

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 Actuando con mi comunidad				
Código	BA-PU-002-2020.			
Autor de la buena practica	Vocal Martha Elisa Chicangana y su Comité de Desarrollo y Control Social del municipio de Palmira, Valle del Cauca.			
Fecha de implementación	2015-2020			
Categoría	Categoría 1. Comités de Desarrollo y Control Social con la comunidad.			
Población objeto o partes interesadas	Población en general del municipio de Palmira, Valle del Cauca.			
Resumen del proyecto	Durante 5 años se realizaron visitas a barrios de diferentes zonas periféricas de Palmira y Cali, Valle del Cauca, coordinadas por la vocal y su comité para promocionar herramientas digitales, a través de capacitaciones y la concientización del uso de lo que en la postulación se denomina las 3R (Reusar, reutilizar y reciclar).			
Impacto generado	Aunque no se detalló el total de la población impactada, el impacto se mide a través del número de capacitaciones y encuentros realizados en colegios, zonas rurales, y viviendas, para un total de al menos 9 actividades en campo.			
Factores de éxito	La postulación tiene su gran fortaleza en el trabajo coordinado con comunidades, empresas prestadoras y la Superservicios para llevar a cabo intervenciones que mejoraron sectores rurales y brindaron capacitación a estudiantes de colegio y comunidad en general.			
Cobertura geográfica	Barrio El Triunfo del corregimiento Amaine y barrio Ciudad del Campo del corregimiento Juanchito, en el municipio de Palmira en el 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 adjunta material gráfico que sustenta el ejercicio realizado en territorio.			
Posibilidad de réplica	La iniciativa muestra cómo, un Comité, puede coordinarse con empresas prestadoras y la Superservicios para articular acciones con diferentes comunidades que permitan lograr espacios de capacitación, acompañamiento ciudadano en la presentación de trámites y trabajo en campo con las comunidades. Dentro de los principales ejemplos se evidencia: trabajo con la comunidad para poda y mantenimiento de árboles, acompañamiento para reparaciones del alumbrado público en el corregimiento de Amaine, acompañamiento a la ciudadanía para lograr mantenimiento del alcantarillado en el corregimiento de Juanchito, ciudad del Campo.			
Limitaciones	No se especifican en la postulación.			
Conclusión	La iniciativa es un ejemplo de trabajo diverso, que no se concentra en una sola acción o actividad, sino, en una serie de intervenciones en campo que fueron posibles gracias al buen relacionamiento del Comité con las empresas prestadoras y la Superservicios.			
Archivos	Descripción	Palabras Clave	Tamaño	Acción
	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Enlaces	https://drive.google.com/drive/folders/1s-i9fUg_zQGonAMVSZOPoErGJIXj5Ugt?usp=sharing			



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

FICHA DE BUENAS PRÁCTICAS



Título Actuando con mi comunidad	
Contacto	Martha Elisa Chicangana Vocal de Control marthachicangana@gmail.com Cel: 3152828979