

Este documento proporciona información básica acerca de las buenas prácticas implementadas por los prestadores de servicios públicos domiciliarios o las dependencias, los equipos de trabajo o los colaboradores de la entidad, con el fin de dar a conocer experiencias de éxito que han demostrado solucionar problemáticas y producir buenos resultados para la población objetivo a quien son dirigidas (usuarios o partes interesadas).

Por otro lado, las buenas prácticas han sido probadas y validadas por sus ejecutores y por ello merecen ser compartidas y divulgadas con el fin de beneficiar a un gran número de personas.

### **Criterios para la identificación de buenas prácticas**

Los siguientes son los criterios mínimos para determinar cuándo una acción puede ser definida como una “buena práctica”:

- **Eficaz:** Una acción que cumple los objetivos trazados para solucionar la problemática identificada, antes de su ejecución.
- **Eficiente:** Una acción que utiliza la menor cantidad de recursos (humanos, tecnológicos, financieros y de tiempo) para alcanzar los objetivos propuestos.
- **Centrado en el usuario:** Una buena práctica soluciona problemáticas reales de los usuarios o partes interesadas, mejorando su satisfacción frente a los servicios o productos ofrecidos y abriendo espacios de participación que facilitan una comunicación efectiva para la consecución de objetivos.
- **Replicable y adaptable:** Una buena práctica debe servir de ejemplo a cualquier grupo de valor que interactúe con la entidad; esta debe poderse aplicar y adaptar a objetivos similares en diversas situaciones o contextos.

La buena práctica que se relaciona a continuación es identificada en el marco del Reconocimiento a la Buenas Prácticas de Control Social 2020 en el cual se incluyeron los siguientes criterios para el proceso de selección o evaluación:

**1. Impacto del trabajo comunitario:** Se evaluó el impacto que tuvo la iniciativa postulada en la comunidad frente a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, sus conocimientos sobre el sector o sus acciones para contribuir a una cultura orientada al cumplimiento de los deberes y derechos de los usuarios.

**2. Enfoque diferencial:** Se evaluó si las actividades postuladas se adaptaban al territorio y a las características propias de la población a impactar o trabajo con población vulnerable, en condición de discapacidad o con otras características diferenciales que posibiliten o promuevan su inclusión.

**3. Innovación:** Se evaluó la creatividad de la iniciativa postulada, no necesariamente que fuese nueva, pero sí adaptada a las circunstancias actuales.

**4. Evidencias:** Se evaluó que se presentasen todas las evidencias requeridas, tales como fotografías, videos, testimonios, reseñas de prensa u otros documentos que acreditasen la labor realizada por la organización o vocal de control.



<b>Título</b> <b>Actuando con mi comunidad</b>				
<b>Código</b>	BA-PU-002-2020.			
<b>Autor de la buena practica</b>	Vocal Martha Elisa Chicangana y su Comité de Desarrollo y Control Social del municipio de Palmira, Valle del Cauca.			
<b>Fecha de implementación</b>	2015-2020			
<b>Categoría</b>	Categoría 1. Comités de Desarrollo y Control Social con la comunidad.			
<b>Población objeto o partes interesadas</b>	Población en general del municipio de Palmira, Valle del Cauca.			
<b>Resumen del proyecto</b>	Durante 5 años se realizaron visitas a barrios de diferentes zonas periféricas de Palmira y Cali, Valle del Cauca, coordinadas por la vocal y su comité para promocionar herramientas digitales, a través de capacitaciones y la concientización del uso de lo que en la postulación se denomina las 3R (Reusar, reutilizar y reciclar).			
<b>Impacto generado</b>	Aunque no se detalló el total de la población impactada, el impacto se mide a través del número de capacitaciones y encuentros realizados en colegios, zonas rurales, y viviendas, para un total de al menos 9 actividades en campo.			
<b>Factores de éxito</b>	La postulación tiene su gran fortaleza en el trabajo coordinado con comunidades, empresas prestadoras y la Superservicios para llevar a cabo intervenciones que mejoraron sectores rurales y brindaron capacitación a estudiantes de colegio y comunidad en general.			
<b>Cobertura geográfica</b>	Barrio El Triunfo del corregimiento Amaine y barrio Ciudad del Campo del corregimiento Juanchito, en el municipio de Palmira en el Valle del Cauca.			
<b>Validación</b>	Se realizó la validación de la Buena Practica a través del jurado calificador, evaluando el impacto que haya tenido la iniciativa postulada en la comunidad frente a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, sus conocimientos sobre el sector o sus acciones para contribuir a una cultura orientada al cumplimiento de los deberes y derechos de los usuarios. Adicional a esto, se adjunta material gráfico que sustenta el ejercicio realizado en territorio.			
<b>Posibilidad de réplica</b>	La iniciativa muestra cómo, un Comité, puede coordinarse con empresas prestadoras y la Superservicios para articular acciones con diferentes comunidades que permitan lograr espacios de capacitación, acompañamiento ciudadano en la presentación de trámites y trabajo en campo con las comunidades. Dentro de los principales ejemplos se evidencia: trabajo con la comunidad para poda y mantenimiento de árboles, acompañamiento para reparaciones del alumbrado público en el corregimiento de Amaine, acompañamiento a la ciudadanía para lograr mantenimiento del alcantarillado en el corregimiento de Juanchito, ciudad del Campo.			
<b>Limitaciones</b>	No se especifican en la postulación.			
<b>Conclusión</b>	La iniciativa es un ejemplo de trabajo diverso, que no se concentra en una sola acción o actividad, sino, en una serie de intervenciones en campo que fueron posibles gracias al buen relacionamiento del Comité con las empresas prestadoras y la Superservicios.			
<b>Archivos</b>	<b>Descripción</b>	<b>Palabras Clave</b>	<b>Tamaño</b>	<b>Acción</b>
	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
<b>Enlaces</b>	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1s-i9fUg_zQGonAMVSZOPoErGJIXj5Ugt?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1s-i9fUg_zQGonAMVSZOPoErGJIXj5Ugt?usp=sharing</a>			



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**FICHA DE BUENAS PRÁCTICAS**



<b>Título</b> <b>Actuando con mi comunidad</b>	
<b>Contacto</b>	Martha Elisa Chicangana Vocal de Control marthachicangana@gmail.com Cel: 3152828979