	<i>Por el cual se modifica el Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación-, se reglamenta el reconocimiento y pago de Prestaciones Económicas a cargo del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio y se dictan otras disposiciones.</i>
Tesis doctoral	Ekane, N.	<i>Making Sanitation Happen: An Enquiry into Multi-Level Sanitation Governance</i>
Anexo técnico	Empresas públicas de Medellín	<i>Realizar la gestión integral de las actividades y obras para el control y disminución de pérdidas comerciales del sistema de distribución acueducto</i>
Tesis de maestría	Fernández, C. J	<i>Programa de gestión estratégica para la ejecución de obras mediante la modalidad de núcleo ejecutor en el programa Nacional de Saneamiento Rural</i>

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en
asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

Guía	Alcaldía de Medellín	<i>Guía de manejo socio ambiental</i>
Trabajo de grado	Hunter M.	<i>Silent and Unseen: Stewardship of Water Infrastructural Heritage.</i>
Manual social y ambiental	EPM	<i>Gerencia ambiental y social de proyectos e ingeniería.</i>
Tesis de maestría	Mejía, D.f.	<i>Sostenibilidad Empresarial de las curtiembres de Villapinzón y su relación con la Gestión del Recurso Hídrico</i>
Modelo de gestión social	EPM	<i>Modelo de gestión social, unidad de conservación del agua, vicepresidencia agua y saneamiento.</i>
Tesis pregrado	Moreno, S.J.	<i>Mejoramiento y ampliación del sistema de agua potable y saneamiento básico rural del caserío Pampa Hermosa Alta, Distrito de Usquil – Otuzco – La Libertad.</i>
Artículo	Naciones Unidas, CEPAL	<i>La agenda 2030 y los objetivos de desarrollo sostenible, Una oportunidad para América Latina y El Caribe.</i>
libro	José Eucario Parra	<i>Las fases del proyecto de investigación</i>
libro	Páramo B, P.	<i>La investigación en ciencias sociales: técnicas de recolección de la investigación.</i>
Tesis de pregrado	Pérez, G, J.	<i>El agua, un bien común para el empoderamiento territorial a través de la cartografía social participativa en la comunidad rural del municipio de Granada Cundinamarca.</i>
Tesis de pregrado	Puentes, R, A.	<i>Evaluación de aspecto administrativo, financiero y legal de la sostenibilidad de abastecimiento de aguas rurales colectivas en ecosistemas de páramo: Caso de estudio Berlín, Santander</i>
Trabajo de grado - Pregrado	Rojas Vaca, J. A., & Sastoque Avendaño, J. A.	<i>Protocolo para la identificación de las condiciones de saneamiento básico en los asentamientos informales: Colina (Ciudad bolívar) y Fortuna (Usme).</i>
Tesis de maestría	Sánchez, N. J.	<i>Gestión ambiental, técnico – social del servicio de agua y saneamiento básico en el sector el infiernillo – Los Alisos –</i>

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

		<i>Cutervo..</i>
Tesis de pregrado	Suni, Q. E.	<i>Desarrollo del saneamiento básico sostenible en las comunidades de Totorani, Ccaluyo, Malliripata, Moroyo, Aricoma y Carhua del distrito de Ayaviri, Provincia de Melgar-Puno.</i>
Tesis de postgrado	Suaza, U., Amaya C., García J.	<i>Los acueductos como medio para potencializar el desarrollo en las comunidades rurales en Colombia.</i>

7.6. Plan de acción

PLAN OPERACIONAL				
OBJETIVO	ACTIVIDAD	FUENTE	TÉCNICA	RESULTADOS
Identificar las actividades implementadas en el desarrollo de las propuestas de intervención del profesional social durante la ejecución de las obras de infraestructura de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales.	Aplicación de entrevistas Visitas a campo	Profesionales sociales	Entrevistas	Documento con el conocimiento de las acciones implementadas por los profesionales sociales en función del acompañamiento que se hace a las comunidades impactadas por las obras de infraestructura
Conocer las percepciones de los miembros de la comunidad impactada por el proyecto de infraestructura frente al ejercicio del profesional social.	Visitas a campo Encuestas Participación en las actividades ejecutadas en el marco del contrato	Recorrido por el sector Encuestas a personas de la comunidad y líderes	Encuestas	Documento con el análisis de las percepciones de las personas de la comunidad que concepto tienen sobre el acompañamiento que les brinda los gestores sociales durante el desarrollo del proyecto
Mostrar los resultados del proceso de acompañamiento social a las comunidades impactadas por las obras de abastecimiento y saneamiento básico.	Sistematizar las actividades	Profesionales sociales	Sistematización de los análisis de las entrevistas y encuestas	Análisis que los proyectos de infraestructura cuenten con bases de experiencias comunitarias que favorezcan los procesos de acompañamiento en cualquier obra de infraestructura

8. RESULTADOS

A continuación se desarrollan los resultados obtenidos en todo el proceso de investigación de acuerdo a cada uno de los objetivos específicos propuestos:

8.1. Objetivo 1: Identificar las actividades implementadas en el desarrollo de las propuestas de intervención del profesional social durante la ejecución de las obras de infraestructura.

8.1.1. Marco legal

Los elementos de análisis elegidos en la investigación se convirtieron en un determinante, puesto que se accedió al material existente sobre la temática que le da soporte normativo y sustentan las intervenciones en estos territorios, entre ellos los informes elaborados a lo largo de la ejecución de los proyectos, pliegos de condiciones particulares, planes de ordenamiento territorial (POT) y decretos 1272. Este último se convirtió desde el año 2018 en la posibilidad tangible para que las entidades prestadoras; en este caso Empresas Públicas de Medellín, soportaran a nivel legal los proyectos de infraestructura en sectores que históricamente han sido catalogados por la diferentes administraciones como zonas con restricciones, en tanto las dinámicas sociales, las formas en las cuales fueron poblados, las proximidades con fuentes naturales, y los medios por los cuales acceden a los servicios públicos, representan riesgos inminentes por las afectaciones a los suelos que exigen atenciones para la mitigación de los mismos.

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

De otro lado, es importante fue relevante analizar los lineamientos de las entidad que regula a las empresas prestadoras, es así como la comisión reguladora de agua potable (CRA) “ente encargado de regular los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, para mejorar las condiciones del mercado y contribuir a bienestar de la población colombiana” (Recuperado de <http://icde.org.co/sectores/infraestructura/cra>. 10 de abril de 2020), analiza las pérdidas de agua potable mediante el indicador IPUF (índice de pérdidas por usuario facturando), y solicita a las empresas prestadoras de servicios aunar esfuerzos para disminuir el desperdicio de agua que no es facturada. El análisis preliminar arrojó las siguientes líneas de acción: Implementar nuevas tecnologías para el sistema de medición de consumos partiendo de que se presumió que los errores en el control de las medidas y la reposición de redes de acueducto con 30 años o más de operación originaban el deficiente control del consumo, sin embargo, una vez implementadas estas estrategias la empresa prestadora no logró alcanzar los niveles de disminución de pérdidas esperados, lo que llevo a nuevos análisis que arrojaron otras variables sobre las razones de dicha situación. Necesariamente factores humanos incidían en el sub registro del agua consumida en los territorios, surge entonces y cobra valor el significado de la intervención que el profesional social tiene en este tipo de proyectos de infraestructura al generar conciencia y cambios en la conducta humana, que redundan en la disminución de los índices de pérdidas de agua con el control del derroche y los fraudes al sistema.

“La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento (CRA) se encarga de diseñar metodologías de costos y tarifas para que sean aplicadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), esta también se encarga de vigilar el desempeño de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios así como la calidad del

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

servicio, esto permite conocer las competencias de cada una de las diferentes entidades del estado encargadas de la formulación de políticas en la prestación de servicios públicos, el control, preservación, conservación y manejo de los recursos naturales, la regulación de tarifas, la vigilancia en la prestación de los servicios públicos, entre otras funciones que tienen las entidades estatales, que tienen como propósito contribuir de alguna manera, cada una dentro de sus competencias, a que la población pueda abastecerse de agua y en la medida de las posibilidades, que esta sea agua potable”. (CRA, clasificación temática, consumo básico de agua, 2017).

8.1.2. El abastecimiento de agua potable y saneamiento básico

Esta categoría representa el sustento ingenieril enmarcado en especificaciones técnicas y ambientales para la ejecución de proyectos de infraestructura con las cuales se dotan los territorios y posteriormente abastecer de agua potable a las comunidades y favorecer a la debida conducción de las aguas servidas residenciales para finalmente ingresar a las plantas de tratamiento se agua residual que la empresa prestado tiene en respuesta a los protocolos establecidos por las entidades reguladoras y entes ambientales del adecuado saneamiento.

De acuerdo a lo anterior, y siguiendo con la exigencia de los entes de control ya mencionados los proyectos de infraestructura exigen que cada una de las viviendas de los diferentes sectores debe quedar dotada y de forma funcional el servicio de acueducto con el de alcantarillado, en tanto las agua resultantes de las actividades domésticas o comerciales deben tener garantizado el adecuado manejo, tratamiento y retorno en las mejores

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

condiciones posibles a las fuentes hídricas, para que se efectúe en ellas nuevamente su respectivo ciclo de vida.

Definir que las obras de abastecimiento y saneamiento básico en estas zonas, se reducen únicamente a catalogarlo como obras de ingeniería, proyectos civiles, desconoce todo un proceso de construcción de conocimiento, de formulación de estrategias, de crecimiento personal y comunitario, de retroalimentación constante, de la potencialización de capacidades de autogestión, sostenibilidad de los procesos y de visibilización de comunidades que en muchos casos son dejados en el olvido por el estado.

8.1.3. Intervención social

Luego que la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios (EPM) les entrega a sus contratistas las condiciones particulares y los lineamientos para intervenir tales como:

- Censo poblacional.
- Caracterización social.
- Gestión de líderes.
- Conformación de la mesa comunitaria del agua.
- Gestión de comunidades e instituciones.
- Talleres de formación.
- Asambleas comunitarias de apertura, avance y cierre del proyecto.

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

Desde la gestión social se implementan luego de la caracterización social y mediante planes de trabajo, acciones que propenden por generar condiciones de participación al promover el ejercicio de la ciudadanía por parte de los miembros de las comunidades quienes deben apropiarse y ser garantes de la sostenibilidad de los proyectos que llegan a su territorio.

Teniendo claro lo anterior, nos permitimos analizar y darle el valor que amerita a que las estrategias que los profesionales sociales implementan con las comunidades deben ser consecuentes y ajustadas a las dinámicas y variables que por un lado complejizan el logro de los objetivos y por otro, posibilitan al cambio y la mejora de las condiciones de vida de las comunidades.

“Se debe partir de un trabajo de investigación social, que permita contextualizar el territorio y analizarlo desde sus dinámicas propias, reconocimiento actores, identificando sectores, procesos, equipamientos, infraestructura, actividades económicas, y desde allí con un panorama más claro y aterrizado de la realidad, poder proponer metodologías de trabajo que vayan en pro del proyecto”. (L. Sánchez, comunicación personal, 5 de abril de 2020).

En un primer aspecto se evidenció que al momento de adentrarse en los territorios se realiza el acercamiento con los líderes comunitarios, entendiéndose por líderes aquellos quienes pertenecen de manera formal a las órganos políticos en el territorio, pero además aquellos quienes son visibles por las actuaciones positivas que impulsan para la colectividad, que fomentan la participación y la búsqueda de mecanismos para avanzar. Los líderes son las personas clave para el primer paso en la investigación social, ellos tienen el conocimiento sobre la historia, los procesos de transformación por los que han pasado, y

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

cuáles son las necesidades reales de la comunidad, con ellos se legitima el proceso a iniciar y se convierten en participantes activos de cada una de las actividades, jalonando esfuerzos e invitando a su comunidad a hacer parte del proceso hacia la prestación del servicio de agua potable en buenas condiciones y hacía la gestión de cada una de las carencias que tienen. Por otro lado se realiza el estudio del territorio con un carácter de estricta investigación, cuidando de no obviar aspectos importantes a tener en cuenta en las fases posteriores del acompañamiento.

La investigación social y caracterización son aspectos de suma relevancia para la continuidad de los demás momentos de la intervención, puesto que entregan el esquema, la cartografía social para la promoción de propuestas claras y aterrizadas de los demás ítems de trabajo y son los insumos para el diseño hidráulico de las redes de acueducto y alcantarillado y las apuestas que se plantean desde la dimensión comercial, para el acercamiento a la facturación, la formación en economía familiar, uso eficiente del agua y los deberes y derechos que como clientes de la empresa prestadora tienen a partir de la vinculación comercial.

Dentro de la propuesta se le da especial relevancia a los aspectos que tiene que ver con la formación y aquellos espacios que brindan a la comunidad escenarios de aprendizaje, de discusión para la construcción del conocimiento y la posibilidad que se sientan actores visibles de un proceso que han anhelado por un lado, pero que indiscutiblemente amerita de la participación de todos en el antes, el durante y el después, y que sea este el impulso además para que demás entidades y programas gubernamentales vean en estas comunidades posibilidades de crecimiento a nivel social de cada municipio.

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

La propuesta de formación se diseña de acuerdo a las dimensiones analizadas en la caracterización, y por la tipología de comunidades se opta por crear esquemas enfocados a apuestas artísticas, tales como el teatro, para este caso el lenguaje de la propuesta es adaptado de acuerdo a cada grupo etario, facilitando la apropiación y comprensión de los conceptos. A la par de la elaboración del diseño de la propuesta pedagógica se identificaron los grupos claves en el territorio para definir los espacios con los que se cuenta para cada una de los encuentro los cuales van dirigidos a segmentos poblacionales (niños, jóvenes y adultos) e instituciones educativas (Escuelas y Colegios) identificadas en la matriz social. Seguidamente se consolida el cronograma de los encuentro, y previo a cada taller se implementan acciones de convocatoria; entre ellas, perifoneo, invitación puerta a puerta según el grupo invitado, divulgación por redes sociales y voz a voz con los líderes que acompañan los procesos. Previo a cada encuentro el equipo de gestión social realizó la preparación de logística, disponiendo de todos los recursos para encuentro con la comunidad, silletería, recursos audio visual, material educativo, refrigerios y los elementos para la escenografía y vestuario de los actores. Finalmente, y habiendo desarrollado todo el plan educativo, recogiendo experiencias y percepciones de los personas, el equipo social presenta informe final, el modelo de intervención social documentado con el marco estratégico, teórico y conceptual, marco metodológico e instrumental aplicado en toda la propuesta.

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en
asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá



(Fotografía de AIM Ingenieros). (Bello Antioquia.2020)

Taller “Agua evolución de territorios”

Otro componente de la intervención social es la gestión interinstitucional, que tiene como objetivo la articulación con las entidades que tienen presencia en el sector para que se consoliden las acciones y desarrollen las ofertas programáticas disponibles con la población asentada en los territorios de acuerdo con sus necesidades. Como antesala a esta sinergia, el profesional social del proyecto presenta ante cada una de las instituciones de manera formal las entidades encargadas de ejecutar el proyecto; el equipo de trabajo del contratista constructor, el interventor y el cliente EPM, la propuesta de trabajo integral, exponiendo el alcance desde los componentes social, comercial y técnico del proyecto. Y finalmente solicita información sobre los programas que desarrollan cada una de las instituciones puntualmente en los territorios para articular las actividades de modo que se evite repetir temas saturando a la población.

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

Las sinergias logradas con las instituciones que hacen presencia en los territorios, permiten materializar las ofertas programáticas a beneficio de la comunidad, para el caso particular de La Santa Cruz, se realizó con la Secretaría de Medio Ambiente jornadas de limpieza y entrega de plantas ornamentales para mejoramiento de paisajismo, y en otro momento se realizó articulación educativa con un taller sobre contaminación. En El Ajizal se adelantaron gestiones con la Fundación Semillas de Amor y Esperanza dedicado al apoyo alimentario de los niños del sector, y el equipo social se articuló con la propuesta pedagógica.

“Desde la intervención, se efectúan unas mesas de relacionamiento interinstitucional, cuyo propósito es establecer todos los elementos necesarios para el adecuado desarrollo del proyecto y la interacción en torno a brindar elementos de cada dependencia en favor del desarrollo adecuado de las actividades para la comunidad, así mismo con las comunidades se busca que los líderes cuenten con una orientación frente a las ofertas programáticas de la municipalidad, en acompañamiento de la gestión social donde se evalúan las necesidades más críticas para gestionar y dar solución”. (D. Arias, comunicación personal, 22 de abril de 2020).

Adicionalmente, con los líderes del territorio y demás personas de la comunidad que voluntariamente quieran participar se conforma la mesa comunitaria del agua, este es un espacio de participación que se abre en cada territorio, que permite a la vez que hace veeduría al proyecto, liderar el acompañamiento al plan de acción de la intervención del profesional social y son el grupo de interés para dejar capacidad instalada en el territorio, las personas son formados en temas de interés como, cuidado de los recursos naturales,

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

reciclaje, trabajo en equipo, liderazgo, cuidado de la infraestructura, presupuesto familiar, facturación y tienen como objetivo ser multiplicadores de este conocimiento, y ser la insignia y el garante del proceso de sostenibilidad una vez se termine la intervención.

“...Otra actividad son las mesas del agua cuyo principal objetivo es darle sostenibilidad al programa una vez que la obra se retire del sector y que ya no haya un acompañamiento directo a las comunidades por parte de la gestión social, que hayan líderes y gente de la comunidad que se empodere para darle sostenibilidad a algunas actividades, que se introyecten prácticas para que haya cuidado en el manejo de basuras, que haya espacios educativos constantes, que haya una mesa de apoyo desde la misma comunidad para que se puedan comunicar con EPM ...”. (M. Estrada, comunicación personal, 30 de marzo de 2020).

Desde el componente de gestión comunidad se realizan actividades mediante un componente artístico innovador, educativo y cercano para todos los grupos etarios, se realiza acompañamiento permanente, la atención y resolución de inquietudes sobre diversos temas mediante puntos de atención y visitas para trámite de las peticiones, quejas y reclamos. Lo anterior permite que se tejan relaciones de confianza y se logre un involucramiento de las personas y aceptación del proceso de forma positiva, lo cual ha permitido entender el papel del profesional social en este proceso como un actor fundamental por lo que se genera en los territorios. Se pretende con ello motivar a las personas a tener sentido de pertenencia y a eliminar los conceptos que en algunos momentos se perciben que el Estado debe proveer todo lo necesario para satisfacer sus

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

necesidad, y más bien se cree conciencia que son ellos mismos quienes deben promover el mejoramiento de sus condiciones a partir del trabajo en red.

Otros espacios desarrollados, son las asambleas comunitarias, las cuales se desarrollan previo al inicio de la intervención para presentar la propuesta de trabajo y el alcance de las obras, se realiza la presentación de las entidades que participarán tanto a nivel operativo como de seguimiento y supervisión. Durante este espacio es importante que las comunidades tengan la información precisa sobre la intervención, y se propicie el momento para que se generen los primeros vínculos en pro de ejecutar los planes de trabajo, es responsabilidad del profesional social formalizar en este encuentro las pautas para desarrollar los diferentes planes de trabajo.

En las reuniones de avance se entrega información referente al estado de arte en cada una de las gestiones, dificultades encontradas y propuestas de mejora, además de escuchar a la comunidad frente a inquietudes o sugerencias respecto a cualquier componente del proyecto. La asamblea de cierre debe realizarse al terminar completamente la obra para explicar la inversión social que se realizó, los beneficios obtenidos, las instrucciones para un buen uso y cuidado de la infraestructura, recordar los conceptos y buenas prácticas enseñados durante los talleres y presentar a los integrantes de la mesa comunitaria del agua del sector, quienes en adelante serán los interlocutores de la comunidad con la empresa prestadora de servicios públicos para las problemáticas que se presenten con el agua potable en el sector.

”...Otra acción social muy importante en el plan de gestión es la asamblea tanto de inicio como la asamblea de cierre, es convocada antes de empezar la obra con toda la

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

comunidad y en presencia de todas las organizaciones sociales, y al terminar para dar una información general de cómo quedó el servicio de acueducto y alcantarillado una vez terminada la parte técnica”. (C. Zuluaga, comunicación personal, 15 de abril de 2020).



Gráfica 1. Mapa de la intervención social en proyectos de abastecimiento y saneamiento básico.

Fuente: Construcción propia

8.1.4. La sostenibilidad

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

Como ya se ha mencionado anteriormente, el proceso de acompañamiento social busca de manera constante dejar capacidad instalada en las personas de la comunidad, para ello y como uno de los factores más determinantes para garantizar de alguna manera la sostenibilidad de la inversión tanto económica como social y ambiental, se diseña una propuesta pedagógica con metodologías dinámicas y artísticas que permiten la apropiación de conceptos que vayan en pro de la sostenibilidad de lo ejecutado y los motive a gestionar otras tantas necesidades. Esta propuesta parte de las características de la población encontradas durante la elaboración del censo poblacional, el cual arrojó información sobre edades, nivel de escolaridad, pertenencia a grupos comunitarios y disponibilidad horaria para la participación de las jornadas educativas. Para el caso de los tres asentamientos intervenidos en el contrato actual, los profesionales diseñaron con su equipo de apoyo una propuesta artística educativa bajo la técnica de *sketch teatral* – puesta en escena de carácter humorístico de corta duración - donde los actores transmiten los mensajes de cada una de los temas que se requieren socializar sobre ciclo del agua, cuidado de los recursos naturales y protección de la infraestructura.

Teniendo en cuenta las inversiones tanto en capital humano, ambiental y financiero que se dan, las expectativas frente al nivel de sostenibilidad son altas y en este sentido se hace importante repensar las intervenciones, y enfocarlas dentro del acompañamiento a la participación colectiva, que las comunidades mismas logren la apropiación y la comprensión de dichas acciones no como el fin de un proceso, sino como el medio para la promoción y gestión de procesos que a partir de la finalización del proyecto de ingeniería surgirán, y que consisten en el relacionamiento con el prestador de quien ahora se

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en
asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

convirtieron en clientes, el pago de la factura como medio que garantice la continuidad en el servicio, la garantía de la atención en casos de daños y la posibilidad de disfrutar de otros servicios como lo es el gas. En efecto empoderarse de estos procesos facilitará garantizar la sostenibilidad de estos proyectos.

Vale la pena resaltar que durante toda la experiencia del ejercicio académico se logró analizar la sostenibilidad como un aspecto que de forma directa debe ser atendida en dos grandes momentos, de un lado en todo el proceso de intervención con cada profesional en interacción con la comunidad, y además es necesario que una vez finalizada la intervención estos procesos sigan siendo acompañados no solo por la empresa prestadora de servicios, los entes políticos y demás organizaciones sociales con el fin de atender factores que lo pueden poner en riesgo en cualquier aspecto.

8.2. Objetivo 2: Conocer las percepciones de los líderes de la comunidad impactada por el proyecto de infraestructura frente al ejercicio de la gestión social.

8.2.1. Resultados de la encuesta

A continuación se relacionan los resultados cuantitativos de las preguntas realizadas por medio de encuesta a los líderes comunitarios de los tres territorios de difícil gestión objeto de este estudio, asentamientos La Gabriela, El Ajizal y La Santa Cruz.

Tabla 1.

Contacto inicial de los profesionales sociales con líderes en los territorios.

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

1. ¿Conoció el equipo de gestión social del contrato de abastecimiento comunitario?

Zonas de difícil gestión	Q	SI
La Gabriela	12	100%
El Ajizal	15	100%
La Santa Cruz	14	100%

Fuente: Construcción propia

Análisis estadístico de la pregunta #1 de la encuesta

Tabla 2.

Presentación inicial del proyecto a los líderes en los territorios.

2. ¿Conoció el alcance del proyecto desde su inicio?

Zonas de difícil gestión	Q	SI
La Gabriela	12	100%
El Ajizal	15	100%
La Santa Cruz	14	100%

Fuente: Construcción propia

Análisis estadístico de la pregunta #2 de la encuesta

En las preguntas 1 y 2 de la encuesta se indagó por cómo se da inicio al contrato en los territorios, empezando por el contacto con los líderes comunitarios, quiénes son los primeros en enterarse en conocer el equipo social que acompañará las obras y el alcance que tendrán las mismas. Las respuestas fueron en un 100% positivas en ambos ítems lo que

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en
asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

da cuenta de la claridad en la comunicación de los profesionales sociales y la receptividad del colectivo de líderes en los tres asentamientos.

Tabla 3.

Medios de trasmisión de información de actividades del proyecto

3. ¿De qué manera se ha enterado de las actividades que desarrolla la gestión social en el territorio?		
Perifoneo	8	20%
Cartelera	2	6%
Volantes	20	50%
Línea telefónica	0	0%
Grupo de Whatsapp	11	24%

Fuente: Construcción propia

Análisis estadístico de la pregunta #4 de la encuesta

Tabla 4.

Canales de comunicación con líderes comunitarios

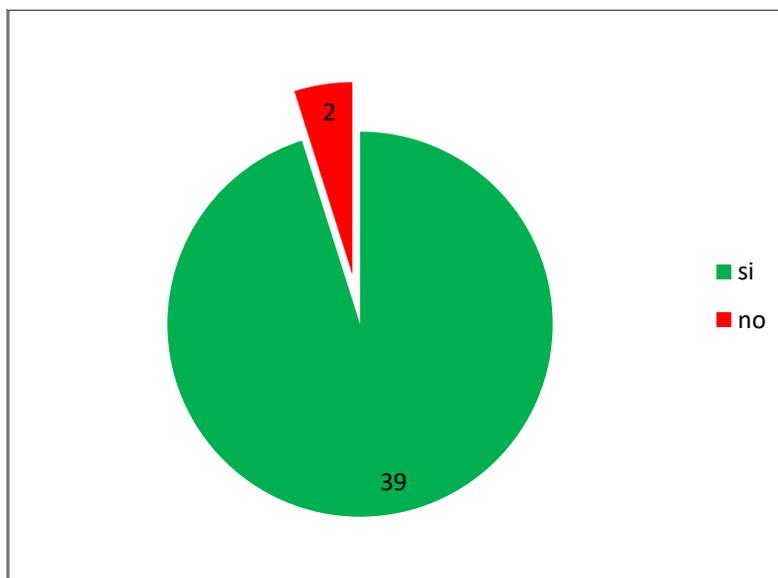
4. ¿Cuáles canales conoce para comunicarse con el equipo de la gestión social?	
Buzón de sugerencias	15%
Cartelera	5%
Grupo de WhatsApp	80%
Línea telefónica	0%

Fuente: Construcción propia

Análisis estadístico de la pregunta #4 de la encuesta

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

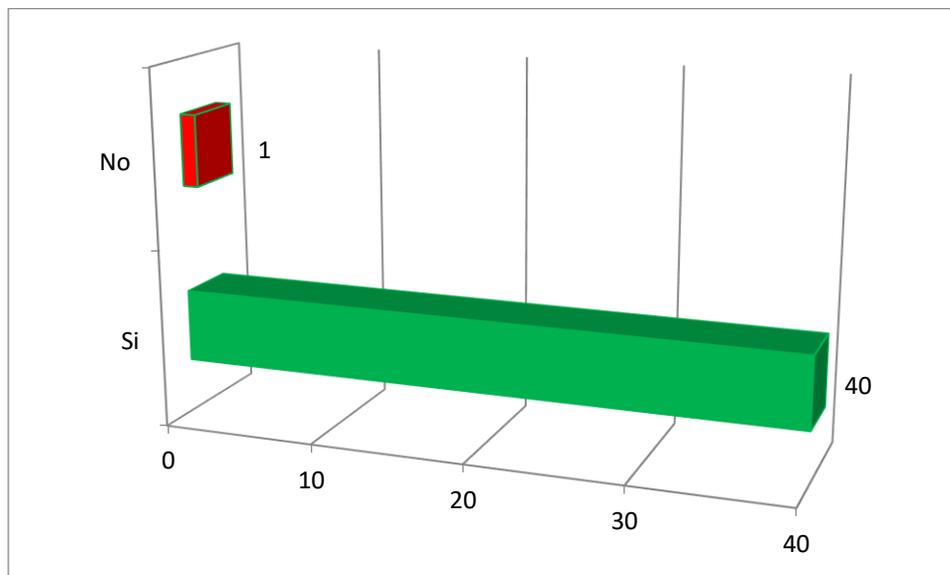
Las dos preguntas siguientes se orientaron a indagar por la eficacia de transmisión en el mensaje de los canales de comunicación establecidos para interactuar con los líderes comunitarios para ello se preguntó por el conocimiento de la existencia de los mismos y si a través de ellos se enteraban de las actividades desarrolladas en el contrato. Se encontró que los volantes y el grupo de whatsapp constituyen los mejores medio con un 50% y 80% respectivamente, mientras los menos usados fueron la cartelera y la línea telefónica usada como medio para llamar con un 6% y 0% respectivamente.



Gráfica 2. Análisis estadístico de la pregunta #5 de la encuesta – Participación en los talleres formativos realizados por la gestión social.

Fuente: Construcción propia

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá



Gráfica 3. Análisis estadístico de la pregunta #6 de la encuesta – Los talleres formativos has dejado enseñanzas sobre el valor del agua y su uso eficiente.

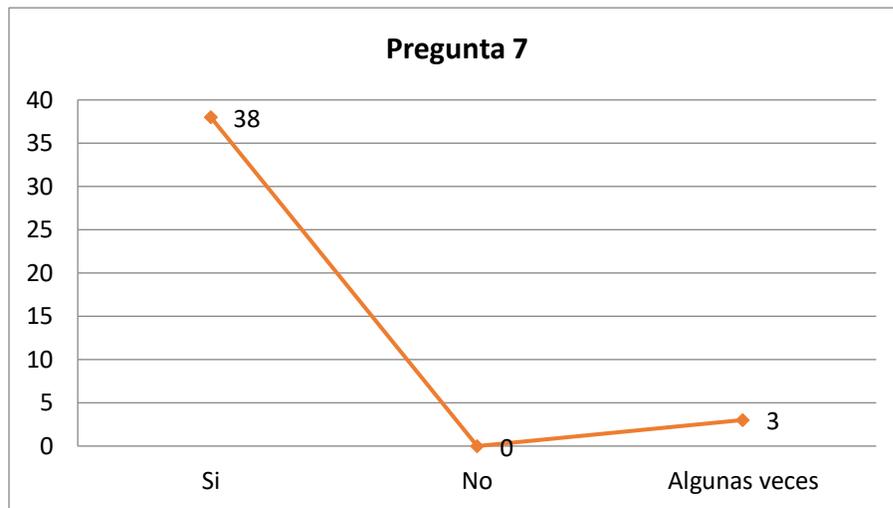
Fuente: Construcción propia

En las preguntas 5 y 6 de la encuesta se buscó que las respuestas dieran cuenta de los resultados de los talleres formativos que se ofrecen en la propuesta pedagógica. Se encontró que la asistencia a los talleres fue muy alta y los contenidos altamente aprehendidos. Como se puede observar 39 de los 41 líderes de la muestra es decir, un porcentaje de 95% asistieron a los talleres, quiénes no lo hicieron fue porque sus horarios de trabajo son variables y en las oportunidades que se programó talleres no pudieron asistir.

De otro lado al preguntar por eficiencia de las enseñanzas de los talleres, sólo una persona, es decir el 2% consideró que no eran suficiente, sin embargo, su razón tiene que ver con que no observa cambios inmediatos en la población que asistió a los espacios

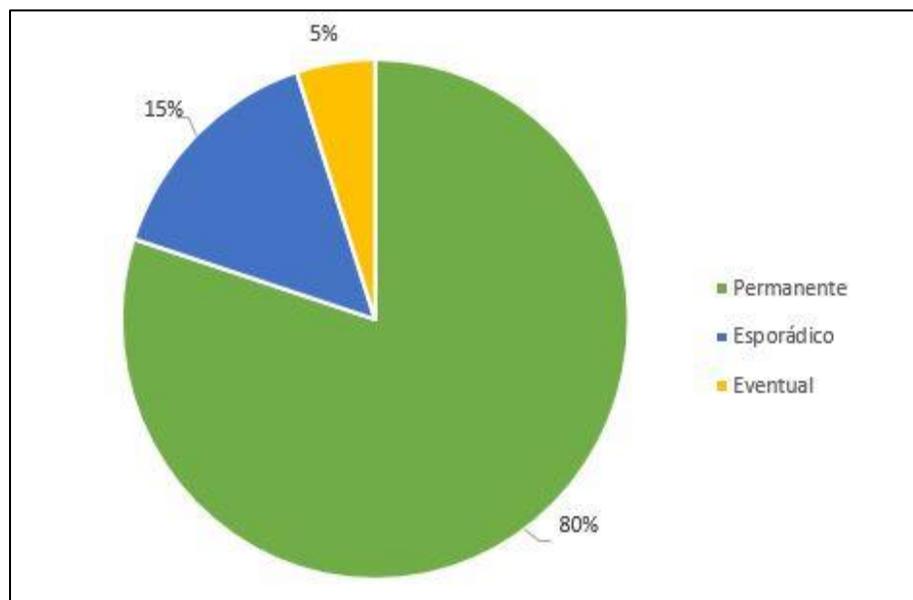
Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

formativos a lo que los profesionales sociales adujeron que era un proceso que llevaba tiempo.



Gráfica 4. Análisis estadístico de la pregunta #7 de la encuesta – Respuesta oportuna de la gestión social a inquietudes de los líderes.

Fuente: Construcción propia



Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en
asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

Gráfica 5. Análisis estadístico de la pregunta #8 de la encuesta - Acompañamiento del equipo de gestión social.

Fuente: Construcción propia

Finalmente en las dos últimas preguntas de la encuesta se buscó conocer la percepción sobre la cercanía y oportunidad en la atención por parte del equipo de gestión social a las inquietudes de los líderes, encontrándose que más del 90% de los encuestados considera oportuna la respuesta del profesional social y más del 80% contó con acompañamiento permanente por parte del mismo para la resolución de cualquier situación o solicitud concerniente al proyecto.

8.2.2. Análisis y conclusiones de la encuesta

La comunidad como actor principal en los procesos de intervención social, es el termómetro que con sus apreciaciones, demandas y sugerencias marca en gran medida el ritmo del ejercicio profesional en las obras civiles de abastecimiento y saneamiento básico. Los miembros de las poblaciones son quienes están en la primera línea recibiendo todos los impactos asociados a las actividades de los tres componentes del proyecto, el social, el comercial y el civil, siendo este último el que más los impacta normalmente de forma negativa por todas las molestias que ocasionan las obras debido a su naturaleza. Valerse entonces de los líderes comunitarios como voceros de la comunidad para medir el nivel de satisfacción con la gestión social se consideró el mejor medio para este estudio.

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

En las respuestas obtenidas en la encuesta se evidenció en primer lugar el nivel de conocimiento logrado por los profesionales del área social en las comunidades desde el momento del primer contacto con los presidentes de las Juntas de Acción Comunal, órgano que reúne en su mayoría a los líderes en cada territorio. Desde allí se establecen claridades sobre los conductos a seguir en la comunicación y modos de relacionarse, desplazarse e interactuar en los sectores de intervención. Este encuadre se da en sentido bidireccional, porque el profesional comparte información sobre el alcance del proyecto y a su vez los líderes comunitarios sobre las características y condiciones sociales, políticas y económicas del barrio.

Y en segundo lugar, las encuestas mostraron buen nivel de aceptación del equipo social y disposición de los diversos grupos de líderes comunitarios para trabajar en equipo en pro de sus comunidades. Sin embargo no siempre es sencillo, los profesionales se encuentran en ocasiones territorios donde el liderazgo es disperso o inexistente y es allí donde tiene que hacer alarde de sus competencias para convocar, conciliar y empoderar a miembros de la comunidad en la vinculación al proyecto como un grupo que represente sus demás vecinos con el fin de ser veedores y garantes de la calidad de las obras y pioneros en las acciones de sostenibilidad del mismo.

El profesional social establece con base en su experiencia, los lineamientos que le dan los pliegos de condiciones y los planes de manejo socio ambiental, los canales de comunicación y las estrategias de difusión de información más adecuadas a la población y a los momentos en que debe llevar la información, las carteleras informativas de obra, los

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

buzones de sugerencias, esto le brinda a los miembros de la comunidad la posibilidad de acercarse al contrato según sus necesidades y posibilidades, de acuerdo a su nivel de alfabetización, facilidad de acceso y conexión, esta última, en especial, pues no puede desconocerse las barreras existentes aún en muchos de estos espacios que por su cualidad de escenarios de difícil gestión no cuentan con la adecuada conexión a internet ni acceso a el uso de herramientas tecnológicas.

De allí, puede derivarse el éxito del volante, elegido como el medio más idóneo para enterarse de la información suministrada en el proyecto para la divulgación de actividades y convocatorias, ir casa por casa entregando en las manos de los usuarios un papel que contiene los datos de los que debe estar enterada la persona siempre ha sido el medio más eficiente al acompañarlo adicionalmente de la explicación por parte del auxiliar social que lo entrega.

El componente pedagógico logra habitualmente buena acogida en los territorios, para el caso de los asentamientos objeto de este estudio las profesionales sociales dividieron la población en grupos de niños, jóvenes, adultos y adulto mayor. A todos ellos se les socializaba el tema de forma magistral con el nombre “Agua evolución de territorios” y seguidamente se les presentaba un *sketch teatral* donde un grupo de personajes adaptan el lenguaje de los diálogos según el público que tienen frente sin perder el foco central del mensaje para transmitir los temas El valor del agua, el cuidado de la infraestructura, la interacción con la empresa de servicios públicos domiciliarios y la implementación de buenas prácticas para el uso adecuado del agua.

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

Los altos porcentajes de asistencia, -hubo personas que asistían al mismo taller varias veces- y la evidencia de la pertinencia de los contenidos reflejados en las respuestas de las encuestas muestran como esta propuesta se consideró innovadora por la cercanía de los personajes con personas y situaciones de la cotidianidad del público que participaba en los espacios formativos generaba impactos positivos en los asistentes quienes salían comentando la claridad del mensaje y la necesidad de poner en marcha los aprendizajes obtenidos en tanto no solo se reflejarían en beneficio al medio ambiente, a la salud y bienestar de sus familias sino también al asunto económico.

Por último evaluó el tema de la eficacia y oportunidad de la gestión social a la hora de resolver las inquietudes y solicitudes de los miembros de la comunidad y los líderes, es claro que en aspectos como cierre de vías, disminución de la movilidad, contaminación visual, desorden y suciedad, se generan malestares e inconformidades que terminan por materializarse en quejas hacia la empresa constructora donde el receptor directo es el profesional social quien debe hallar el equilibrio entre la posibilidad de que la empresa que representa pueda seguir adelante con la ejecución de las obras y resolver los reclamos presentados con las personas de la comunidad para mantener un ambiente armonioso.

Adicionalmente el profesional social diariamente se enfrenta a una idea errónea de los trabajadores e ingenieros, quienes consideran que por llevar agua potable al territorio, a las personas se les hace una especie de “favor” y que por ello deben “aguantar” todas las incomodidades generadas por las actividades de obra, polvo, barro, basura... aquí la intervención se hace a partir de generar acciones para crear conciencia respecto a los

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en
asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

derechos que la población ha adquirido como ciudadanos y por tanto a considerarlos interlocutores válidos siendo asertivos en la comunicación y atención.

La solución negociada de conflictos es una de las mejores competencias que poseen los profesionales sociales que se desempeñan en el área de infraestructura pues deben mediar diariamente al interior de las comunidades y al interior de sus organizaciones. Ser muy humanos es una de sus principales virtudes pero esto no les engeuece a la hora de determinar también hasta qué punto ciertas personas se aprovechan de la llegada de los proyectos a los territorios para obtener beneficios personales, o en las empresas quieren evadir responsabilidad por daños causados en las comunidades.

Finalmente es de anotar que el número de familias beneficiadas con la ejecución de los proyectos objeto de este estudio los cuales desarrollaron actividades entre junio de 2018 y mayo de 2020 ascendió a cerca de 2.800 viviendas vinculadas, para un total promedio de población de 12.000 personas que finalizarán el año 2020 conectadas al servicio de agua potable en tres asentamientos del Área Metropolitana del Valle de Aburrá.

8.3. Objetivo 3: Mostrar los resultados del proceso de acompañamiento social a las comunidades impactadas por las obras de abastecimiento y saneamiento básico.

Las zonas periféricas del Área Metropolitana de Valle de Aburrá se han convertido en la opción para que las comunidades que migran de otras zonas del país y de la misma de ciudad de Medellín se instalen en la búsqueda del bienestar y supervivencia, estas conductas han dejado ver las problemáticas sociales que se desencadenan de choques culturales, sociales, económicos, religiosos y ambientales. En el proceso de adaptación a

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

este nuevo territorio y buscando suplir la necesidad de abastecimiento de agua, se emplean medidas para satisfacerlo que en algunos casos generan riesgos por las prácticas artesanales con las cuales se realizan las conexiones. En este escenario los proyectos de abastecimiento y saneamiento básico deben ser ejecutados con la mirada y análisis amplio de las condiciones del territorio y sus habitantes, en tanto la necesidad no radica exclusivamente a la instalación de la infraestructura, sino que requiere de un proceso de acompañamiento social a las comunidades partiendo de la diversidad cultural del territorio.

“La Constitución Nacional reconoce a Colombia como un país pluriétnico y multicultural, con lo cual se asume la diversidad como característica de la sociedad en todas sus facetas. Ahora bien, el enfoque diferencial no se propone solo desde la mirada de grupos étnicos o culturalmente diferenciados sino también desde otras características que determinan formas particulares de relación con el mundo y condiciones específicas para la incorporación efectiva en los procesos de la gestión social”. (Modelo de gestión social, unidad de conservación del agua, vicepresidencia agua y saneamiento. EPM. 2020).

“Antes de una intervención es fundamental caracterizar el territorio, si bien estamos hablando de Medellín, se tienen características muy diferentes en cada territorio; te voy mencionar algunas:

Esfuerzos de Paz 2: Es un asentamiento de población afro, y cuando tú entras allí desde las estructuras de las viviendas, su organización socio económica; por ejemplo en el Pacífico, solo el hombre maneja la economía, y es así en este sector, tiene cantoras Alé Kumá, que la ciudad no visibiliza eso, las cantoras Alé Kumá son las mujeres que el Pacífico cuando lava en el río la mujer mayor dirige el canto y las demás realizan la actividad, es Esfuerzos de Paz 2 tenemos cuatro mujeres Alé kumá, tienen su cultivo de caña, donde ellos producen el biche, una bebida tradicional del Pacífico. ¡Ir a Esfuerzos de Paz es como entrar al Pacífico!

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

La Luz del Mundo: Es un asentamiento formado solo por la congregación cristiana Luz del Mundo, entonces todas las rutinas que ellos hacen es alrededor de su dogma cristiano.

Esfuerzos de Paz 1: Es un asentamiento que formó la comunidad LGBTI, fue donde se concentró esta población en la ciudad de Medellín, la JAC tiene una casa que se llama “Casa diversa”, que obviamente es un nombre lo dice intenta albergar lo que esta población sufre en Medellín.

“Entonces como vemos son territorios muy cercanos, pero por su consolidación cultural y social son plenamente diferentes, y las obras llámense de acueducto y alcantarillado, infraestructura es muy importante que tengan en cuenta todas esas características de esos territorios, porque no se puede llegar a invadir con una obra un territorio sin antes conocer, primero si ellos la requieren, segundo desde su imaginario como población la aceptan y si la reconocen, y como esto impactaría la comunidad, entonces lo más importante en una obra es caracterizar el territorio, eso es fundamental”. (A. Arteaga, comunicación personal, 13 de marzo).

Por lo anterior se deduce que el reto para el equipo de profesionales sociales en este tipo de proyectos no radica en el cumplimiento de sus planes de trabajo únicamente, sino que sus procesos con la comunidad favorezcan en buena medida a la sostenibilidad de la intervención, sin embargo practicas humanas como el crecimiento poblacional la afectan, por las condiciones socio económicas que hacen que el asentamiento de más familias sea un asunto permanente y que el proceso hidráulico empiece a tener afectaciones.

En este sentido, es un determinante que las acciones profesionales no se ejecuten en función de la respuesta contractual con la entidad contratante y el municipio, sino que se promueva y propenda en cada accionar que las comunidades comprendan que el beneficio de las obras va muchos más allá de la instalación y construcción de redes de acueducto y alcantarillado y todos aquellos elementos que conforman el sistema, sino que es una responsabilidad directa de cada uno al darle significados a las dinámicas alrededor de ellos.

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

Las mesas de trabajo o mesas comunitarias del agua, se conforman no solo para lo que se refiere al proyecto, sino que las comunidades identifican este grupo humano como un aporte más para las organizaciones de base que ya existían en el territorio, y por medio de ella se permite favorecer procesos comunitarios de resolución de conflictos y gestión con los entes gubernamentales.

De otro modo, las comunidades consolidan elementos con los cuales le hacen frente a los conflictos por el agua que se presentan antes de la intervención, donde por un lado se disfruta de la prestación de un servicio de calidad y se recuperan las descargas indebidas de agua residuales que afectan la estabilidad de los territorios, lo anterior no solo como una solución estructural sino como un aporte sensible a la menara como se relaciona cada uno con el agua como elemento vital, por ende su valor y como contribuye a que sea una solución sostenible en el tiempo.

Adicionalmente, y gracias a los procesos de sinergia institucional, las comunidades se hacen visibles ante las administraciones y otros territorios, se fomenta en trabajo en red, se le da valor a las expresiones artísticas, comunitarias y de emprendimientos económicos siendo reconocidos y fomentando el interés de los agentes externos.

Como casos exitosos luego de finalizados los proyectos de infraestructura se ha tenido, y según lo manifiestan los profesionales sociales, experiencias en las cuales al ingresar el proyecto a determinados sectores, inicialmente cuentan con líderes que de manera personal y por convicción propia trabajan por su comunidad, pero les hace falta un equipo de trabajo que fortalezca esas gestiones, el proceso social ha logrado movilizar a más personas de la comunidad para conformar o retomar de forma legítima JAC, mesas de trabajo, comités de servicios públicos, que continúan siendo multiplicadores de los procesos adelantados con el liderazgo del profesional social.

Se constituye para el personal del contrato como elemento fundamental en los proyectos de infraestructura la interacción transversal durante toda la intervención con el conjunto de líderes en los territorios, en tanto son apoyo permanente para las áreas

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

ambiental, técnica y en general para todas que hacen parte de las obras, toda vez que ellos son conocedores de todas las dinámicas de sus territorios y son puente para la consecución de insumos, espacios y de vinculación de la comunidad al proyecto.

Los procedimientos ingenieriles son para las comunidades oportunidades de mejoramiento de la calidad de vida. La dotación de redes de acueducto y alcantarillado, acometidas, elementos de medición, obras accesorias y urbanísticas se convierten en la ruta para que comunidades que por años han padecido la dureza de la pobreza y escasas para suplir necesidades elementales como lo es el agua potable y el saneamiento tengan transformaciones positivas, sin embargo, estos procesos traen consigo impactos y el surgimiento de otras necesidades que en definitiva deben ser investigadas, acompañadas y gestionadas de manera activa por los profesionales sociales.

Finalmente, el conjunto de actividades, investigaciones realizadas y conocimientos generados durante la intervención de los profesionales sociales en la ejecución de los proyectos de abastecimiento y saneamiento básico son recopilados en documentos e informes que se presentan a la entidad contratante a través de la empresa interventora y pasan a formar parte de los archivos que servirán de soporte ante entidades de control de los bienes públicos. Es aquí donde surge el cuestionamiento como profesionales del área social, se considera pertinente y necesario mostrar todo ese conocimiento y esa riqueza de experiencias en textos, publicaciones y, en universidades que se piensen la posibilidad de incluir en sus currículos otras alternativas de estudio que le abran a los profesionales en formación el panorama de escenarios de intervención profesional, donde puedan desempeñarse con todo el rigor científico adquirido desde la academia.

9. DISCUSIÓN

A nivel social se ha logrado que se materialice el acompañamiento no como una arista más de un proyecto de infraestructura sino, como es el proceso para que las comunidades se sientan parte, disfruten y crezcan participando, conozcan de procedimientos constructivos de forma empírica, se sensibilicen frente al cuidado los recursos naturales y la infraestructura instalada, conozcan sobre las conductas fraudulentas y sus efectos, y sean garantes de sus procesos sociales, se visibilicen y gestionen sus necesidades.

Las propuestas de intervención de los profesionales sociales que intervienen en los proyectos de infraestructura de abastecimiento y saneamiento básico en zonas de difícil gestión, constituyen en primera medida acciones encaminadas al reconocimiento de las comunidades con la información que resulta del proceso de investigación social y rastreo bibliográfico sobre el territorio, posteriormente se presentan a las comunidades los planes de trabajo y cronogramas a desarrollarse durante el tiempo que tarde la construcción de la obra técnica.

El éxito del desarrollo de la propuesta educativa en los proyectos de acueducto y alcantarillado evidencia que debería ser la apuesta en todo tipo de proyectos de ingeniería, además porque promueve que se conozca en mayor profundidad las características de la infraestructura instala, y las practicas adecuadas a tejer respecto a los beneficios que estas estructuras le van a generar a la comunidad.

10. CONCLUSIONES

Para todos los profesionales de las áreas sociales es interesante que procesos tan significativos como estos, y que generan tantos impactos positivos a largo plazo para las comunidades, sean documentos y divulgados de formas más efectivas, puesto que los conocimientos de estas experiencias materializadas en diferentes comunidades permite el crecimiento profesional.

La empresa prestadora de servicios públicos EPM debe consolidar de manera rigurosa los procesos que hasta el momento se han llevado a cabo, para que este tipo propuestas tan innovadoras, cercanas a las personas y dinamizadoras sean implementadas en todos los contratos de esta índole.

La sostenibilidad comprende a su vez el empoderamiento de los miembros de las comunidades desde dos roles, uno, desde el sujeto con el derecho fundamental de acceso al agua potable y a un medio ambiente sano del que hace parte esencial el saneamiento básico, y el otro, desde los derechos y deberes que adquiere como cliente de la empresa prestadora de los servicios públicos, ante la cual puede demandar la satisfacción inherente al servicio.

Los proyectos de abastecimiento y saneamiento básico que se han dado en los asentamientos ubicados en zonas de difícil gestión, han llegado allí debido en gran medida a que las poblaciones se han organizado para solicitar el servicio ante los entes gubernamentales, de estos últimos depende la priorización de los territorios y la disponibilidad presupuestal para la llegada de la empresa de servicios públicos a los

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

territorios, sin embargo, son procesos con variados aspectos de ralentización que hacen difícil la llegada del agua potable oportunamente a las poblaciones.

Existe normatividad relacionada con la atención del acceso a agua potable y el adecuado tratamiento de las aguas residuales que actualmente padecen los sectores más precarios en Colombia en función de atender los ODM. En este sentido el decreto 1272 de 2013 permite a las empresas prestadoras de servicios públicos intervenir con un esquema diferencial y no convencional las zonas de difícil acceso y dotarlas de infraestructuras adecuadas para la prestación de estos servicios, es deber asegurar de manera urgente que su prestación sea eficiente para todos los habitantes del territorio nacional, para ello a nivel municipal es necesario que en los planes de gobierno se de prelación a este tipo de proyectos y a su vez prioricen los territorios de manera objetiva de acuerdo al análisis de las condiciones tanto a nivel de salud como frente a los riesgos ambientales que los inadecuados manejos comunitarios generan.

La sostenibilidad de estos proyectos de infraestructura no dependen únicamente del proceso llevado a cabo desde cada uno de los componentes, es necesario que una vez finalizada la intervención estos procesos sigan siendo acompañados no solo por la empresa prestadora de servicios, sino también por los entes políticos y demás organizaciones sociales con el fin de atender factores que lo pueden poner en riesgo.

Cada una de las actividades del ejercicio social tienen objetivos muy definidos y son encaminados a la construcción de conocimiento y a dejar en las comunidades más que infraestructuras físicas, conciencia sobre aspectos tan importantes como es el medio

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en
asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

ambiente, los recursos como el agua potable, capacidad instalada para continuar fortaleciendo compromisos de liderazgo comunitario.

Fuentes primarias permitieron dar cuenta del status asignado por los profesionales del área técnica a los profesionales sociales, debido a que los consideran simples mediadores en los conflictos con los miembros de la comunidad, pero no le dan la relevancia a su gestión en cuanto a los aportes que realizan por medio de la intervención y que llevan en gran medida a la aceptación, apropiación y continuidad del proyecto para garantizar su sostenibilidad en el tiempo.

11. RECOMENDACIONES

A los profesionales sociales que se desempeñan en obras de infraestructura en cualquier sector pero en especial en el público, convencerse que aunque parezca que la obra de ingeniería es lo más importante, en realidad siempre serán los seres humanos a quienes se les satisfarán las necesidades los que den el nivel de relevancia a los proyectos. Por ello la labor debe ir más allá del cumplimiento de los pliegos y lograr con sus intervenciones dejar a los sujetos empoderados de las obras con base en sus deberes y derechos como ciudadanos.

Adicionalmente se invita a los profesionales sociales a conocer el escenario de obras ingenieriles, un enriquecedor espacio de intervención para implementar las metodologías y teorías adquiridas durante el período formativo, pues comprende el que hacer con todos los grupos poblacionales, desde atender situaciones particulares de individuo y sus familias, hasta los grupos y la comunidad en general.

Para los ciudadanos, las obras que llegan a sus comunidades no corresponden a “ayudas” que muy amablemente los entes gubernamentales o las empresas de servicios públicos domiciliarios quisieron realizarles, corresponden al derecho que tienen todos los seres humanos a un ambiente sano, a vivir en condiciones de salubridad que garanticen la salud y contar con servicios públicos que contribuyan a disminuir las brechas de pobreza en el planeta.

Empoderarse de sus deberes y derechos comprenderá asumir el pago oportuno de las facturas que les garanticen el servicio y a la vez demandar un adecuado servicio al

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en
asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

cliente cuando este no llegue de forma adecuada, de allí la importancia de conocer el contrato que firman con la empresa prestadora de los servicios públicos domiciliarios y los canales de atención de la misma.

A las empresas constructoras de la infraestructura necesaria para proveer el servicio de abastecimiento y saneamiento básico en el marco de su gestión integral es su responsabilidad que los ciudadanos que se convierten en nuevos clientes y usuarios de la empresa de servicios queden bien enterados de los derechos y responsabilidades que tendrán en su nuevo rol, de los pormenores de la factura y cobros que les llegarán cada mes y las diversas formas como podrán acercarse a realizar reclamos y peticiones a la empresa prestadora del servicio.

Se hace necesario que la propuesta pedagógica desarrollada en los talleres formativos incluya sensibilización frente a la recolección de las aguas lluvia para su posterior uso, dado que esto no solo contribuirá a disminuir los costos de consumos para los usuarios sino también a proteger el recurso hídrico y el medio ambiente como ejercicio de responsabilidad social individual en pro de las generaciones venideras.

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en
asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

Referentes bibliográficos

Ávila, C. G. (2017). *Los instrumentos y técnicas como cuestiones indisolubles en el corpus teórico- metodológico del acciones del trabajo social. Margen 86*, Recuperado: de https://www.margen.org/suscri/margen86/avila_86.pdf

Burchard- Dziubińska, M. (2017). *Sustaineble public procurement as an instrument of implementation os sustainable development. Theoretical and practical approach. Zeszyty naukowe politechniki śląskiej. Seria: Organizacja i Zarządzanie z. 104 Nr kol. 1979.*

Comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico (CRAS 2019). *Documento de trabajo proyecto general. Resoluciones: CRA 896 de 2019, CRA 897 de 2019.*

Cornejo, A. W. (2017). *Análisis de la intervención social para la mejora de las prácticas en el uso del agua potable y alcantarillado de la población beneficiaria del proyecto de rehabilitación de redes de agua potable y alcantarillado.* (Tesis de maestría). Pontificia universidad católica del Perú.

Clarence Tsimpo, Quentin Wodon. (2018). water and sanitation in Uganda. Uganda, África <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-0711-4>

CRA, clasificación temática, consumo básico de agua, 2017. Recuperado de <https://www.cra.gov.co/seccion/inicio.html>

Decreto 1272 del 28 de julio de 2017. *Por el cual se modifica el Decreto 1075 de 2015 - Único Reglamentario del Sector Educación-, se reglamenta el reconocimiento y pago de Prestaciones Económicas a cargo del Fondo Nacional de Prestaciones*

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en
asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

Sociales del Magisterio y se dictan otras disposiciones. Bogotá, Colombia, 23 de julio de 2018.

Delgado, G. P. (2018). *Lo que falta en suministro de agua y alcantarillado en Colombia.* EL ESPECTADOR. Recuperado de <https://www.elspectador.com/economia/lo-que-falta-en-suministro-de-agua-y-alcantarillado-en-colombia-articulo-802501>

Echeverría Molina, J., & Anaya Morales, S. (2018). *El derecho humano al agua potable en Colombia: Decisiones del Estado y de los particulares.* Universitas, 67(136), 1-14. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.vj136.dhap>

Ekane, N. (2018). *Making Sanitation Happen: An Enquiry into Multi-Level Sanitation Governance.* (Tesis doctoral). School of Architecture and the Built Environment (ABE), Urban Planning and Environment. Urban and Regional Studies. KTH, Stockholm.

Espacio y Territorio, elementos conceptuales implicados en el análisis geográfico, p: 38.

Recuperado de: <http://>

https://www.academia.edu/15036847/Espacio_y_Territorio_Jorge_Blanco . 25 de abril de 2020

Empresas públicas de Medellín. (EPM 2018). Anexo técnico, especificaciones particulares, CRW5231. *Realizar la gestión integral de las actividades y obras para el control y disminución de pérdidas comerciales del sistema de distribución acueducto.*

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en
asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

Fernández, C. J. (2019). *Programa de gestión estratégica para la ejecución de obras mediante la modalidad de núcleo ejecutor en el programa Nacional de Saneamiento Rural – PNSR*. (Tesis de maestría). Universidad Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Perú.

Guía de manejo socio ambiental, Alcaldía de Medellín, 2013

Hunter M. (2020) Pont Du Gard, Francia. *Silent and Unseen: Stewardship of Water Infrastructural Heritage*.

Joshua V. Garna, Gloria D. Sclar a, Matthew C. Freemana, Gauthami Penakalapati a, Kelly T. Alexander a, Patrick Brooks a, Eva A. Rehfues b, Sophie Boissonc, Kate O. Medlicott c, Thomas F. Clasena. (2016). *The impact of sanitation interventions on latrine coverage and latrineuse: A systematic review and meta-analysis*. EL SIVIER. Recovered from <https://www.journals.elsevier.com/international-journal-of-hygiene-and-environmental-health>

Manual para la gestión ambiental y social de proyectos de infraestructura y mejora operacional. EPM. (2019). Gerencia ambiental y social de proyectos e ingeniería.

Meisha Hunter Burkett. (2019). *Adaptive strategies for waterheritage*. Zuid-Holland, The Netherlands: Springer open.

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en
asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

Mejía, D.f. (2108) Sostenibilidad Empresarial de las curtiembres de Villapinzón y su
relación con la Gestión del Recurso Hídrico (Tesis de maestría) Universidad
Nacional de Colombia Bogotá, Colombia.

Modelo de gestión social, unidad de conservación del agua, vicepresidencia agua y
saneamiento. EPM. 2020

Moreno, S.J. (2018). Mejoramiento y ampliación del sistema de agua potable y
saneamiento básico rural del caserío Pampa Hermosa Alta, Distrito de Usquil –
Otuzco – La Libertad. (Tesis pregrado). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

Naciones Unidas, CEPAL. *La agenda 2030 y los objetivos de desarrollo sostenible, Una
oportunidad para América Latina y El Caribe.*

Parra, J.E. (2020). Las fases del proyecto de investigación. Tercera edición. Colombia.

Páramo B, P. (2017). *La investigación en ciencias sociales: técnicas de recolección de la
investigación.* Departamento de publicaciones y comunicación gráfica (UPC).
Universidad Piloto de Colombia.

Pérez, G, J. (2017). *El agua, un bien común para el empoderamiento territorial a través de
la cartografía social participativa en la comunidad rural del municipio de Granada
Cundinamarca.* (Tesis de pregrado). Universidad de Cundinamarca, Fusagasugá.

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en
asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

- Puentes, R, A. (2017). *Evaluación de aspecto administrativo, financiero y legal de la sostenibilidad de abastecimiento de aguas rurales colectivas en ecosistemas de páramo: Caso de estudio Berlín, Santander*. (Tesis de pregrado). Universidad industrial de Santander, Bucaramanga.
- Raquel Dos Santos. (2019). *Public water supply and sanitation policies and inclusive development of the urban poor in Brazil*. Amsterdam: Governance and Inclusive Development Programme Group (GID), Amsterdam Institute for Social Science Research (AISSR).
- Ramírez, L, A. (2007). *La participación en el contexto comunitario. Mesa técnica de agua del barrio del Paraíso en Caracas*. Espacio abierto, vol. 16, núm. 4, octubre – diciembre, 2007, pp. 669-687. Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela.
- Ramírez, C. C., Ortega, G.P. (2019). *Metodologías para la evaluación de la sostenibilidad en acueductos rurales*. (Monografías). Programa de ingeniería ambiental. Universidad Mariana.
- Rivera-Contreras, Álvaro. (2018). *Evaluación de los modelos de gestión de proyectos rurales de agua potable y saneamiento básico implementados en los llanos de Colombia*. DYNA. 85. 289-295. 10.15446/dyna.v85n204.67539. Rojas Vaca, J. A., & Sastoque
- Rojas Vaca, J. A., & Sastoque Avendaño, J. A. (2018). *Protocolo para la identificación de las condiciones de saneamiento básico en los asentamientos informales: Colina*

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en
asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

(*Ciudad bolívar*) y *Fortuna (Usme)*. Recuperado de
https://ciencia.lasalle.edu.co/ing_civil/344

Sánchez, N. J. (2019). *Gestión ambiental, técnico – social del servicio de agua y saneamiento básico en el sector el infiernillo – Los Alisos – Cutervo*. (Tesis de maestría). Universidad Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Perú.

Suni, Q. E. (2017). *Desarrollo del saneamiento básico sostenible en las comunidades de Totorani, Ccaluyo, Malliripata, Moroyo, Aricoma y Carhua del distrito de Ayaviri, Provincia de Melgar- Puno*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Perú.

State Unitary Enterprise "Dushanbevodokanal" Tajikistan (2019), *Dushanbe water supply and waste water project, environmental and social impact assessment*.

Suaza, U., Amaya C., García J. (2017). *Los acueductos como medio para potencializar el desarrollo en las comunidades rurales en Colombia*. (Tesis de postgrado). Corporación Universitaria Minuto de Dios. Itagüí.

Wang, Y., Han., De Vries, B., Zuo, J. (2016). How the public reacts to social impacts in construction projects, a structural equation modeling study. *El Sevier*.

Weststrate, J., Dijkstra, G., Eshuis, J. et al. The Sustainable Development Goal on Water and Sanitation: Learning from the Millennium Development Goals. *Soc Indic Res* 143, 795–810 (2019). <https://doi.org/10.1007/s11205-018-1965-5>

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en
asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

Xiahou, X., Tang, Y., Yuan, J., Chang, T., Liu, P., Li, Q. (2018). Evaluating Social
Performance of Construction. Projects: An Empirical Study. Sustainability.

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en
asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

Lista de anexos

Anexo A Entrevista a líderes sociales.

ESTUDIO SOBRE LA GESTIÓN SOCIAL EN OBRAS DE ABASTECIMIENTO Y
SANEAMIENTO
BÁSICO EN ASENTAMIENTOS SUBNORMALES EN EL VALLE DE ABURRÁ.

A continuación se presenta un cuestionario orientado a conocer la intervención realizada por los profesionales sociales que han desempeñado labores en contratos de EPM para proveer con una intervención integral desde los componentes técnico, comercial y social, el servicio de acueducto y alcantarillado a los asentamientos subnormales del Valle de Aburrá.

Por favor nos dice su nombre y profesión.

1. ¿En cuáles asentamientos subnormales ha trabajado y cuánto tiempo?
2. ¿Cuáles considera son las actividades previas fundamentales para la intervención en este tipo de territorios?
3. ¿Qué actividades se adelantan en el territorio para caracterizar sus habitantes y las dinámicas con el entorno?
4. ¿Cuáles acciones conforman el plan de gestión social que han implementado en obras de abastecimiento y saneamiento básico en el sector?

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en
asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

5. ¿Qué tipo de acciones o actividades se adelantan con las comunidades en el desarrollo de los contratos de abastecimiento comunitario?
6. ¿Qué tipo de acciones o actividades se adelantan con los líderes comunitarios en el desarrollo de los contratos de abastecimiento comunitario?
7. ¿Qué tipo de acciones o actividades se adelantan con las instituciones municipales y organizaciones sociales en el desarrollo de los contratos de abastecimiento comunitario?
8. ¿Considera que la comunidad debería participar en las obras de abastecimiento y saneamiento básico? ¿Cómo? Y ¿en qué etapas debería participar?
9. ¿Según su percepción las obras ejecutadas en los asentamientos han mejorado o están mejorando la calidad de vida de las personas? ¿Por qué?
10. ¿La comunidad le da sostenibilidad al proyecto una vez el contratista ha salido de los territorios?
11. Algo más que desee agregar.

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en
asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

**Anexo B Consentimiento informado para la realización de la entrevista a los
profesionales sociales.**

Yo _____ identificado(a) con cédula de
ciudadanía número _____ autorizo la toma de registro audiovisual como video,
fotografía y audio para el Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y
saneamiento básico en asentamientos subnormales en el valle de Aburrá a las estudiantes
de Gerencia Social de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, Ximena Marín,
Paola Genes y Milena Pérez.

Firma: _____

Nombre: _____

Cedula: _____

Fecha: _____

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en
asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

Anexo C Encuesta a líderes sociales.

Estudio sobre la gestión social en proyectos de abastecimiento
y saneamiento básico en asentamientos

Encuesta de percepción a líderes comunitarios

1) ¿Conoce usted el equipo de gestión social del contrato de abastecimiento comunitario?

Si No

2) ¿Conoció usted el alcance del proyecto desde su inicio?

Si No

3) ¿De qué manera se ha enterado de las actividades que desarrolla la gestión social en el territorio?

Perifoneo Volantes Cartelera

Grupo de WhatsApp Celular

4) ¿Qué canales conoce para comunicarse con el equipo de la gestión social?

Buzón de sugerencias Cartelera

Grupo de WhatsApp Celular

5) ¿Participó de los talleres formativos realizados por el equipo de la gestión social?

Si No

6) ¿Considera que los temas tratados en estos talleres han dejado enseñanzas sobre el valor del agua y su uso eficiente?

Si No

7) ¿Cuándo ha tenido alguna inquietud ha encontrado respuesta oportuna en la gestión social?

Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en
asentamientos subnormales en el Valle de Aburrá

Si No Algunas veces

8) ¿Considera que el acompañamiento del equipo de gestión social ha sido?

Permanente Esporádico Eventual