



3. Bases Reconocimiento Superservicios - Andesco

a las mejores prácticas de servicio a usuarios



31 de mayo de 2021

Antecedentes

El 2020 fue un año que nunca olvidará la humanidad. La emergencia sanitaria por el COVID-19 cambió por completo los planes, las prioridades, la forma en que vivíamos y cómo pensábamos. Desde la Segunda Guerra Mundial, la humanidad no afrontaba una crisis de semejantes magnitudes, y como en toda crisis, tuvimos que implementar acciones extraordinarias.

Nuestro sector es la base del funcionamiento social y nuestra responsabilidad como Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, es acompañar a los colombianos, especialmente en estos tiempos difíciles y de confinamiento; razón por la que tuvimos que doblar esfuerzos, para garantizar que en cada hogar los servicios públicos se prestaran con continuidad y calidad.

Si los servicios públicos funcionan, el país funciona. Los usuarios 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 Social. Estamos convencidos que esas 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 hoy tienen un rol preponderante en 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, la Superservicios y Andesco nos aliamos estratégicamente para resaltar, por medio de un reconocimiento, las experiencias exitosas y esfuerzos innovadores de la excelencia⁶ en la atención y el servicio a los usuarios; esta alianza se convierte en una plataforma para difundirlas, de manera que sirven como referente en el sector de servicios públicos domiciliarios en Colombia.

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. Trámites tales como: Peticiones, Quejas y Reclamos -PQR, Recurso de Apelación - RAP, Silencio Administrativo Positivo - 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 a destacar

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

1

Atención a usuarios en tiempos de COVID: tiene como propósito resaltar las buenas prácticas que se implementaron en respuesta a la emergencia sanitaria generada por el COVID -19, para garantizar la atención de peticiones, quejas y recursos, en cuanto a los canales de atención, la optimización de procesos y el uso de la tecnología para asegurar una atención oportuna, de fondo y con calidad⁷.

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 en condición de discapacidad o en condiciones de vulnerabilidad por parte del personal de atención al usuario.

2

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.

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 y promoción de la equidad de género; así como, estrategias para divulgarlos alivios a los que tenían derecho los usuarios para el pago de facturas de servicios públicos en tiempos de COVID .

4

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 de la iniciativa para apropiar la iniciativa por parte de los beneficiarios.



Eficacia 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 de la iniciativa.



Comunicación pertinente

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

Criterios por categoría:

Categoría 1: Atención a usuarios en tiempos de COVID.

- Incremento o mejora de canales 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.

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

- Mejora (incluyendo la accesibilidad) o creación de canales de atención no presencial.
- Mejora (incluyendo la accesibilidad) o creación de canales de atención 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.

- Promoción de derechos y deberes de usuarios, incluyendo el fomento de los Comités de Desarrollo y Control Social y de los Vocales de Control, y aquellas estrategias para divulgar los alivios a los que tenían derecho los usuarios para el pago de facturas de servicios públicos en tiempos de COVID.
- 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.
- Mejora de calidad de vida por el acceso de los usuarios a los servicios públicos a poblaciones con alguna vulnerabilidad.

Nota 1: tenga en cuenta que para algunos de los criterios de evaluación solicitamos evidencias concretas representadas en mediciones, por ejemplo, disminución de los tiempos de atención, el indicador que dé cuenta de esto.

Criterios por categoría:

- 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.
- Se pueden presentar prestadores ganadores de la anterior versión del reconocimiento, siempre que postulen iniciativas diferentes a las premiadas. Las iniciativas no premiadas pueden volver a presentarse.
- Cada prestador podrá postular un máximo de 2 iniciativas. Si quisiera postular más de una iniciativa, puede hacerlo en una misma o en diferentes categorías (cada iniciativa debe registrarse en formulario independiente). Una misma iniciativa no se puede postular en categorías diferentes.
- 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.
- Se tendrán en cuenta iniciativas que presenten resultados medibles e indicadores objetivos, aun cuando estas tengan menos de un año de implementación.
- Para participar, se debe enviar el formulario de inscripción diligenciado al correo electrónico **reconocimiento@superservicios.gov.co**, a más tardar el **9 de julio de 2021**. El formulario se puede descargar en el siguiente enlace: <https://forms.gle/G3NztukgFK7qy51x5>
- Cada postulación debe obligatoriamente enviarse con un video de presentación de la iniciativa y su implementación, el cual será 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.
- El formulario no debe ser alterado suprimiendo o agregando casillas o cambiando las restricciones de longitud de textos. Formularios con información incompleta o enviados después de la fecha señalada, no serán tenidos en cuenta.
- En caso de tener inquietudes, pueden ser enviadas al correo **reconocimiento@superservicios.gov.co** o comunicarse al **3123150590**.

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 prestadores⁹); en total se entregarán 12 reconocimientos. En caso de no haber postulaciones en alguna de las categorías, esta se declarará desierta.
- El proceso de evaluación será auditado por la firma internacional Crowe Co S.A.S.
- Las experiencias ganadoras serán divulgadas a través de publicaciones de prensa y en las páginas web de Andesco y Superservicios.



9. Grande: con número de usuarios superior a 300.000. Mediano: con número de usuarios entre 50.000 a 300.000. Pequeño: con número de usuarios menor a 50.000.



Cronograma

Inscripción de postulaciones:

31 de mayo al 20 de julio de 2021.

Evaluación por parte de Superservicios y Andesco:

20 de julio al 20 de agosto de 2021.

Primera revisión auditor Crowe:

23 al 30 de agosto de 2021.

Evaluación por parte de los jurados:

13 de septiembre al 8 de octubre de 2021.

Consolidación de calificaciones y segunda revisión auditor Crowe:

11 al 22 de octubre de 2021.

Entrega de los reconocimientos en la ciudad de Bogotá:

24 de noviembre de 2021.

Jurados¹⁰

Andrés Barreto González

Superintendente de Industria y Comercio

Rutty Paola Ortiz Jara

Exsuperintendente de Servicios Públicos Domiciliarios y exviceministra de Energía

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 de Control Social a los Servicios Públicos Domiciliarios y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

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

Resultados versión 2020

En la segunda versión del Reconocimiento Superservicios – Andesco a las Mejores Prácticas de Servicio al Usuario, a pesar de las dificultades que pudo causar la emergencia social, económica y sanitaria generada por la COVID-19, recibimos un total de 68 postulaciones entre el 8 de abril y el 10 de julio de parte de 53 de las empresas vigiladas por la Superservicios. De las iniciativas que se presentaron en esta versión del Reconocimiento, fueron reconocidas 12, las cuales pasaron por un proceso de evaluación que estuvo en manos de 6 jurados expertos y la auditoría de la firma internacional Crowe CO.

Las iniciativas reconocidas fueron:

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

Nombre de la iniciativa	Prestador	Video de postulación	Tamaño
Pasión por el servicio	SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. E.S.P. (SURTIGAS)	https://drive.google.com/file/d/1SNRinTAWISBHMnyZiPOIJuBKfJzBgjw/view?usp=sharing	Grande
Un contacto virtual para hacer nuestra relación más real	AGUAS DE MANIZALES S.A E.S.P.	https://drive.google.com/file/d/1XphWbNJBsk-GQZNLeeaYXRC8vkQyIiUQ/view?usp=sharing	Mediano
#conectadosalavida	AGUAS DEL SOCORRO S.A. E.S.P.	https://drive.google.com/file/d/10DNIQUd-sKmDrwgaPbnvLv7gYjzQOvDv/view?usp=sharing	Pequeño

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

Nombre de la iniciativa	Prestador	Video de postulación	Tamaño
Energía que transforma: un servicio incluyente	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P. (ESSA)	https://drive.google.com/file/d/1Pvdwprs3O3roPKqc19Aaxhjm5TnXEnJI/view?usp=sharing	Grande
Llegando a sectores lejanos con buena energía	EMPRESA DE ENERGÍA DE CASANARE S.A. E.S.P (ENERCA)	https://drive.google.com/file/d/1ytLAmplc4EA9nmX3wJAuGb_p0kTHTJfD/view?usp=sharing	Mediano
Atención personalizada en zonas de difícil acceso	AMBIENTAR S.A. E.S.P.	https://drive.google.com/file/d/1euShfIBI_9djiNNoO5sieUeZ_cfhf_i7/view?usp=sharing	Pequeño

**Tabla 3. Categoría:
Promoción del uso sostenible de los servicios públicos domiciliarios**

Nombre de la iniciativa	Prestador	Video de postulación	Tamaño
Educación a clientes y comunidad para el uso sostenible de los servicios públicos domiciliarios	EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P. (EPM)	https://drive.google.com/file/d/1duZCizehkuLrOnu8kiWXB-czHoh8z2l/view?usp=sharing	Grande
Rapiaseo	ENVIASEO E.S.P.	https://drive.google.com/file/d/18Wgflr4zR9PJZlzeF5drF0lqVYI6SKIN/view?usp=sharing	Mediano
Un ambiente para el futuro	ASOCIACIÓN DE USUARIOS ACUEDUCTO REGIONAL DE LA VICTORIA Y LAS VEREDAS LA PITALA, SUBIA, SANTA ISABEL, SANTA CRUZ, SAN MIGUEL, SANTA RITA, EL CARMELO (AUAVIC)	https://drive.google.com/file/d/1PA7kpsXRR0PmUSHfLEdFLD_A7d3Ya_0N/view?usp=sharing	Pequeño

**Tabla 4 Categoría:
Impacto social sobre los usuarios**

Nombre de la iniciativa	Prestador	Video de postulación	Tamaño
Energía para tu vida	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.(CENS)	https://drive.google.com/file/d/15yULSsDdSYOYjXl-3OeNXNnSRhFJtrlw/view?usp=sharing	Grande
Acueducto aéreo y senderos de vida	AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P.	https://drive.google.com/file/d/1fpViShkCVZvMPeu5TG_7UKuyNnA8-NQl/view?usp=sharing	Mediano
Gestión y unificación para mejorar la calidad del agua	ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO AGUA BLANCA DE PANAN (ASOPANAN)	https://drive.google.com/file/d/1ZUPMKkV2qL9tLIPzWlYsAgwli8vJArhr/view?usp=sharing	Pequeño

Más información en: www.superservicios.gov.co