



# Estrategia de Rendición de cuentas 2024 -2025



**IMPARABLES POR**  
**El agua**



# **Estrategia de Rendición de cuentas 2024 – 2025**

**LEONARDO ANDRÉS ZULETA GUERRA**  
Gerente AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P. S.A.S

Octubre, 2025

## CONTENIDO

### Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
MARCO NORMATIVO .....	4
OBJETIVOS.....	5
ALCANCE.....	6
CONFORMACIÓN DEL EQUIPO LÍDER .....	7
Identificación de los roles de líderes para la Rendición de Cuentas .....	8
Capacitación y sensibilización .....	10
DIAGNÓSTICO .....	16
Indicadores rendición de cuentas (KPI´s).....	18
Tablero de control.....	19

## INTRODUCCIÓN

Desde la promulgación de la Constitución Política de Colombia en 1991, la participación ciudadana ha adquirido una dimensión transformadora que posiciona al país dentro del marco de las democracias participativas modernas. La Carta Política establece principios fundamentales que garantizan el derecho de los ciudadanos a incidir en las decisiones públicas, formular interrogantes a las autoridades, recibir respuestas oportunas y ejercer control sobre el poder político. Estos lineamientos permiten organizar mecanismos de participación que fortalecen la vigilancia ciudadana y la transparencia institucional.

En coherencia con este marco constitucional, la estrategia de rendición de cuentas de **Aguas del Cesar S.A. E.S.P.** se fundamenta en tres componentes esenciales: **información, diálogo y responsabilidad**. Su propósito es fomentar una relación activa y confiable entre la entidad y sus grupos de valor, promoviendo el acceso a información clara, la participación incidente y la generación de valor público a través de mecanismos basados en los pilares de **transparencia, colaboración, innovación y control social**.

Como parte de su compromiso institucional, Aguas del Cesar ha diseñado tres instrumentos clave que articulan su política de participación ciudadana:

- El **Plan Institucional de Participación Ciudadana**
- La **Estrategia de Rendición de Cuentas**
- El **Programa de Transparencia y ética Pública**

Estos mecanismos no solo responden a obligaciones legales, sino que también habilitan espacios de diálogo propositivo con la ciudadanía, las veedurías, los entes de control, la academia y otras entidades del sector, fortaleciendo la confianza y la corresponsabilidad.

Este documento se presenta en cumplimiento de los lineamientos establecidos por el **CONPES 3654 de 2010**, que define la rendición de cuentas como una práctica que fortalece la transparencia del sector público, la responsabilidad de los servidores y el acceso a la información como requisitos esenciales. Además, reconoce la

rendición de cuentas como una expresión del control social, que incluye la solicitud de información, la evaluación de la gestión y la incidencia ciudadana para ajustar las acciones institucionales a sus necesidades.

Finalmente, esta estrategia incorpora de manera transversal los enfoques de **derechos humanos, género y diferencial**, garantizando que la información, la comunicación y el diálogo con la ciudadanía reflejen el impacto de la gestión pública en la vida de las personas, sin distinción ni discriminación por razones de identidad de género, orientación sexual, edad, etnia, ruralidad, situación socioeconómica, discapacidad, religión o ideología.

## MARCO NORMATIVO

La Constitución Política adoptó la democracia participativa contemplando la oportunidad de controlar el ejercicio del poder por los ciudadanos, por ello, los gobernantes deben abrirse a la inspección pública y responder por sus actos, para lo cual, la nación cuenta con un extenso desarrollo normativo y de política en materia de Rendición de Cuentas destacándose las siguientes disposiciones jurídicas:

1. Ley 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
2. Documento CONPES 3654 de 2010. Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional.
3. Ley 1712 de 2014: Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública.
4. Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción.
5. El Manual Único de Rendición de Cuentas es la guía de obligatoria observancia que incluye las orientaciones y los lineamientos metodológicos para desarrollar la rendición de cuentas. Corresponde a las oficinas de Planeación la articulación en la elaboración de la estrategia de rendición de cuentas a través de la consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad. La ejecución de los

espacios de diálogos ciudadanos y compromisos para este tema es responsabilidad de toda la entidad.

## OBJETIVOS

### Objetivo general

Informar, divulgar y socializar de manera clara, accesible y participativa la gestión, los resultados y los retos de Aguas del Cesar S.A. E.S.P. correspondientes a las vigencias 2024 y primer semestre de 2025, mediante mecanismos efectivos de rendición de cuentas que garanticen el ejercicio del control social, fortalezcan la confianza institucional y promuevan la transparencia en la relación con los grupos de valor e interés.

### Objetivos específicos

- **Fortalecer la confianza pública**, mediante la definición de espacios, herramientas y metodologías que faciliten el control social sobre la gestión misional de la entidad.
- **Implementar canales de comunicación multiformato**, que permitan la interacción directa, inclusiva y continua con los grupos de interés y la ciudadanía en general.
- **Promover el diálogo ciudadano**, como mecanismo de retroalimentación y corresponsabilidad, orientado al mejoramiento de las estrategias, proyectos, planes y programas institucionales.
- **Visibilizar el impacto de la gestión pública**, a través de narrativas claras, testimonios significativos y datos verificables que reflejen el valor generado para el territorio.
- **Incorporar enfoques diferenciales y de derechos humanos**, garantizando que la rendición de cuentas sea incluyente, equitativa y representativa de la diversidad social, cultural y territorial.

## ALCANCE

La estrategia de rendición de cuentas de **Aguas del Cesar S.A. E.S.P.** consolida una cultura institucional basada en la **transparencia**, la **apertura de la información** y el **diálogo activo con la ciudadanía y los grupos de valor**, como ejes fundamentales del buen gobierno. Esta estrategia responde a las observaciones de la Oficina de Control Interno y se orienta a fortalecer la interacción ciudadana, promoviendo el interés por el control social a través del conocimiento, el análisis y la apropiación de la información pública.

En coherencia con los componentes definidos en el **Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC)** y el modelo **MIPG**, la entidad desarrollará diversos espacios de interacción ciudadana complementarios al mecanismo principal de rendición de cuentas, denominado **"Café y Gestión 2024–2025"**, adaptación institucional del modelo "World Coffee".

Estos espacios estarán diseñados para facilitar el diálogo directo, la participación incidente y la construcción colectiva de propuestas, utilizando herramientas presenciales y virtuales que garanticen accesibilidad, inclusión y cobertura territorial.

Adicionalmente, se generará un espacio específico de interacción con los **medios de comunicación**, con el fin de socializar temas de interés relacionados con el sector de agua potable, saneamiento básico y aseo. Este espacio permitirá visibilizar los avances institucionales, promover el control social informado y fortalecer la relación con actores estratégicos del territorio.



Fuente: Comunicaciones Aguas del Cesar S.A. ESP

### CONFORMACIÓN DEL EQUIPO LÍDER

Para el óptimo funcionamiento de la estrategia de rendición de cuentas de **Aguas del Cesar S.A. E.S.P.**, se ha conformado un equipo interdisciplinario con enfoque ético, positivo y democrático, encargado de liderar el proceso de diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de la estrategia institucional.

Este equipo tiene como misión principal **motivar al personal**, articular esfuerzos interdependientes entre áreas, y garantizar que cada componente de la estrategia responda a los principios de transparencia, participación ciudadana y mejora continua.

De acuerdo con el acta de Comité Institucional de Gestión y Desempeño No 18 de fecha 24 de octubre de 2025, el equipo estará conformado por los siguientes perfiles:

DEPENDENCIA	FUNCIONARIO LÍDER	CARGO
Gerencia	Leonardo Zuleta Guerra	Gerente
Oficina Asesora de Planeación	Jaime José Garcés García	Jefe Oficina Asesora de Planeación

Secretaria General y de Control Interno disciplinario	María Mónica Morón Zuleta	Secretaria General
Oficina de Control Interno	Gilma Márquez Monterrosa	Jefe de Oficina de Control Interno
Comunicaciones	Jennifer Del Río Coronell	Profesional de Comunicaciones
Sistemas -TIC's	Johnatan Casadiego Aarón	Profesional especializado
Dirección Financiera	Javier Barros Mussa	Director Financiero
Dirección Técnica	Anny Katherine Marroquín Daza	Directora Técnica
Dirección Administrativa	Eduard Gómez	Director Administrativo
Dirección Aseguramiento de la Prestación de los Servicios	Mary Liliana Tavera Reales	Directora de Aseguramiento de la Prestación de los Servicios

Una vez conformado el equipo de trabajo, se define en común acuerdo que la líder del equipo de trabajo es Jaime Jose Garcés García, jefe de la Oficina Asesora de Planeación, quien orientará las actividades, asignará las diferentes tareas e informará a los directivos los avances obtenidos en la de estrategia de rendición de cuentas.

### **Identificación de los roles de líderes para la Rendición de Cuentas**

Según el Manual Único de Rendición de Cuentas, en la etapa de aprestamiento se debe "informar, sensibilizar y motivar a los actores sociales e institucionales sobre el proceso de rendición pública de cuentas para garantizar la participación de la ciudadanía". Por lo tanto, el primer paso es definir el área responsable de liderar el diseño de la estrategia de rendición de cuentas y las dependencias que están involucradas en las diferentes etapas.

A continuación, se presentan las áreas responsables de la estrategia de rendición de cuentas de Aguas del Cesar S.A. E.S.P. y su rol:

DEPENDENCIA	ROL
<b>Gerencia</b>	Presidir el mecanismo diseñado para rendición de cuentas “Café y Gestión 2024 – 2025” y los demás espacios que se programen para tal fin.
<b>Oficina Asesora de Planeación</b>	<p>Consolidar y publicar informes de gestión.</p> <p>Aportar la información oficial de las cifras relacionada con los proyectos de inversión de la entidad.</p> <p>Formular la estrategia de rendición de cuentas de la empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P.</p> <p>Apoyar en la identificación y caracterización de usuarios y partes interesadas de la entidad.</p> <p>Coordinar con las diferentes áreas de la entidad la metodología de la audiencia de rendición de cuentas.</p> <p>Direccionar los requerimientos de la ciudadanía planteados en el marco de la audiencia de rendición de cuentas y hacer seguimiento a los tiempos de respuesta.</p> <p>Publicar los resultados de la audiencia de rendición de cuentas e identificar acciones de mejora con base en las propuestas, peticiones y quejas planteadas por la ciudadanía.</p>
<b>Comunicaciones</b>	<p>Formular el plan de divulgación para incentivar la participación ciudadana en los ejercicios de rendición de cuentas.</p> <p>Publicar noticias e información clave de la entidad a través de su página web y redes sociales, teniendo en cuenta el uso de un lenguaje claro e inclusivo (subtítulos en videos, lenguaje de señas, entre otros).</p> <p>Identificar canales apropiados de difusión de la información.</p> <p>Realizar la logística de la audiencia pública de rendición de cuentas (auditorio, medios tecnológicos, refrigerios, etc.).</p>
<b>Oficina de Control Interno</b>	Suministrar información sobre su gestión para los espacios de diálogo ciudadano en el marco de la estrategia de rendición de cuentas.

	Gestionar los requerimientos de la ciudadanía planteados en el marco de la audiencia de Rendición de cuentas.
<p><b>Secretaría General, Dirección Financiera, Dirección Técnica y Dirección de Aseguramiento</b></p>	Suministrar información sobre su gestión para elaborar informes y desarrollar espacios de diálogo ciudadano en el marco de la estrategia de rendición de cuentas.
	Responder las preguntas y requerimientos de la ciudadanía planteados en el marco de la audiencia de Rendición de cuentas.

## Capacitación y sensibilización

Reconociendo que el talento humano de **Aguas del Cesar S.A. E.S.P.** es su activo más valioso y el motor de la gestión institucional, la entidad ha incorporado en su **planeación estratégica institucional** acciones orientadas a fortalecer el “mejor ser, estar y hacer” de sus servidores públicos. Estas acciones buscan fidelizar, motivar y empoderar al equipo institucional, promoviendo una cultura de servicio, innovación y transparencia.

En este marco, se implementan estrategias de capacitación que no solo fortalecen el desempeño laboral, sino que también impulsan la evolución profesional y el compromiso con la generación de valor público. Las temáticas priorizadas incluyen:

- **Servicio al ciudadano**
- **Lenguaje claro**
- **Atención incluyente y accesible**
- **Liderazgo transformador**
- **Creación de valor público**

- **Participación ciudadana y control social**

Estas capacitaciones se diseñan y actualizan cada vigencia, respondiendo a las necesidades identificadas en los procesos de retroalimentación interna y en el marco de la mejora continua.

-  **Sensibilización en el marco de la rendición de cuentas**

De acuerdo con el **Manual Único de Rendición de Cuentas**, la etapa de aprestamiento exige una sensibilización dirigida a todos los servidores públicos. Por ello, Aguas del Cesar S.A. E.S.P. ha desarrollado una estrategia de comunicación interna y externa que incluye:

- Piezas gráficas y audiovisuales informativas
- Boletines institucionales
- Espacios de diálogo y reflexión sobre el rol de cada área en la rendición de cuentas
- Activaciones presenciales y virtuales para promover la apropiación del proceso

El objetivo es que cada servidor comprenda, asuma y promueva los principios de transparencia, participación y responsabilidad que sustentan la estrategia.

-  **Caracterización de grupos de valor y partes interesadas**

Durante el año 2024, la entidad realizó ejercicios de caracterización para identificar las particularidades, comportamientos y necesidades de sus grupos de valor y partes interesadas. Este proceso permitió:

- Reconocer ciclos de estacionalidad, picos de demanda y momentos clave de interacción
- Formular campañas segmentadas y acciones de mejora en los servicios ofrecidos
- Promover una participación desagregada, permitiendo que cada grupo decida en qué temas desea involucrarse

La caracterización facilita la segmentación estratégica de públicos con atributos similares, lo que permite desarrollar acciones específicas para:

- El diseño o adecuación de la oferta institucional
- La mejora continua de los canales de atención
- La implementación de estrategias de comunicación inclusiva
- El fortalecimiento de la rendición de cuentas como ejercicio participativo
- La activación de mecanismos efectivos de participación ciudadana



Fuente: Comunicaciones Aguas del Cesar S.A. ESP

- **Trabajadores oficiales:** Fomentar escenarios de conversación, participación y voluntariado que fortalezcan las relaciones de confianza y contribuyan al mejoramiento de prácticas organizacionales que fomenten la calidad de vida, el desarrollo y la productividad de los colaboradores.

- **Contratistas por prestación de servicio profesional:** Fomentar escenarios de conversación, participación y voluntariado que fortalezcan las relaciones de confianza y contribuyan al mejoramiento de prácticas organizacionales que fomenten la calidad de vida, el desarrollo y la productividad de los colaboradores.
- **Contratistas de obras, interventorías y consultorías:** Impulsar junto a ellos la estrategia de dignificación de las comunidades mediante obras de agua y saneamiento básico, convirtiéndolos en socios importantes para el cumplimiento de este propósito.
- **Entes de control:** Actuar con transparencia, eficiencia y rectitud frente a sus requerimientos, pues ello aporta a la reputación e imagen positiva corporativa de la entidad.
- **Empresas y/o unidades de servicios públicos:** Capacitar en temas de su interés para aportar al mejoramiento de los indicadores de continuidad, cobertura y calidad de los servicios públicos domiciliarios.
- **Alcaldías:** Articular acciones para que los proyectos u obras que se ejecuten en cada municipio sean funcionales y correctamente puestos en marcha, para garantizar en las comunidades servicios públicos con calidad, cobertura y continuidad.

- **Gobernación del Cesar:** Articular acciones para estructurar y gestionar recursos para la financiación de proyectos de agua y saneamiento básico, que mejoren los indicadores de servicios públicos domiciliarios en el Departamento.
- **Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio:** Generar alianzas que permitan mejores inversiones y gestiones en el sector agua y saneamiento básico en el Cesar, para la mejoría de los indicadores de servicios públicos domiciliarios.
- **Veedurías ciudadanas:** Empoderar la gestión que realizan a favor del cumplimiento de compromisos contractuales, basado en la divulgación de información a la que por ley tienen acceso.
- **Líderes comunitarios:** Empoderar a las comunidades mediante la divulgación de información clara y pertinente sobre la ejecución y puesta en marcha de proyectos de agua y saneamiento básico, que les permita entender el alcance e impacto de los mismos y la importancia del sentido de pertenencia en este sentido.
- **Medios de comunicación:** Comunicar información clara, veraz y oportuna a nuestros grupos de interés para generar un impacto positivo sobre la imagen corporativa de la entidad.

## DIAGNÓSTICO

El diagnóstico permite identificar las debilidades y fortalezas internas de los mecanismos utilizados por la entidad para rendir cuentas en los años inmediatamente anteriores. Conocer el balance interno de los espacios de rendición de cuentas de la empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P. permite identificar las lecciones aprendidas, las fortalezas y las acciones por mejorar como un insumo para el diseño de la estrategia de rendición de cuentas siguiente.

Los distintos espacios de diálogo con la ciudadanía están concebidos como escenarios de comunicación y participación, donde la ciudadanía tiene la posibilidad de dialogar con funcionarios y servidores públicos, presentar sus dudas y plantear propuestas alrededor de las acciones de la entidad.

Desde la creación de Aguas del Cesar S.A. E.S.P. se vienen realizando cada año jornadas en las que se rinden cuentas a distintos grupos de interés, como la Asamblea General de Accionistas en la que desde la Gerencia se realiza un balance del año inmediatamente anterior ante los accionistas y municipios socios; y las socializaciones de los proyectos de agua potable y saneamiento básico que, antes de iniciar su ejecución física, convoca a líderes comunitarios y comunidad en general del municipio o corregimiento donde se va a realizar, para contarles detalles de los mismos.

Este 2025, la Gerencia de Aguas del Cesar S.A. E.S.P., cumpliendo con los principios de transparencia, información accesible, diálogo con la ciudadanía, responsabilidad de los funcionarios sobre sus acciones y resultados, planteó seis escenarios distintos

dentro de su proceso de rendición de cuentas ante los diversos grupos de interés y de valor, estos son:

- Asamblea General de Accionistas
- Citaciones para exposición de gestión ante Asamblea del Cesar
- Ronda de medios regional
- Taller de monitoreo y uso de recursos del SGP para agua potable y saneamiento básico orientado por Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
- Café y Gestión 2024 – 2025.
- Socializaciones de proyectos de agua potable, saneamiento básico y aseguramiento.

Estos espacios en los que se rindió cuentas se desarrollaron de la siguiente manera:

<b>ESPACIO DE DIÁLOGO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>OBJETIVO</b>
<b>Asamblea General de Accionistas</b>	1	Dar a conocer ante los accionistas de la entidad el informe de gestión de la vigencia anterior y someter a aprobación estados financieros.
<b>Citaciones para exposición de gestión ante Asamblea del Cesar</b>	3	Detallar ante la Asamblea Departamental del Cesar los temas que consideren pertinentes dentro de la citación enviada a la entidad.
<b>Ronda de medios regional</b>	1	Divulgar los avances de proyectos de agua potable, saneamiento básico y aseguramiento ante los medios de comunicación, para un mayor impacto en las comunidades.
<b>Taller de monitoreo y uso de recursos del SGP para agua potable y saneamiento básico orientado por Ministerio</b>	1	Capacitar a municipios y empresas y/o unidades de servicios públicos domiciliarios respecto al manejo y uso adecuado de los recursos del Sistema General de

<b>de Vivienda, Ciudad y Territorio.</b>		Participaciones para el sector agua potable y saneamiento básico.
<b>Café y Gestión 2024 - 2025</b>	1	Establecer un diálogo directo con los actores sociales de Aguas del Cesar (grupos de interés) en cuanto a los temas de interés que manifiesten, entre ellos un balance general sobre avance de proyectos y de cumplimiento de metas del plan de desarrollo departamental.
<b>Socializaciones de proyectos de agua potable, saneamiento básico y aseguramiento</b>	8	Dar a conocer ante las comunidades los detalles técnicos de los proyectos de agua potable, saneamiento básico y aseguramiento contratados por Aguas del Cesar S.A. E.S.P.

### Indicadores rendición de cuentas (KPI´s)

Indicador	Descripción Ajustada	Tipo	Meta	Fuente de verificación
<b>Alcance digital del evento</b>	Número de espectadores conectados en tiempo real durante la transmisión en vivo de la audiencia pública	Resultado	≥ 100 personas	Reporte de plataforma de streaming (YouTube, Facebook, Zoom, etc.)
<b>Consulta del informe de gestión</b>	Número de visitas únicas al documento de informe de gestión publicado en el sitio web oficial	Producto	≥ 200 visitas	Métricas de tráfico web (Google Analytics u otro sistema)
<b>Interacción ciudadana</b>	Número de encuestas diligenciadas por ciudadanos como mecanismo de retroalimentación sobre el evento	Resultado	≥ 80 de los espectadores.	Base de datos de encuestas digitales o físicas
<b>Satisfacción ciudadana</b>	Porcentaje de ciudadanos que	Percepción	≥ 80% satisfacción	Resultados consolidados

	califican positivamente la jornada de rendición de cuentas (ítems como claridad, utilidad, participación)			de encuesta post-evento
<b>Inclusión de grupos de valor</b>	Número de grupos poblacionales o sectores representados en la audiencia pública (ej. mujeres, jóvenes, víctimas, población LGBTIQ+, comunidades rurales)	Resultado	≥ 4 grupos representados	Registro de asistencia y caracterización de participantes
<b>Cumplimiento del cronograma de la estrategia</b>	Porcentaje de actividades ejecutadas según el cronograma establecido en la estrategia de rendición de cuentas	Resultado	≥ 90% de cumplimiento	Cronograma oficial – Informe de seguimiento OCI

### Tablero de control

Objetivo/Meta	Acción/Tareas	Tiempo estimado	Responsable	Recurso	Estado
<b>Informar de manera oportuna y transparente</b>	Redactar y publicar Informe RC	15 días hábiles	Comunicaciones Planeación	Encuestas Informe de gestión Entrevistas Plataforma, redacción y diseño	Pendiente

<b>Divulgación de acciones públicas</b>	Difusión de boletines, cuñas y piezas audiovisuales	30 días antes del evento	Gerencia Comunicaciones	Equipos audiovisuales. Carrusel informativo	Pendiente
<b>Acceso a la información pública</b>	Actualización de la sección "Transparencia" en la web – Informe de Gestión	15 días antes del evento	Gerencia Planeación Comunicaciones Sistemas	Plataforma WEB institucional	Completado
<b>Cultura de la transparencia</b>	Capacitación interna en rendición de cuentas	Anual	Gerencia	Programa de Capacitaciones	Pendiente

Elaboró: JANOS Consultores

Revisó: Jaime José Garcés García - Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Jennifer Del Rio Coronell – Profesional de Comunicaciones

Aprobó: Leonardo Andrés Zuleta Guerra - Gerente