



4. Bases Reconocimiento

Superservicios - Andesco

a las mejores prácticas de servicio a usuarios



Antecedentes

Durante el 2021, se experimentó una reactivación en todos los aspectos de la cotidianidad, en donde se logró hacer frente a las consecuencias que dejó la pandemia del COVID-19. Como resultado, se generaron diferentes adaptaciones e innovaciones que permitieron mejorar la forma de hacer las cosas, fortaleciendo el uso de las herramientas tecnológicas para acercar a las personas y disminuir las barreras de acceso.

Si los servicios públicos funcionan, el país funciona. Los usuarios¹ 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 Social⁵. Las 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, 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 sirvan 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: PQR, RAP, 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 virtual y presencial a usuarios: tiene como propósito resaltar las buenas prácticas que se implementen en las oficinas de atención de peticiones, quejas y recursos, en cuanto a la experiencia de los clientes, los canales de atención, la optimización de procesos y el uso de la tecnología para asegurar una atención oportuna, de fondo y con calidad

Atención de población con discapacidad o en zonas de difícil acceso⁷: 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 con 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.

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 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 con el 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.



Seguimiento y evaluación continua de la iniciativa:

La iniciativa tiene seguimiento de la implementación para evaluar los resultados.

Criterios por categoría:

Categoría 1: Atención virtual y presencial a usuarios.

- 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.
- Empoderamiento de grupos poblacionales con enfoque diferencial impactados por la iniciativa (niños, adolescentes, mujeres, adultos mayores, población vulnerable, etc.)
- 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.

Instrucciones de aplicación

- 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.
- Las iniciativas postuladas deben tener vigencia de implementación no menor a un año con resultados medibles e indicadores objetivos. Si la experiencia no demuestra tener más de un año, será descalificada.
- Para participar, se debe enviar el formulario de inscripción diligenciado al correo electrónico reconocimiento@superservicios.gov.co, a más tardar el **12 de agosto de 2022**. El formulario se puede descargar en el siguiente enlace: <https://forms.gle/7wE9g9gALT1LP4mL9>

- 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 prestadores⁸); 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.

⁸ 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:**
28 de junio al 12 de agosto de 2022.
- **Evaluación por parte de Superservicios y Andesco:**
12 de agosto al 8 de septiembre de 2022.
- **Primera revisión auditor Crowe:**
9 de septiembre al 15 de septiembre de 2022.
- **Evaluación por parte de los jurados:**
16 de septiembre al 7 de octubre de 2022.
- **Consolidación de calificaciones y segunda revisión auditor Crowe:**
11 de octubre al 18 de octubre de 2022.
- **Entrega de los reconocimientos en la ciudad de Bogotá:**
23 de noviembre de 2022.

Jurados⁹

La cuarta versión del Reconocimiento Superservicios – Andesco a las Mejores Prácticas de Servicio al Usuario, contará con un grupo de jurados expertos en cada una de las categorías.

⁹ Los jurados y el cronograma pueden estar sujetos a cambios debido a imprevistos.

Resultados versión 2021

En la tercera versión del Reconocimiento Superservicios – Andesco a las Mejores Prácticas de Servicio al Usuario, recibimos un total de 64 postulaciones entre el 31 de mayo y el 20 de julio de 2021 por parte de 54 de las empresas vigiladas por la Superservicios. De las iniciativas que se presentaron en esta versión del Reconocimiento, fueron reconocidas 9, 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 1: "Atención a usuarios en tiempos de COVID"

Nombre de la iniciativa	Prestador	Video de postulación	Tamaño	Categoría
CENS evoluciona por ti	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. (CENS)	https://drive.google.com/drive/folders/1u-ifSUmyyB3v5QcuLL6dwjbGYX_xKJvz?usp=sharing	Grande	1. Atención a usuarios en tiempos de COVID
Somos la energía que mueve el desarrollo del Quindío	Empresa de Energía del Quindío SA ESP	https://www.youtube.com/watch?v=J17XR04OT6Y	Mediano	1. Atención a usuarios en tiempos de COVID
Es Tiempo de Servir	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de La Vega E.S.P.	https://drive.google.com/file/d/13FhhIZrTOyj8PbCUFjeUYKouBhNQKaVf/view	Pequeño	1. Atención a usuarios en tiempos de COVID

Categoría 2: (DESIERTA) Atención de población con discapacidad o en zonas de difícil acceso

Tabla 2. Categoría 3: "Promoción del uso sostenible de los servicios públicos domiciliarios"

Nombre de la iniciativa	Prestador	Video de postulación	Tamaño	Categoría
Fomento de la educación ambiental, en el marco de la política nacional de educación ambiental.	INTERASEO S.A.S. E.S.P	https://drive.google.com/file/d/1xMODT1LTxk7qpp3xgUaD4a5uQKjjc9s/view	Grande	3. Promoción del uso sostenible de los servicios públicos domiciliarios
Reinventándonos Para Conectarnos con nuestros niños	CENTROAGUAS S.A. ESP	https://drive.google.com/file/d/1SaPqZlIPsfinhS7PynFIXVhedWh0ed9/view	Mediano	3. Promoción del uso sostenible de los servicios públicos domiciliarios
Orgánica-Mente El Retiro Mas Limpio.	RETIRAR S.A.E.S.P.	https://drive.google.com/file/d/1Yy6qtt3kLE5QPOaZOcmXh-WRPkF0gb2d/view	Pequeño	3. Promoción del uso sostenible de los servicios públicos domiciliarios

Tabla 3. Categoría 4: "Impacto social sobre los usuarios"

Nombre de la iniciativa	Prestador	Video de postulación	Tamaño	Categoría
GdO Conectados con tu Bienestar	GdO, Gases de Occidente SA ESP	https://drive.google.com/file/d/1PRf1rv5C-P7iCXzVHqyeGXnbh7Txacyh/view	Grande	4. Impacto social sobre los usuarios
FORMACION DE VIGIAS AMBIENTALES FUNCEDOWN	ASEO DEL NORTE S.A.S E.S.P	https://drive.google.com/file/d/1DAQKt7ackOf0Qo_V8am0DZcm14BbquBK/view	Mediano	4. Impacto social sobre los usuarios
Red de monitoreo de la biodiversidad de la cuenca del río Teusacá	Progresar ESP	https://drive.google.com/file/d/1KAwINuUh7vZtW13AwzVmFdxah6T3cNiM/view	Pequeño	4. Impacto social sobre los usuarios

Para más información consulte el siguiente enlace:

<https://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/Reconocimiento-a-prestadores>