

1

*ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN IMPLEMENTADA EN  
LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P., PARA  
LA LEGALIZACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO DE  
LOS PREDIOS NO ABONADOS DEL CORREGIMIENTO DE  
PASACABALLOS Y OLAYA HERRERA, SECTOR RICAURTE  
DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE LOS  
MESES DE MARZO A DICIEMBRE DE 2007.*

**ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN IMPLEMENTADA EN LA EMPRESA AGUAS  
DE CARTAGENA S.A. E.S.P., PARA LA LEGALIZACIÓN DEL SERVICIO DE  
ACUEDUCTO DE LOS PREDIOS NO ABONADOS DEL CORREGIMIENTO DE  
PASACABALLOS Y OLAYA HERRERA, SECTOR RICAUARTE DURANTE EL  
PERIODO COMPRENDIDO ENTRE LOS MESES DE MARZO A DICIEMBRE  
2007.**

**SARA MILENA MERCADO BUENO  
YACIRA ZARZA NARVAEZ**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACION  
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL  
X SEMESTRE  
CARTAGENA  
2007**

T  
361.32  
M553

3

**ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN IMPLEMENTADA EN LA EMPRESA AGUAS  
DE CARTAGENA S.A. E.S.P., PARA LA LEGALIZACIÓN DEL SERVICIO DE  
ACUEDUCTO DE LOS PREDIOS NO ABONADOS DEL CORREGIMIENTO DE  
PASACABALLOS Y OLAYA HERRERA, SECTOR RICAUTE DURANTE EL  
PERIODO COMPRENDIDO ENTRE LOS MESES DE MARZO A DICIEMBRE DE  
2007.**

**SARA MILENA MERCADO BUENO  
YACIRA ZARZA NARVAEZ**

**Informe de Gestión para optar el título de Trabajadora Social**

**Asesora  
MARELIS CASTILLO  
Trabajadora Social**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN  
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL  
X SEMESTRE  
CARTAGENA  
2007**

Trabajo Social - casos  
servicio de Acueducto - cartagena 4

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

---

---

---

**Firma del presidente del jurado**

---

**Firma del jurado**

---

**Firma del jurado**

**Cartagena, 13 de Noviembre del 2007**

## AGRADECIMIENTOS

*Agradezco ante todo a Dios por el soplo de vida y la oportunidad de terminar mi profesión.*

*Le doy gracias a mi madre por darme la vida por ser mi guía, ejemplo y mi mayor orgullo.*

*Gracias a mi esposo por ser mi brazo fuerte, por acompañarme en las más duras batallas y estar conmigo celebrando mis triunfos.*

*Le agradezco a mis hermanas, mis sobrinos y mi abuela, por ser mi fortaleza y perspectiva para seguir adelante. A mis amigas de la "U": Nuryajhan, Milena, Nataly, Made y Clary, por que vivimos momentos que nunca olvidare.*

*A la empresa AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. en especial la gerencia de Control de Pérdidas por su apoyo y su más desinteresado empeño.*

*SARA MERCADO*

*Dedicatoria*

*A mi madre Blima Bueno,  
A Harold José Useche,  
Santy, Samuel, Samy y Mely.  
Gerencia de Control de Perdidas  
Al Sargento Juan Domingo Pérez,  
Ingeniero Álvaro Medrano,  
Sr. Rubén Orozco, por su infinito empeño,  
Sr. Eduardo Atencio y Coordinadora Paola Marín.*

*SARA MERCADO*

## AGRADECIMIENTOS

*Gracias a Dios por haberme dado la vida y el privilegio de tener la familia que tengo.*

*A mi hija por ser el motor de vida y esa lucecita que me ilumina.*

*A mi mamá por ser mi orgullo más grande y la persona a quien más admiro.*

*A mi papá por apoyarme en todo momento a pesar de mis errores.*

*A Rodolfo por que a pesar de los obstáculos esta a mi lado en todo momento.*

*A mis compañeras y amigas en especial a Ely por saber ser mi amiga y apoyo en todo momento.*

*Gracias a la profesora Marelis por sus consejos y su constancia.*

*A la empresa Aguas de Cartagena por habernos dado la oportunidad de hacer parte de esa gran familia.*

*Al departamento Control de Pérdidas por que haciendo parte de él aprendí muchas cosas.*

*Agradecimientos especiales a compañeros como: Álvaro Medrano, Paola Marín, Juan D. Pérez, Eduardo Atencio y Rubén Orozco, entre otros por que todos de una u otra forma contribuyeron en nuestra formación personal y profesional.*

*YACIRA ZARZA N.*

## DEDICATORIA

*A mi hija por ser mi fuerza.*

*A mi mamá por que en todo momento me ha apoyado.*

*A Rodolfo por acompañarme y apoyarme en este proceso.*

*Mi familia por estar conmigo en todo momento.*

*Compañeros y personas especiales gracias.*

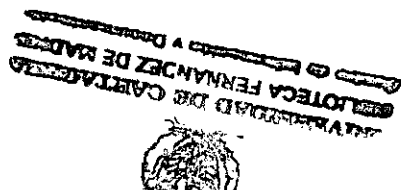
YACIRA ZARZA N.



CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTADÍSTICAS  
 CORPORALES DE INVESTIGACIONES Y ESTADÍSTICAS  
 Compra \_\_\_\_\_ Donación  U. de C. \_\_\_\_\_  
 Precio \$ 10.000 Proveedor 0. DEC 9  
 No. de Acceso 112196  
 Fecha de ingreso: DD 04 Mes 02 AA 08

**CONTENIDO**

	Pág.
INTRODUCCIÓN	
1. JUSTIFICACIÓN	14
2. OBJETIVOS DEL INFORME DE GESTION	15
2.1 OBJETIVO GENERAL	15
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	15
3. REFERENTE INSTITUCIONAL	16
3.1 UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	16
3.1.1 Misión	16
3.1.2 Visión	16
3.2 FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN	17
3.2.1 Misión	17
3.2.2 Visión	17
3.3 PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL	18
3.3.1 Visión	18
3.3.2 Misión	18
3.4 OBJETIVO DE LA PRÁCTICA	18
3.5 AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.	20
3.5.1 Misión	20



3.5.2	Visión	20
3.5.3	Principios organizacionales	20
3.6	OBJETIVOS DE LA GERENCIA DE CONTROL DE PÉRDIDAS	22
4.	PROGRAMA DE INTERVENCIÓN	23
4.1	TITULO	23
4.2	ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN	23
4.3	REFERENTES POLÍTICOS Y/O LEGALES DE LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.	24
4.3.1	Referente político y legal	24
4.3.2.	Contrato de Servicios Públicos Art.131 ley 142	26
4.3.3	Política integral de calidad y medio ambiente	29
4.4	REFERENTE CONTEXTUAL	30
4.4.1	Corregimiento de Pasacaballos	30
4.4.1.1	Características de la población	32
4.4.1.2	Características de la vivienda	32
4.4.1.3	Servicios públicos y salud	32
4.4.1.4	Actividades productivas	34
4.4.2	Barrio de Olaya Herrera sector Ricaurte	35
4.4.2.1	Características de la vivienda	36
4.4.2.2	Organizaciones Sociales	36
4.4.2.3	Características de la población	37

4.4.2.4 Actividades productivas	37
4.4.2.5 Servicios públicos y salud	37
4.5 REFERENTES EPISTEMOLÓGICOS Y CONCEPTUAL	38
4.5.1 El grupo como organización social	40
4.5.2 Comunidad como sistema	41
4.5.3 Pobreza	45
4.5.3.1 Causas de la Pobreza	45
4.5.3.2 Efectos de la Pobreza	46
4.5.4 Condiciones de vida de la Región Caribe	47
4.5.4.1 Como se mide la Pobreza	49
4.5.4.2 Desarrollo a Escala Humana	50
4.5.5 Calidad de vida	52
4.5.6 Acueducto	53
4.6 OBJETIVOS DEL PROGRAMA	53
4.6.1 Objetivo general.	53
4.6.2 Objetivos específicos	53
4.7 ASPECTOS METODOLÓGICOS	54
4.7.1 Muestra	55
4.7.2 Rol del Trabajador Social	55
4.8 ADMINISTRACIÓN DEL PROGRAMA	56
4.8.1 Planeación	57

4.8.2 Fases	57
4.8.3 Presupuesto	61
4.8.4 Cronograma	63
4.8.5 Flujograma	65
4.8.6 Indicadores de evaluación	66
5. RESULTADOS	67
5.1 DESCRIPCION DEL PROGRAMA	69
5.2 MATRICES DE LEGALIZACION Y ANALISIS	70
5.3 TABULACION DEL INSTRUMENTO DE CARACTERIZACION	77
5.4 LOGROS	76
5.4.1 Logros personales	76
5.4.2 Logros profesionales	78
5.4.3 Logros institucionales	80
5.5 EVALUACIÓN DEL PROGRAMA	81
5.6 ANÁLISIS DOFA DEL PROGRAMA	81

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

## INTRODUCCION

El informe de gestión "Estrategia de intervención implementada en la empresa Aguas de Cartagena S.A E.S.P. para la legalización del servicio de Acueducto" surge de la necesidad de suministrar teóricamente procesos de legalizaciones que lleva a cabo la Gerencia de Control de Pérdidas, para contribuir al mejoramiento de la prestación del servicio de acueducto en poblaciones que aun no lo tienen.

Esto tiene como finalidad concientizar usuarios potenciales para facilitar la obtención del servicio de acueducto, donde profesionales como trabajadoras sociales son facilitadoras de dicho proceso.

Para este estudio se escogen dos áreas de intervención, el Corregimiento de Pasacaballos debido a altos índices de No Abonados que registran las estadísticas de la Empresa Aguas de Cartagena, y el Barrio Olaya Herrera, Sector Ricaurte ya que este debido a su situación actual no cuentan con un servicio de agua legalizado, en los sectores antes mencionados se realizaron estudios socioeconómicos y de factibilidad, entrevistas formales e informales, observación directa, instrumentos de caracterización, matrices de análisis de datos, planos de los predios de la población estudiada suministrados por la empresa Aguas de Cartagena, los resultados de la aplicación de estas técnicas nos permiten realizar una comparación entre las dos poblaciones .

## 1. JUSTIFICACION

El siguiente programa de intervención tiene como finalidad adelantar procesos de legalizaciones en sectores que aun no tiene el servicio de acueducto para así disminuir las pérdidas por agua no contabilizada y contribuir a mejorar las condiciones de vida en las comunidades en las cuales se intervienen.

Para la Aguas de Cartagena S.A E.S.P. es pertinente la realización de este programa debido a que este permite conocer la realidad de los sectores para poder desarrollar procesos de acuerdo a la situación que se este presentando en cada barrio, permite aumentar los ingresos por legalizaciones realizadas.

Para las prácticas universitarias del programa de Trabajo Social, permite desarrollar e implementar teorías en caminadas a la intervención en comunidades, contribuye a la reconstrucción del tejido social y a mejores condiciones en los sectores en donde se intervino y en los cuales se aplicaron técnicas investigativas como la observación directa, entrevista estructuradas, informales, entre otras, para poder conocer a fondo cada una de sus realidades.

Este documento es un aporte para futuros profesionales que realicen sus prácticas de año social en este mismo campo, ya que les permitiría tener una aproximación de la realidad de los sectores en los cuales la empresa Aguas de Cartagena S.A E.S.P. realiza su intervención.

## 2. OBJETIVOS DEL INFORME DE GESTION

### 2.1 OBJETIVO GENERAL

Dar a conocer la gestión adelantada por las estudiantes de año social en la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. a través del “Programa de legalizaciones individuales y de Macro medidores Comunitarios para la obtención del servicio del acueducto en los predios No Abonados”

### 2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ❖ Proporcionar información a la comunidad Universitaria acerca de la intervención realizada por las estudiantes de año social de Trabajo Social en la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.
  
- ❖ Presentar a la Empresa Aguas de Cartagena S.A E.S.P. la propuesta “Estrategia de intervención, para la legalización del servicio de acueducto de los predios no abonados del corregimiento de Pasacaballos y Olaya Herrera, sector Ricaurte durante el periodo comprendido entre los meses de marzo a diciembre de 2007”, como una guía de caracterización de los sectores en los cuales la Gerencia de Control de Pérdidas interviene.

### 3. REFERENTE INSTITUCIONAL

#### 3.1 UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

3.1.1 Misión. La Universidad de Cartagena es un centro generador y trasmisor de conocimientos culturales, tecnológicos y humanistas.

Forma profesionales de alta calidad; dentro de claros valores de justicia, ética y tolerancia, capacitados para promover el desarrollo integral de la región y el país y competir exitosamente en el ámbito internacional; como institución de educación superior de la Costa Norte Colombia, históricamente, comprometida con su desarrollo, presta servicio cultural y cumple una función social fundamentada en los siguientes principios: Formación integral, Espíritu reflexivo y de Autorrealización.

Como Institución Universitaria promueve y garantiza la calidad en la producción y transmisión del conocimiento en concordancia con el desarrollo de las ciencias, las tecnologías, las artes y la filosofía dentro de un marco de respeto y tolerancia en la pluralidad de razas, credos, edades, condiciones económicas, políticas y sociales.

3.1.2 Visión. La Universidad de Cartagena como Institución Pública de la Región Caribe y actor social de desarrollo liderara procesos de investigación científica en su área geográfica constituyéndose en la primera Institución de Educación Superior de la Costa Norte de Colombia; con el mayor numero de proyectos de investigación generadores de nuevos conocimientos con el fin de elevar la competitividad de nuestra región en todos los ordenes.



## **3.2 FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN**

3.2.1 Misión. Forma integralmente profesionales a nivel de pregrado en trabajo social y comunicación social para la producción de conocimientos e interpretación de la realidad tendiente a promover acciones hacia una sociedad mas solidaria, justa, humana y pacifica de igual manera, desarrollar procesos de formación continua y postgrado en áreas de las ciencias sociales y de la educación y contribuir a la formación sociopolítica y educacional en la calidad de la región y del país fundamentándose en una gestión participativa y en la articulación de la investigación, la docencia y la proyección social.

3.2.2 Visión. La Facultad de Ciencias Sociales y Educación será reconocida en el año 2020 como la unidad académica que produciendo conocimiento e interpretando la realidad social, liderará académicamente los procesos de formación de profesionales en la ciencias y educación a nivel de pregrados y postgrados y por su contribución a la formación sociopolítica y educativa de la Región Caribe Colombiana y del país mediante la institución como eje articulador, una docencia de excelencia, la responsabilidad social, de la proyección y una gestión estratégica.

### 3.3 PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

3.3.1 Visión. El programa de Trabajo Social, en concordancia con la visión de la Universidad de Cartagena, se propone mantenerse hacia el año 2020 como programa líder en la formación de Trabajadores (as) Sociales en la región del Caribe Colombiano; y ser reconocido en Colombia y América Latina por el desempeño profesional de sus egresados, la solidez de la labor investigativa, la pertinencia de su proyección en el contexto, la calidad y compromiso de su cuerpo docente y la idoneidad como órgano consultor de entidades estatales y no gubernamentales en la formulación de políticas y planes de desarrollo social.

3.3.2 Misión. El programa de Trabajo Social tiene como misión la formación de Trabajadores(as) Sociales con alta calidad profesional, capaces de intervenir de manera responsable y creativa en espacios y proyectos de interacción social en la localidad, la región y el país, en razón de su sólida fundamentación epistemológica, ética, política, teórica y metodológica, a partir de procesos académicos flexibles, investigativos, de docencia problematizadora, de proyección social y compromiso con el desarrollo humano integral.

### 3.4 OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA

La practica en general es un medio para construir nuevos conocimientos a través de la experiencia, afianzar la identidad profesional, transformar la realidad, aumentar el sentido de pertenencia y la proyección profesional en el contexto local y regional, protagonizar el orden y el equilibrio social, posibilitar el desarrollo de habilidades y destrezas para identificar, formular, evaluar y sistematizar proyectos

sociales como unidad misma de acción profesional y de ofrecer al medio un profesional idóneo que participe en acciones de nivel directivo, administrativo y operativo.

Estos objetivos implican entonces:

- Contribuir a la construcción y reconstrucción de conocimientos de las diferentes problemáticas sociales de manera creativa, crítica y reflexiva a través de las prácticas investigativas, el diagnóstico y la sistematización de las experiencias.
- Construir estrategias de intervención profesional.
- Intervenir de forma efectiva y eficiente la realidad.
- Evaluar constantemente todo proceso de prácticas profesionales y apoyar procesos de evaluación.
- Fomentar en el estudiante una actitud investigativa que conlleve a la reflexión permanente de la realidad social en la que intervienen.
- Desarrollar las prácticas del estudiante que respondan al perfil profesional del trabajo social partiendo de sus capacidades, actividades, experiencias e intereses en pro de su conocimiento personal y profesional.
- Proporcionar elementos teóricos-prácticos que le permitan al estudiante construir proponer nuevas líneas de intervención e investigación que enriquezcan la identidad profesional y la acción profesional.
- Dinamizar procesos participativos con individuos, familias, grupos, organizaciones aplicando conocimientos teóricos-metodológicos que le permitan adquirir destrezas y habilidades propias de la profesión.
- Integrar los procedimientos metodológicos de las distintas áreas del conocimiento para la promoción de desarrollo social de contextos y espacios donde se interviene.
- Contribuir al desarrollo de políticas, programas y proyectos de carácter social.

- Sistematizar experiencias y procesos de la acción profesional como estrategias para la construcción de conocimientos teóricos y mejorar el desarrollo de la práctica.
- Promover el avance de la profesión de Trabajo Social en los aspectos teóricos, metodológicos y técnicos a partir de la realización teórica-práctica.

### **3.5 AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.**

3.5.1 Misión. Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., contribuye con el mejoramiento de calidad de vida de la comunidad, mediante la prestación eficiente de los servicios de acueducto, alcantarillado, sanitario y actividades complementarias con un equipo humano y técnico de la más alta calidad.

3.5.2 Visión. En el 2010 seremos una empresa reconocida como líder en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, por la calidad y eficiencia de sus procesos, que soportada en una infraestructura óptima, consolidada financieramente y con un equipo humano comprometido, ha alcanzado que la sociedad se identifique con sus propósitos.

3.5.3 Principios organizacionales. Comportamiento ético: El comportamiento de nuestros colaboradores se sustentará en los valores éticos que caracterizan la vida de la organización: honestidad, respeto, integridad y justicia.

- La rentabilidad: Entendida como el propósito para alcanzar altos niveles de productividad que permitan asegurar la permanencia de la organización en el

mercado y garanticen la retribución adecuada a sus accionistas, empleados, proveedores y a la sociedad en general.

- Cultura de calidad: La práctica de la calidad en los procesos, productos y servicios, como factor clave en el desarrollo exitoso de la organización. Cada empleado entenderá la calidad como una manera de vivir institucionalmente y deberá practicar acciones de mejoramiento continuo en todos los aspectos de su actividad laboral.
- Satisfacción del cliente: Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. dirigirá su acción hacia el logro de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, para brindar un servicio de excelente calidad.
- Cultura hacia el desarrollo sostenible: Las actividades que desarrolla la organización, implican un compromiso con la preservación de los recursos naturales y el medio ambiente. Por lo que, será una preocupación permanente en su desempeño, la generación de un gran impacto social y un valor agregado que distinga a la organización en la comunidad.

La empresa aguas de Cartagena S.A. E.S.P. esta organizada administrativamente en varios departamentos y gerencias los cuales cumplen funciones específicas para el cumplimiento de la visión, misión y objetivos de la empresa.

Unas de las gerencias es la de control de pérdidas que se encarga de legalizaciones por piletas, legalizaciones individuales, cortes masivos, etc.

Los resultados de estas gerencias se evidencian en el número de legalizaciones y cortes que se realizan en determinada zona, en cierto lapso de tiempo.

### 3.6 OBJETIVOS DE LA GERENCIA DE CONTROL DE PÉRDIDAS

1. Asegurar la sostenibilidad técnico-financiera de la empresa, para garantizar su permanencia.
2. Desarrollar un alto nivel de calidad en el desempeño de los procesos operativos.
3. Alcanzar altos niveles de compromiso de contratistas y empleados con la misión y visión de la empresa.
4. Fortalecer la imagen institucional de la organización a partir de Enero de 2006.
5. Consolidar la gestión ambiental de la empresa a Diciembre de 2008.

En lo anterior se logra alcanzar muchos de los objetivos propuestos tanto por la gerencia de Control de Perdidas como los de las practicas de Trabajo Social, ya que el cumplimiento de la responsabilidad social de la gerencia va encaminada al alcance de altos niveles de calidad y compromiso tanto de los procesos operativos como de la prestación eficiente del servicio de acueducto a las comunidades.

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. con su gerencia de Control de Pérdidas permite no solo recuperar ingresos perdidos de cartera sino que le facilita a las familias que aún no han obtenido el servicio de acueducto para que puedan acceder a el, desde ahí que la labor de las Trabajadoras Sociales es la de brindar a las comunidades una atención personalizada contribuyendo al desarrollo de políticas, programas y proyectos de carácter social que mejoren las condiciones de calidad de vida por medio de estrategias, metodologías, técnicas y tácticas para atender las diferentes realidades que las comunidades presentan.

## **4. PROGRAMA DE INTERVENCIÓN**

### **4.1 TITULO**

**“Programa de legalizaciones individuales y de Macro medidores Comunitarios para la obtención del servicio del acueducto en los predios No Abonados”**

### **4.2 ANTECEDENTES / JUSTIFICACIÓN**

La empresa Aguas de Cartagena, específicamente en la Gerencia de Control de Pérdidas debido a los rasgos críticos de la problemática de la sociedad Colombiana como la aguda exclusión social, la subordinación de lo público y la institucionalización ineficiente, nace la idea de realizar un programa que beneficie a las poblaciones mas desfavorecidas llegando a lugares donde nunca se había llegado o donde la empresa Aguas de Cartagena ha tenido poca presencia.

Brindando entonces la oportunidad a comunidades de tener un servicio óptimo y de calidad, respetando así el derecho a la igualdad de la población. Para poder lograr esto, se realizaron estudios socioeconómicos y de factibilidad, visitas, entrevistas y reuniones para sensibilizar y concienciar a la población.

### **4.3 REFERENTES POLÍTICOS Y/O LEGALES DE LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.**

Aguas de Cartagena se rige por normas, leyes y artículos los cuales le brindan las herramientas suficientes para prestar un servicio eficiente, eficaz y de calidad, algunos de los documentos en los que se soporta, son la constitución política de Colombia, la ley 142 de 1994 y la política de calidad y medio ambiente formulada por la misma empresa.

1.3.1 Referente político y legal. Constitución política de Colombia 1991, capítulo 5. De la finalidad social del Estado y de los servicios públicos.

Artículo 365.<sup>1</sup> Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fija la ley, podrán ser prestados por el estado directamente o indirectamente, por comunidades organizadas o por particulares.

En todo caso el estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios, si por razones de soberanía o interés social, el Estado mediante ley aprobada por la mayoría iniciativa del gobierno decide reservarse determinadas actividades estratégicas o servicios públicos., deberá indemnizar previa y

<sup>1</sup>Constitución política de Colombia, artículo 365.



plenamente a las personas que en virtud de dicha ley queden privadas del ejercicio de una actividad lícita.

Artículo 367.<sup>2</sup> La ley fijara las competencias y responsabilidades relativas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, su cobertura, calidad y financiación y el régimen tarifario que tendrá en cuenta, además de los criterios de costo, los de solidaridad y redistribución de ingresos.

Los Servicios públicos domiciliarios se prestaran directamente por cada municipio cuando las características técnicas y económicas del servicio y las conveniencias generales les permitan aconsejar y los departamentos cumplirán funciones de apoyo y coordinación.

\* Normatividad AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P, ley 142 de 1994 "Régimen de los servicios públicos domiciliarios", con esta ley se busca darle a los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo mayor calidad y cobertura para beneficio de las poblaciones.

Aguas de Cartagena esta organizada bajo la modalidad de sociedad anónima, con fundamento en la ley 142 de Julio de 1994 y en cumplimiento del acuerdo emanado del Concejo de Cartagena.

Artículo 5 de la ley 99 de 1993, Estatuto jurídico central de la nación en defensa del Medio Ambiente. En Cartagena la política en materia de Agua potable y alcantarillado se encuentra plasmada en el plan maestro de Acueducto y Alcantarillado, este plan fue formulado en enero del 1995 con horizonte al año 2025.

<sup>2</sup> Constitución política de Colombia, artículo 367.

Objetivos de Aguas de Cartagena según la ley 14 de 1994 régimen, de los servicios públicos domiciliarios.

**\*OBJETIVOS.**

1. Aumentar la cobertura de los servicios de Acueducto y Alcantarillado a más del 95%.
2. Organizar la disposición, tratamiento y disposición final de las aguas residuales domesticas.
3. Sanear los cuerpos de agua Ciénaga de la virgen, Bahía de Cartagena, canales y lagunas internas.
4. Aumentar la confiabilidad de los sistemas de suministro de Agua y Alcantarillado.

Para el cumplimiento de estos objetivos debemos tener en cuenta la importancia del acueducto y alcantarillado con sus etapas y pasos teniendo en cuenta que estos son algunos de los servicios que presta la empresa.

La empresa Aguas de Cartagena para una mejor prestación del servicio firma un contrato de Servicios Públicos.

4.3.2 Contrato de Servicios Públicos Art.131 ley 142.<sup>3</sup> Es un acuerdo por el cual una entidad prestadora de servicios se compromete a prestar un determinado servicio domiciliario, a cambio de un precio en dinero.

Existe contrato de servicio público desde que la empresa define las condiciones uniformes en los que va a prestar el servicio y el usuario solicita el mismo; al celebrar el contrato la empresa puede exigir al usuario un pago por conexión para comenzar a cumplir, las partes en el contrato son la empresa de servicios públicos domiciliarios y el usuario.

<sup>3</sup> Ley 142 de Servicios Públicos, artículo 131.

La obligación principal es la prestación continua de un servicio de buena calidad, su incumplimiento se denomina falla en la prestación del servicio; esta falla da derecho al usuario a terminar el contrato o a exigir descuentos en el valor de la factura e indemnización de perjuicios.

La obligación principal del usuario es el pago oportuno de las facturas, su incumplimiento hasta por tres (3) periodos de la facturación da lugar a la suspensión del contrato.

El contrato de servicio debe ser uniforme, es decir, ofrecer las mismas condiciones para la prestación del servicio a todos los habitantes de una región, sin embargo, en algunos casos se puede establecer condiciones especiales para la prestación del servicio.

❖ **Derechos de los usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios.**

1. Derecho a un servicio eficiente y continuo (artículo 136-ley 142)<sup>4</sup>: La eficiencia en el servicio al usuario, controlando y vigilando las empresas que presten los servicios y sancionando diligentemente a los que no cumplan las normas. La obligación principal de la empresa que presta servicios públicos domiciliarios es la prestación continua de un servicio de buena calidad.
2. Derecho a participar en la gestión y control de las empresas (Art. 62-ley 142)<sup>5</sup>: Por iniciativa de los usuarios se pueden conformar comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios, "Fiscalizar."
3. Derecho a tarifas proporcionales (Art. 91):<sup>6</sup> Todo usuario tiene derecho a que se le cobre una tarifa proporcional a lo que haya consumido, recibir facturas de cobros y elementos adecuados para la medición del consumo.

<sup>4</sup>Ley 142 de los Servicios públicos, artículo 136.

<sup>5</sup> Ley 142 de Servicios Públicos, artículo 62.

4. Derecho a una correcta estratificación y régimen de subsidios (Art. 103):<sup>7</sup> La estratificación la realiza el alcalde con la asesoría de un comité de estratificación y siguiendo las orientaciones de planeación nacional.  
Los usuarios de estratos bajos podrán ser beneficiados de una ayuda a través de subsidios para el pago de suministros de los servicios públicos.
5. Derecho a presentar peticiones, quejas y reclamos (Art. 152-159):<sup>8</sup> Las empresas tienen la obligación de tener una oficina para recibir, atender, tramitar y responder las solicitudes que presenten los usuarios, suscriptores o suscriptores potenciales en relación con el servicio que se presta.
6. Derecho a la información (Art. 158-159):<sup>9</sup> Los usuarios deben recibir información completa, oportuna y precisa sobre todas las actividades y Operaciones que se realizan para la prestación del servicio. Las evaluaciones de las empresas que hagan sus auditores internos deben ser publicadas anualmente en los medios masivos de comunicación que existan en la región donde prestan el servicio.
7. Derecho a elegir al prestador del servicio: El usuario puede elegir que empresa desea que le preste el servicio en caso de que existan dos o más empresas prestadoras de un mismo servicio.
8. Derecho a contratos uniformes (Art. 131):<sup>10</sup> La empresa debe contemplar condiciones de igualdad para toda la población y corresponde a ella proporcionar una copia de los contratos.

<sup>6</sup>Ley 142 de Servicios Públicos, artículo 91.

<sup>7</sup> Ley 142 de Servicios Públicos, artículo 103.

<sup>8</sup> Ley 142 de Servicios Públicos, artículo 152-159.

<sup>9</sup> Ley 142 de Servicios de Públicos, artículo 158-159.

<sup>10</sup> Ley 142 de Servicios Públicos, artículo 131.

❖ Deberes los usuarios de servicios públicos domiciliarios.

1. Deber de pagar oportunamente los servicios utilizados: El usuario debe pagar dentro del plazo y en la forma en que indique la factura de cobro correspondiente.

Si el servicio es suspendido el usuario debe pagar las facturas que debe, los intereses por mora y los gastos de reconexión, tiene también el deber de permitir y facilitar al funcionario de la empresa la lectura de los contadores y medidores del consumo.

2. Deber de participar como ciudadanos: En la conformación de los comités de desarrollo y control y social, para velar que la prestación del servicio se de adecuadamente.

Otros de los documentos en los cuales se soporta la empresa para la prestación de sus servicios es su política.

4.3.3 Política integral de calidad y medio ambiente. La gerencia general de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., consciente de que la gestión del agua potable y el alcantarillado son servicios esenciales para la comunidad, considera prioritario que éstos se presten con calidad y en armonía con el entorno que nos rodea, mediante procesos altamente eficaces, enmarcados dentro de la legislación vigente.

De igual manera, las actividades de atención al usuario relacionadas con estos servicios, deberán tener un nivel de calidad que redunde en la máxima satisfacción de nuestros clientes.

Para la correcta aplicación de esta política, la Gerencia garantizara los recursos, fomentara el desarrollo de sus trabajadores para crear un ambiente favorable de

trabajo en equipo, utilizará tecnología que garantice la protección de los recursos naturales y apoyará a sus proveedores, a quienes considera sus asociados, para la búsqueda de la excelencia en desarrollo de las actividades del negocio, comprometiéndose a mantener un sistema de mejoramiento continuo, el cual estará adecuado de manera permanente a las Normas ISO 9001 e ISO 14001.

### **4.3 REFERENTE CONTEXTUAL**

La ciudad Cartagena de Indias, del departamento de Bolívar, situada en la zona norte de Colombia es una de las más reconocidas a nivel nacional e internacional por su belleza geográfica. Sin embargo no podemos dejar de lado a una parte de la población donde priman las necesidades básicas insatisfechas, la falta de oportunidades, la falta de servicios públicos, entre otros aspectos que hacen que la calidad de vida se vea disminuida.

4.4.1 Corregimiento de Pasacaballos. Es un área rural segregada de la ciudad, con una identidad étnica de origen africano y condiciones de pobreza extrema; está situado al sur oeste de la bahía de Cartagena, a orillas del canal del dique a 25 kilómetros de la ciudad de Cartagena a 40 kilómetros de Barú y a 7 kilómetros de Santa Ana en las proximidades de la importante Zona industrial de Mamonal (Ver anexo N° 1).

Existen tres formas de llegar a este corregimiento, por vía terrestre; carretera Mamonal, por vía marítima; bahía de Cartagena o fluvial; por el canal del Dique. Algunos historiadores sitúan la fundación de Pasacaballos por el año 1775, aunque Torres y Miranda la sitúa alrededor de el 25 de Febrero de 1785, cuando el regresa al pueblo.

Es indudable que Pasacaballos, dada su privilegiada situación geográfica, fue punto obligado de la llegada de los esclavos que escapaban de Cartagena para refugiarse en el sur de donde hallaban la protección natural de ciénagas y pantanos contra las incursiones de las autoridades españolas.

El surgimiento de la hacienda en esta zona está ligado a la introducción de esclavos negros como mano de obra debido a que este lugar no había resguardo de indígenas que facilitara la conformación de la encomienda de indios.

Puede afirmarse que a finales del siglo XVIII Pasacaballos era ya un modesto poblado que había surgido como una unidad de pequeños cultivadores ligados a la explotación de la tierra en una típica relación pre-capitalista de fuertes connotaciones feudales. Además del cultivo de la tierra dada su privilegiada ubicación fluvial y marítima fueron desde el principio expertos pescadores y navegantes.

No se debe olvidar que la construcción del Canal del Dique brazo del río Magdalena desviado hacia la bahía de Cartagena en 1651 influyó decisivamente para que en su desembocadura prosperara el pequeño conglomerado humano.

A principios de siglo XX con el surgimiento de la zona industrial de Mamonal situada en sus alrededores Pasacaballos recibió el impacto de la industrialización y un cambio de vida comenzó a perfilarse apresuradamente en la vieja población ribereña.

Para la selección del corregimiento de Pasacaballos y del Barrio Olaya Herrera, sector Ricaurte se tuvo en cuenta los siguientes criterios:

□ Pasacaballos.

- No había existido presencia de Trabajadoras Sociales en representación de la Empresa Aguas de Cartagena en el sector.
- Alto índice de viviendas no abonadas.
- Numero significativo de predios que necesitan realizar convenios de pago.
- Interés de la población para legalizar el servicio de Acueducto. Pocos procesos de motivación con la población.
- Desconocimiento de procesos que se llevan a cabo con respecto al servicio como lo son: Convenios de pagos, Jornadas masivas de legalizaciones, Instalación de Macro medidores.

4.3.1.1 Características de la población. Pasacaballos posee más de 12.300 habitantes de los cuales en su mayoría son oriundos de la misma población aunque también hay de otras regiones del país y de la costa atlántica especialmente de Córdoba, Sucre, Bolívar y Atlántico.

En su mayor parte estos habitantes pertenecen a familias que han venido huyendo de las inundaciones y la violencia que se ha desatado en las regiones en los últimos años.

4.3.1.2 Características de la vivienda. En Pasacaballos existen diferentes tipos de viviendas según los sectores, en Las Pocitas y El Barrio predominan las casas de madera con espacios reducidos, habitadas por familias numerosas compuestas generalmente por grupos de parientes lo cual da origen a un alto grado de hacinamiento, propagación de enfermedades principalmente en la



población infantil y además distorsiona el comportamiento social de esta misma población (Ver anexo N° 2).

En los sectores Central, Nuevo Porvenir y Bavaria predominan las viviendas construidas en bloque de cemento aunque aun quedan amplias casas de madera habitadas por familias numerosas.

Un aspecto importante que debe destacarse por sus consecuencias para la salud es que en estas poblaciones las familias conviven con animales dentro de las casas, ya que reducido del área no deja espacio para tenerlos.

4.3.1.3 Servicios públicos y salud. Son muchas las percepciones en torno a este y otros temas en el corregimiento de Pasacaballos, pero casi todas apuntan a que debido al panorama de problemas y necesidades que aqueja la población, no cuentan con buenos servicios ni de salud, ni de servicios públicos.

Los caños y canales a la entrada del corregimiento taponadas con aguas servidas que también corren por las aceras de algunas viviendas donde todavía no se han instalado las redes de alcantarillado. Los basureros satélites en cualquier lote enmontado sin cercar se añaden al panorama que se observa a primera vista.

Según Cadir Trespalacios habitante de la población la contaminación es uno de los grandes problemas que padece la comunidad en su mayoría estos son producidos por las grandes empresas que los rodean.

La cercanía al Canal de Dique y la bahía de Cartagena le permitió por muchos años a Pasacaballos vivir de la pesca pero la contaminación hizo que los peces se trasladaran a otra parte, obligando a los pescadores a dejar una de las actividades más productivas de la zona empeorando aun mas la calidad de vida

de los pobladores dice "Ahumedo", muchos años y poco desarrollo, el agua potable solo llega por ocho horas, el servicio de energía es suspendido permanentemente y el sistema de alcantarillado apenas esta siendo instalado en algunos sectores.."<sup>11</sup>

Es evidente la situación de abandono por parte del Estado y las empresas que se encuentran en sus alrededores que además con la constante emisión de gases se constituye en otro problema para la salud de los Pasacaballeros.

Es necesario tener en cuenta que en la actualidad algunos sectores de Pasacaballos cuentan con unas redes primarias que los mismos habitantes conectan a las redes que habían instalado las antiguas empresas publicas, hecho que no permite a la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. contabilizar esta agua constituyéndose entonces en No Abonados.

4.4.1.4 Actividades productivas. Predomina el trabajo informal en el que participan de manera activa individuos de todas las condiciones, incluyendo niños y niñas.

Las principales actividades son la pesca y su comercialización, las ventas de frutas, fritos comidas que en ocasiones son vendidas a la zona industrial, misceláneas, tiendas y otro tipo de comercio que se centra mayoritariamente en la plaza de Pasacaballos.

Cuenta con su propia ruta de buses y colectivos que son sustento para muchas familias al igual que el Ferry que traslada pasajeros que se dirigen a Santa Ana o Playas Bancas.

<sup>11</sup> Diario el Universal, 16 de Mayo de 2005

4.3.2 Barrio de Olaya Herrera, sector Ricaurte.

Historia<sup>12</sup>. El barrio de Olaya sector Ricaurte tiene muchas incidencia en su formación y antecedentes por las situaciones económica, culturales y de migración que surgen en la ciudad, muy especialmente el sector de Ricaurte que fue fundada hace 60-65 años aproximadamente. Al principio recibe el nombre de caimán por el caño que atraviesa el barrio, o también Nueva Tesca o Tesca Nueva.

Ricaurte era una zona de fincas o praderas de las familias Garrido y Carrillo, pero también se encontraban habitadas por la familia de Roque Barrios, terreno que compartían con los transmisores radiales (Zona fuente y radio Bahía).

Mas tarde por ver espacios baldíos invaden terrenos de las fincas y parte de terrenos del gobierno como los son la ciénaga de la Virgen; entre esos se encuentran el señor Claudio Víctor Jiménez conocido como el "cayuyo", familia Consuegra, Pantoja, Díaz, Yáñez y Meléndez, todas estas familias numerosas poblan la zona construyendo y aterrando (rellenando) con afrecho de arroz (donado de la arrocera Bolívar) y aserrín.

El señor Félix Pantoja al notar la invasión que crecía constantemente decide organizar una asociación (esta al principio no se conoce como JAC), debido a que el señor Claudio cayuyo Jiménez empieza a invadir mas terrenos de llo normal, los vende a familias emigrantes de otros lugares, esto da como resultado el no dejar espacios para callejones en las calles que van hacia la bahía.

Olaya Sector Ricaurte se encuentra geográficamente ubicado en la Localidad 2 Industrial y de la Bahía, Comuna No. 05 <sup>13</sup>, limita por el norte con Ciénaga de la Virgen, por el este sector Progreso, por el sur barrio Chiquinquirá, y por el oeste con el sector Central (Ver anexo N° 3).

<sup>12</sup> Fuente, información suministrada por el señor Adalberto Peralta, socio de la JAC y habitante del sector.

<sup>13</sup> Unidad Comunera de Gobierno Urbano.



LAZAR...

Ricaurte esta rodeado de dos caños: Caño de las Flores y caño Caimán (conocido también como canal Ricaurte). Actualmente tiene una población de 13.000 habitantes aproximadamente.

4.4.2.1 Características de la vivienda. Desde su fundación los pobladores de Ricaurte construyen sus viviendas en forma de Tambos y puentecitos debido a las crecientes de agua de la Ciénega, los techos son de zinc, plástico o eternit (Ver anexo N° 4).

Las viviendas de la entrada del barrio se encuentran en mejores condiciones, son de material o Bloques, esto debido a la adjudicación de terreno, tienen entrada mas no salidas.

4.4.2.2. Organizaciones sociales. Ricaurte cuenta con una escuela pública San Felipe Neri (primaria y secundaria), un colegio privado Almirante Colon, un Centro de Desarrollo Vecinal (CDV) brindando capacitación por el SENA, una ONG "Colombianitos", que brinda capacitación a los niños en el deporte, 13 Hogares de Bienestar(madres Comunitarias), Centros de Vida atendiendo a mas de 120 personas de la tercera edad, programas por el Gobierno de lucha contra el hambre, reciben alimentación mas de 720 personas, quien administra los recursos el Sr. Ever Zúñiga Torres.

Actualmente cuenta con dos Organizaciones de Base:

- 1 JAC Ricaurte, presidente: David Córdoba.
- 2 JAC Ciénega de la Virgen, presidente: Aníbal Rodeo.

4.4.2.3. Características de la población. La población del sector Ricaurte un 70% es de raza negra el 30% restante repartido entre blancos u otros grupos raciales.

Las personas que residen en la orilla de la Ciénega son desplazados del Sur de Bolívar, Córdova, Apartado (Choco) y aledaños de otros barrios de la Cartagena.

4.4.2.4 Actividades productivas. La actividad productiva más predominante en la población de Ricaurte se basa principalmente en el empleo informal, localizado en el Mercado de Bazurto, Centro, Playas, Terminal de Transporte y la zona Industrial, adelantando labores como vendedores ambulantes de agua, comida, jugos; etc., desempeñándose en oficios varios, entre otros.

Dentro del sector han formados pequeños negocios como tiendas, venta de hielo, bolis, frutas, fritos, etc.

4.4.2.5 Servicios públicos y salud. La zona de Ricaurte en cuanto a servicios de públicos cuenta con Macromedidores tanto para la luz como para el servicio del acueducto, el 75%<sup>14</sup> de las calles tienen instalados las redes del alcantarillado, pero en algunas partes del barrio no utilizan el servicio, las redes del Gas Natural también cubren un 60%<sup>15</sup> de las viviendas.

En el aspecto de la salud el sector no tiene un centro de atención a las comunidades (CAP), la población asiste a los centros de salud del sector 11 de Noviembre y/o la Policlínica de la Policía ubicada en el sector Progreso.

<sup>14-15</sup> Fuente, información suministrada por el señor Adalberto Peralta, socio de la JAC y habitante del sector.

La población sisbenizada esta ubicada en estrato 1, cuenta con apoyo de las entidades competentes, como el DADIS, Alcaldía Mayor y Alcaldía Menor, para satisfacer las necesidades más urgentes.

#### 4.5 REFERENTES EPISTEMOLÓGICOS Y CONCEPTUAL

*“Una extraña paradoja conmueve nuestro presente. En plena expansión del individualismo occidental, enfervorizando ante el desfallecimiento de los sistemas estatales no deja de resultar llamativo el recurrente empaño por mantener sólidas referencias comunitarias: comunidad europea, comunidad autónoma, comunidad científica, etc.*

*Desentrañar la idea de comunidad en nuestro paradójico tiempo parece ser entonces una tarea científico-filosófica necesaria. Desde las ciencias sociales a la ética, pasando por la historia del pensamiento y la filosofía política, el interés por lo comunitario se ha acrecentado, puesto que no en vano la crisis de la idea moderna de la comunidad es uno de los elementos fundamentales de la crisis de la modernidad”. (BELLO 1990).*

Teniendo en cuenta que el trabajo del grupo en prácticas de Trabajo Social está establecido bajo una propuesta de gestión y que la necesidad de trabajar con un grupo específico, se determina en conocer, analizar y entender las diferentes contextualizaciones del término de comunidad, se hace necesario tener como referencia algunos autores.

Existen diversos autores que nos darán una amplia gama de conceptos en los que permitirán llegar a relacionar el término de comunidad con los conceptos de

individuo, familia, grupo, organización social, entre otros, con el fin de poder trabajar dentro de esta.

Para empezar, realmente no existe un consenso respecto al significado de comunidad, para algunos, comunidad siempre hace inferencia a un grupo social que se define parcialmente en términos de espacio, para otros denota cualquier grupo que comparte una identidad común.

Es por esto que autores como Bello (1990), Manuel Sánchez, Blanco (1993) entre otros nos darán a conocer mas sobre esta temática.

En la literatura relativa a la comunidad “aparecen constantemente tres temas principales: territorio, sentimiento de lo que significa nosotros, (un sentido de) destino compartido de cosas en común... y organización social (interacción social, estructura y reglas, normas de interacción compartidas mutuamente) y roles sociales reconocidos”.<sup>16</sup>

Para Cernea “las comunidades y las aldeas son unidades residenciales geográficas y no necesariamente organizaciones constituidas en sociedad”. De esta forma un conglomerado de población no es necesariamente una comunidad; una población puede carecer de suficiente intensidad de organización social y el sentimiento de nosotros son elementos mínimos de comunidad.

Es necesario que se tenga en cuenta el concepto de grupo ya que las comunidades se derivan de este, es por ende que un grupo es un “conjunto de personas que interactúan mutuamente, se comunican, tienen motivaciones y

<sup>16</sup> Análisis de comunidad estudiado por Keith, (1982), citado por Schwartz y Deruyttere, 1996:9.

objetivos comunes, y con cierto nivel de cohesión. No solo hay cercanía y semejanza sino; interacción”.<sup>17</sup>

En cuanto a la definición de comunidad se considera como un “grupo que ha llegado en su madurez en la entrega del dialogo para la aceptación. Vínculo generalmente fuerte”; En estos aspectos estas definiciones contrastan a la hora de dar definiciones de grupo como organización social.

4.5.1 El grupo como organización social.<sup>18</sup> Una organización social se puede definir como redes de relaciones sociales y de organizaciones compartidas a las cuales se hace referencia como estructura social y cultural. Es el conjunto más amplio de relaciones y procesos de los cuales las organizaciones son una parte (Blau y Scott).

El mundo posee una estructura organizacional que permite la organización y manejo de las diferentes actividades económicas y sociales que regulan la vida diaria de las sociedades, ante esto los grupos están presentes en todos los niveles de las organizaciones, de hecho constituyen una forma de organización social. La mas sencilla; pero muchas veces el fundamento o base de la organización social esta dado por los grupos.

La base para la formación de un grupo esta dada por aquellas características a fines de los miembros que los identifican como una organización diferenciada de los demás; ciertas creencias, determinados valores o intereses específico.

<sup>17</sup> El grupo se maneja mayormente desde la Psicología. Algunas definiciones de grupo (Manual de Trabajo Social. Manuel Sánchez Rosado- Coordinador)

<sup>18</sup> Sánchez Rosado, Manuel. Manual de Trabajo Social.



En la vida diaria interactuamos simultáneamente en varios grupos y hacemos parte de distintas organizaciones. Los elementos, las personas que nos rodean tienen también múltiples vínculos con diferentes organizaciones.

Por último, se puede concluir que se requieren diferencias entre el concepto de grupo y organización, ya que el grupo es una organización; y en cuanto a la organización esta puede tener en su interior varios o muchos grupos; es por eso, que los cambios o las decisiones que se tomen en el interior de las organizaciones pueden llevar a cambios en mayor escala en la sociedad.

4.5.2 Comunidad como sistema. Para los diferentes conceptos de comunidad la psicología comunitaria hace su aporte para contrastar lo referente a esta amplitud de conocimiento, esta no solo se refiere a la comunidad como grupo o sistema sino que también lo analizaremos por medio del individuo como tal.

Para algunos teóricos de la psicología comunitaria la comunidad puede ser considerada como un sistema ecológico y social o como sentido-sentimiento construido por un grupo humano. Como sistema social puede conceptualizarse como el conjunto de grupos, de población que viven juntos en un lugar urbano o rural, en condiciones específicas de organización y cohesión social y cultural” (Blanco, 1993:15).

Tales grupos pueden ser estudiados como conjunto de relaciones sociales, y las relaciones sociales pueden ser contempladas en términos de personas que ocupan determinadas posiciones y cumplen papeles sociales. Cada comunidad satisface las necesidades locales mediante la especialización de funciones y de personal, constituyéndose subsistemas comunitarios: sanitario, educativo, económico, religioso, familiar y de comunicación.

Así la comunidad, como un sistema, puede ser considerada como interacción entre estos subsistemas.

Cuando los psicólogos comunitarios consideran la comunidad como sistema ecológico-ambiental, destacan la influencia del hábitat en el comportamiento y adaptación diferencial de los seres vivos a ese ambiente o medio. Los estudios de ecología humana coinciden en que el territorio físico compartido favorece una continua y estrecha interacción de la que desprende una realidad social común definida por normas, valores, creencias, modelos de comportamientos, lenguaje, de los que acaban nutriéndose en alguna medida el individuo y que acaban siendo visibles en su forma de actuar.

Otros psicólogos comunitarios conceptualizan la comunidad como sentido-sentimiento construido, resaltan la necesidad e importancia de sentir comunidad, de sentir solidaridad y pertenecía, integración, influencia y cohesión emocional. Ya no trata de comunidad como lugar, sino como un proceso de sociabilidad, responsabilidad y de relaciones (García, 1993:73).

Así mismo autores como Blanco (1993:14) plantea: "por comunidad nos referimos a una pluralidad de individuos que se congregan en torno a una estructura normativa, valorativa e incluso comparten algunos modelos de conducta formando una serie de grupos mas o menos extensos.

Según Blanco (1993:17) considera que es muy importante el papel que cumple el individuo ya que este no "actúa simplemente como individuo sino como miembro de un grupo social. Se hizo un estudio sobre la influencia del comportamiento individual que andaban ejerciendo distintas atmósferas o ambientes grupales creados respectivamente por un liderazgo democrático, otro autocrático y un tercer

Laissez faire. "La definición de comunidad es un concepto parejo al concepto psicosocial del grupo.

"Desde este punto de vista, la comunidad es un conjunto de individuos que a partir de un modo de relación llegan a configurar una realidad social y psicológica con sus propias leyes y una peculiar dinámica y cuyos movimientos y acciones no pueden ser explicados acudiendo únicamente a sus componentes individuales, ni pueden ser reducidos a acciones personales"<sup>19</sup>

Es de vital importancia que amplíemos nuestro conocimiento por tesis que nos permita conocer cual es le verdadero fundamento del concepto de comunidad, como lo mencionamos al principio de este referente epistemológico conceptual, la diversidad de conceptos nos pondrá en miras a una propia definición.

En busca de nuevas perspectivas, nos encontramos con tradiciones teóricas como lo es el Sociólogo Tönnies en el que sus postulados al termino de comunidad, este lo contrasta como oposición al concepto de sociedad, ya que las personas están fundadas en solidaridad profunda y a veces instintivas, esto crea vínculos de proximidad física, ya sean naturales, de sangre, de raza etc., y están basadas mas al predominio de la afectividad espontánea que a la reflexión y organización racional.

Tönnies <sup>20</sup> define la comunidad como el agrupamiento humano fundado en la solidaridad orgánica, profunda e instintiva, que no depende de la reflexión o la razón personal, sino, del peso difuso y asimilado por todos de unos elementos (medio natural, costumbres, tradiciones, lazos de sangre y ético-naturales, etc.), que son los que configuran el grupo y le dan sentido, desde esa misma

<sup>19</sup> Lewin, Kurt. Psicología socia.

<sup>20</sup> Tönnies, Ferrdinand. Comunidad y sociedad. 188.

perspectiva la sociedad encarna el agrupamiento humano edificado sobre una base contra actual, que depende de elecciones individuales racionales de la formulación de unos fines a realizar y unas tareas que cumplir.

En función de esa oposición, lo propio de la comunidad son las relaciones afectivas directas e interpersonales, mientras que en la sociedad se imponen las relaciones sociales propiamente dichas, es decir, la estructuración y la organización de la sociedad primaria y espontánea.

Es necesario incluir la temática de familia ya que el autor expresa algo referente a valores primarios y fundamentos de grupos primarios ante esto, el concepto de familia es indispensable ya que todos los grupos, organizaciones y ante todo comunidades son integradas y conformadas principalmente por familias; estas son entidades como el lugar donde ocurre la socialización primaria de hombres y mujeres y la reproducción cotidiana de sus miembros. En las viviendas se despliegan fuertes lazos de afecto y solidaridad; se transmiten los valores que nutren y enriquecen la vida de las personas y donde se reúnen y asignan los recursos dirigidos a satisfacer las necesidades de sus miembros.<sup>21</sup>

Para que en una sociedad o comunidad cumpla con las funciones y estén dirigidas por las leyes de convivencia es indispensable que dentro del vínculo familiar estén manejando temas de valores, convivencia ciudadana, solidaridad, y otras instancias que permitan una mejor realización para poder vivir dentro de una sociedad.

Dentro de la familia se esta irrumpiendo en dejar que la misma sociedad sea las que instruyan a las personas, dejando la educación en manos de terceros no

<sup>21</sup> Cuoto Rosa, Sueli. Guía metodologica del programa de desarrollo local y paz del barrio el pozón. PNUD. Bogota, Marzo 2006 Pág.19.

sabiendo que los valores primarios de la vida humana se fundamentan en el primer grupo que es la familia.

Como ya hemos estudiado los conceptos primordiales que contribuye a una comunidad, y como dentro de esta se encuentra inmersa una serie de sistemas que contribuye a que las comunidades se formen como verdaderos espacios de formación, daremos espacio al análisis de los conceptos de pobreza y sus derivaciones, esto se maneja dentro de un esquema de distribución de ingresos en los que se determinaran la pobreza por necesidades básicas insatisfechas.

4.5.3 Pobreza.<sup>22</sup>, circunstancia económica en la que una persona carece de los ingresos suficientes para acceder a los niveles mínimos de atención médica, alimento, vivienda, vestido y educación.

La pobreza relativa es la experimentada por personas cuyos ingresos se encuentran muy por debajo de la media o promedio en una sociedad determinada.

La pobreza absoluta es la experimentada por aquellos que no disponen de los alimentos necesarios para mantenerse sanos. Sin embargo en el cálculo de la pobreza según los ingresos hay que tener en cuenta otros elementos esenciales que contribuyen a una vida sana. Así por ejemplo, los individuos que no pueden acceder a la educación o a los servicios médicos deben ser considerados en situación de pobreza.

4.5.3.1 Causas de la pobreza. Las personas que, por cualquier razón tienen una capacidad muy por debajo de la media para ganar un salario, es probable que se encuentre en situación de pobreza. Históricamente, este grupo viene formado por

<sup>22</sup> Biblioteca de consulta Microsoft. Encarta-2005.1993-2004. Microsoft corporación. Reservados todos los derechos.

personas mayores, discapacitados, madres solteras y miembros de algunas minorías.

En los países occidentales, un sector considerable en situación de pobreza (el 30%) esta constituido con madres solteras con hijos. Esto no se debe únicamente a que las mujeres que trabajan fuera de casa suelen ganar menos que los hombres, sino fundamentalmente a que una madre soltera tiene dificultades para poder cuidar a sus hijos, ocuparse de su vivienda y obtener unos ingresos adecuados al mismo tiempo. Otros grupos son los discapacitados con personas a su cargo, familias numerosas y otras en las que la cabeza de familia esta en situación de desempleo o tiene un salario mínimo.

La falta de oportunidades educativas es otra fuente de pobreza, ya que una formación insuficiente conlleva menos oportunidades de empleo.

Gran parte de la pobreza en el mundo se debe a un bajo nivel de desarrollo económico. China e India son ejemplos de países súper poblados en vías de desarrollo en donde, a pesar de la creciente industrialización, la pobreza es notoria. El desempleo generalizado puede crear pobreza e incluso en los países mas desarrollados. La crisis en 1929 empobreció a millones de estadounidenses y europeos durante la década de 1930. Lógicamente las fluctuaciones económicas menos graves denominadas recesiones, causan un aumento menor del índice de pobreza.

4.5.3.2 Efectos de la pobreza. Decenas de millones de personas alrededor del mundo en situación de pobreza fallecen cada año a causa del hambre y malnutrición. Además, el índice de mortalidad infantil es superior a la media y a la esperanza de vida inferior.

Parece inevitable que la pobreza este, según los criminólogos, vinculada al delito, aun, cuando la mayor parte de las personas con muy bajos ingresos no sean delincuentes y estos últimos no suelen sufrir graves cadencias. Otros problemas sociales, como las enfermedades mentales y el alcoholismo, son mas habituales, debido a que son causas y efectos de la escasez de recursos económicos y de una tensión medica inadecuada (Ver anexo N° 5).

Todas estas causas y consecuencias planteadas anteriormente se evidencia en el Corregimiento de Pasacaballos y en el Sector Ricaurte del Barrio Olaya Herrera, ya que por las condiciones en que viven, en algunos casos no cuentan con los ingresos suficientes para legalizar el servicio del agua, es por esta razón que se convierten en no abonados.

En algunos casos los predios no abonados desconocen totalmente como funciona el servicio de acueducto y todo lo concerniente a este, por esta razón aquí retomamos el concepto con el que trabajamos.

4.5.4 Condiciones de vida de la región caribe. En los temas antes tratados y de las causas que llevan a las comunidades de algunos sectores de la ciudad de Cartagena, se realizaron estudio del corregimiento Pasacaballos y Olaya sector Ricaurte, existen muchas razones por la que sus condiciones de vida no son optimas, antes esto damos a conocer un balance socioeconómico del caribe colombiano en la segunda mita del siglo XX, el economista ye historiador barranquillero Adolfo Meisel observa que “ en lo que ha sido el desarrollo económico de nuestro país a raíz de la conquista de los españoles, la Zona Caribe se ha caracterizado por un permanente rezago con respecto a la zona andina, que ha dominado la vida política y económica durante los últimos 150 años”<sup>23</sup>

<sup>23</sup> Meisel, Adolfo. Economía Regional. El caso del Caribe colombiano, 1950-1990. Documento CERES, N° 10 Universidad del Norte ,1992

La zona costera por estudios de muchos científicos en lo social, manifiestan que la región presenta hoy en día un deterioro significativo de sus indicadores sociales mas sensibles, “en paisaje urbano y rural refleja una alta marginalidad y un empobrecimiento de amplias franjas de población y paradójicamente, la región registra en la actualidad indicadores de bienestar similares a los de los años ochentas, una década caracterizada por el bajísimo crecimiento de las economías subregionales y durante la cual la costa se desarrolló por debajo de los promedios nacionales”.<sup>24</sup>

A estos estudios se encuentran razones de las situaciones sociales de la región son consecuencia de las crisis económicas de 1999 y del conflicto armado, que ha destruido el capital productivo en el campo y ha generado un desplazamiento forzado de población hacia los centros urbanos con enormes costos para la sociedad, a esto se debe que en el caso costeño “la recesión genero la brusca contratación de la producción de bienes y servicios, una aumento significativo de la tasa de desempleo y a este hecho se suma una serie de trasformaciones de la producción regional durante la década de los noventa”<sup>25</sup>

Anteriormente ya analizamos algunas de las razones por la que existen pobres en la costa caribe, pero sería prudente analizar como se mide la pobreza en los cuales tendríamos en cuenta los criterios para determinar la calidad de vida de los cartageneros.

4.5.4.1 ¿Cómo se mide la pobreza? Los indicadores usados en este estudio para medir la pobreza son:

<sup>24</sup> Meisel, Adolfo, Calvo Stenvenson, Haroldo. Banco de Republica, Universidad Tadeo Lozano- Seccional del Caribe, Universidad del Norte y Fundesarrollo1999.

<sup>25</sup> Calculo del Observatorio del Caribe con base en DANE- Cuenta Nacional y Departamentales.



1. Índice de Necesidad Básicas Insatisfechas (INBI), que mide la pobreza de un hogar teniendo en cuenta las características de la vivienda, el acceso a servicios públicos, la asistencia escolar el nivel educativo y la ocupación del jefe de hogar. Un INBI cercano a cero indica un menor nivel de pobreza. Según este indicador, son pobres aquellas persona cuyo consumo efectivo de bienes no permite satisfacer algunas de las necesidades básicas considerada.
2. La Línea de Pobreza (LP) y la Línea de Indigencia (LI) examinan el potencial de consumo de las familias a partir de un nivel de ingreso mínimo de subsistencia.
3. El Índice de Condiciones de Vida (ICV) es un indicador de pobreza orientado a cuantificar las carencias y privaciones de capacidades. El ICB permite medir la calidad de vida (o, para muchos, el estándar de vida) de una persona en término de sus capacidades, entendidas como las habilidades o potencialidades para hacer o ser algo, y lograr con ello un cierto funcionamiento e incorporación social.

✓ Pobreza por Necesidades Básicas Insatisfechas.

Uno de los criterios más usados para determinar la condición de pobreza o miseria en hogares y personas es el número de necesidades básicas insatisfechas. Así, si un hogar (o persona) no ha satisfecho una sola necesidad básica se encontrará en condiciones de pobreza; si tiene dos o más necesidades sin satisfacer, se encuentra viviendo en condiciones de miseria.

Las comunidades de análisis de esta propuesta, por sus características y condiciones de vida se encuentran en condiciones de pobreza, ya que en cuanto a servicios públicos se refiere, estos no cuentan con las conexiones de acueducto y

alcantarillado, para satisfacer por lo mínimo necesidades de entorno sano y sería prudente analizar las categorías de existencia y axiológicas donde sea adecuado para subsistir.

4.5.4.2 Desarrollo a Escala Humana. En el libro "Desarrollo a Escala Humana".<sup>26</sup> es la confluencia de la satisfacción de necesidades o requerimientos humanos, para vivir en equilibrio tanto con la naturaleza, como con sus semejantes. Es alcanzar un grado de sostenibilidad socioeconómica, que nos permita sobrevivir en armonía, con condiciones de calidad de vida estables e igualitarias para todos. Este desarrollo pone como principal meta, en lograr la satisfacción de las necesidades básicas humanas.

Para dar a conocer de una forma detallada damos a conocer la matriz de necesidades y satisfactores que estarían formuladas de la siguiente manera:

<sup>26</sup> Max-Neef, Manfred, Elizalde, Antonio, Hopenhayun, Martín. Desarrollo a Escala Humana. Una opción para el futuro. CEPUR Fundación Dag Hammarskjöld. Medellín-Colombia 1996.

### Matriz de Necesidades y Satisfactores

Necesidades según categorías axiológicas	Necesidades según categorías existenciales			
	Ser	Tener	Hacer	Estar
Subsistencia	Salud física, mental, equilibrio, solidaridad, humor, adaptabilidad.	Alimentación, abrigo y trabajo.	Alimentar, procrear, descansar, trabajar.	Entorno vital y entorno social.
Protección	Cuidado, adaptabilidad, autonomía, equilibrio y solidaridad	Sistema de seguro, ahorro, seguridad social, legislación, derechos, familia.	Cooperar, prevenir, planificar, cuidar, defender.	Contorno vital, contorno social, morada

Resumiendo, en la categoría axiológica de protección, y la categoría existencial de estar el ser humano tiene la necesidad de un contorno vital, contorno social o una casa y lugar de refugio. E igualmente en la categoría axiológica de subsistencia y la categoría existencial de estar, el ser humano tiene la necesidad de un entorno vital y entorno social. Dicho entorno, se configuran en espacios adecuados, es, decir, seguridad, protección, correspondiente a salud, educación, servicios públicos y desarrollo emocional.

Se escoge estas dos categorías (siendo que Max- Neef enuncia 9 necesidades según categoría axiológica y 36 categorías existenciales), siendo estas las principales necesidades que comunidades como del corregimiento Pasacaballos y Olaya sector Ricaurte no han satisfacciones.

4.5.5 Calidad de vida. A diferencia del concepto de nivel de vida estrictamente económico y que no incluye las dimensiones ambiental y sicosocial, la calidad de vida alude a un estado de bienestar total, en el cual un alto nivel de vida se torna insuficiente. Así, por ejemplo, una persona con un alto nivel económico, que reside en una ciudad asediada por el ruido y la contaminación, y que además padece estrés por las exigencias laborales, tiene un nivel de vida alto pero una baja calidad de vida.

Esto conduce a considerar que la calidad de vida, que da sustento al descrito enfoque de capacidades para medir la pobreza, no solo se debe medir a través de ingreso. Sen <sup>27</sup> dice que la pobreza no solo se caracteriza por el hecho de tener más o menos ingresos, pues este es solo un aspecto de carencia que deben complementarse con el análisis de potencialidades individuales y de conjuntos de atributos personales socialmente viables y deseables.

A juicio de Sen, los bienes que posee el individuo son considerados como un estado intermedio entre el consumo y la utilidad, lo cual sugiere que las capacidades se refiere a las actividades de distintos objetos permiten realizar. Bajo esta perspectiva, los bienes no serian los objetos que determinarían que terminan el estándar de vida, puesto que no proporcionan información completa sobre lo que las personas podrían realizar.

Desde el punto de vista individual los avances en el potencial humano de la costa pueden interpretarse como aumentos de las libertades para decidir sobre realizaciones alternativas, como también lo sugiere el análisis de calidad de vida por personas. Sin embargo los resultados regionales de acumulación de potencial humano contrastan con los del entorno de la infraestructura de hogares y

<sup>27</sup> Sen., Amartya, Poor, Relatively Speaking. Resources, Values and Development. University Press, Cambridge, 1984.

personas, donde se presenta el más lento avance y la más amplia brecha de rezago respecto de los promedios nacionales. En algunos casos, como el de abastecimiento de agua en las zonas rurales, la Costa Caribe presenta retrocesos en el 2003, cuando en el país se presenta progreso en todo los indicadores.

Desde esta perspectiva de la medición de la pobreza los resultados muestran que, a pesar de qué en el mismo periodo se haya profundizado el proceso descentralizador y se hayan emprendido cambio en la administración de los servicios públicos, los beneficios se reparte de manera desigual entre los centros urbano y el resto de poblados de la región.

Es por esto que en conjunto con la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. Se realiza programas y se ejecutan proyectos que vayan en caminado al mejoramiento del acueducto en los sectores vulnerables.

Uno de los objetivos principales de la Gerencia de Control de perdidas es satisfacer necesidades a las diferentes comunidades de la ciudad de Cartagena es por esto se necesitan el cumplimiento de las condiciones para la instalación del acueducto, ante esto se revisan conceptos para analizar la disponibilidad del servicio.

#### 4.5.6 Acueducto

Es el servicio de distribución de agua apta para el consumo humano incluida su conexión y medición; son actividades complementarias la captación, procesamiento y tratamiento, conducción y transporte de agua.

##### Etapas del acueducto

- Plan de choque.
- Plan de ampliación del acueducto.
- Plan de expansión del sistema de acueducto.

## 4.6 OBJETIVOS DEL PROGRAMA

4.6.1 Objetivo general. Adelantar acciones de sensibilización y concientización a la población no abonada encaminadas a facilitar la obtención del servicio de Acueducto y la vinculación a la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. para contribuir en el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del corregimiento de Pasacaballos y del barrio Olaya sector Ricaurte.

4.6.2 Objetivos específicos.

- Sensibilizar a los habitantes del corregimiento de Pasacaballos y del barrio Olaya sector Ricaurte sobre la importancia de la legalización del servicio de acueducto.
- Capacitar a la población de Pasacaballos y del barrio Olaya sector Ricaurte sobre la cultura del agua y cuidados del servicio del acueducto.
- Incrementar el número de las legalizaciones de los servicios de acueducto y alcantarillado de los predios del corregimiento de Pasacaballos y del barrio Olaya sector Ricaurte que no cuenten con estos o que su uso no es contabilizado.
- Evaluar el proceso para la sostenibilidad y continuidad del proyecto.

## 4.7 ASPECTO METODOLÓGICO

El desarrollo del proyecto "Programa de legalizaciones individuales y de Macro medidores Comunitarios para la obtención del servicio del acueducto en los predios No Abonados", tiene un enfoque tanto cualitativo como cuantitativo y esta orientado a comprender los roles de las personas que en su vivienda no cuentan

con el servicio de acueducto, esto se realiza a través de visitas domiciliarias y la información utilizada la obtenemos por medio de:

1. Fuentes primarias: observación directa, entrevistas informales, instrumentos de caracterización, matrices de análisis de datos, planos del corregimiento de Pasacaballos y del Sector Ricaurte.
2. Fuentes secundarias: textos, bibliografías, documentación referente a las temáticas, información suministrada con la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.

El tratamiento de la información se realizó mediante un análisis cualitativo, en el cual se interpretaron las opiniones de usuarios del servicio y de personas que aun no lo tienen, nos dieron a conocer las razones por las cuales existen un gran número de personas No Abonadas en el corregimiento de Pasacaballos y Sector Ricaurte.

También implica el apoyo y acompañamiento a las legalizaciones las cuales se registran en formatos diarios que se entrega a la empresa Aguas de Cartagena.

4.7.1 Muestra. Para la realización del proyecto se utilizó una muestra de treinta (30) predios No Abonados, en pasacaballo y el Sector Ricaurte del Barrio Olaya Herrera, en los cuales se recolectaron datos específicos por medio de la aplicación de un instrumento para la caracterización de los predios no abonados, que son aquellos que aparecen registrados en los planos en cero. (Ver Anexo N°6)

4.7.2 Rol de la Trabajadora Social. El rol de las trabajadoras sociales dentro de la gerencia de Control de Pérdida es la de ser mediadora entre la empresa y las comunidades por medio de la realización de visitas domiciliarias a las viviendas

que no tienen el servicio del acueducto, esto se realizó con el fin de concientizar a las personas sobre la importancia del servicio e invitarlos a que se acojan a los planes de legalización de la empresa los cuales son muy cómodos, teniendo en cuenta las condiciones en que se encuentran.

Esta visita se acompaña de una corta charla de catorce (14) minutos para sensibilizar a la población de la importancia de mantener agua potable en la vivienda ya que esta contribuye al cuidado y bienestar de la salud de las personas.

En Pasacaballos en la actualidad se mantiene vigente una tubería que no es habilitada por la empresa Aguas de Cartagena, la cual le facilita el consumo de agua cruda o de río a las viviendas no abonadas, que a la vez es consumida por niñas, niños y adultos; es por esto que las trabajadoras sociales están a disposición de la comunidad, con una calidad humana para contribuir a mejorar la calidad de vida de estas personas y facilitar el acceso al servicio.

El rol de las Trabajadoras Sociales también está enmarcado en servir de mediadoras entre la empresa y las comunidades, quienes en algunos casos tienen dudas sobre los procesos o problemas para poder obtener el servicio de agua adecuadamente.

#### **4.8 ADMINISTRACIÓN DEL PROGRAMA**

La propuesta, "Programa de legalizaciones individuales y de Macro medidores Comunitarios para la obtención del servicio del acueducto en los predios No Abonados" se ejecutó por las estudiantes de Trabajo Social de la Facultad de



Ciencias Sociales y Educación de la Universidad de Cartagena en el marco de las prácticas de año social en la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.

Se desarrolló en el segundo periodo del año 2007 en el corregimiento de Pasacaballos y el barrio Olaya Herrera, sector Ricaurte pertenecientes al departamento de Bolívar, debido al alto índice de viviendas No Abonados, concentradas en esta zona y teniendo en cuenta la política de calidad de vida de la empresa.

4.8.1 Planeación del programa. “Estrategia de intervención implementada en la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. para la legalización del servicio de acueducto de los predios No Abonados del corregimiento de Pasacaballos y Ricaurte, Barrio Olaya Herrera durante el periodo comprendido entre los meses de Marzo a Diciembre del 2007”, se fundamento en recoger información, elaboración de un diagnóstico, realización de cronogramas para dar Desarrollo y cumplimiento a las fases de la propuesta.

La recolección de la información, así como la evaluación, fueron constantes ya que a medida que se realizaba cada etapa se obtenía información y se evaluaba todo el proceso que se ejecutaba.

4.8.2 Fases. Para ejecutar y dar desarrollo al programa de ejecución, esta se realiza a través de las siguientes fases:

#### I Fase: CONVOCATORIA Y SENSIBILIZACIÓN

Esta primera fase comprende la localización física de los predios No Abonados del corregimiento de Pasacaballos y el barrio Ricaurte, esta ubicación se encuentra consignada en los planos, producto de las visitas de inspección realizadas por los

inspectores de la empresa Aguas de Cartagena. Para posterior acercamiento a las mismas con el fin de verificar su condición de legalidad.

En este primer momento se realizan visitas domiciliarias con el fin de informar y sensibilizar a las personas que aun no tienen el servicio de acueducto acerca de la importancia de este, y a la vez se les invitan a cada una de las actividades que se llevaran a cabo en el desarrollo del proceso.

## II Fase: TALLER "IMPORTANCIA DE LA LEGALIZACION"

En esta fase se realizaran talleres con los diferentes grupos conformados en el Corregimiento de Pasacaballos y el Sector Ricaurte sobre temas relacionados con el servicio del agua como tal y todos los procesos que se llevan a cabo para que sea posible que el agua llegue a cada una de las viviendas.

En estos talleres se aplicaran técnicas como la encuesta, las entrevistas no estructuradas y la observación directa en aras de lograr una mayor cantidad y calidad en la información recolectada.

## III Fase: LEGALIZACIONES MASIVAS

1) Tiene como fin proporcionar información y ayudar a vencer la posible resistencia que se puede presentar, ocasionalmente producto de imaginarios acerca del servicio de Acueducto, utilizando estrategias informativas y formativas para esto, se utilizaron folletos, videos; entre otros.

En estas legalizaciones masivas que se han realizado el acompañamiento que realizan las Trabajadoras Sociales consiste en visitas constantes de verificación y guía al usuario potencial en el proceso de legalización velando por sus derechos

como usuario antes y durante el proceso, esto para brindar información y sensibilizar a las personas que en algunos casos muestran resistencia a la legalizar, a veces producto de imaginarios que tienen a cerca del servicio del agua.

2) Finaliza con la instalación del medidor, que es el cierre como tal de la legalización, se entrega un contrato al usuario y la empresa se queda con uno, que es una constancia de la legalización como tal.

#### IV Fase: ACOMPAÑAMIENTO Y EVALUACION

Fue un proceso permanente en el desarrollo del proyecto que permitió realizar los correctivos necesarios para maximizar los beneficios a las viviendas que legalizaron el servicio y minimizar la pérdida de agua no controlada. Esto se realizo a través de evaluaciones constantes a dicho proceso.

FASES	ACTIVIDADES
Fase 1: Convocatoria y Sensibilación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de los predios no abonados.</li> <li>• Visitas puerta a puerta.</li> <li>• Estudio de áreas de Pasacaballos y Olaya sector Ricaurte.</li> <li>• Identificar líderes o actores claves.</li> <li>• localización de sitios de reuniones y talleres en los barrios.</li> <li>• Evaluación.</li> </ul>
Fase 2: Talleres "importancia de la legalización"	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista con líderes.</li> <li>• Exposición de problemáticas y necesidades insatisfechas de las personas.</li> <li>• División de los no abonados por grupos</li> <li>• Talleres sobre el proceso de legalización.</li> <li>• Evaluación del proceso.</li> </ul>
Fase 3: Legalizaciones masivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legalizaciones individuales.</li> <li>• Legalización por medio de Macro medidores.</li> <li>• Recolección de datos fotográficos.</li> <li>• Estandarización de legalizaciones realizadas.</li> <li>• Evaluación.</li> </ul>
Fase 4: Acompañamiento y evaluación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitas a los nuevos servicios.</li> <li>• Seguimiento del proceso de legalización.</li> <li>• Realización de matrices de legalización.</li> <li>• Evaluación.</li> </ul>

4.8.3 Presupuesto. Por ser un proyecto de legalización de un servicio público se debe entender que el usuario quien debe cancelar las cuotas para tal fin teniendo en cuenta los beneficios que ofrece la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P, a partir de la propuesta de las estudiantes de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena.

La empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P por ser de carácter mixto se hace necesario poner en consideración los costos adicionales que este puede ocasionar, ya que esta se encarga de del transporte (propiedad de la organización) al corregimiento y de suministrar de manera indirecta la papelería.

SERVICIOS PERSONALES	Nº PERSONAS	TIEMPO	\$ COSTO
DIRECION DEL PROYECTO	1	10 meses	12'000.000
TALLERISTA COMUNITARIOS	4	5 meses	16'000.000
ASESOR COMERCIAL	1	4 meses	1'500.000
EQUIPO INTERDISCIPLINARIO	3	8 meses	10'000.000
TOTAL			42'500.000

EGRESOS: INSUMOS	TIEMPO	\$ COSTOS
PAPELERIA	10 meses	10'000.000
TRANSPORTE	9 meses	20'000.000
EQUIPOS	10 meses	5'000.000
TOTAL		3.000.000

	Rubros	\$ Costos
1	INGRESOS APORTES DE AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.	\$ 90'000.000
2	Egresos	
2.1	Servicios Personales	\$ 42'500.000
2.2	Insumos	\$ 35'000.000
	Sub. Total	\$ 77'500.000
3	Gastos Directos	
3.1	Refrigerios	\$ 1'500.000
3.2	Almuerzos	\$ 2'700.000
33	Gastos Imprevistos	\$ 3'000.000
	Sub Total	\$ 7'200.000
	Total	\$ 84'700.000

## 4.8.4 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

TRABAJO SOCIAL-UNIVERSIDAD DE CARTAGENA, AGUAS DE CARTAGENA S.A .E.S.P, GERENCIA DE CONTROL Y PERDIDA. FEBRERO – DICIEMBRE DE 2007

ITEM	SEMANAS	MESES	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1		Identificación y acercamiento.																								
2		Estudio y clasificación de la población.																								
3		Recolección de información: realización de encuestas.																								
4		Estandarización de legalización.																								
5		Talleres "importancia de la legalización"																								
6		Seguimiento y control.																								

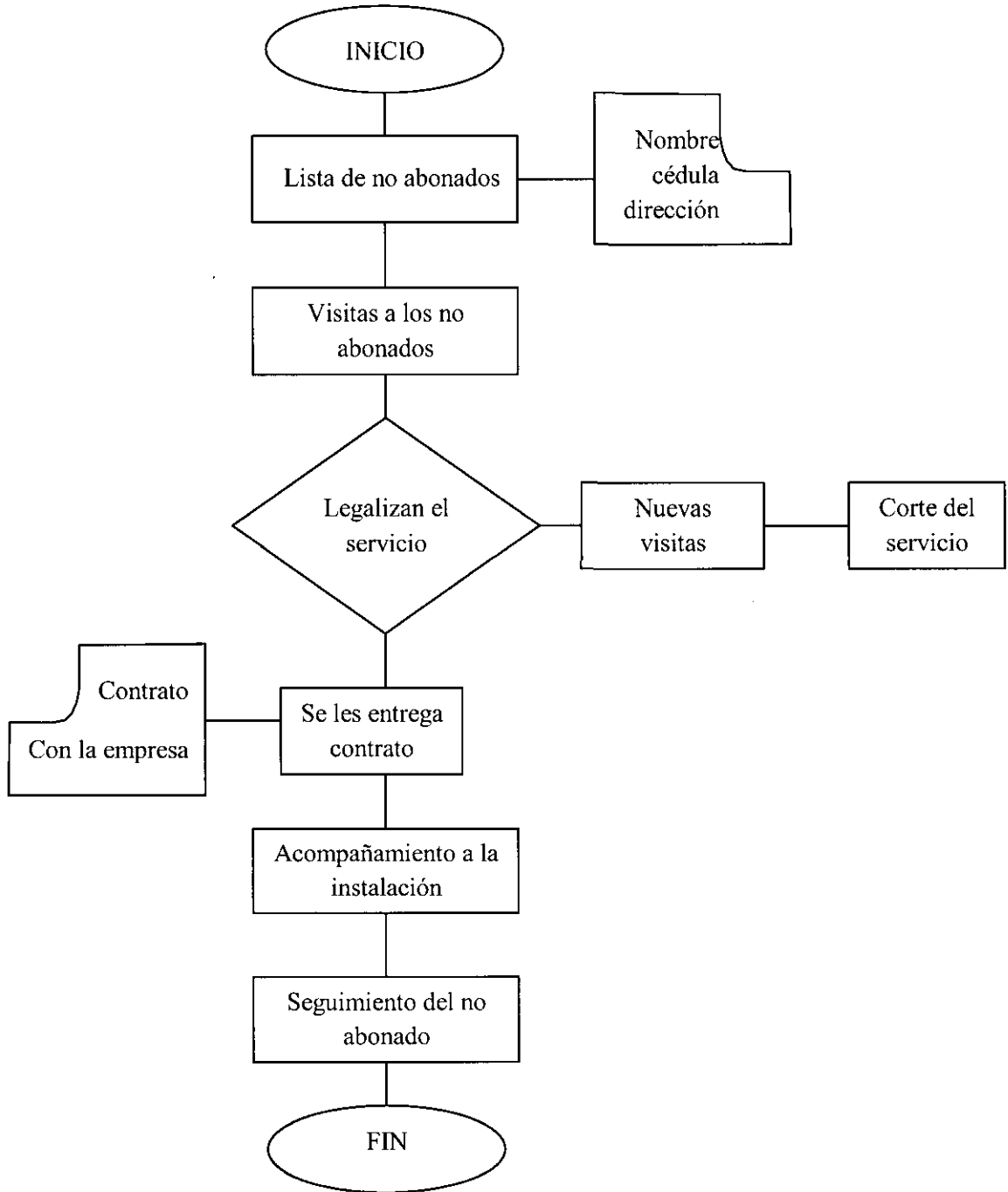
4.8.4 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

TRABAJO SOCIAL-UNIVERSIDAD DE CARTAGENA, AGUAS DE CARTAGENA S.A .E.S.P, GERENCIA DE CONTROL Y PERDIDA. FEBRERO – DICIEMBRE DE 2007

ITEM	SEMANAS	MESES	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1		Identificación y acercamiento.																				
2		Estudio y clasificación de la población.																				
3		Recolección de información: realización de encuestas.																				
4		Estandarización de legalización.																				
5		Talleres "importancia de la legalización"																				
6		Seguimiento y control.																				



4.8.5 Flujograma.



## 4.8.6 Indicadores de evaluación.

## Variables e indicadores

OBJETIVO ESPECIFICO	VARIABLE	INDICADORES
* Sensibilizar a los habitantes del corregimiento de Pasacaballos y el sector Ricaurte sobre la importancia de la legalización del servicio de acueducto.	Importancia de la legalización	*Realizar la convocatoria y sensibilización a todos los predios No Abonados. * Que el 80% de la población obtenga la información. *Aumento del 50% de líderes o actores locales vinculados al proceso.
* Capacitar a la población de Pasacaballos y del barrio Olaya sector Ricaurte sobre la cultura del agua y cuidados del servicio del acueducto.	Implementación de talleres y capacitaciones sobre cuidados y tratamiento del agua	*Realización de tres talleres de capacitación por grupos. *División por grupos del total de la población No Abonada. * Informar al total de los no abonados sobre la importancia de legalizar.
*Incrementar el número de legalizaciones en el corregimiento de Pasacaballos y Ricaurte que no cuenten con el servicio o este no es contabilizado.	Incremento de legalizaciones	*Comunicar a la totalidad de los no abonados sobre las formas de legalización. *Realizar legalizaciones con cutas iniciales módicas. * Legalizar puerta a puerta.
* Evaluar el proceso para la sostenibilidad y continuidad del proyecto.	Evaluación	*Analizar la información sobre el número de legalizaciones realizadas. * Legalizaciones por medio de Macro Medidores establecidos.

## 5. RESULTADOS

OBJETIVO ESPECIFICO	VARIABLE	INDICADORES	RESULTADOS
<p>* Sensibilizar a los habitantes del corregimiento de Pasacaballos y el sector Ricaurte sobre la importancia de la legalización del servicio de acueducto.</p>	<p>Importancia de la legalización</p>	<p>* Realizar la convocatoria y sensibilización a todos los predios No Abonados.            * Que el 80% de la población obtenga la información.            * Aumento del 50% de líderes o actores locales vinculados al proceso.</p>	<p>* Convocatoria y sensibilización al 80% de los habitantes de los predios no abonados del corregimiento de Pasacaballos y el barrio Olaya, sector Ricaurte.            * Vinculación del 70% de los líderes y actores locales en el corregimiento de Pasacaballos y el 20% de los líderes en el barrio Olaya, sector Ricaurte, participando al pleno desarrollo del proceso de legalizaciones.</p>
<p>* Capacitar a la población de Pasacaballos y del barrio Olaya sector Ricaurte sobre la cultura del agua y cuidados del servicio del acueducto.</p>	<p>Implementación de talleres y capacitaciones sobre cuidados y tratamiento del agua</p>	<p>* Realización de tres talleres de capacitación por grupos.            * División por grupos del total de la población No Abonada.            * Informar al total de los no abonados sobre la importancia de legalizar.</p>	<p>* En el proceso no se llevo a cabo las capacitaciones, debido a situaciones interna de las gerencias encargadas.            * Reuniones con grupos específicos para dar información del servicio de acueducto macro medidores y cultura del agua.</p>

OBJETIVO ESPECIFICO	VARIABLE	INDICADORES	RESULTADOS
<p>*Incrementar el número de legalizaciones en el corregimiento de Pasacaballos y Ricaurte que no cuenten con el servicio o este no es contabilizado.</p>	<p>Incremento de legalizaciones</p>	<p>*Comunicar a la totalidad de los no abonados sobre las formas de legalización.            *Realizar legalizaciones con cutas iniciales módicas.            * Legalizar puerta a puerta.</p>	<p>* Información de las legalizaciones para obtener el servicio de acueducto al total de los habitantes de los predios no abonados del corregimiento de Pasacaballos y el barrio Olaya, sector Ricaurte.            * Oferta de la tarifa mínima a la población en proceso de legalización.</p>
<p>* Evaluar el proceso para la sostenibilidad y continuidad del proyecto.</p>	<p>Evaluación</p>	<p>*Analizar la información sobre el número de legalizaciones realizadas.            * Legalizaciones por medio de Macro Medidores establecidos.</p>	<p>* Tabulación de las legalizaciones en el periodo de Febrero a Noviembre de 2007.            *Legalizaciones por mecomedidores en un 30% de los sectores que solicitaron el servicio.            * Evaluación del proceso, garantizando la sostenibilidad y continuidad del mismo.</p>

## 5.1 DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA.

El informe de Gestión que las estudiantes en práctica del programa de Trabajo Social, realizaron en la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P, tiene como finalidad facilitar procesos de legalización, que la Gerencia de Control de Pérdidas desarrolla en sus objetivos. (Ver anexo N° 7)

La empresa Aguas de Cartagena cuenta con la Gerencia de Control de Perdidas que con el apoyo de contratistas realizan trabajos de legalización y otros trabajos relacionados con el servicio de acueducto en las comunidades, con el fin de disminuir las perdidas por agua no contabilizada.

El proceso comienza con la asignación de planos, la Gerencia hace entrega de planos realizados por los inspectores del Departamento, en los cuales se encuentran localizados los predios No abonados.

Se llega al lugar y por medio del plano se ubican las viviendas, se comienzan las visitas domiciliarias en las cuales se les explica a las personas todo lo concerniente al servicio de acueducto y la importancia de este como tal.

Si las personas manifiestan estar interesados en legalizar el servicio ya sea individualmente o por medio de Macro medidores comunitarios inmediatamente las Trabajadoras sociales están autorizadas para realizar la legalización y recibir el dinero de esta, se firma un acta como constancia (Ver anexos N° 8), si las personas en el momento no pueden legalizar, pero están interesados se coloca una fecha en la cual las Trabajadoras Sociales volverán a visitar.

Al legalizar el servicio se les entrega un contrato y se hace la instalación como tal, si la legalización se realiza por Macro medidor se firma un acta de representante (Ver anexos N° 9), si después de visitar varias veces el predio no localiza se

procede al corte del servicio ilegal con el que cuenta la vivienda, en caso que sea así.

Como registro de las legalizaciones llevadas a cabo tanto en el Corregimiento de Pasacaballos como en el Barrio Olaya Herrera, Sector Ricaurte se realizan las siguientes matrices de legalizaciones.

## 5.2 Matrices de legalización

Corregimiento de Pasacaballos

<b>MATRICES DE LEGALIZACIONES</b>			
<b>Nº</b>	<b>FECHA</b>	<b>BARRIO</b>	<b>TOTAL DE LEGALIZACIONES</b>
1	FEBRERO	PASACABALLOS	1
2	MARZO	PASACABALLOS	1
3	ABRIL	PASACABALLOS	25
4	MAYO	PASACABALLOS	26
5	JUNIO	PASACABALLOS	10
6	JULIO	PASACABALLOS	9
7	AGOSTO	PASACABALLOS	32
8	SEPTIMBRE	PASACABALLOS	12
9	OCTUBRE	PASACABALLOS	12
10	NOVIEMBRE	PASACABALLOS	0
11	DICIEMBRE	PASACABALLOS	0
	<b>TOTAL GENERAL</b>		128

En el corregimiento de Pasacaballos antes de ingresar las Trabajadoras Sociales al campo, registró una masiva población de No Abonados, y durante muchos años no tenían agua. (Ver anexo N° 10)

La intervención de las Trabajadoras Sociales con la ubicación de los predios no abonados, se realizaron visitas a cada uno de los predios para sensibilizar y informar a la comunidad sobre el proceso de legalización, algunos se legalizaron y

se les sigue realizando un seguimiento, y las personas que no legalizan se les realiza una serie de visitas, al no legalizar a pesar de la insistencia la Gerencia ordena el corte del servicio que ellos tiene que es ilegal.

La tabla demuestra que durante los meses y por constancia de tiempo, se trabaja la recuperación de nuevos abonados, dando criterios que el trabajo realizado por las Trabajadoras Sociales fue efectivo.

Barrió Olaya Herrera, sector Ricaurte

<b>MATRICES DE LEGALIZACIONES</b>			
<b>Nº</b>	<b>FECHA</b>	<b>BARRIO</b>	<b>TOTAL DE LEGALIZACIONES</b>
3	MARZO	OLAYA, RICAURTE.	3
4	ABRIL	OLAYA, RICAURTE.	3
5	MAYO	OLAYA, RICAURTE.	53
6	JUNIO	OLAYA, RICAURTE.	5
7	JULIO	OLAYA, RICAURTE.	3
8	AGOSTO	OLAYA, RICAURTE.	25
9	SEPTIMBRE	OLAYA, RICAURTE.	2
10	OCTUBRE	OLAYA, RICAURTE.	5
11	NOVIEMBRE	OLAYA, RICAURTE.	0
12	DICIEMBRE	OLAYA, RICAURTE.	0
	<b>TOTAL GENERAL</b>		99

En barrio Olaya Herrera, sector Ricaurte se realizan trabajos en calles donde existes servicio de Macro medidores, retirándolos para realizar trabajos de extensión de redes para proceder a instalar servicio individual del acueducto.

En la tabla se registra que la población responde a la convocatoria de nuevos abonados (ver anexo N° 11.), recuperando parte de la cartera empresarial y la comunidad recibe agua potable de óptima calidad y servicio constante.

Además de los dos sectores antes mencionados se intervino en el barrio Lo Amador, (Ver anexo N° 12), Popa sector el Toril, loma del Congo, barrio los Cerezos (Ver anexo N° 13), Olaya sector Progreso (Ver anexo N° 14).

De las 5 301 legalizaciones que se realizaron en todo los barrios de la ciudad, en lo que va corrido del año 227 de estas se lograron con la intervención de las Trabajadoras Sociales en el corregimiento de Pasacaballos y el barrio Olaya, sector Ricaurte.

### 5.3 TABULACION DEL INSTRUMENTO DE CARACTERIZACION

(Ver anexo N° 15)

#### 1. ESTRUCTURA SOCIAL

##### 1.1.1 Estructura sociofamiliar

##### 1.1.2 Nivel de escolaridad

Personas por vivienda		Nivel de escolaridad			
Nº de personas	Nº de Viviendas	Ninguno	Primaria	Secundaria	Otros
1-3	3			4	2
4-6	23		16	2	1
Mas de 6	4	10	8		
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	<b>24</b>	<b>6</b>	<b>3</b>

Fuente: información suministrada por los habitantes de los predios no abonados del corregimiento de Pasacaballos a través de la aplicación del instrumento de caracterización.



## 1.1.3 Personas que trabajan por hogar

Personas	Hogares
1	25
2-3	5
Total	30

Fuente: información suministrada por los habitantes de los predios no abonados del corregimiento de Pasacaballos a través de la aplicación del instrumento de caracterización.

## 1.2 Servicios domiciliarios.

Servicio	Poseen el servicio		Calificación del servicio			
	Si	No	M	R	B	E
1.2.1 GAS	28	2		4	24	2
1.2.2 Alcantarillado	0	30	30			
1.2.3 Energía eléctrica	30		11	15	4	
1.2.4 Teléfono	4	24		12	13	5
1.2.5 Acueducto ilegal		30	11	14	5	
1.2.6 Acueducto legal	0					

Fuente: información suministrada por los habitantes de los predios no abonados del corregimiento de Pasacaballos a través de la aplicación del instrumento de caracterización.

### 1.2.7 Razón por la cual el servicio es ilegal

Recursos insuficientes	25
Imaginario acerca del servicio	2
Falta de interés	3
Total	30

Fuente: información suministrada por los habitantes de los predios no abonados del corregimiento de Pasacaballos a través de la aplicación del instrumento de caracterización.

### 1.2.8 Interesados en legalizar el servicio de Acueducto

Si	27
No	3
Total	30

Fuente: información suministrada por los habitantes de los predios no abonados del corregimiento de Pasacaballos a través de la aplicación del instrumento de caracterización.

### 1.3 Vivienda

1.3.1 Tenencia	
Propia	6
Arrendada	3
Cedida	0
Invasión	21
Total	30

Fuente: información suministrada por los habitantes de los predios no abonados del corregimiento de Pasacaballos a través de la aplicación del instrumento de caracterización.

### 1.3.2 Características de las viviendas

1.3.2.1 Características del techo	
Zinc	5
Palma	2
Eternit	23
Total	30

Fuente: información suministrada por los habitantes de los predios no abonados del corregimiento de Pasacaballos a través de la aplicación del instrumento de caracterización.

1.3.2.2 Características de las paredes	
Madera	10
Block	17
Otros	3
Total	30

Fuente: información suministrada por los habitantes de los predios no abonados del corregimiento de Pasacaballos a través de la aplicación del instrumento de caracterización.

### 1.4 número de familias por viviendas

Nº de familias	Viviendas
1-2	27
3-4	3
Total	30

Fuente: información suministrada por los habitantes de los predios no abonados del corregimiento de Pasacaballos a través de la aplicación del instrumento de caracterización.

### 1.5 Actividades económicas de los que trabajan

Empleo informal	25
Por empresas	10
total	35

Fuente: información suministrada por los habitantes de los predios no abonados del corregimiento de Pasacaballos a través de la aplicación del instrumento de caracterización.

#### Análisis de la tabulación

Para la aplicación de 30 encuestas en las viviendas del Corregimiento de Pasacaballos que aparecen como No abonadas, se utilizó el instrumento de caracterización que nos permitió analizar las condiciones socioeconómicas del Sector de Pasacaballos, esta muestra que algunas de las razones por las cuales las viviendas no abonadas se encuentran en esta situación, es en la mayoría de los casos por los bajos ingresos que estas tiene, debido al bajo nivel de escolaridad, condiciones de pobreza, que predomina el empleo informal el cual en algunos casos sus ingresos no son suficientes para el sustento de las familias.

Durante el estudio se identificó que la población del corregimiento de Pasacaballos se encuentra en el margen de la línea de pobreza (LP), ya que el hecho de que en una misma vivienda habiten mas de una familia y sean pocas las personas que trabajan generan dentro del vinculo bajos ingresos, dado a conocer que los recursos económicos de esta población son insuficiente ala hora de satisfacer sus necesidades básicas, esto genera desinterés y poca disposición ala hora de gestionar la vinculación a los servicios públicos, en otros casos una de las razones por las cuales algunas personas no han legalizado el servicio de acueducto se debe a los imaginarios que estos tienen acerca del servicio como lo

son “que el agua es un recurso natural y por esto no se debe pagar, que las empresas de Mamonal deben cancelar los servicios de la población debido a que ellos se ven afectados por estas industrias”.

Este instrumento permitió analizar la situación actual de la población, para diseñar una estrategia de acuerdo a su realidad, para poder así ofrecer los servicios que la empresa Aguas de Cartagena presta de una manera eficiente y eficaz y que todo esto a la vez garantice una intervención exitosa por parte de las Trabajadoras Sociales.

## 5.4 LOGROS

5.4.1 Logros personales. Durante todo el periodo de nuestra profesión y el transcurrir de nuestra experiencia, pudimos aprender y desarrollar habilidades comunicativas y de gestión para fortalecer la carrera de Trabajo Social, las diferentes realidades sociales, el tener una visión diferente, reconocer que no todas las personas están en la misma condición pero que a pesar eso todas somos valiosas, y es por esto que las experiencias personales son las que mas nos dejan recuerdos.

Nos sentimos satisfechas del logro que adquirimos al crecer como persona, como ser humano y como parte de una sociedad que necesita del sentido humanístico que las profesionales de lo social tienen como bandera.

El ser sensible, es una de las cosas que más nos hace sentir orgullosas de nuestra carrera, el poder sentir ciertas circunstancias y realidades como nuestras es una ventaja muy grande delante otros profesionales, este hecho nos permite

acercarnos y saber como es realmente la situación de la población en la que estemos interviniendo.

Pudimos aprender de nuestro medio muchas cosas para enriquecer nuestra personalidad, y una de tantas es llegar a conocernos a nosotros mismas, conocer nuestras capacidades, debilidades y confiar en nuestras fortalezas, esto es la base para demostrar que nos formamos para hacer parte de una sociedad que ama lo que hace y que se forma para cumplir con principios humanos.

5.4.2 Logros profesionales. En cuanto al aporte a la experiencia profesional, fue una búsqueda constante de estrategias, tácticas y metodologías para llegar a las comunidades y para entender la diversidad de realidades que nuestro medio nos da a conocer.

En la experiencia se aprendió que es de mucha importancia el fundamento ético con el cual se interviene, ya que la empresa y la comunidad confían en la labor de las Trabajadoras Sociales, y es por esta razón que debe actuar con mucha ética al actuar.

Podemos reconocer que Trabajo Social no solo es una carrera para ejercer, sino una profesión para construir teorías. Durante el año social se pretendió implementar un programa que permitiera trabajar en sectores donde la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. no había intervenido, legalizando el servicio de acueducto en los predios No Abonados, utilizando como herramienta para la recolección de información, registros e informes.

Las Trabajadoras Sociales se encargan de ser facilitadoras del proceso entre las comunidades y las instituciones posibilitando un acercamiento entre estos

para así contribuir a suplir necesidades que las comunidades tienen con respecto al servicio.

En todo el desarrollo del proceso se adquirió y afianzó conocimientos acerca de trabajo en familia, grupo y comunidad de acuerdo a cada una de las situaciones específicas que afrontaba cada lugar en el cual se intervino.

La elaboración de un diagnóstico de cada uno de los sectores permitió identificar problemáticas y elaborar un programa de acuerdo a las necesidades de la población.

En todo este proceso de las prácticas de año social se desarrollaron competencias como:

- Compromiso profesional: Intervenir guiadas por valores éticos y de acuerdo a los fundamentos de la profesión.
- Actitud y capacidad investigativa para adelantar estudios de realidades: capacidad de investigar y conocer la realidad del sector en el cual se trabaja para poder realizar una intervención exitosa.
- Capacidad de generar liderazgo y habilidades comunicativas y organizativas en las personas con las que se está trabajando para generar desarrollo locales y comunitarios, ejercer influencias en las personas con las que se trabaja para generar en ellos actitudes y capacidades para el bien de la comunidad y el mejoramiento de la calidad de vida.
- Desarrollo de competencias comunicativas, saber expresarse de acuerdo al sector y a las condiciones del medio, canales de comunicación abiertos con la comunidad.

- Coordinación, concertación y trabajo en equipo, Capacidad de trabajar con otras personas de una manera coordinada y teniendo en cuenta su opinión, saber negociar, llegar a acuerdos.
- Autonomía y desarrollo ético como ciudadanos responsables: Actuar de una manera responsable y ética ejerciendo autonomía en todo el proceso de intervención.
- Capacidad de gestión social: Gestionar y generar procesos que contribuyan al bienestar de la sociedad.

5.4.3 Logros institucionales. Para la empresa Aguas de Cartagena S.A E.S.P el mayor logro con la implementación de este programa es la poder hacer presencia en sectores en los cuales nunca se había intervenido y sobre todo que estos sectores hallan respondido excelentemente al proceso.

El incremento de las legalizaciones, el disminuir las perdidas por agua no contabilizada y el lograr que la gerencia mejore sus resultados es otro aspecto muy positivo que genera este programa.

Es de vital importancia el tener una caracterización de los barrios en el cual la empresa hace presencia, esto facilita el trabajo, ya que permite en primera instancia conocer la situación de los sectores para intervenir de acuerdo al contexto y la realidad.



## 5.5 EVALUACIÓN DEL PROGRAMA

Podemos decir que se cumplieron algunos objetivos como la sensibilización ya que tanto el Sector Ricaurte del Barrio Olaya Herrera se logro visitar al total de los no abonados e informarles sobre el proceso de legalización y la importancia de esta, de todas las visitas realizadas un % de esas viviendas se legalizaron en este sentido también se cumplió el objetivo que apunta a incrementar el numero de legalizaciones.

En cuanto al objetivo que se refiere a las capacitaciones podemos decir que no se cumplió en su totalidad, ya que por cuestiones de la Gerencia, después de la instalación de las piletas el proceso pasa a manos de la gerencia de Atención a las Comunidades.

A manera general podemos decir que el proceso fue muy bueno ya que pudimos lograr un número considerable de legalizaciones tanto en el sector de Ricaurte como en el corregimiento de Pasacaballos.

### 5.5 Análisis DOFA del programa

- ❖ Debilidades-Se obstaculizo el proceso de capacitación por la Gerencia Control de Pérdidas y el Departamento de Atención a las Comunidades encargadas, por desacuerdo.
- ❖ Oportunidades-Se brinda espacios de Trabajo Social donde intervienen como eje central para intervenir en las comunidades.
  - Suministra informes, donde se dan a conocer los avances cualitativos, de la Gerencia.

- ❖ Fortalezas-El acompañamiento constante de los operarios de la Gerencia de Control de Perdidas.
  
- ❖ -El contacto con la comunidad, brindando espacios para resolver dificultades en cuanto al servicio.
  - Conocimiento aplicado.
  - Integración de componentes como:
    - Estudio, investigación y diagnóstico.
    - Programación de actividades.
    - Ejecución de lo programado.
    - Evaluación de lo realizado.
  
- ❖ Amenazas - Dinámicas del trabajo de campo, debido a dificultades con el equipo de contratistas.
  - Aspectos ambientales: sol, lluvia, etc.

## BIBLIOGRAFÍA

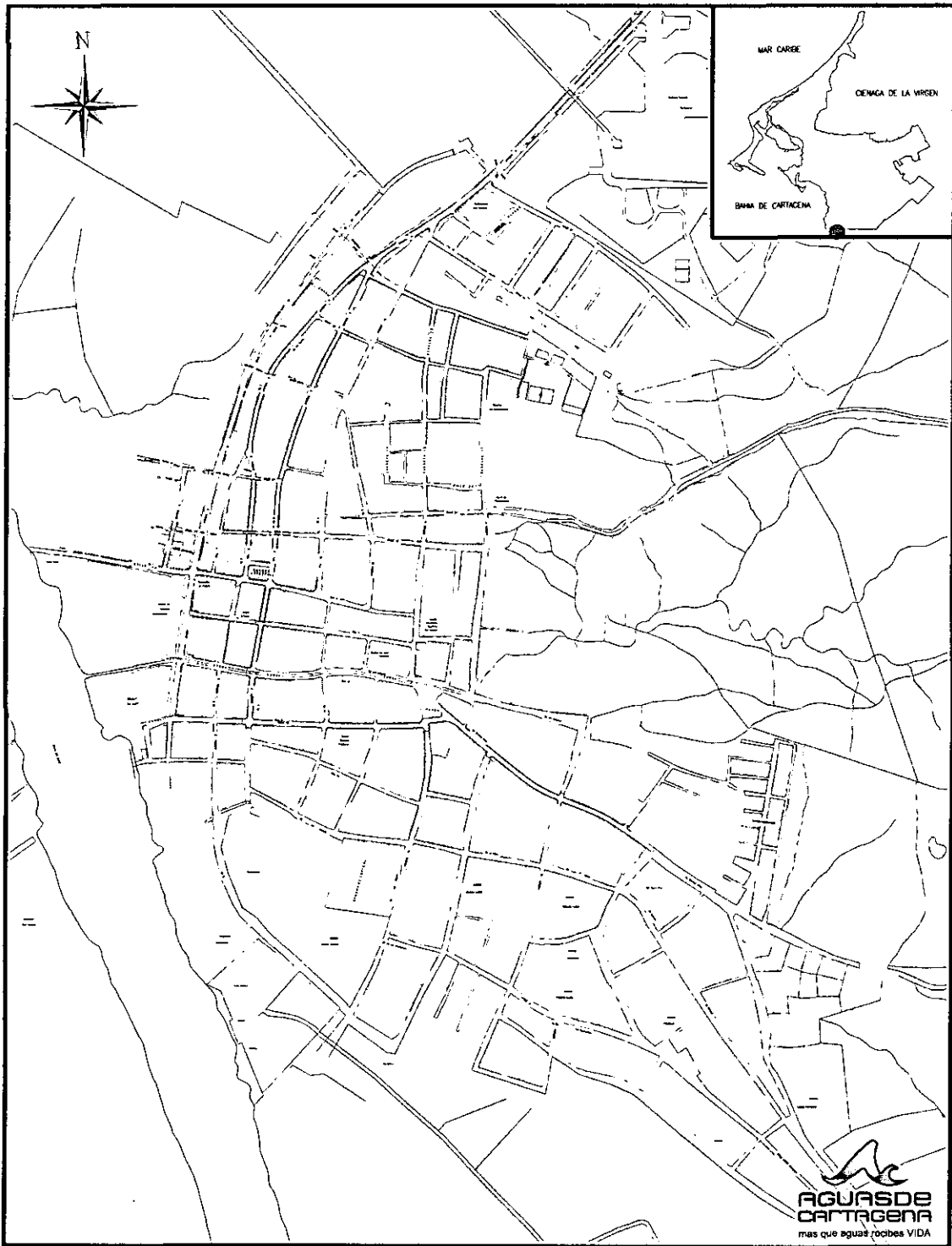
- Constitución Política de Colombia, Artículo 365.
- Constitución Política de Colombia, Artículo 367.
- Ley 142 de Servicios Públicos Domiciliarios, Artículo 131.
- Ley 142 de Servicios Públicos Domiciliarios, Artículo 136.
- Ley 142 de Servicios Públicos Domiciliarios, Artículo 62.
- Ley 142 de Servicios Públicos Domiciliarios, Artículo 91.
- Ley 142 de Servicios Públicos Domiciliarios, Artículo 103.
- Ley 142 de Servicios Públicos Domiciliarios, Artículo 152-159.
- Ley 142 de Servicios Públicos Domiciliarios, Artículo 158.
- Normas ISO 9001 e ISO 14001.
- Diario el Universal, 16 de Mayo de 2005.
- Schwartz y Druyttere. Análisis de comunidad 1996:9
- Manuel Sánchez, Rosado- Coordinador, Manual de Trabajo Social.
- Lewin, Kurt. Psicología social.
- Tonnies, Ferdinand. Comunidad y sociedad.188.
- Cuoto Rosa, Sueli. Guía metodologica del Programa de Desarrollo local y paz del Barrio el Pozón- PNUD. Bogota, Marzo 2006 Pág. 19.

- Biblioteca de Consulta Microsoft. Encarta-2007.1993-20004. Microsoft Corporación. reservados.
- Espinosa, Espinosa, Aarón-Albis, Salas Nadia. Pobreza, calidad de vida y distribución del ingreso en el caribe Colombiano al comenzar el siglo XXI, Revista Aguata Once. Diciembre 2005.
- Max -Neef Manfred, Elizalde, Antonio, Hopenhayn, Martín. Desarrollo a escala humana. Una opción para el futuro. CEPUR Fundación Dag Hama Arskjold. Proyecto 20 editores-Medellín-Colombia 19976.

## LISTA DE ANEXOS

- Anexo 1. Plano del corregimiento de Pasacaballos.
- Anexo 2. Foto característica de la vivienda de Pasacaballos.
- Anexo 3. Plano Ricaurte.
- Anexo 4. Foto característica de la vivienda Olaya, Ricaurte.
- Anexo 5. Foto efectos de la pobreza.
- Anexo 6. Plano no abonados corregimiento Pasacaballos.
- Anexo 7. Formato de legalización del servicio de acueducto.
- Anexo 8. Acta de reunión Pasacaballos, Benkobihó
- Anexo 9. Acta de representante de macromedidores.
- Anexo 10. Intervenciones en otros sectores.
- Anexo 11. Acta de reunión macromedidores barrio Lo Amador.
- Anexo 12. Visitas domiciliarias barrio los Cerezos
- Anexo 13. Formato de caracterización





PASACABALLOS

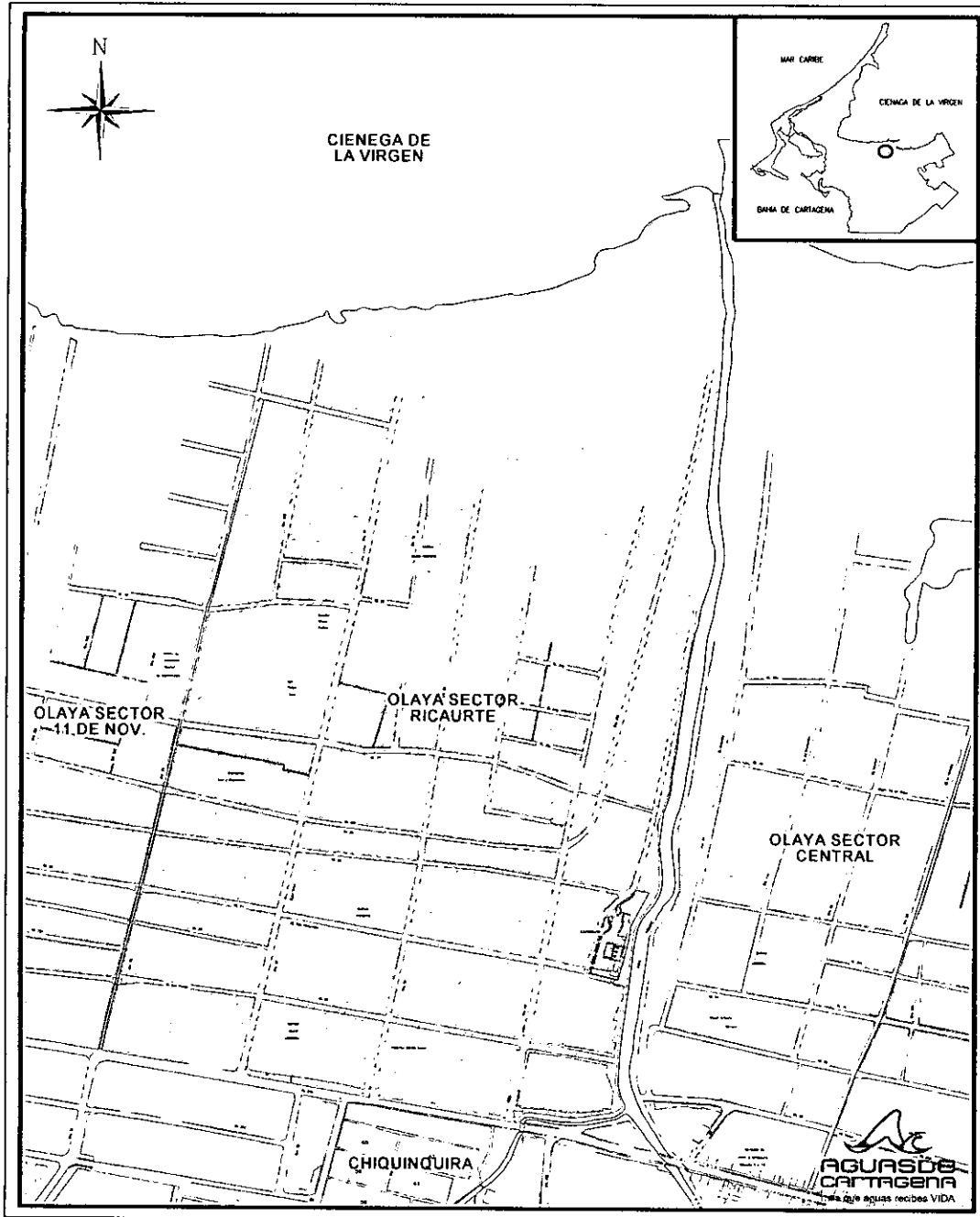
➤ ANEXO 2. CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA PASACABALLOS.



Sector Benkobiohó



➤ ANEXO 3. PLANO OLAYA, RICAURTE.

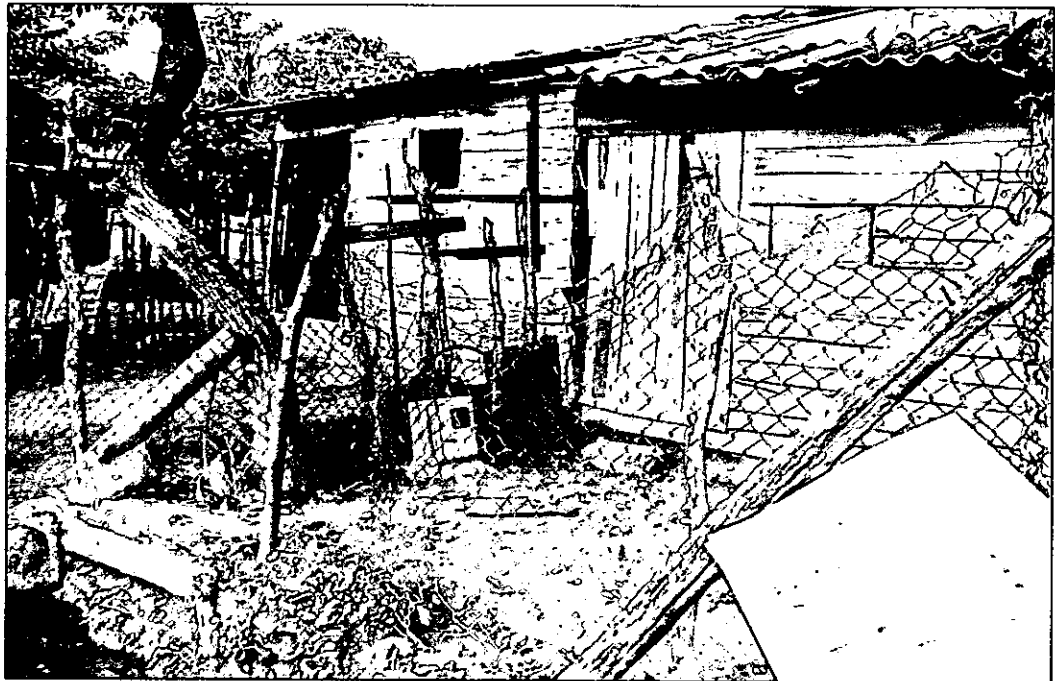




➤ ANEXO 4. CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA OLAYA, RICAURTE.



Nuevos abonados



➤ ANEXO 5. EFECTO DE LA POBREZA.



Campo de intervención por las Trabajadoras Sociales



ANEXO 6.  
PLANO DE NO ABONDOS, CORREGIMIENTO DE  
PASACABALLOS



INFORME DE LEGALIZACIONES

FECHA: \_\_\_\_\_ DIA: \_\_\_\_\_ MES: \_\_\_\_\_ AÑO: \_\_\_\_\_ (El Señor: \_\_\_\_\_) C.C. \_\_\_\_\_

Inspector de la empresa notifica al Señor: \_\_\_\_\_

Usuario cuyo predio presenta las siguientes características:

Barrio:		Dirección:			Presupuesto:			
Puntos Hidráulicos Afectados:	Estado de la Vivienda	Con servicio	Sin Servicio	Levante	Tipo 1	Tipo 2	Tipo 3	Levante
4 PVC	4 Poseadero	4 Estante	0 Sin Manguera	Si				No
3 PVC	2 Poseadero	3 Estante	0 Sin Manguera	No	Tiene redes de Alcantarillado?			

Debe acercarse a las oficinas de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. (Sedes: Chambaco Edif. Inteligente, Centro Comercial La Esquina Prado), para legalizar su servicio de agua potable y así evitarse costos drásticos y sanciones por parte de Empresa o de las autoridades competentes.

Firma del Inspector \_\_\_\_\_



INFORME DE LEGALIZACIONES

FECHA: \_\_\_\_\_ DIA: \_\_\_\_\_ MES: \_\_\_\_\_ AÑO: \_\_\_\_\_ (El Señor: \_\_\_\_\_) C.C. \_\_\_\_\_

Inspector de la empresa notifica al Señor: \_\_\_\_\_

Usuario cuyo predio presenta las siguientes características:

Barrio:		Dirección:			Presupuesto:			
Puntos Hidráulicos Afectados:	Estado de la Vivienda	Con servicio	Sin Servicio	Levante	Tipo 1	Tipo 2	Tipo 3	Levante
4 PVC	4 Poseadero	4 Estante	0 Sin Manguera	Si				No
3 PVC	2 Poseadero	3 Estante	0 Sin Manguera	No	Tiene redes de Alcantarillado?			

Debe acercarse a las oficinas de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. (Sedes: Chambaco Edif. Inteligente, Centro Comercial La Esquina Prado), para legalizar su servicio de agua potable y así evitarse costos drásticos y sanciones por parte de Empresa o de las autoridades competentes.

Firma del Inspector \_\_\_\_\_



**Aguas de  
Cartagena**

Aguas de Cartagena S.A. E. S. P.  
Edificio Chambacú Cra. 13B No. 26-78  
PBX: 650 4100 - Fax: 650 4104 - A.A. 4240  
Nº. 800.252.396-4 - www.acuacar.com  
Cartagena de Indias, Colombia

94


## ACTA DE REUNIÓN PASACABALLOS - BENKO BIOJÓ

El 29 de Agosto siendo las 10:30 A.M., representantes de la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. y el señor Eduardo Herrera, líder comunitario del sector Benko Biojó del corregimiento de Pasacaballos se reunieron a petición del líder con el fin de presentar a la empresa propuesta relacionada con la legalización del servicio a la vez que expuso la disponibilidad de legalización por parte de la comunidad.

En la reunión se explico nuevamente la importancia de la legalización del servicio, la necesidad de dar un buen uso a este recurso, la forma de legalización ofrecida por la empresa (Medidores Comunitarios), el modo de funcionamiento del sistema y la forma de organización que esta exige.

### SOLICITUD DE LA COMUNIDAD

- La Comunidad hace la solicitud de que la empresa al realizar la conexión del servicio facilite las abrazaderas, los metros de manguera que sean necesarios y los registros de incorporación, material requerido para la realización de las acometidas individuales. Proponen que los costos generados sean diferidos posteriormente en la factura de cobro del servicio.

  
 MUNICIPIO DE PASACABALLOS  
 BIBLIOTECA FERNANDEZ DE ALVAREZ  
 Calle de la Independencia y Desembarcadero





## Aguas de Cartagena

Aguas de Cartagena S.A. E. S. P.  
Edificio Chambacú Cra. 13B No. 26-78  
PBX: 650 4100 - Fax: 650 4104 - A.A. 4240  
Nit. 800.252.396-4 - www.acuacar.com  
Cartagena de Indias, Colombia

95

### ACUERDOS

- La comunidad aceptó como condición para la legalización del servicio que el suministro de agua les llegará dos o tres veces por semana, estos días serán definidos en una próxima reunión.
- La empresa brindará capacitación a los usuarios de los Medidores Comunitarios a instalar sobre el uso racional del servicio, a la vez que brindará orientación en la organización interna de la comunidad y acompañamiento inicial en el manejo y funcionamiento de la misma.

### COMPROMISOS POR PARTE DE LA COMUNIDAD

- La comunidad del sector Benko Biojó del corregimiento de Pasacaballos aceptará la legalización del servicio a través del sistema de Medidores Comunitarios y brindará la colaboración necesaria en el desarrollo del proceso.
- La comunidad elegirá un representante para efectos de la legalización y el manejo del Medidor Comunitario. Esto sin exceptuar los compromisos y obligaciones de toda la comunidad.



MUNICIPALIDAD DE CARTAGENA  
LÓRTECA FERNÁNDEZ DE MADRUGA  
CALLE 100 N.º 120-1





**Aguas de  
Cartagena**

Aguas de Cartagena S.A. E. S. P.  
Edificio Chambacú Cra. 13B No. 26-78  
PBX: 650 4100 - Fax: 650 4104 - A.A. 4240  
Nit. 800.252.396-4 - www.acuacar.com  
Cartagena de Indias, Colombia

96

### COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR PARTE DE LA EMPRESA

- Los asistentes a la reunión por parte de la empresa darán a conocer la propuesta expuesta por la comunidad e informarán si existe o no viabilidad de la misma.
- La empresa definirá la ubicación de la pileta comunitaria a instalarse en el sector.
- La empresa habilitará póliza existente de legalización anterior en el sector, anteriormente no tuvo funcionalidad por falta de presión siendo dada de baja.

Para constancia firma:

PAOLA MARÍN LONDOÑO  
Auxiliar Trabajo social

RUBEN OROZCO BARRERA  
Auxiliar Administrativo

EDUARDO HERRERA  
Líder Comunitario



CONTEC  
CERTIFICADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
Código No. 442731



CONTEC  
CERTIFICADO DE GESTIÓN AMBIENTAL  
Código No. 442731



**Aguas de  
Cartagena**

Aguas de Cartagena S.A. E. S. P.  
Edificio Chambacú Cra. 13B No. 26-78  
PBX: 650 4100 - Fax: 650 4104 - A.A: 4240  
Nit. 800.252.396-4 - www.acuacar.com  
Cartagena de Indias, Colombia

97

**ACTA DE NOMBRAMIENTO DE REPRESENTANTE DE MACRO MEDIDOR COMUNITARIO  
PASACABALLOS - BENKO BIOJÓ**

Cartagena de Indias, 10 de Julio de 2007.

Nosotros los abajo firmantes y vecinos de la comunidad de Pasacaballos sector Benko Biojo, hemos nombrado al señor Eduardo Meyroza Sanchez. Identificado con la cedula de ciudadanía N° 73085-985 CARTAGENA. Como representante responsable del medidor comunitario (macro medidor) del servicio de acueducto, quien se encargara de realizar el recaudo de dinero para el pago del servicio mensual a la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.

Este recaudo deberá ser llevado por el representante o en su defecto por el que este especifique a cualquiera de las oficinas de atención al usuario de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.

Los firmantes apoyaran los procesos de organización que este sistema pueda generar. El nombramiento del representante no exceptua al resto de la comunidad de compromisos y obligaciones que requiera el sistema.







# Aguas de Cartagena

Aguas de Cartagena S.A. E. S. P.  
Edificio Chambacú Cra. 13B No. 26-78  
PBX: 650 4100 - Fax: 650 4104 - A.A. 4240  
Nit. 800.252.396-4 - www.acuacar.com  
Cartagena de Indias, Colombia

Nº	NOMBRE	C.C.	FIRMA
1	EUCOBIO DELIO AHU	8 95 511	EUCOBIO DELIO AHU
2	Dominga comballo B.	33253846	Dominga
3	ACCIÓN RODRIGUES.	64520791	ACCIÓN RODRIGUES
4	ALEJANDRA RODRIGUEZ.	CC 22792605	ALEJANDRA
5	MORA BELLO R.	3937477	MARABELLO
6	ROBERTO GARCIA CARMONA	73087672	ROBERTO GARCIA
7	NERIS AZIETA MELANDEY.		NERIS
8	YENITH AUREBULLO PEREZ	1.051.444	YENITH
9	MARILIS ZABALA PINEDA	22.798.669	MARILIS ZABALA
10	BIATIS TESADOV HERRERA.		BIATIS T, H
11	ISABEL COMONTO.	45535235	ISABEL
12	ROSALVA BATISTA BALVIN	33721642	ROSALVA B
13	MARGARITA ATENCIA.		MARGARITA A
14	MELVIS RAMIREZ.	22799769	MELVIS RAMIREZ
15	LUGUORI BERTON	45537685	LUGUORI BERTON
16	ALEX DE JESUS	32736736	ALEX DE JESUS
17	CONDILORIA ZUETA	45502266	CONDILORIA
18	JESERIS GOMEZ BRAVO	7047381247	JESERIS
19	ARACELIS PUERTO PANILLA		ARACELIS



ENTORREIDAD DE CARTAGENA  
BIBLIOTECA FERNANDEZ DE NAVARRA  
Tratado de Bibliotecas y Documentación



ANEXO 10. INTREVENCIONES EN OTROS SECTORES.

Olaya, Kra 67 Progreso

<b>IZQUIERDA</b>		<b>DERECHA</b>	
	Cerrada		Ovey
	<b>Lote</b>		Toño
	<b>Lote</b>	<b>Lote</b>	
Petrona			Mayra
Petrona		<b>171197</b>	Kra. 67-37B-92 Juana
<b>Kra. 67-38-105</b>	<b>171190</b>		Felipe
Jairo			Gustavo
Sandra	<b>Póliza</b>	<b>Póliza</b>	
	<b>Póliza</b>		Teresa
		<b>Póliza</b>	
		<b>120151</b>	<b>Kra. 67- 37- 74</b>
			Nayibis Morales

Olaya Kra. 68

<b>IZQUIERDA</b>		<b>DERECHA</b>	
** Esmeralda	239	<b>Lotes</b>	
Celsa Quinto Mosquera Kra. 68- 38-206	<b>125718</b>		
Alba Restrepo	231	282	Jorge Romero Negrete **
** Rafael	225	276	Rubi
María	No va a legalizar	270	Marcela
Edwin	213	<b>160249</b>	Playas Blancas Kra. 68-38-264
<b>Progreso Kra. 68-38-207</b>	<b>160250</b>		
	<b>Lote</b>		



## Aguas de Cartagena

Aguas de Cartagena S.A. E. S. P.  
Edificio Chambacú Cra. 13B No. 26-78  
PBX: 650 4100 - Fax: 650 4104 - A.A. 4240  
Nit. 800.252.396-4 - www.aciucar.com  
Cartagena de Indias, Colombia

100

### ACTA DE REUNIÓN SUBIDA A LA POPA – SECTOR EL TORIL

El 9 de Octubre siendo las 9:30 A.M., representantes de la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. y el presidente de la J.A.C. de La Subida de la Popa sector El Toril, se congregaron para adelantar reunión programada con el fin de brindar información sobre el proceso de legalización, identificar inquietudes y expectativas y vincular a la J.A.C en el proceso que se ha venido desarrollando en el interior de la comunidad.

Se explicó que debido a que el sector no posee redes de acueducto la empresa no tiene la posibilidad de realizar legalizaciones individuales del servicio, por tanto, la empresa ofrecía la legalización a través del sistema de piletas comunitarias constituyéndose este en un servicio provisional. Se hizo énfasis en que la empresa apoyaría el proceso de organización y que en su etapa inicial contarían con acompañamiento.

Asimismo se dio a conocer la importancia de la legalización del servicio, la necesidad de dar un buen uso a este recurso, la forma de legalización ofrecida por la empresa (Medidores Comunitarios), el modo de funcionamiento del sistema, los costos y la forma de organización que exige.



CERTIFICADO  
DE GESTIÓN  
DE LA CALIDAD



CERTIFICADO  
DE GESTIÓN  
DE LA CALIDAD






**Aguas de  
Cartagena**

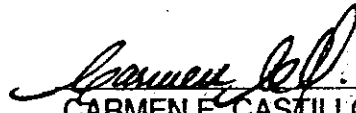
Aguas de Cartagena S.A. E. S. P.  
Edificio Chambacú Cra. 13B No. 26-78  
PBX: 650 4100 - Fax: 650 4104 - A.A. 4240  
Nit. 800.252.396-4 - www.acuacar.com  
Cartagena de Indias, Colombia

101

**ACTA DE REUNIÓN  
SUBIDA A LA POPA - SECTOR EL TORIL**

Para constancia firma:

  
SARA MERCADO B.  
Estudiante de Trabajo Social

 45.760.626 de e/pu  
CARMEN E. CASTILLO  
Presidente J.A.C.



### **Barrio los cerezos**

De las visitas domiciliarias realizadas por las Trabajadoras Sociales el día 8 de Octubre de 2007, guiadas por el plano que suministro un contratista PSI, encontraron la siguiente información.

Según el plano del barrio los Cerezos se encontraban 43 viviendas No Abonadas y las visitas de las profesionales arrojan la siguiente información:

- NO Abonados.....11\*
- Lotes.....4
- Viviendas con pólizas.....27

La razón de las viviendas No Abonadas es por que el predio esta en construcción, casas con apartamento con servicios no independizado y/o negocio.

Atentamente

**SARA MERCADO BUENO**  
**YACIRA ZARZA NARVAES**

---

Trabajadoras Sociales





# INSTRUMENTO PARA LA CARACTERIZACION DE LA POBLACION DE PASACABALLOS DE VIVIENDAS NO ABONADAS

104

H. Está interesado en la legalización del servicio? 1- SI  No

2- Por qué? \_\_\_\_\_

I. Ha recibido alguna capacitación a cerca del servicio del agua? 1- SI  No

2- Qué temática le interesaría se desarrollara a cerca de este servicio? \_\_\_\_\_

### 1.3 VIVIENDA

A. Tenencia: 1- Propia  2- Arrendada  3- Cedida  4- Invasión:

B. Techo: 1- Zinc  2- Palma  C. Piso: 1- Cemento  2- Arena  3- Otros

D. Paredes  E. Baño  Letrina  Otros

F. Ventilación  G. Iluminación

Nº habitaciones \_\_\_\_\_ Nº plantas de la vivienda \_\_\_\_\_ Nº familias por vivienda \_\_\_\_\_

Ubicación de la vivienda: \_\_\_\_\_

### 1.4 INGRESOS FAMILIARES

Nº de personas que laboran \_\_\_\_\_ Quiénes laboran? \_\_\_\_\_

Actividad económica de las personas que laboran \_\_\_\_\_

Cómo distribuyen el ingreso?

Alimentación	_____	Vivienda	_____
Educación	_____	Vestido	_____
Capacidad de ahorro	_____		_____



# INSTRUMENTO PARA LA CARACTERIZACION DE LA POBLACION DE PASACABALLOS DE VIVIENDAS NO ABONADAS

## 1.5 IMPACTO DEL SECTOR INDUSTRIAL EN LA COMUNIDAD

A. Conoce empresas del sector de Mamonal que desarrollan programas en su comunidad? SI  NO

B. Tipos de programas que desarrollan \_\_\_\_\_

C. Es usted beneficiario? 1- SI  No  2- De cual? \_\_\_\_\_

## 1.6 ORGANIZACION Y PARTICIPACION

Miembros de la familia que pertenecen a grupos u organizaciones de la comunidad?	Nombre del Grupo u Organización	Función que cumple	Cómo llegó a ser miembro del grupo u organización?

D. Conoce algún mecanismo de participación ciudadana? 1- SI  No  2- cual? \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES GENERALES: \_\_\_\_\_

RESPONSABLE DE LA VISITA: \_\_\_\_\_

DD  MM  AA