



Estrategia de Comunicaciones Rendición de cuentas





**ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS
2024 – 2025**

AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.

Leonardo Andrés Zuleta Guerra
Gerente



Contenido	
OBJETIVO GENERAL	3
NUESTRO PÚBLICO	3
MENSAJES CLAVE	4
CANALES DE COMUNICACIÓN	5
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	7
ACCIONES CLAVE PARA LA AUDIENCIA PÚBLICA	8
NUESTRO PLUS EN ESTA RENDICIÓN DE CUENTAS	8

OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la transparencia institucional, la participación ciudadana y la confianza pública mediante la implementación de una estrategia de comunicación clara, accesible e incluyente, que permita informar de manera efectiva a los distintos grupos de valor e interés sobre los avances, retos y resultados de la gestión desarrollada por Aguas del Cesar S.A. E.S.P. durante la vigencia 2024 y el primer semestre de 2025. Esta estrategia se orienta a promover el diálogo social, la corresponsabilidad y el control ciudadano, en coherencia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC) del DAFP.

NUESTRO PÚBLICO

Grupos de valor adicionales para convocar

Institucionales y de gobierno

- Concejos municipales del área de influencia
- Corporaciones autónomas regionales - Corpocesar
- Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
- Procuraduría Regional y Provincial
- Contraloría General Territorial
- Personerías municipales
- Registraduría Nacional (en temas de participación)
- Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres (si aplica por contexto hídrico)

Académicos y técnicos

- Instituciones educativas rurales y urbanas (colegios, escuelas técnicas)
- Semilleros de investigación en temas ambientales, sociales o de gestión pública

- Programas universitarios afines: ingeniería ambiental, administración pública, derecho, comunicación social
- Centros de pensamiento u observatorios ciudadanos

Sociales y comunitarios

- Asociaciones de usuarios de servicios públicos
- Juntas administradoras de acueductos veredales
- Organizaciones de mujeres, jóvenes y adultos mayores
- Asociaciones de víctimas del conflicto armado
- Consejos comunitarios afrodescendientes
- Cabildos indígenas
- Organizaciones LGBTIQ+ territoriales
- Fundaciones con enfoque ambiental, social o de derechos humanos

Productivos y empresariales

- Cámaras de comercio
- Gremios de la construcción, ingeniería y servicios públicos
- Empresas contratistas y proveedoras de la entidad
- Cooperativas y asociaciones productivas rurales

Comunicadores y multiplicadores

- Influenciadores locales con enfoque comunitario
- Líderes de opinión en medios digitales
- Radios comunitarias
- Periódicos regionales
- Canales de televisión local

MENSAJES CLAVE

Basados en el propósito central de la estrategia de comunicaciones de la rendición de cuentas 2024–2025 de Aguas del Cesar S.A. E.S.P., cuyo objetivo es visibilizar de manera clara, veraz y accesible los avances institucionales alcanzados durante las

vigencias mencionadas, se establecen los siguientes mensajes clave que deberán mantenerse de forma coherente y transversal durante el desarrollo de la jornada “Café y Gestión”:

1. **Transparencia activa:** Aguas del Cesar rinde cuentas con responsabilidad, claridad y apertura, mostrando resultados concretos y decisiones fundamentadas.
2. **Participación ciudadana:** La voz de la comunidad es parte esencial del proceso. Este espacio reconoce y promueve el diálogo con todos los grupos de valor.
3. **Gestión con propósito:** Cada acción institucional responde a un compromiso con el bienestar colectivo, la sostenibilidad y la mejora continua del servicio público.
4. **Inclusión y enfoque diferencial:** La rendición de cuentas incorpora la diversidad territorial, cultural y social, garantizando que nadie quede por fuera del proceso.
5. **Compromiso con el territorio:** Los avances presentados reflejan el trabajo conjunto con alcaldías, gobernación, entes de control, líderes comunitarios y demás actores estratégicos.
6. **Veracidad y precisión:** La información compartida está sustentada en datos oficiales, informes técnicos y evidencias verificables, conforme a los lineamientos del MURC.

CANALES DE COMUNICACIÓN

De acuerdo con la disponibilidad de recursos y el enfoque estratégico de visibilidad, participación e inclusión, Aguas del Cesar S.A. E.S.P. implementará una estrategia multicanal para garantizar la difusión efectiva de la jornada de rendición de cuentas “Café y Gestión”, así como la interacción con los distintos grupos de valor:

Página web oficial

- www.aguasdelsesar.gov.co

- Publicación de la presentación institucional en la sección “Transparencia” → “Rendición de Cuentas”.
- Acceso a documentos clave: informe de gestión, reglamento, guía ciudadana, formatos de participación.

Redes sociales institucionales

- **Facebook:** Aguas del Cesar
- **X (Twitter):** @PrensaaguasdelC
- **Instagram:** @aguasdelcesar
- **YouTube:** Aguas del Cesar S.A. E.S.P.
- Difusión de contenidos previos, carruseles informativos, transmisiones en vivo, encuestas y llamados a la participación.

Medios tradicionales

- Boletines de prensa dirigidos a medios regionales.
- Cuñas radiales en emisoras locales y comunitarias.
- Promocional audiovisual para circulación en televisión local y redes sociales.

Mecanismos de interacción ciudadana

- Encuestas digitales previas y posteriores al evento.
- Buzones físicos y virtuales de sugerencias, preguntas y propuestas.
- Formularios de inscripción para intervenciones durante la audiencia.

Streaming de la audiencia pública

- Transmisión en vivo del evento a través de plataformas digitales (YouTube, Instagram, Facebook Live).
- Acceso abierto para todos los ciudadanos, con posibilidad de interacción en tiempo real.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CANAL	FECHA
Publicación de encuesta previa sobre intereses de grupos de interés	Comunicaciones y Sistemas	Página web institucional	40 días antes del evento
Anuncio previo de la rendición de cuentas	Comunicaciones	Redes sociales y página web	30 días antes del evento
Publicación del informe de gestión en la web	Administrador web	Página web institucional	20 días antes del evento.
Convocatoria a grupos de interés y de valor	Todas las áreas	Correo electrónico, mensajes personalizados por WhatsApp y llamadas telefónicas	15 días antes del evento
Promoción de la audiencia pública	Comunicaciones y Gestión social	Redes sociales institucionales, medios locales (donde se pautó la publicación de cuña y promocional audiovisual) y mensajes personalizados por WhatsApp	15 días antes del evento
Audiencia pública de rendición de cuentas	Todas las áreas	Transmisión vía streaming	Día del evento
Recolección de encuestas de satisfacción	Gestión social, Comunicaciones y Sistemas	Digital	Día del evento
Publicación de resultados y retroalimentación ciudadana	Oficina de Control Interno, Planeación, Sistemas y Comunicaciones	Página web	15 días después del evento

ACCIONES CLAVE PARA LA AUDIENCIA PÚBLICA

Antes del evento:

- ✓ Anunciar la fecha y lugar del evento en redes sociales, medios de comunicación y página web de la entidad.
- ✓ Habilitar un formulario en la web para inscripciones y recepción de preguntas.
- ✓ Difundir el informe de gestión para consulta anticipada.

Durante el evento:

- ✓ Transmisión en vivo a través de YouTube y redes sociales.
- ✓ Sección de preguntas moderada por el equipo de comunicaciones.
- ✓ Encuestas de satisfacción para los asistentes virtuales.

Después del evento:

- ✓ Publicar un video resumen en redes sociales y el sitio web.
- ✓ Compartir un boletín de prensa con los principales resultados.
- ✓ Abrir un espacio en la web para recibir comentarios y sugerencias.

NUESTRO PLUS EN ESTA RENDICIÓN DE CUENTAS

Como parte del compromiso de Aguas del Cesar S.A. E.S.P. con la transparencia activa, la participación ciudadana y la comunicación emocionalmente inteligente, esta jornada de rendición de cuentas incorpora elementos innovadores que fortalecen el vínculo con nuestros grupos de valor y visibilizan el impacto real de nuestra gestión:

Video promocional previo

Una pieza audiovisual que recoge testimonios auténticos de validadores comunitarios y técnicos, quienes han acompañado la ejecución de los distintos proyectos contratados por la entidad. Este video será difundido antes del evento como invitación emocional y narrativa de confianza.

Historias de vida

Durante la jornada, se presentarán testimonios significativos de ciudadanos y colaboradores que han vivido de cerca los resultados de la gestión institucional. Cada historia representa una voz del territorio, una experiencia transformadora y un reflejo del servicio público con propósito.

Encuesta en redes sociales

Previo al evento, se activará una encuesta digital dirigida a la ciudadanía, en la que se consultará qué temas consideran prioritarios para abordar en la audiencia. Este mecanismo permite construir una agenda participativa y responder a las expectativas reales de la comunidad.

Carrusel informativo para redes sociales

Se diseñará una serie de infografías en formato carrusel que presentarán datos clave, logros y el impacto de los proyectos ejecutados por cada área de la entidad. Este contenido será difundido en canales digitales para facilitar la comprensión y el acceso a la información pública.

Estrategia de Socialización de Resultados

Con el propósito de garantizar la transparencia, la retroalimentación ciudadana y la mejora continua del proceso de rendición de cuentas, Aguas del Cesar S.A. E.S.P. implementará las siguientes acciones de socialización:

- **Publicación de resultados:** Los informes de seguimiento, avances y compromisos derivados de la jornada de rendición de cuentas serán publicados en la página web oficial de la entidad, asegurando el acceso libre y oportuno a la información por parte de la ciudadanía y los grupos de valor.
- **Canal de retroalimentación:** Se invita a todas las partes interesadas a enviar sus comentarios, sugerencias o inquietudes al correo institucional **adcsaesp@aguasdelcesar.gov.co**, como mecanismo abierto de participación y control social.
- **Socialización interna:** Los avances y hallazgos del proceso serán presentados a la Gerencia General y compartidos con las áreas responsables, con el fin de fortalecer el monitoreo institucional, promover la toma de decisiones informadas y consolidar acciones de mejora continua.

Diseño del Cuestionario de Evaluación Ciudadana

El cuestionario diseñado para la jornada de rendición de cuentas de Aguas del Cesar S.A. E.S.P. responde a criterios de claridad, accesibilidad y utilidad para la toma de decisiones institucionales. Su estructura busca captar percepciones, sugerencias y niveles de satisfacción de los ciudadanos y grupos de valor, garantizando una retroalimentación significativa y accionable.

Tipos de preguntas incluidas

- **Preguntas abiertas:** Permiten expresar opiniones, sugerencias o comentarios de forma libre y espontánea.
- **Preguntas cerradas:** Ofrecen opciones de respuesta definidas para facilitar el análisis cuantitativo.
- **Preguntas dicotómicas:** Respuestas de sí/no para identificar posturas claras frente a temas específicos.
- **Preguntas de opción múltiple:** Permiten seleccionar una o varias respuestas entre alternativas predefinidas.
- **Preguntas de evaluación:** Dirigidas a calificar aspectos específicos del evento (organización, claridad, utilidad, participación).
- **Escalas tipo Likert:** Para medir niveles de acuerdo, satisfacción o percepción en una escala ordinal (por ejemplo, de 1 a 5).

✓ Criterios de diseño

- Redacción clara, directa y sin ambigüedades.
- Lenguaje inclusivo y comprensible para públicos diversos.
- Formato amigable para su aplicación tanto en medios digitales como físicos.
- Duración estimada: entre 3 y 5 minutos.
- Enlace directo con los indicadores de evaluación definidos en la estrategia

📊 Análisis de los Datos

Como parte del proceso de evaluación y retroalimentación ciudadana en la jornada de rendición de cuentas de Aguas del Cesar S.A. E.S.P., se establece un protocolo técnico para el análisis de los datos recolectados mediante encuestas, formularios y otros mecanismos participativos.

La codificación y procesamiento de la información se realizará utilizando herramientas estadísticas digitales, que permiten organizar, clasificar y analizar los datos de forma eficiente y rigurosa. Este análisis contempla tanto variables cuantitativas como cualitativas, garantizando una lectura integral de las percepciones, niveles de satisfacción y propuestas ciudadanas.

Los resultados serán presentados de manera **gráfica, objetiva y comprensible**, mediante el uso de tablas, infografías, diagramas y visualizaciones que faciliten su interpretación por parte de la ciudadanía, los entes de control y las áreas responsables de la entidad.

Este enfoque busca no solo medir el impacto del evento, sino también generar insumos para la mejora continua, el fortalecimiento de la participación y la toma de decisiones institucionales basadas en evidencia.

Proyectó: JANOS Consultores

Proyectó: Jennifer Del Rio Coronell – Profesional de Comunicaciones

Revisó: Jaime José Garcés García – Jefe de la Oficina Asesora de Planeación

Aprobó: Leonardo Andrés Zuleta Guerra - Gerente