



2º RECONOCIMIENTO SUPERSERVICIOS-ANDESCO a las Mejores Prácticas de Servicio a Usuarios

ANTECEDENTES

El mundo enfrenta retos sin precedentes en materia de salud pública, evidenciando el importante rol económico y social de la prestación de los servicios públicos en materia de protección y bienestar para toda la sociedad. Hoy más que nunca es claro que si los servicios públicos funcionan, el país funciona.

Los usuarios¹ son la razón de la existencia de los servicios públicos domiciliarios. Por ello, los prestadores deben concentrar sus esfuerzos en la mejora continua de la atención. En ese sentido, existen mecanismos de participación ciudadana², diálogo y acciones para su defensa³; ejemplos de ello, son las oficinas destinadas a la atención de peticiones⁴ y los Comités de Desarrollo y Control Social⁵. Las buenas prácticas en materia de atención a los usuarios deben ser fomentadas, exaltadas, divulgadas y replicadas.

Ahora bien, los servicios públicos domiciliarios evolucionan constantemente y son parte esencial de la agenda global de sostenibilidad e impacto social. El adecuado uso de los recursos naturales es garantía para la conservación del sector en el largo plazo; además, los prestadores son conscientes de la función social que enmarca la prestación de un servicio público para promover el bienestar y la equidad.

En consecuencia, Superservicios y Andesco nos aliamos estratégicamente para resaltar, por medio de un reconocimiento, las experiencias exitosas y esfuerzos innovadores de la excelencia⁶ en el servicio a los usuarios; esta alianza se convierte en una plataforma para difundirlas, de manera que sirvan como referente en el sector de servicios públicos domiciliarios en Colombia.



2º 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 Tramites tales como: PQR, RAP, SAP, recurso de queja, etc.

4 Ley 142 de 1994, artículo 153.

5 Ley 142 de 1994, artículo 62.

6 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 y a la calidad de vida de sus usuarios.

CATEGORÍAS

El reconocimiento Superservicios-Andesco a las mejores prácticas de servicio a usuarios, evalúa y reconoce experiencias de éxito en las siguientes dimensiones:

1

Funcionamiento de las oficinas presenciales o virtuales de atención

Tiene como propósito resaltar las buenas prácticas que se implementen en las oficinas de atención de peticiones, quejas y recursos, en cuanto a la experiencia de los clientes, los canales de atención, la optimización de procesos y el uso de la tecnología para asegurar una atención oportuna, de fondo y con calidad⁷.

2

Atención de población con discapacidad o en zonas de difícil acceso⁸

Pretende destacar aquellas iniciativas que utilizan canales, mecanismos o instrumentos que facilitan la accesibilidad, interacción y respuesta a usuarios con discapacidad o ubicados en zonas de difícil acceso, así como la promoción del enfoque diferencial en personas con discapacidad o en condiciones de vulnerabilidad por parte del personal de atención al usuario.

3

Promoción del uso sostenible de los servicios públicos domiciliarios

Para resaltar el fomento del uso eficiente y racional de los servicios públicos por parte de los usuarios, mediante estrategias pedagógicas, incentivos, cambio de hábitos y promoción del uso de tecnologías eficientes y sostenibles.

4

Impacto social sobre los usuarios

Para destacar estrategias que construyan tejido social en aspectos como el mejoramiento de la calidad de vida de usuarios mediante el acceso a los servicios en poblaciones vulnerables, promoción de la participación ciudadana en el control social de los servicios públicos, empoderamiento de grupos poblacionales con enfoque diferencial, entre otros.

Nota: en cada una de las 4 categorías, las postulaciones se clasificarán por tamaño de los prestadores (pequeños, medianos y grandes) para una competencia en igualdad de condiciones.

⁷ Atención oportuna de solicitudes, derechos de petición y recursos: es importante evidenciar aquellas experiencias en donde los prestadores realizan una atención mucho más oportuna que la determinada en la ley, 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).

⁸ Entiéndase: zonas con barreras de transporte y comunicación, tales como: Zonas rurales, pequeños centros poblados o distanciados de zonas urbanas, barrios sub-normales, etc.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Criterios generales

Innovación

Formas creativas para mejorar el servicio a los usuarios. No necesariamente debe ser una idea inédita, sino una buena idea aplicada con éxito de acuerdo al contexto.

Generación de alianzas

Una o varias asociaciones con actores públicos, privados o comunitarios para potenciar el impacto y la apropiación de la iniciativa por parte de los beneficiarios.

Impacto de la iniciativa

La iniciativa soluciona la situación problemática, a través de alternativas pertinentes y con la suficiencia necesaria según el objetivo, contexto y población beneficiaria.

Comunicación pertinente

Forma de comunicar la iniciativa según las características de población a impactar.



Criterios por categoría

Categoría 1: Funcionamiento de las oficinas presenciales o virtuales de atención.

- » Enfoque de prevención para evitar que se radiquen quejas o solicitudes sin fundamento legal, incompletas o sin los soportes documentales requeridos.
- » Reducción de tiempo de atención y respuesta, incluyendo, por ejemplo, la optimización de procesos internos para que contengan o mejoren actividades seguimiento o medición del cumplimiento a plazos de respuesta.
- » Calidad de la respuesta, incluyendo la optimización de procesos internos para que se asegure que se dan respuestas de fondo y ajustadas al derecho.
- » Incremento o mejora de canales de atención por medio de la experiencia del usuario.

Categoría 2: Atención de población con discapacidad o en zonas de difícil acceso

- » Mejora (incluyendo la accesibilidad) o creación de canales de atención presencial.
- » Mejora (incluyendo la accesibilidad) o creación de canales de atención no presencial.
- » Promoción del enfoque diferencial en personas con discapacidad o en condiciones de vulnerabilidad por parte del personal de atención al usuario.

Categoría 3: Promoción del uso sostenible de los servicios públicos domiciliarios por parte de los usuarios

- » Uso de herramientas pedagógicas (campañas educativas, capacitaciones, etc.).
- » Apropiación en el largo plazo de la conciencia ambiental en el uso sostenible de recursos renovables y no renovables, incluyendo la disposición adecuada de tecnologías obsoletas.
- » Promoción del uso de tecnologías eficientes y amigables con el medio ambiente (electrodomésticos, paneles, etc.).

Categoría 4: Impacto social sobre los usuarios

- » Mejora de calidad de vida de los usuarios de servicios públicos domiciliarios.
- » Promoción de derechos y deberes de usuarios, incluyendo el fomento de los Comités de Desarrollo y Control Social y de los Vocales de Control.
- » Empoderamiento de grupos poblacionales con enfoque diferencial impactados por la iniciativa (niños, adolescentes, mujeres, adultos mayores, población vulnerable, etc.).
- » Seguimiento y evaluación continua de la iniciativa.

INSTRUCCIONES DE APLICACIÓN

- » La inscripción es gratuita.
- » Cualquier prestador de servicios públicos domiciliarios, con o sin afiliación a Andesco, puede participar. Recuerde que el prestador debe estar inscrito en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS.
- » Pueden participar prestadores ganadores de la anterior versión del reconocimiento con iniciativas diferentes a las galardonadas.
- » Pueden volver a presentarse las iniciativas no reconocidas en la anterior versión.
- » Cada prestador puede postular un máximo de 2 iniciativas y cada una debe registrarse en formulario independiente.
- » Las iniciativas postuladas pueden estar siendo implementadas o haber sido implementadas directamente por el prestador o por un tercero a quien se le haya encomendado.
- » La información suministrada debe ser veraz. Se harán confirmaciones de manera aleatoria, con diferentes fuentes.
- » Las iniciativas postuladas deben haber empezado su implementación antes del 30 de abril de 2020 y tener resultados medibles e indicadores objetivos.
- » Para participar, se debe completar el formulario de inscripción a más tardar el 30 de junio de 2020. El formulario⁹ se encuentra en el siguiente enlace:
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeXveuVvXVHhhv4qt45TXScN-VLEDAbHANbJ48azfHEWPu-iQ/viewform>
- » Los datos personales registrados en el formulario serán tratados conforme a la política de tratamiento de datos personales publicada en www.superservicios.gov.co. Asimismo, la información (incluidas las fotos y videos) que nos comparta será utilizada para efectos de evaluación de la iniciativa y para divulgación de buenas prácticas en el sector.
- » Obligatoriamente cada postulación debe enviarse con un video de presentación de la iniciativa de máximo 2 minutos (postulaciones sin este video serán descalificadas); el video obligatorio no requiere de edición y puede ser grabado en celular. El video puede ser enviado adjunto al formulario o por medio de un enlace web como Dropbox, WeTransfer, Google Drive o YouTube.
- » De manera opcional, se podrán presentar evidencias tales como: fotografías, videos de testimonios, entrevistas, publicaciones en medios, folletos, entre otros.
- » Formularios con información incompleta o enviados después de la fecha señalada, no serán tenidos en cuenta. El formulario no debe ser alterado.
- » En caso de tener inquietudes, pueden ser enviadas al correo reconocimiento@superservicios.gov.co, comunicarse al PBX (571) 6913005 ext. 2911 o al número 300 392 9907.

9 Se requiere usar una cuenta activa de Google (Gmail). En caso de no tener, se puede abrir gratuitamente.

SOBRE EL RECONOCIMIENTO

- ▶ Se reconocerá la mejor experiencia de éxito en cada una de las 4 categorías, por cada grupo de prestadores, según su tamaño (pequeños, medianos y grandes prestadores¹⁰); en total se entregarán 12 reconocimientos. En caso de no haber postulaciones en alguna de las categorías, esta se declarará desierta.
- ▶ Las experiencias ganadoras serán divulgadas a través de publicaciones de prensa y en las páginas web de Andesco y Superservicios.

Este proceso está observado por Crowe.



¹⁰ **Grande:** con número de usuarios superior a 300.000. **Mediano:** con número de usuarios entre 50.000 y 300.000. **Pequeño:** con número de usuarios menor a 50.000.

CRONOGRAMA

8 de abril al 30 de junio de 2020

Inscripción de postulaciones

1 de julio al 20 de agosto de 2020

Evaluación por parte de Superservicios y Andesco

21 de agosto al 28 de agosto de 2020

Primera revisión por la firma Crowe

3 de septiembre al 2 de octubre de 2020

Evaluación por parte de los jurados

3 de octubre al 28 de octubre de 2020

Consolidación de calificaciones y segunda revisión Crowe

26 de noviembre de 2020

Entrega de los reconocimientos en la ciudad de Bogotá

JURADOS¹¹

Ariel Armel Arenas

Presidente de la Confederación Colombiana de Consumidores

Felipe Núñez

Consultor y profesor Universitario de Servicios Públicos Domiciliarios

Gabriel Vallejo

Exministro y conferencista internacional de servicio al cliente

Laila Lucía Velázquez

Fundadora y exdirectora de la Confederación Colombiana de Comités de Desarrollo y Vocales Control Social a los Servicios Públicos Domiciliarios y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Nicolás Reyes

Conferencista y consultor internacional sobre liderazgo y asuntos comerciales

Rutty Paola Ortiz Jara

Exsuperintendente de Servicios Públicos Domiciliarios y exviceministra de Energía

¹¹ Los jurados y el cronograma pueden estar sujetos a cambios debido a imprevistos

RESULTADOS VERSIÓN 2019

Se recibieron 82 postulaciones de todas las partes del país y 11 de ellas fueron galardonadas; el proceso de evaluación tuvo la participación de 5 jurados expertos y la auditoría de la firma internacional Crowe. Los prestadores reconocidos por categoría fueron:

Tabla 1. Categoría: Estrategia de fomento a la participación ciudadana

Tipo	Iniciativa	Prestador
Gran Prestador	"Tu + Yo + Todos: Energía Sostenible" Por mejorar las condiciones de calidad de vida en 41 asentamientos subnormales de Popayán. Con mesas de negociación y jornadas de formación, lograron que estas comunidades se vincularan al servicio de energía de manera legal. Se instalaron nuevas redes eléctricas y de manera gratuita se reemplazaron las bombillas tradicionales por ahorradoras.	Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.
Mediano Prestador	"¡Mi AKC Contigo!" Por ejecutar un modelo de servicio con variedad de herramientas de participación presenciales y virtuales para los usuarios de Cúcuta. Aguas Kpital abre sus puertas a la comunidad con los consultorios comunales semanales y con jornadas como Aguas al barrio y la Feria al barrio para atender e integrarse con la comunidad.	Aguas Kpital Cúcuta S.A E.S.P.
Pequeño Prestador	"La Gran Cuenca del Río Teusacá" Por implementar un programa social y ambiental dirigido a defender y proteger el Río Teusacá, impactando a comunidades en Bogotá, La Calera, Guasca y Sopó. Así, la misma comunidad hace control social con medición de la calidad del agua, un trabajo en conjunto con la Universidad de los Andes y los colegios de la región.	Asociación de usuarios prestador de Servicios Públicos del Teusacá – Progresar S.A. E.S.P.

RESULTADOS VERSIÓN 2019

Tabla 2. Categoría: Funcionamiento de las oficinas de peticiones y recursos

Tipo	Iniciativa	Prestador
Gran Prestador	"La experiencia del cliente en CENS" Por la iniciativa de brindar un servicio de atención integral a sus usuarios con asesores en línea, oficinas móviles, pago de factura sin factura, chat en línea y llamadas de vuelta a los clientes.	Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.
Mediano Prestador	"Contagia lo Bueno" Reconocimiento a esta estrategia que facilita los trámites a los usuarios con servicios de peticiones, quejas y reclamos en su página web, chat, quiosco virtual, asesores en línea, pago de factura con NIU, canal telefónico y líneas de atención.	Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. - Grupo EPM.
Pequeño Prestador	"PQR en línea web" Por beneficiar a sus suscriptores (concentrados en población campesina) evitándoles gastos en tiempo y dinero por desplazamientos, al fomentar el uso de su página en internet para poner sus peticiones, quejas o reclamos sobre el servicio de acueducto.	Asociación de Usuarios del Acueducto Regional de La Victoria y Las Veredas La Pitalla, Subia, Santa Isabel, Santa Cruz, San Miguel, Santa Rita, El Carmelo.

Tabla 3. Categoría: Canales de comunicación en zonas de difícil acceso

Tipo	Iniciativa	Prestador
Gran Prestador	Canal de atención "Oficina virtual" Por implementar un modelo de valor compartido con el que realizan alianzas con tiendas de barrio, droguerías o establecimientos de internet para que sus clientes ubicados en municipios lejanos y zonas rurales de Cundinamarca, puedan realizar allí sus peticiones, quejas o reclamos de manera gratuita, ágil y eficaz, a través de celulares comunitarios y oficinas virtuales.	Enel Codensa S.A. E.S.P.
Mediano Prestador	"Ecofes "Por mi cliente y el medio ambiente" (Ecobuzones + Facturación en Sitio) Con esta iniciativa se implementó el uso de la tecnología móvil para imprimir las facturas de manera inmediata durante las visitas a los usuarios en las zonas rurales. Además, se creó el Ecobuzón para proteger la factura de las condiciones climáticas en estas zonas y evitar la reimpresión por deterioro de la misma. Así disminuyen las emisiones de CO2 por desplazamientos o el uso de papel y tintas para imprimir.	Gases del Llano S.A. E.S.P.
Pequeño Prestador	"El agua también es comunicación y bienestar" Por lograr fomentar el reporte de daños vía telefónica y en tiempo real, evitando que los usuarios, en su mayoría campesinos, se trasladen hasta el punto físico a presentar sus quejas, peticiones o reclamos por el servicio.	Asociación de Suscriptores del Acueducto Rural de Las Veredas Munar, Querente y Llano de Chipaque – Asuar.

RESULTADOS VERSIÓN 2019

Tabla 4. Categoría: Canales de comunicación diferenciales para población con de discapacidad

Tipo	Iniciativa	Prestador
Gran Prestador	"Atención para todos" Por ofrecer canales y condiciones especiales para la atención de los requerimientos de la población con de discapacidad visual y auditiva, en relación con el servicio. A través de una alianza con MinTIC y su Centro de Relevó atienden usuarios con limitaciones auditivas en tiempo real, capacitaciones con lenguaje de señas, página web con lectura de voz y factura braille.	Vanti Gas Natural S.A. E.S.P.
Mediano Prestador	"Estrategias diferenciadas para la atención de población vulnerable con de discapacidad visual" Por ejecutar una iniciativa que incluye la expedición de la factura informativa bajo el sistema braille y capacitación en este método de lectura a personas en esta condición.	Aguas de Manizales S.A. E.S.P.
Pequeño Prestador	Declarado desierto	

Para más información consulte el siguiente enlace: www.superservicios.gov.co