

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 que se relaciona a continuación, se produce en el marco del 3 (tercer) Reconocimiento Superservicios – Andesco a las mejores prácticas de servicio a usuarios, en lo relacionado a la Categoría Promoción del uso sostenible de los servicios públicos domiciliarios. En este sentido, los criterios de evaluación fueron:

Innovación: Formas creativas para mejorar el servicio a los usuarios. No necesariamente deber ser una idea inédita, sino una buena idea aplicada con éxito de acuerdo al contexto.

Generación de alianzas: Uno 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 DE LA CATEGORÍA:

- 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.).

Título Orgánica-Mente El Retiro Más Limpio	
Código	BP-ANDESCO-SSPD-004-2021
Autor de la buena practica	EMPRESA RETIRAR S.A. E.S.P. Pequeño prestador de los servicios de acueducto y aseo (incluye actividad de aprovechamiento) en El Retiro, Antioquia
Fecha de implementación	Fecha de inicio: 1/11/2020 Fecha de finalización: 09/07/2021
Categoría	Promoción del uso sostenible de los servicios públicos domiciliarios.
Población objeto o partes interesadas	3.540 usuarios de los servicios de aprovechamiento de El Retiro, Antioquia. 5.300 familias sensibilizadas en cultura ambiental.
Resumen del proyecto	Debido a que El Retiro, no contaba con clasificación del material orgánico, y se disponían todos los residuos en relleno, se inició con un plan piloto en un barrio del área urbana del municipio, donde se generó una campaña de cultura ciudadana “El Retiro Más Limpio”. Con estrategias operativas, técnicas y de comunicación en medios digitales, impresos y puerta a puerta en donde se entregaron 3.500 canecas en zona urbana, logrando un amplio margen de aprovechamiento de material orgánico.
Impacto generado	Con esta iniciativa, se logró la entrega de 3.500 canecas para mejorar la actividad de aprovechamiento de material orgánico, de tal forma que del 100% del material orgánico aprovechado sólo el 0.18% está contaminado. A partir de lo cual, se sensibilizó en cultura ambiental a más de 5.300 familias.
Factores de éxito	La disposición de la Alcaldía Municipal, y en especial, la asociación con organizaciones que trabajan en aprovechamiento, como la Asociación Pinar del Río, y la empresa de la ciudad de Medellín Ecociclo, a quienes se entrega el material orgánico, quienes, en el marco de un convenio, regresan el material aprovechado como mejorador de suelo, para ser entregado en zonas rurales de El Retiro.
Cobertura geográfica	Zona urbana de El Retiro, Antioquia.
Validación	La información se validó con base en los anexos que remitió el prestador. No obstante, no se proporcionó información sobre la validación con la comunidad respecto a la pertinencia de la campaña.
Posibilidad de réplica	El ejercicio, al centrarse en un trabajo pedagógico, es replicable gracias al apoyo y convenio con empresas dedicadas al aprovechamiento de material orgánico, además, es un ejemplo metodológico de cómo se puede impulsar en pequeños municipios una cultura ciudadana enfocada en la responsabilidad ambiental.
Limitaciones	Las diferentes jornadas pedagógicas, fueron limitadas por efectos de la pandemia de COVID-19, lo que llevaba a realizar más actividades de manera virtual, enfrentando las limitaciones de conectividad, en especial en las actividades realizadas con niños y niñas.
Enlaces	https://drive.google.com/open?id=1Yy6qtt3kLE5QPOaZOcmXh-WRPkF0gb2d
Contacto	Mauricio Yepes Gerente yalexrb@gmail.com