

Este documento proporciona información básica acerca de las buenas prácticas implementadas por los prestadores de servicios públicos domiciliarios o las dependencias, los equipos de trabajo o los colaboradores 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 objetivo a quien son dirigidas (usuarios o partes interesadas).

Por otro lado, las buenas prácticas han sido probadas y validadas por sus ejecutores y por ello 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 soluciona problemáticas reales de los usuarios o partes interesadas, mejorando su satisfacción frente a los servicios o productos ofrecidos y abriendo espacios de participación que facilitan una comunicación efectiva para la consecución de objetivos.
- **Replicable y adaptable:** Una buena práctica debe servir de ejemplo a cualquier grupo de valor que interactúe con la entidad; esta debe poderse aplicar y adaptar 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 2020 en el cual se incluyeron los siguientes criterios para el proceso de selección o evaluación:

1. Impacto del trabajo comunitario: Se evaluó el impacto que tuvo 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.

2. Enfoque diferencial: Se evaluó si las actividades postuladas se adaptaban al territorio y a las características propias de la población a impactar o trabajo con población vulnerable, en condición de discapacidad o con otras características diferenciales que posibiliten o promuevan su inclusión.

3. Innovación: Se evaluó la creatividad de la iniciativa postulada, no necesariamente que fuese nueva, pero sí adaptada a las circunstancias actuales.

4. Evidencias: Se evaluó que se presentasen todas las evidencias requeridas, tales como fotografías, videos, testimonios, reseñas de prensa u otros documentos que acreditasen la labor realizada por la organización o vocal de control.

Título Gestión Social y Comunitaria en SPD en Valle Del Cauca.				
Código	PU-001-2020			
Autor de la buena practica	Vocal Ricardo Mosquera Rojas y su Comité de Desarrollo y Control Social de Buenaventura, Valle del Cauca.			
Fecha de implementación	2019-2020			
Categoría	Categoría 1. Comités de Desarrollo y Control Social con la comunidad.			
Población objeto o partes interesadas	20.000 usuarios del Distrito de Buenaventura, Valle del Cauca.			
Resumen del proyecto	Se adelantaron capacitaciones y acompañamiento ciudadano para la defensa de los derechos de los usuarios de servicios públicos domiciliarios de Buenaventura, realizando 200 talleres en escuelas comunitarias donde se brinda capacitación sobre los deberes y derechos de los usuarios en servicios públicos domiciliarios.			
Impacto generado	Se benefició a 10 mil usuarios a través de talleres en escuelas comunitarias; y a un total de 20 mil usuarios gracias a las acciones legales y diálogos derivados de este trabajo con diferentes empresas prestadoras en Buenaventura.			
Factores de éxito	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión de conocimiento como pilar del proyecto que tenía como énfasis el núcleo familiar y la coordinación de actores a través del Comité de Desarrollo y Control Social, para brindar capacitaciones y asesorar en diferentes acciones en defensa de los usuarios. 2. Coordinación de grupos a través de escuelas comunitarias para capacitar no sólo a los usuarios adultos sino a los niños de las escuelas para que, desde una edad temprana, puedan conocer sus derechos frente a la prestación de los servicios públicos domiciliarios. 3. Brindar asesoría constante a los usuarios cuando sus derechos se ven violentados y no tienen conocimiento de las herramientas legales que poseen. 			
Cobertura geográfica	Buenaventura, Valle del Cauca.			
Validación	Se realizó la validación de la Buena Practica a través del jurado calificador, evaluando 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. Adicional a esto, se aportaron dos videos de ciudadanos, un video de gerente de empresa prestadora y dos intervenciones en medios de comunicación del vocal de control, en los que los ciudadanos validaron la iniciativa.			
Posibilidad de réplica	Esta iniciativa demuestra que una mejor articulación de usuarios en el territorio, a través de la figura del vocal de control y su Comité, abre las puertas para impactar grupos poblaciones de zonas de difícil acceso en el Distrito de Buenaventura y es un ejemplo de promoción de deberes y derechos, además de capacitación ciudadana a través de organizaciones sociales.			
Limitaciones	No se especifican en la postulación.			
Conclusión	La iniciativa es una muestra del trabajo extendido a población vulnerable por motivos económicos y sociales, fijados en zonas barriales de estrato 1 y 2 de Buenaventura. Sirve como ejemplo de una articulación exitosa con habitantes de las comunidades para brindar más conocimientos y acciones efectivas en defensa de sus derechos.			
Archivos	Descripción	Palabras Clave	Tamaño	Acción



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

FICHA DE BUENAS PRÁCTICAS



Título Gestión Social y Comunitaria en SPD en Valle Del Cauca.				
	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Enlaces	https://drive.google.com/drive/folders/1UbtVR6_vUWalejnrV7Hxdc4gx5hgl3HB?usp=sharing			
Contacto	Ricardo Mosquera Rojas Vocal de Control ricardomosquera@hotmail.es Cel: 3154132360 - 3123546832			