

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 Desempeño Nacional en Servicios Públicos Domiciliarios	
Código	BA-PU-004-2020
Autor de la buena practica	Vocal de Control Laila Velásquez, y empresa Aguas y Aguas de Pereira S.A.S. E.S.P.
Fecha de implementación	2015-2020
Categoría	Categoría 2. Vocales de Control, Federaciones u otras organizaciones sociales en alianza con entidades e instituciones.
Población objeto o partes interesadas	28 usuarios de la Comuna El Jardín de Pereira.
Resumen del proyecto	En alianza entre la vocal y la empresa prestadora se logró impactar a población vulnerable de zonas periféricas de Pereira, sirviendo como puente para la promoción de los deberes y derechos de los usuarios en relación con el cambio de medidores de la empresa para evitar la insatisfacción ciudadana sobre su reemplazo y cobro.
Impacto generado	Este ejercicio permitió aclarar a la ciudadanía los aspectos a tener en cuenta en el cambio de los equipos de medición y las ventajas que ello conlleva; este sirvió como control social preventivo ante posibles reclamaciones y manifestaciones sociales o desinformación sobre dicho cambio, mediante la socialización y concientización para evitar insatisfacción en los ciudadanos y el aumento de trámites en relación con los costos adicionales que asume el usuario por los medidores.
Factores de éxito	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contacto directo con usuarios: la empresa prestadora generó un contacto directo con los usuarios que pudieran verse afectados con el cambio de equipos de medición, informando oportunamente el motivo de este y dialogando con las comunidades sobre los costos asociados y cómo asumirlos de manera más informada. 2. Alianzas: permitió ampliar los mecanismos usados por lo vocales y otras entidades para su convocatoria y correcta información, esto incluyó trabajo con las Juntas de Acción Comunal del sector, líderes sociales y promoción de la actividad a través con megafonía.
Cobertura geográfica	Barrio Jardín 1ra. Etapa, Comuna El Jardín del municipio de Pereira.
Validación	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. Adicionalmente se aportó el registro de asistencia de la "Socialización cambio instrumento de medida Aguas y Agua" y 8 fotos que sustentan la iniciativa.
Posibilidad de réplica	Como ejemplo de coordinación para mitigar acciones futuras de empresas prestadoras que podrían generar insatisfacción, la iniciativa es muy efectiva y de fácil replica, debido a que solo es necesario para ser replicado una relación fluida y constante entre vocales y empresas prestadoras.
Limitaciones	No se especifican en la postulación.
Conclusión	La postulación fue un ejemplo claro de los beneficios de las buenas relaciones entre vocales y empresas prestadoras, que permiten acciones para la ciudadanía de manera preventiva frente a procesos que generalmente llevan a un alto flujo de trámites o insatisfacción generalizada.



Título				
Desempeño Nacional en Servicios Públicos Domiciliarios				
Archivos	Descripción	Palabras Clave	Tamaño	Acción
	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Enlaces	https://drive.google.com/file/d/10OIaiaBKD1spEvZsNdqM6FKPduQHfR/view?usp=sharing			
Contacto	Laila Velásquez Vocal de Control viviangutierrez428@gmail.com Cel: 3103994210			