



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.



Metodología para contribuir a la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) desde la Superservicios	
Código	BP-DE-001-2021
Autor de la buena practica	Lida Cubillos Hernández - Jefe de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional Valentina León Fajardo - Contratista de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional
Fecha de implementación	2019 y 2020
Categoría	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Población objeto o partes interesadas	Colaboradores de la Superservicios
Resumen del proyecto	<p>La Superservicios incluyó en su plataforma estratégica un objetivo para <i>Contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible que impactan al sector</i> con el propósito de aportar a su consecución.</p> <p>Sin embargo, la entidad se enfrentó a dos problemas para llevar a cabo dicho objetivo estratégico: (i) no identificó cómo involucrarse de forma directa para aportar a las metas ODS del país en el marco del trabajo que adelanta el gobierno nacional; y (ii) debido a la naturaleza de la Superservicios (funciones de vigilancia, inspección y control), al no ser una entidad formuladora de política pública, se dificultó la definición de actividades que impactaran de forma directa las metas e indicadores del país en cuanto a los ODS.</p> <p>En consecuencia, la Superservicios diseñó una metodología alternativa para contribuir al cumplimiento de los ODS desde su misión.</p>
Impacto generado	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento de la gestión institucional con enfoque en sostenibilidad (el informe de gestión de las vigencias 2019 y 2020 incluye un capítulo sobre ODS, así como el informe de rendición de cuentas del 2020). • Ha mejorado la comunicación horizontal en la Superservicios, al ser un tema transversal los colaboradores de distintas dependencias interactúan para la consecución de actividades definidas en el marco de los ODS. • Facilitó la rendición de cuentas con enfoque en ODS y Derechos Humanos. • Involucramiento de los colaboradores en el desarrollo sostenible y ODS.
Factores de éxito	Para replicar la metodología de aporte a ODS es necesario conocer la misión de la entidad y sus funciones, de tal forma que se puedan priorizar con facilidad los ODS y metas más adecuadas en relación con su naturaleza. Adicional, es importante contar con el apoyo institucional para la identificación de metas propias de la entidad y actividades para su consecución.
Cobertura geográfica	A nivel nacional
Validación	La hoja de ruta definida se socializó a colaboradores de la entidad. En las socializaciones se respondieron preguntas y se recibieron sugerencias, las cuales fueron tenidas en cuenta para fortalecer la metodología.



Metodología para contribuir a la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) desde la Superservicios	
	<p>Además, las metas de la Superservicios y las actividades definidas en la hoja de ruta, para contribuir al ODS 7: Energía asequible y no contaminante, se socializaron con vocales de control y ciudadanos interesados (en 5 mesas de trabajo virtuales en 2020).</p> <p>Durante el 2021 se han realizado jornadas de socialización con vocales de control y líderes comunitarios con enfoque en los ODS priorizados. Para su programación se tienen en cuenta sus intereses y prioridades.</p>
Posibilidad de réplica	<ul style="list-style-type: none">• Representa una alternativa sencilla para contribuir a los ODS a las entidades que no se encuentran vinculadas directamente a su implementación o que por sus funciones no tienen responsabilidades específicas en su cumplimiento.• Es una metodología adaptable y flexible, lo cual facilita su implementación y acogida por parte de los equipos de trabajo que dedican tiempo a las actividades definidas en la hoja de ruta.• Es una metodología que maximiza recursos y visibiliza el trabajo que adelanta la entidad
Limitaciones	<ul style="list-style-type: none">• Unos de los principales desafíos que enfrentó la implementación de esta metodología fueron los tiempos que destinaron los responsables de las mesas de trabajo para la definición de metas, actividades y resultados. Para superar dicho reto, la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, con base en la plataforma estratégica y funciones de las dependencias, preparó metas y actividades y las propuso en las mesas de trabajo, a partir de lo cual fueron discutidas y ajustadas.• Otro desafío fueron los cambios de opinión por parte de los equipos de trabajo. Posterior a la definición de metas y actividades inicial, el documento era leído por otros colaboradores, quienes manifestaban estar en desacuerdo. Lo cual retrasó la consolidación de la hoja de ruta. Para hacerle frente a estos problemas, se definieron enlaces para cada ODS priorizado, quien validaba la información al interior de la dependencia responsable antes de consolidar la hoja de ruta.• El último desafío fue definir una metodología para el seguimiento a la hoja de ruta planteada. Los equipos de trabajo fueron reacios a incluir indicadores para hacer el monitoreo de las metas de la Superservicios. En consecuencia, se adaptó la metodología para definir resultados esperados en lugar de indicadores, de tal forma que el seguimiento se hace sobre los productos o resultados cualitativos definidos en las mesas de trabajo.
Conclusión	<p>La metodología definida para contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible desde la Superservicios permitió que, con base en la misión de la entidad, se mapearan metas y actividades que aporten proactivamente a su implementación fortaleciendo la gestión de la Superservicios.</p> <p>Adicional, permitió que los colaboradores de la entidad y sus grupos de valor interioricen el desarrollo sostenible en su trabajo y vida cotidiana.</p>



Metodología para contribuir a la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) desde la Superservicios

	Complementariamente se diseñó una iniciativa de innovación abierta para el 2021, en la que niños (hijos de los colaboradores de la entidad) aprendieron sobre ODS y ayudaron a co-crear estrategias complementarias para su implementación desde la Superservicios. El ejercicio se centró en desafíos que identifica la entidad en el marco de los ODS (tanto los priorizados como no priorizados -ODS 12 y ODS 5)			
Archivos	Descripción	Palabras Clave	Tamaño	Acción
	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Enlaces	<ul style="list-style-type: none"> • Videos -cápsulas informativas sobre ODS (https://fb.watch/4-XjZEu4Xp/ y https://fb.watch/4-XuX9CWcS/) • Presentación sobre ODS y la hoja de ruta diseñada por la entidad (la enviamos en adjunto) • Espacio web de la Superservicios para ODS (https://www.superservicios.gov.co/objetivos-de-desarrollo-sostenible-ods) 			
Contacto	<p>Lida Cubillos Hernández - Jefe de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional – lcubillos@superservicios.gov.co</p> <p>Valentina León Fajardo - Contratista de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional – vleon@superservicios.gov.co</p>			