

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.

Título	
Devolución de dinero de un servicio de aseo no prestado en el área rural municipio de Santo Tomás, Atlántico y subsidio de saneamiento básico a la nación por parte de INTERASEO S.A. E.S.P.	
Código	BA-PU-003-2020
Autor de la buena practica	Vocal Fabio de la Hoz Pertuz y su Comité de Desarrollo y Control Social de Santo Tomás, Atlántico.
Fecha de implementación	Agosto de 2018 a agosto de 2020
Categoría	Categoría 1. Comités de Desarrollo y Control Social con la comunidad.
Población objeto o partes interesadas	Población rural del municipio de Santo Tomás, Atlántico.
Resumen del proyecto	Liderado por el Vocal de Control Fabio de la Hoz, desde el 2018, el Comité de Desarrollo y Control Social inició una denuncia por el presunto cobro de un servicio no prestado de recolección y barrido por parte de la empresa INTERASEO S.A. E.S.P. en el área rural del municipio de Santo Tomás, Atlántico. Este caso fue denunciado ante la Contraloría General de la República porque, si bien el servicio no fue prestado, hubo evidencia de que el prestador se benefició de subsidios para estratos 1, 2 y 3. Proceso adelantado con el acompañamiento de la Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo de la Superservicios.
Impacto generado	Aunque la postulación no especifica el número exacto de pobladores de la zona rural del municipio de Santo Tomás que se vieron beneficiados, este impacto hace referencia a: <ol style="list-style-type: none"> 1. El no cobro por parte de la empresa INTER-ASEO por servicios de aseo no prestados en dicha zona. 2. Pedagogía ciudadana sobre los deberes y derechos de los usuarios frente al servicio de aseo.
Factores de éxito	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión del Comité de Desarrollo y Control Social para tramitar de manera más efectiva las tensiones generadas a la ciudadanía por el cobro de servicios no prestados. 2. Acompañamiento al vocal y los usuarios por parte de la Contraloría y de la Superservicios, en especial de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, y su Dirección Técnica de Gestión de Aseo. 3. Diálogo constante con la empresa prestadora INTER-ASEO frente a las reclamaciones, compromisos adquiridos y búsqueda de soluciones, además, del seguimiento respectivo por parte del Comité, que alertaba de los incumplimientos de la empresa.
Cobertura geográfica	Área rural del municipio de Santo Tomás, Atlántico.
Validación	Se realizó la validación de la Buena Práctica 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 aportaron dos videos de ciudadanos que manifestaron su satisfacción frente a la labor realizada.
Posibilidad de réplica	Este proceso refleja la capacidad de respuesta de un Comité de Desarrollo y Control Social que gracias a su liderazgo y organización interna logró articular a entidades y



Título				
Devolución de dinero de un servicio de aseo no prestado en el área rural municipio de Santo Tomás, Atlántico y subsidio de saneamiento básico a la nación por parte de INTERASEO S.A. E.S.P.				
	ciudadanos en un mismo propósito. Un ejemplo replicable para otros Comités del país, dado que se basa en la organización y la voluntad de los miembros del Comité, además no demanda recursos financieros para ser llevada a cabo.			
Limitaciones	El desconocimiento ciudadano de sus derechos en impedir el cobro de servicios no prestados y la falta de acceso a canales de atención desde la ruralidad, en especial por cierre del punto de atención de la empresa prestadora, fueron grandes desafíos de la iniciativa.			
Conclusión	Esta iniciativa es un ejemplo de acción articulada de un Comité de Desarrollo y Control Social con otras autoridades de control que logró un impacto efectivo en una población rural de condiciones diferenciales y vulnerables.			
Archivos	Descripción	Palabras Clave	Tamaño	Acción
	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Enlaces	https://drive.google.com/drive/folders/1vAUsyWBr2vWVraE17ISYhHxsf_JzaLW4?usp=sharing			
Contacto	Fabio de la Hoz Pertuz Vocal de Control Fafi1910@yahoo.es Cel: 3116721866			