



RECONOCIMIENTO

SUPERSERVICIOS-ANDESCO

a las mejores prácticas de
servicio a usuarios

ANTECEDENTES

Los usuarios¹ representan la principal razón de existencia de los servicios públicos en Colombia y el Estado y los prestadores de éstos deben trabajar por mejorar la calidad de vida de los habitantes. Por esta razón, existen mecanismos de participación ciudadana y diálogo con los usuarios² y acciones para su defensa. Por ejemplo, la necesidad de que los prestadores de servicios públicos cuenten con oficinas destinadas a la atención de peticiones, quejas y recursos de sus usuarios³.

Conscientes de ello, y buscando promover activamente la excelencia en el servicio⁴ a los usuarios y complementar sus mecanismos y acciones existentes, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) y la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones (Andesco) nos aliamos para resaltar experiencias exitosas y esfuerzos innovadores en el buen servicio a los usuarios por parte de los prestadores de servicios públicos domiciliarios.

Además de identificar y reconocer experiencias exitosas de servicio a los usuarios, esta alianza se convierte en una plataforma que las reunirá y facilitará su difusión, convirtiéndolas en un referente en el marco de buenas prácticas para el sector de servicios públicos domiciliarios en Colombia.



1º RECONOCIMIENTO SUPERSERVICIOS-ANDESCO a las mejores prácticas de servicio a usuarios



1 Entendiendo por usuarios a todas aquellas personas, naturales o jurídicas, que se benefician con la prestación de un servicio público domiciliario en Colombia.

2 Comités de Desarrollo y Control Social y la figura de vocales de control (líderes que, representando los intereses de sus comunidades, identifican problemas y promueven soluciones con el propósito de velar por la correcta prestación de servicios públicos).

3 Ley 142 de 1994, capítulo VII del Título VIII "Defensa de los Usuarios en Sede de la Empresa".

4 No se trata sólo de atender a los usuarios, se busca servirlos entendiendo que la razón de ser de los prestadores es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y contribuir así, al desarrollo económico y social y a la calidad de vida de sus usuarios.

¿QUÉ CATEGORÍAS TENDRÁ EL RECONOCIMIENTO?

El reconocimiento Superservicios- Andesco, a las mejores prácticas de servicio a usuarios en servicios públicos domiciliarios, tiene como propósito evaluar y reconocer experiencias de éxito en servicio al usuario y será medida por la incidencia positiva en las siguientes categorías:

1

Estrategias de fomento a la participación ciudadana

En esta categoría se busca resaltar las acciones adelantadas por los prestadores en el aporte que hacen en la promoción de la participación ciudadana.

2

Funcionamiento de las oficinas de peticiones y recursos

Esta categoría tiene como propósito resaltar las buenas prácticas que se implementen en las oficinas de atención de peticiones, quejas y recursos, en cuanto al uso de instrumentos que faciliten y mejoren la atención, oportunidad, solución de fondo a requerimientos y calidad de las respuestas⁵.

3

Canales de comunicación en zonas de difícil acceso

Esta categoría se refiere a aquellas iniciativas o estrategias que, de forma innovadora, utilizan canales o mecanismos que facilitan la accesibilidad e interacción con usuarios ubicados en zonas de difícil acceso.

4

Canales de comunicación diferenciales para población en situación de discapacidad

Con el objetivo de garantizar la atención a todos los usuarios, esta categoría se centra en aquellas experiencias en donde se implementan iniciativas o estrategias innovadoras para la atención de población en situación de discapacidad.

⁵ Atención oportuna de solicitudes, derechos de petición y recursos: Si bien la atención de este tipo de solicitudes es de obligatorio cumplimiento y los tiempos máximos están establecidos por la normativa vigente, es importante evidenciar aquellas experiencias en donde los prestadores realizan una atención mucho más oportuna logrando la reducción de tiempos de respuesta o la reducción en el volumen de las solicitudes recibidas o disminuyendo el número de asuntos que llegan a la Superservicios o a la jurisdicción de lo contencioso-administrativo (Ley 142/94 art. 152 y 154).

¿CON QUÉ CRITERIOS EVALUAREMOS?

Reconoceremos las mejores prácticas en el servicio al usuario. Para lo cual, evaluaremos las experiencias de éxito con base en los siguientes criterios:

Innovación

La innovación es una acción de cambio que supone novedad, competitividad y progreso a procesos y servicios o la respuesta a problemas desde perspectivas diferentes

Las asociaciones entre actores públicos, privados y comunitarios permiten potenciar el impacto de las estrategias o iniciativas.

Generación de alianzas

Capacidad de aprendizaje

No hay verdades absolutas y es válido corregir ideas durante el camino. Valoraremos positivamente compartir historias sobre errores en la implementación de estrategias o iniciativas y los mecanismos utilizados para solucionar dichos imprevistos.

Revisaremos la capacidad de generar valor público en las comunidades, aportando no sólo al área de prestación del servicio, sino a la sociedad por medio de la posibilidad de escalabilidad de las estrategias o actividades diseñadas.

Capacidad de impacto y escalabilidad

Comunicación estratégica

Existe una gran diversidad de usuarios en servicios públicos. Así, valoraremos la efectividad en la comunicación como un criterio relevante de las iniciativas participantes. Este criterio se evaluará de manera transversal a los 4 anteriores.

INSCRIPCIONES

- ▶ La inscripción es gratuita.
- ▶ Cada prestador podrá postular un máximo de 2 experiencias de éxito en cualquier categoría.
- ▶ Cualquier prestador de servicios públicos domiciliarios, con o sin afiliación a Andesco, puede participar.
- ▶ Las experiencias de éxito o proyectos que pueden participar son los que están siendo implementados directamente por el prestador o aquellos implementados por terceros, con el respaldo fundamental del postulante.
- ▶ La información suministrada debe ser veraz. Se harán confirmaciones de manera aleatoria, con diferentes fuentes.
- ▶ Las experiencias postuladas deben tener vigencia de implementación no menor a un año con resultados medibles e indicadores objetivos.
- ▶ Para participar, se debe enviar el formulario de inscripción diligenciado al correo electrónico oap@superservicios.gov.co, antes del 9 de agosto de 2019. El formulario se puede descargar en el siguiente:
<https://www.superservicios.gov.co/?q=reconocimiento-prestadores-mejores-practicas-servicio-usuarios-servicios-publicos-domiciliarios>
- ▶ Adjunto al formulario de postulación, se deben enviar las evidencias obligatorias y opcionales que soportan el desarrollo de la experiencia de éxito; también podrán referenciarse, dentro de éste, enlaces web a repositorios en servicios de nube (v.gr. Dropbox, WeTransfer, Google Drive, entre otros). Las evidencias podrán ser fotografías, videos de testimonios o entrevistas, artículos de prensa, volantes, entre otros.
- ▶ El formulario no puede ser alterado de ninguna manera. No es posible suprimir o agregar casillas. El máximo de caracteres que indican los espacios de descripción de la experiencia son estrictos. Formularios con información incompleta o enviados después de la fecha señalada, no serán tenidos en cuenta.
- ▶ En caso de tener inquietudes pueden enviarlas al correo oap@superservicios.gov.co o comunicarse al PBX (0571) 6913005 ext. 2095.

SOBRE EL RECONOCIMIENTO

- ▶ Se reconocerá la mejor experiencia de éxito en cada una de las 4 categorías, por cada grupo de prestadores (pequeños, medianos y grandes prestadores⁶), para un total de 12 reconocimientos⁷.
- ▶ Posterior al reconocimiento, las experiencias ganadoras serán divulgadas a través de comunicado de prensa y en las páginas web de Andesco y de la Superservicios.
- ▶ El reconocimiento se llevará a cabo el 19 de noviembre de 2019.

Este proceso está observado por
Crowe.



⁶ **Grande:** Con número de usuarios superior a 300.000 y/o cuyos activos sean mayores a 500.000 millones de pesos. **Mediana:** Con número de usuarios entre 50.000 a 300.000 y/o cuyos activos se encuentran entre 100.000 y 500.000 millones de pesos. **Pequeña:** Con número de usuarios menor a 50.000 y/o cuyos activos son menores a 100.000 millones de pesos.

⁷ alguna categoría podría ser declarada desierta en caso que los postulantes no cumplan con todos los requisitos.

CRONOGRAMA

26 de junio al 9 de agosto

Inscripción de postulaciones

10 de agosto al 15 de septiembre

Revisión Superservicios- Andesco

16 septiembre al 11 de octubre

Evaluación por parte de los jurados.

12 de octubre al 31 de octubre

Sustentaciones semifinalistas

19 de noviembre

Entrega del reconocimiento

JURADOS⁸

Ariel Armel Arenas

Confederación Colombiana de Consumidores

Felipe Núñez

Consultor y Profesor Universitario de Servicios
Públicos Domiciliarios

Nicolás Reyes

Conferencista y Consultor Internacional con amplia experiencia
en temas comerciales y de liderazgo

Gabriel Vallejo

Conferencista Internacional de Servicio al Cliente

Laila Lucía Velásquez

Directora General de la Confederación Colombiana de Comités de
Desarrollo y Vocales Control Social a los Servicios Públicos Domi-
ciliarios y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

⁸ Los jurados pueden estar sujetos a cambios por parte de los organizadores del reconocimiento debido a imprevistos.