



Este documento proporciona información básica acerca de las buenas prácticas implementadas por prestadores de servicios públicos domiciliarios, dependencias, equipos o colaboradores internos 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 objeto a quien es dirigida (usuarios o partes interesadas).

Por otro lado, las buenas prácticas, han sido probadas y validadas por sus ejecutores, las cuales 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 debe solucionar problemáticas reales de los usuarios o partes interesadas, mejorando su satisfacción frente a los servicios o productos ofrecidos y abriendo espacios de participación que faciliten una comunicación efectiva para la consecución de objetivos.
- **Replicable y adaptable:** Una buena práctica debe servir de ejemplo a otros prestadores de servicios públicos domiciliarios, dependencias, equipos o colaboradores internos de la entidad; esta debe ser fácilmente repetible y adaptable a objetivos similares en diversas situaciones o contextos.

La buena práctica relacionada a continuación corresponde a un pequeño prestador de servicios públicos domiciliarios, y es resultado del Tercer Reconocimiento Superservicios – Andesco a las mejores prácticas de servicio a usuarios en la categoría (1) *Atención a usuarios en tiempos de COVID*. Los criterios de evaluación fueron los siguientes:

- **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 con el 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.
- **Comunicación pertinente:** Forma de comunicar la iniciativa según las características de población a impactar.
- **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 beneficiaria.



Título Es Tiempo de Servir	
Código	BP-ANDESCO-SSPD-003-2021
Autor de la buena practica	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de La Vega E.S.P.
Fecha de implementación	Fecha de inicio: 1 de enero de 2020 Fecha de finalización: 20 de julio de 2021
Categoría	Atención a usuarios en tiempos de COVID
Población objeto o partes interesadas	Población del municipio de La Vega, Cundinamarca
Resumen del proyecto	La buena práctica garantizó la comunicación, interacción y participación con los suscriptores, usuarios y principales actores de la comunidad para garantizar la rendición de cuentas, la participación ciudadana y el control social.
Impacto generado	La estrategia ha garantizado la atención al suscriptor, usuario y comunidad en general de forma presencial y virtual sin interrupciones por medio de la habilitación y socialización de los canales de atención PQR, página web institucional, correo electrónico, redes sociales institucionales (Facebook, Instagram y YouTube), teléfono y WhatsApp, impactando en la disminución del contacto con el virus del SARS-CoV-2. Adicional, se actualizó la Carta de Trato Digno con los canales de atención; se implementó botón PSE para el pago en línea y la opción de descarga de facturas por medio de la página web.
Factores de éxito	Se generaron alianzas estratégicas con el periódico local “La Verdad del Gualivá” y la emisora radial comunitaria “BUTULÚ STEREO”, además la integración de la alcaldía permitió la realización del primer conversatorio intermunicipal dirigido a prestadores de servicios públicos domiciliarios de la provincia del Gualivá donde se trataron temas normativos para la prestación del servicio, la importancia de las redes de información interinstitucional y la rendición de cuentas.
Cobertura geográfica	Cundinamarca – La Vega
Validación	Se actualizó la Carta de Trato Digno con los canales de atención; se implementó botón PSE para el pago en línea y la opción de descarga de facturas por medio de la página web. La estrategia mejoró los tiempos de atención entre un 41% a un 60%.
Posibilidad de réplica	Las alianzas adelantadas por el prestador de servicios públicos con las emisoras de la región y los periódicos locales, permitieron llegar a la población objeto. Es replicable ya que el ejercicio se desarrolló en articulación y teniendo en cuenta la segmentación del público objetivo realizado por la Empresa.
Limitaciones	Las principales limitaciones se dan debido a la declaración de emergencia económica, social y ecológica ocasionada por el COVID 19, presentando con esto demoras en la adaptación tecnológica necesaria para el desarrollo de los servicios de atención al público.
Enlaces	https://drive.google.com/open?id=13FhhIZrTOyj8PbCUFjeUYKouBhNQKaVf https://drive.google.com/open?id=1ZeBJJ2YCVAahrL_1yuaBUkqZZulCeXJj https://drive.google.com/open?id=1tsPvipQnwjQp879cbBnkTvGCj5cs1QV https://drive.google.com/open?id=1DMCcb-RaaOnwklg8NBc-vtje2OI_EaGY https://empresa-de-acueducto-alcantarillado-y-aseo-la-vega-esp.micolombiadigital.gov.co/sites/empresa-de-acueducto-alcantarillado-y-aseo-la-vega-esp/content/files/000144/7181_carta-de-trato-digno-2021.pdf



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

FICHA DE BUENAS PRÁCTICAS



Título
Es Tiempo de Servir

Contacto

Diana del Pilar González
Gerente
gerencialavegaesp@gmail.com