



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 relacionada a continuación, surge durante los ejercicios de innovación adelantados desde la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional en la Dirección Territorial Suroccidente, donde se identificó una problemática y se determinó que, al ser un caso real, se continuó trabajando como reto de la iniciativa y adelantar una solución.

Título Expedientes digitales con E.S.P. EMCALI	
Código	BP-2023-008
Autor de la buena practica	La Dirección Territorial Suroccidente - DTSOC bajo la dirección de la Dra. Paola Andrea Parra Cortés y anteriormente por el Dr. David Alonso Andrade, han delegado a Daniel Lombana Bedoya, para que dentro de sus actividades de enrutamiento y adicionales, busque a través de metodologías de innovación obtener mejores resultados frente a la gestión de radicados con las Empresas Municipales de Cali - EMCALI y la Dirección Territorial.
Fecha de implementación	La motivación surge el 22 de abril de 2022 con la visita de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional – OAPII a la Dirección Territorial, brindando una orientación en herramientas y metodologías de innovación. Esto motiva la creación de una iniciativa de innovación que busque mayor productividad, mitigar el rezago, solicitar facturas y obtener mejores expedientes de Emcali para los diferentes trámites que se trasladan a la Dirección Territorial, por este motivo, desde el 26 de mayo de 2022, y durante 5 meses se realizan reuniones, entrevistas con usuarios, mesas de trabajo con prestadoras, hasta el 11 de octubre de 2022, aplicando la metodología Design Thinking contenida en el Instructivo Desarrollo de Iniciativas de Innovación MI-I-002. Dentro de las acciones resultantes de la aplicación de la metodología, Emcali nos envía el primer expediente digital no escaneado y este mismo día se envía como prueba piloto para revisión y análisis a los proyectistas y otras áreas de la DTSOC, obteniendo aprobación. A la fecha (Julio 2023) la Dirección Territorial recibe expedientes de buena calidad, en el formato correcto, por parte de Emcali y en abril de 2023, por los importantes resultados, replicamos la solicitud de expedientes digitales y/o PDF a otras prestadoras (Como se puede revisar en el Ejemplo: 20238501374661). A la fecha de documentación de la buena práctica se siguen recibiendo expedientes de buena calidad, digitales, y no escaneados por parte de Emcali, a quienes el Sr. Lombana acompañó hasta noviembre – diciembre de 2022, para que esta prestadora realizara ajustes finales.
Categoría	Plan de acción – Producto 10942 Respuesta y/o resoluciones de los Derechos de Petición, Recursos de Apelación, Recursos de Queja y Revocatorias gestionados oportunamente
Población objeto o partes interesadas	Usuarios y usuarias de la empresa Emcali que deben realizar trámites posteriores con la Superservicios, y colaboradores de la Dirección Territorial Suroccidente, en especial proyectistas.
Resumen del proyecto	El problema a resolver era que la E.S.P. Emcali enviaba la gran mayoría de sus expedientes de forma incompleta, sin facturas, con todos los documentos escaneados como imagen o pantallazos, solo nos enviaban fragmentos de los recursos de los usuarios, y la mayoría de folios eran borrosos e ilegibles, volteados y desordenados; así mismo, no remitían las decisiones de la prestadora en digital y en general no eran aportados correctamente los recursos del usuario. Dada esta situación, la Dirección Territorial Suroccidente se le dificultaba la lectura de los expedientes, no se podía copiar y pegar textos alfa numéricos y esto generaba errores, además afectaba el correcto análisis de los casos, por la mala calidad de estos “insumos” necesarios para la gestión de la territorial, lo que aumentaba los tiempos del debido proceso, y existía mayor posibilidad de equivocación. El objetivo que nos trazamos como Dirección Territorial fue conocer el flujo de la petición del usuario y cómo las diferentes áreas en la prestadora se interrelacionaban hasta la conformación y envío del expediente. Mediante mesas de trabajo, se lograron acuerdos para el envío de la documentación con las pruebas; fiel copia del original, de forma clara, completa y en los formatos digitales PDF, que fuesen útiles para usar con las



Título Expedientes digitales con E.S.P. EMCALI	
	tecnologías de la información, lo que finalmente brindaría un beneficio para todos los intervinientes en estos trámites, en especial para los usuarios.
Impacto generado	<p>El impacto cuantitativo se evidencia en la disminución de la devolución de los expedientes de Recursos de Apelación con la E.S.P. Emcali. De acuerdo con las estadísticas reportadas, de enero a septiembre 2022 se adelantaron 105 devoluciones y para el mismo período del 2023, se gestionaron 40 obteniendo una disminución de un 62%. Así mismo, existe una reducción importante en la mayoría de los meses, ejemplo de ello, en agosto 2022 donde se adelantaron 21 devoluciones y en agosto 2023 solo se realizó 1 devolución; en septiembre 2022 se realizaron 12 devoluciones y en septiembre de 2023, 1 devolución.</p> <p>En términos cualitativos se puede estimar que actualmente que la Dirección Territorial tiene una mayor productividad y calidad en nuestros fallos, con menos errores en digitación, en especial en los relacionados con la E.S.P. Emcali, ya que estamos recibiendo por parte de ellos un 99% aproximado de expedientes digitales en PDF, con facturas y otros documentos nítidos, y hemos disminuido en más del 70% aproximado las devoluciones de expedientes, desde la implementación de la mejora.</p> <p>Para la Dirección Territorial Suroccidente, se disminuyó el tiempo en el flujo interno de trabajo, debido al envío correcto de pruebas en formato digital por parte de la prestadora de servicios públicos mencionada, lo que brinda mayor oportunidad para los usuarios.</p> <p>El impacto es evidente en el cuidado al medio ambiente, por el importante ahorro de energía y papel que motivamos en la empresa prestadora, evitando las escaneadas masivas que realizaban y disminuyendo considerablemente sus impresiones.</p> <p>Uno de los impactos cualitativos más significativos que se puede evidenciar, es en los documentos borrosos en blanco y negro que se manejaban, con los que actualmente se trabaja son nítidos y a color, y esto principalmente nos brinda transparencia de la prueba para el beneficio del usuario, ya que se tienen unos insumos apropiados para los proyectistas, quienes tienen ahora con Emcali documentos 100% legibles, con la posibilidad de copiar y pegar información alfanumérica, que disminuye posibles errores y garantiza de una mejor manera el debido proceso.</p>
Factores de éxito	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planeación a futuro con resultados centrados en el usuario, buscando primero la articulación entre las dependencias de la Superservicios, y buscando resultados más allá del sólo cumplimiento de actividades de trabajo diario. 2. Por espacios propiciados por los directores para buscar soluciones alternativas a las problemáticas de la Dirección Territorial. 3. Por la socialización y promoción de metodologías de innovación desde la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional. 4. Disposición de la empresa prestadora en mejorar el trabajo conjunto con la Superservicios, articulando varias de sus áreas para realizar los ajustes de la mano, en una posición de ganancia mutua en la realización de la iniciativa. 5. Dar prioridad al uso de las TICs, centrándose en la satisfacción usuario-cliente y afrontando el temor al cambio.
Cobertura geográfica	La mejora se aplica especialmente para los usuarios y usuarias de Emcali quienes están en los municipios de Santiago de Cali, Puerto Tejada y Yumbo, en el departamento de Valle del Cauca.
Validación	Desde el principio se realizó validación con prueba piloto para que los proyectistas opinaran sobre la mejora del expediente, y se procedió con su visto bueno. Todos han dado comentarios positivos y nos confirman que aporta para sus tareas o necesidades, es decir, enrutadores y proyectistas tienen expedientes completos y de calidad, para ser analizados de forma eficiente y eficaz, esto se evidencia en los radicados posteriores

Título Expedientes digitales con E.S.P. EMCALI	
	desde 2023 que maneja la Dirección Territorial con Emcali (Como se puede revisar en el Ejemplo: 20238501374661).
Posibilidad de réplica	Es susceptible de réplica para hacer esta mejora en otras prestadoras y otras territoriales, porque aún son muchas las empresas que envían a la Superservicios (a nivel regional y nacional) expedientes incompletos y con documentos escaneados, que no permiten las ventajas del formato correcto del PDF digital. Lo anterior estaría al alcance de cualquier empresa que cuente con los equipos y programas básicos para crear estos documentos, que son elaborados desde sus áreas, y solo les demanda un poco de capacitación en ofimática básica para ser guardados en el formato adecuado, y si es posible motivar la coordinación interna entre áreas de las prestadoras para “consolidar” y enviar los expedientes a la Superservicios, así pues, las prestadoras solo deben enseñar a sus colaboradores a guardar en PDF, y utilizar carpetas compartidas, para que sean insertados los documentos que se requieren, unirlos y se haga el respectivo traslado.
Limitaciones	El principal desafío es el de dedicar tiempo para estas tareas adicionales. Que la empresa prestadora se abriera más hacia la Superservicios, hacerlos sentir que el acompañamiento también es “preventivo-informal”, para el beneficio de las dos partes. También demanda tiempo el hacer seguimiento y motivar a los empleados de la empresa, demostrándoles los beneficios que tendrían. El cambio es una limitante común, modificar lo que usualmente se hacía, dentro de la prestadora, y la territorial, con el equipo enrutador, y otras áreas, quienes deben adaptarse a un nuevo expediente, con más documentos independientes, y solo es un poco dispendioso durante el periodo de ajustes donde se debería revisar y hacer retroalimentación. Las limitaciones las superamos equilibrando las tareas rutinarias y adicionales, tranquilizando y brindándole confianza a la empresa prestadora, teniendo contacto permanente y por diferentes medios con los enlaces de la empresa prestadora. Con paciencia y demostrando que esta mejora beneficia a toda la comunidad y a la territorial. Capacitando a enrutadores, en especial sobre como abrir documentos para la revisión en formatos que no eran comunes.
Enlaces	https://docs.google.com/presentation/d/1ovrSrDYVVlpoqJM0j1kSVxc9HE7QZWDgIil-4NT_hn4/edit#slide=id.p2 https://docs.google.com/spreadsheets/d/1CrvA_zxeQN2sGCQQb1ewUIDSXTfwvmU8K5MhVfSyMR0/edit#gid=758904193
Contacto	DANIEL LOMBANA BEDOYA Técnico Administrativo Cel: 3166953662 - Tel: 601 6913005 Ext. 5391 dlombana@superservicios.gov.co