

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 para incentivar su adaptación en contextos similares y que brinden herramientas para el mejoramiento continuo de la Entidad.

Así mismo, las buenas prácticas, han sido probadas y validadas por sus ejecutores, las cuales merecen ser compartidas y divulgadas con el fin de promover el aprendizaje y construir la memoria institucional de la entidad.

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”:

- **Sencilla y simple:** Contiene un lenguaje comprensible para el público en general y partes interesadas que quieran consultar la buena práctica sin ser expertos en el tema.
- **Eficaz y Eficiente:** Una buena práctica debe cumplir con los objetivos trazados para modificar, mejorar o brindar una solución a una problemática identificada y, además, utilizar la menor cantidad de recursos (humanos, tecnológicos, financieros y de tiempo).
- **Centrado en el usuario:** Una buena práctica debe generar valor público, mejorar la experiencia o 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 para dependencias, equipos o colaboradores internos de la entidad, prestadores de servicios públicos domiciliarios o partes interesadas por su contexto organizacional; esta debe ser fácilmente repetible y adaptable a objetivos similares en diversas situaciones o contextos.
- **Medible:** Una buena práctica contiene resultados probados y sustentables que avalan el éxito de ésta mediante mediciones cuantitativas y cualitativas.

 Superservicios	FICHA DE BUENAS PRÁCTICAS	 SIGME
--	----------------------------------	---

Título
Taller Participativo “Rumbo al Reporte Diferencial”

Código: BP-2024-010

Autor de la Buena Práctica: Proyectos de Inversión: “Desarrollo de un esquema para la vigilancia, inspección y control a los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo de áreas rurales” e “Implementación de las acciones de inspección, vigilancia y control (IVC) diferencial para las Organizaciones Comunitarias de servicios de agua y saneamiento básico (OCSAS) a nivel nacional.”

Con apoyo del Laboratorio de Innovación Pública – Super-Lab, desde la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional.

Fecha de implementación: Entre diciembre 2023 y agosto 2024.

Categoría:

Estrategia o política incluida en el Plan Nacional de Desarrollo.

Proyecto de inversión.

Grupos de valor o partes interesadas: Comunidades Organizadas de Suministro de Agua y Saneamiento Básico y gestores comunitarios.

Cobertura geográfica: Medellín – Antioquia, Pereira – Risaralda, Moniquirá – Boyacá, Tena – Cundinamarca.

Situación antes de la Buena Práctica: En el marco del Proyecto de Inversión Rural, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) realizó visitas a Organizaciones Comunitarias de Servicios de Agua y Saneamiento Básico (OCSAS) en zonas rurales. A partir de estas visitas, se identificó la percepción de las OCSAS hacia la entidad y sus acciones de inspección, vigilancia y control. El sentir de estas organizaciones es que la relación con la SSPD está fracturada porque se concentra en el rol sancionatorio sin considerar la realidad del territorio donde éstas operan.

Actividades realizadas durante el desarrollo de la buena práctica: Con la intención de dar continuidad a los espacios participativos que han acompañado la construcción del esquema de inspección, vigilancia y control diferencial, el anterior proyecto rural formuló una metodología con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (OAPII) para socializar y validar las variables de los formularios de vigilancia preventiva con pequeños prestadores de base comunitaria, la cual se denominó “Rumbo al Reporte Diferencial”.

La OAPII a través del Laboratorio de Innovación Pública – Super-Lab, buscó a través de la metodología *Design Thinking* que los talleres tuvieran contenidos que se acercarán a las realidades territoriales y el perfil de los asistentes, mientras al mismo tiempo contribuía a construir el esquema de inspección, vigilancia y control diferencial.

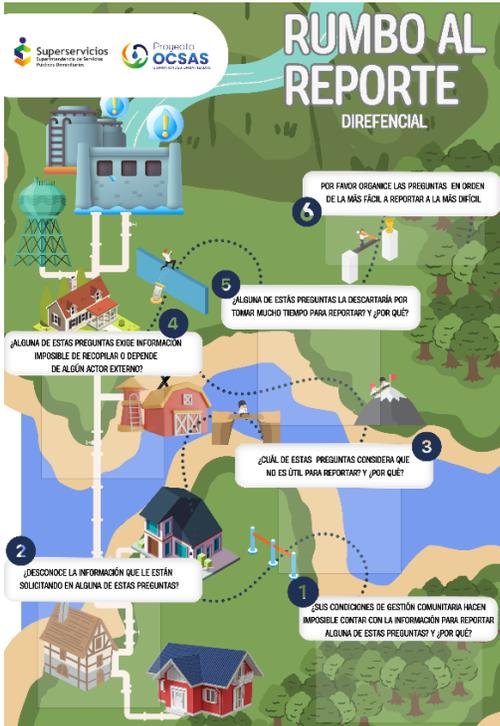
Esta metodología simula una ruta de obstáculos en la que, en grupos de máximo 10 personas, se valida con 3 preguntas orientadoras y una de priorización, cada una de las variables asignadas en 6 grupos de trabajo. De cada una de las mesas se priorizó el orden de facilidad de las variables para su reporte y se socializo el plenaria.

Las preguntas orientadoras que hacen parte de la metodología propuesta son:

- ¿Cuenta con la información de esta pregunta?
- ¿Requiere información externa a la de su organización para el reporte de esta pregunta?
- ¿Identifica alguna limitante adicional para el reporte de esta pregunta (pe, tiempo, recursos)?
- Organice las preguntas en el orden de la más fácil a la más difícil de reportar.

Así mismo, la metodología incluyó un quinto espacio para alimentar la ruta con los conceptos que no eran comprensibles por las organizaciones.

Ilustración 1: Lienzo didáctico utilizado como ruta de obstáculos:



Fuente: Material del taller elaborado desde la OAPII en apoyo a los Proyectos de Inversión: “Desarrollo de un esquema para la vigilancia, inspección y control a los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo de áreas rurales” e “Implementación de las acciones de inspección, vigilancia y control (IVC) diferencial para las Organizaciones Comunitarias de servicios de agua y saneamiento básico (OCSAS) a nivel nacional.”

Impacto logrado con la Buena Práctica: Los talleres se llevaron a cabo en las ciudades de Medellín (Antioquia), Pereira (Risaralda), Moniquirá (Boyacá) y Tena (Cundinamarca), y contaron con la participación de 163 Organizaciones Comunitarias de Servicios de Agua y Saneamiento Básico (OCSAS). Aunque estos talleres se desarrollaron en ciudades principales, la convocatoria se extendió a los municipios cercanos, logrando una participación de 57 municipios en total. Cabe destacar que las OCSAS presentes en los eventos incluyen áreas de prestación rural, lo que permite estimar un impacto significativo sobre la población municipal beneficiaria de la información adquirida en los talleres. En conjunto, los 57 municipios participantes abarcan una población rural aproximada de 719.895 habitantes.

De las 163 Organizaciones Comunitarias que asistieron a los talleres, el 66,3% corresponden a prestadores inscritos ante la SSPD. Al verificar su porcentaje de cargue de información en el Sistema Único de Información – SUI de estas organizaciones, se obtuvieron los siguientes hallazgos:

Gráfica 1: Detalle de reporte de información al Sistema Único de Información de Servicios Públicos Domiciliarios de las Organizaciones Comunitarias



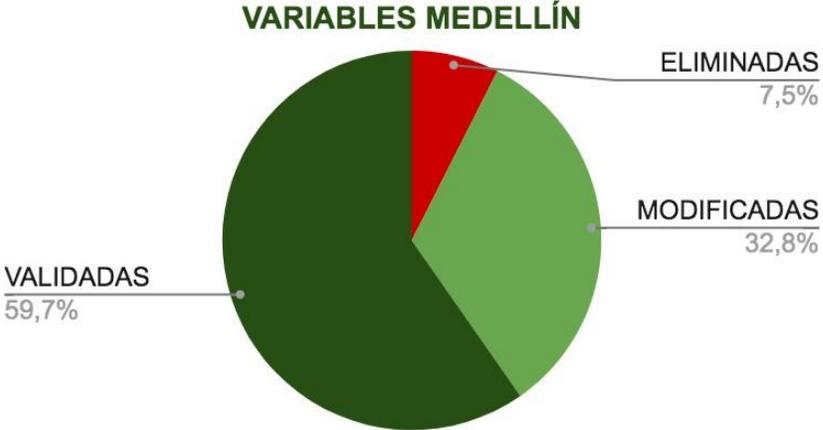
Se destaca la participación de Organizaciones Comunitarias que históricamente no han reportado ningún tipo de información en el SUI (61,1%) o que cuentan con un porcentaje de cargue menor al 50% (32,4%), ya que se vieron directamente beneficiadas con el taller

realizado, de manera tal que puedan llegar a verse motivados a empezar a reportar información. Es de importancia también resaltar la participación de organizaciones con un porcentaje de reporte en el SUI mayor al 50% (6,5%), ya que, realizaron aportes valiosos que retroalimentaron la actividad y con los que se acercaron a la SSPD. Además, su experiencia sirve de ejemplo a otras organizaciones que pueden replicar sus esfuerzos por realizar el cargue de la información, esencial para poder operar a futuro un esquema diferencial.

En cuanto al desarrollo de los talleres, se obtuvieron los siguientes resultados:

a) Medellín: En este espacio se realizó una discusión participativa de las 29 variables del formulario general y las 38 variables del formulario del servicio de acueducto con las Comunidades Organizadas. De esta manera se logró determinar la pertinencia, la facilidad o dificultad del reporte, y conocer en general la percepción de la ciudadanía sobre la estrategia de vigilancia preventiva. Como resultado, se validaron y aprobaron el 60% de la totalidad de las variables sin observaciones de estructura o contenido (40 preguntas), se sistematizaron 22 comentarios asociados a la redacción y opciones de respuesta, es decir, se sugirieron modificaciones al 33%, y se solicitó eliminar el 7% de las variables (5) de los formularios. Lo anterior se concretó en los primeros insumos para mejorar la estrategia de vigilancia preventiva propuesta por el proyecto.

Gráfica 2: Resultados de la aplicación de la actividad en Medellín, Antioquia

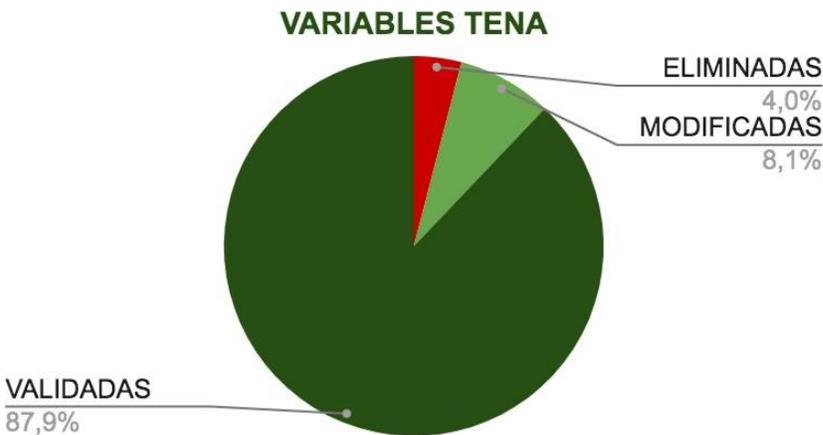


Fuente: Elaboración propia

b) Tena: Tras la realización del taller de Medellín se ajustaron las variables de acuerdo con los resultados obtenidos y acorde a las sugerencias realizadas se añadieron variables nuevas. Por lo tanto, en el taller realizado en Tena se discutieron participativamente 99 variables del formulario financiero, comercial, técnico y organizacional del servicio de acueducto con las Comunidades Organizadas. De esta manera se logró determinar la pertinencia, la facilidad o dificultad del reporte, y conocer en general la percepción de la ciudadanía sobre la estrategia de vigilancia preventiva.

Como resultado, se validaron y aprobaron el 87,9% de la totalidad de las variables sin observaciones de estructura o contenido (87 preguntas), se sistematizaron 8 comentarios asociados a la redacción y opciones de respuesta, es decir, se sugirieron modificaciones al 8,1%, y se solicitó eliminar el 4% de las variables (4) de los formularios.

Gráfica 2: Resultados de la aplicación de la actividad en Tena, Cundinamarca



Fuente: Elaboración propia

c) Pereira: De acuerdo con los resultados obtenidos en el taller realizado en Tena, se realizó un nuevo ajuste a las variables con el fin de discutir las en este nuevo espacio. Por lo tanto, en el taller de Pereira se realizó una discusión participativa de 79 variables de los formularios financiero, comercial, técnico y organizacional del servicio de acueducto con las Comunidades Organizadas. De esta manera se logró determinar la pertinencia, la facilidad o dificultad del reporte, y conocer en general la percepción de la ciudadanía sobre la estrategia de vigilancia preventiva. Como resultado, se validaron y aprobaron el 81% de la totalidad de las variables sin observaciones de estructura o contenido (64 preguntas), se sistematizaron 6 comentarios asociados a la redacción y opciones de respuesta, es decir, se sugirieron modificaciones al 7,6%, y se solicitó eliminar el 11,4% de las variables (9) de los formularios.

Gráfica 3: Resultados de la aplicación de la actividad en Pereira, Risaralda



Fuente: Elaboración propia

d) Moniquirá: Previo a la realización de este espacio se ajustaron debidamente las variables de los formularios teniendo en cuenta los resultados obtenidos a lo largo de la implementación de la estrategia en las diferentes ciudades. Acorde a ello, se incluyeron nuevas variables para servicio de acueducto con las Comunidades Organizadas para un total de 110 y 11 para Gestión de Riesgo. En este taller se logró la validación del total de las variables (100%).

El resultado más significativo de este taller es la posibilidad de reducir las 844 variables identificadas en el diagnóstico del SUI realizado en 2020, que las Comunidades Organizadas deben reportar, a 182 variables.

Además, la inclusión de las opiniones de las comunidades organizadas en este proceso fortalece su participación, logrando que se sientan parte integral desde una etapa temprana, lo que genera un impacto positivo antes de iniciar el proceso formal de participación ciudadana.

Factores de éxito: Estos espacios de consulta, validación y construcción participativa deben ser más recurrentes por parte de la Superservicios no solo hacia los prestadores de base comunitaria sino en general en las estrategias que involucren grupos específicos de prestadores, especialmente en lo asociado a las estrategias de vigilancia diferencial. Lo anterior hace que la entidad sea consecuente con la línea estratégica de democratización de los servicios públicos del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida”.

Adicionalmente, estos espacios se enriquecen en la medida en que tienen mayor exposición y participación de las partes involucradas en su implementación. Razón por la cual, sería de suma importancia que se realizarán en todas las regiones del país y que

 Superservicios	FICHA DE BUENAS PRÁCTICAS	 SIGME
--	----------------------------------	---

se repitan con las diferentes estrategias de vigilancia diferencial que se están construyendo.

Validación: El taller se implementó en las ciudades de Medellín (Antioquia), Pereira (Risaralda), Moniquirá (Boyacá) y Tena (Cundinamarca) con resultados satisfactorios frente a los insumos que se recogieron para la retroalimentación de los formularios de vigilancia preventiva y en el establecimiento de relaciones más directas entre los prestadores comunitarios, rurales y la entidad.

Por su parte, los beneficios de esta experiencia se vuelven sostenibles en el tiempo en la medida en que se incentiva la confianza en los prestadores comunitarios frente a la importancia y el deber que implica el reporte de información sobre su gestión.

Posibilidad de réplica: Esta práctica se adapta a diferentes contextos sociales del territorio nacional donde se encuentren organizaciones interesadas en la gestión comunitaria de los servicios públicos, debido a que su metodología se basa en actividades lúdicas que permiten guiar a los participantes entre las variables sin necesidad de conocer todos los detalles técnicos y facilitándolo con un lenguaje comprensible lo que facilita su réplica en otras regiones.

Para su desarrollo no se requieren mayores recursos tecnológicos. Sus limitaciones corresponden en mayor medida a consideraciones logísticas para su aplicación de manera presencial.

Limitaciones: El principal desafío está relacionado con garantizar la asistencia de los representantes de las organizaciones comunitarias y rurales al evento. Esto debido a que las condiciones de acceso a diferentes zonas rurales son complejas, sus áreas de prestación se encuentran muy alejadas a las capitales departamentales, no cuentan con acceso a internet o señal, lo que dificulta su desplazamiento y puede implicarles dejar de realizar otras labores y tener costos adicionales.

Enlaces web de las evidencias:

<https://drive.google.com/drive/folders/1wzNQWesQZG2daKwdYxjfGTMxoxHOLbOm?usp=sharing>

Socialización con grupos de valor: La socialización se realizará con publicación en página web e Intranet, y socializándola con otras Superintendencias Delegadas para fortalecer su trabajo con organizaciones comunitarias de otros sectores.

Contacto:

Paola Andrea Moncayo

Coordinadora Proyecto de Inversión OCSAS

pmoncayo@superservicios.gov.co

Evidencia fotográfica de la Buena Práctica:







Fuente: Bancos de imágenes de los Proyectos de Inversión: “Desarrollo de un esquema para la vigilancia, inspección y control a los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo de áreas rurales” e “Implementación de las acciones de inspección, vigilancia y control (IVC) diferencial

 Superservicios	FICHA DE BUENAS PRÁCTICAS	 SIGME
--	----------------------------------	---

para las Organizaciones Comunitarias de servicios de agua y saneamiento básico (OCSAS) a nivel nacional.”