

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 es identificada en el marco del Reconocimiento a la Buenas Prácticas de Control Social 2021 en el cual se incluyeron los siguientes criterios para el proceso de selección o evaluación:

Impacto del trabajo comunitario: Se evaluará 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.

Enfoque Diferencial: Se trata de las actividades desarrolladas con adaptación al territorio y características propias de la población a impactar, y/o trabajo con población vulnerable, en condición de discapacidad, o con otras características diferenciales que posibiliten o promuevan su inclusión.

Innovación: Creatividad de la iniciativa postulada, no necesariamente nueva, pero sí adaptada a las circunstancias actuales.

Mitigación del impacto de la pandemia: Se resaltarán las postulaciones de actividades realizadas durante la pandemia por Covid-19, y que hayan logrado mitigar, atender, o apoyar comunidades que se han visto afectadas por este contexto.

Evidencias: Fotografías, videos, testimonios, reseñas de prensa u otros documentos que acrediten la labor realizada por la organización o vocal de control.



Título Garantías al debido proceso y derechos de los usuarios	
Código	BP-PU-010-2021
Autor de la buena practica	Marcos Amaya Agurto, vocal de control de la ciudad de Santiago de Cali, Valle del Cauca.
Fecha de implementación	2021
Categoría	Categoría única: Vocales de control y comunidades
Población objeto o partes interesadas	Usuarios y suscriptores de servicios públicos comerciales del servicio de aseo en la ciudad de Santiago de Cali, Valle del Cauca.
Resumen del proyecto	Debido a las dificultades que se presentaron como consecuencia de la emergencia sanitaria por la COVID-19, varios usuarios y suscriptores de establecimientos comerciales tuvieron dificultades para pagar oportunamente las facturas del servicio de aseo en la ciudad. La situación se dio debido a que les hicieron cobros durante el cierre de los establecimientos, lo cual se sumó a deudas dejadas por los arrendadores y cambios de facturación no realizados. En ese contexto, el vocal de control gestionó mesas de trabajo en articulación con la Superservicios y empresas prestadoras de la ciudad, las cuales como resultado facilitaron la implementación de correcciones que beneficiaron a la ciudadanía.
Impacto generado	El total de beneficiados no ha sido contabilizado, pues son medidas que directa o indirectamente aportaron soluciones a varios usuarios y suscriptores del servicio afectados por estas disposiciones de las empresas prestadoras del servicio de aseo en Cali. Sin embargo, dichas medidas incluyen la revisión de los valores adeudados para que se hicieran las correcciones necesarias.
Factores de éxito	La experiencia postulada tiene la fortaleza de presentar acciones articuladas con la Superservicios, desde donde se convocaron con éxito a las empresas prestadoras y se lograron acuerdos para la solución a estas problemáticas presentadas.
Cobertura geográfica	Usuarios y suscriptores comerciales del servicio de aseo en la ciudad de Santiago de Cali, Valle del Cauca.
Validación	Mediante la gestión del vocal de control, se logró adelantar una mesa denominada <i>Construyendo en Servicios Públicos</i> la cual contó con la participación de partes interesadas como representantes de empresas de servicios públicos domiciliarios, funcionarios públicos de la ciudad, vocales de control y usuarios quienes expusieron las situaciones para su revisión,
Posibilidad de réplica	Debido a que el Vocal de Control aprovechó la oferta institucional de la Superservicios en términos de participación ciudadana, para encontrar soluciones concertadas a una problemática, es de destacar que la experiencia es replicable en la ejecución de actividades con dichas características. Además, es un claro ejemplo de que las acciones articuladas entre la Superservicios, la ciudadanía y las empresas prestadoras son una alternativa viable y rápida para atender situaciones problemáticas relacionadas con la prestación de servicios públicos domiciliarios.
Limitaciones	No se especifican en la postulación.
Enlaces	https://drive.google.com/drive/folders/1Ao9BHLWD0w3g5wwB6eeHMqQ4S8Fguql?usp=sharing
Contacto	Marcos Amaya Agurto Vocal de Control



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

FICHA DE BUENAS PRÁCTICAS



Título

Garantías al debido proceso y derechos de los usuarios

Cel: 3163666787
marcosamayacali@gmail.com