

Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva - Edición 2017

User Information

Name:	Anonymous	Email:	N/A
Location:	N/A	Company:	N/A
Position:	N/A	IP Address:	186.155.28.28
Started:	07/25/2017 1:31 PM	Completed:	07/31/2017 6:27 PM
Time Spent:	6 days, 149 hours, 8935 minutes, 536129 seconds, 536129000 milliseconds	Custom 1:	N/A
Custom 2:	N/A	Custom 3:	N/A

Estado Miembro Postulante:

Colombia

Institución Pública Postulante:

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios)

Nombre de la Experiencia Innovadora:

Superservicios en sintonía

Tiempo de implementación de la Experiencia Innovadora:

2 años

Categoría a la que postula:

Innovación en la Inclusión Social

En este apartado, se requiere hacer una presentación resumida de la Experiencia Innovadora:

La Superservicios en sintonía tiene como objetivo generar contacto con la comunidad de zonas estratégicas y principalmente de las áreas apartadas o de difícil acceso, a través de los medios radiales comunitarios o locales del territorio, con el propósito de escuchar las quejas de los usuarios, responder las inquietudes planteadas e informar ampliamente a la comunidad sobre sus derechos y deberes frente a la prestación de servicios públicos domiciliarios y ; los mecanismos que la ley prevé para protegerlos y efectivizarlos.

Esta iniciativa surgió en el marco de las visitas in situ a los sectores (áreas urbanas) y áreas rurales, donde la Superservicios realiza eventos de presencia institucional. En el desarrollo de estos eventos, la comunidad puso en evidencia la necesidad de contar con información permanente y actualizada sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios, en especial sobre la inspección, vigilancia y control que ejerce la Superservicios sobre quienes prestan los servicios. En este sentido, se estructuró una estrategia para fomentar mayor cercanía a las comunidades, a través de un medio que no demandará altos costos a la Superservicios y por el cual, la comunidad pudiera recibir mayor información e interactuar con la entidad, atendiendo las consultas e inquietudes en tiempo real. Además, el uso de medios radiales, asegura mayor difusión de la información, dado que la interacción entre la entidad y la ciudad es escuchada por una amplia audiencia, sirviendo de referente para que

los otros usuarios de servicios públicos que escuchan el programa tengan conocimiento del procedimiento o actuación que se debe seguir en los casos tratados durante la emisión radial.

Información de contacto Nombre de la Entidad postulante:

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios)

Dirección y teléfono:

Carrera 18 No. 84 - 35. - Bogotá D.C., Colombia
Pbx: (571) 691-3005 - Fax: (571) 691-3004

Página web:

<http://www.superservicios.gov.co/>

E-mail:

lcubillos@superservicios.gov.co

Nivel Administrativo de la Entidad:

Nivel Nacional

Naturaleza Administrativa de la Entidad:

Ministerio, Secretaría

1. Resumen Ejecutivo: En esta sección se pide exponer en detalle la experiencia innovadora. Por favor, facilite que corrobore y dé más elementos sobre la iniciativa

La Superservicios en sintonía tiene como objetivo generar contacto con la comunidad de zonas estratégicas y principalmente de las áreas apartadas o de difícil acceso, a través de los medios radiales comunitarios o locales del territorio, con el propósito de escuchar las quejas de los usuarios, responder las inquietudes planteadas e informar ampliamente a la comunidad sobre sus derechos y deberes frente a la prestación de servicios públicos domiciliarios y ; los mecanismos que la ley prevé para protegerlos y efectivizarlos.

Esta iniciativa surgió en el marco de las visitas in situ a los sectores (áreas urbanas) y áreas rurales, donde la Superservicios realiza eventos de presencia institucional. En el desarrollo de estos eventos, la comunidad puso en evidencia la necesidad de contar con información permanente y actualizada sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios, en especial sobre la inspección, vigilancia y control que ejerce la Superservicios sobre quienes prestan los servicios. En este sentido, se estructuró una estrategia para fomentar mayor cercanía a las comunidades, a través de un medio que no demandará altos costos a la Superservicios y por el cual, la comunidad pudiera recibir mayor información e interactuar con la entidad, atendiendo las consultas e inquietudes en tiempo real.

Además, el uso de medios radiales, asegura mayor difusión de la información, dado que la interacción entre la entidad y la ciudad es escuchada por una amplia audiencia, sirviendo de referente para que los otros usuarios de servicios públicos que escuchan el programa tengan conocimiento del procedimiento o actuación que se debe seguir en los casos tratados durante la emisión radial.

Dado el alcance de la estrategia, se ha tenido un impacto positivo a nivel nacional, logrando cada vez una mayor cobertura y un mayor número de emisoras locales que se articulan y que están dispuestas a incluir dentro de su programación Superservicios en sintonía.

En el último año la estrategia llegó a cinco millones ciento cuarenta y ocho mil diecisiete (5'148.017) habitantes de las zonas urbanas y rurales del país, en especial en las regiones apartadas. Esta cifra es altamente positiva para la entidad por cuanto que los costos de operación de dicha estrategia son mínimos, en razón a que opcionalmente se puede realizar interacción remota entre los oyentes y los servidores públicos de la Superservicios con la intermediación de la emisora durante la transmisión en vivo del programa.

Es una experiencia innovadora ya que es una de las primeras entidades estatales del orden nacional

que enfoca su accionar en emisoras de carácter local, regional o municipal, para interactuar y orientar a los usuarios de servicios públicos domiciliarios, sin que necesariamente los funcionarios deban desplazarse hasta las zonas y convocar a las comunidades para que se reúnan en torno a un evento o que los usuarios tengan que ir hasta las oficinas de la entidad para que sean atendidas sus inquietudes o quejas.

2. Antecedentes: Describa la situación inicial que se pretendió fortalecer y/o mejorar anterior a la implementación de la experiencia innovadora.

La iniciativa se dio en el marco de las visitas in situ a los sectores (áreas urbanas) o áreas rurales, donde la Superservicios realiza eventos de presencia institucional. En el desarrollo de estos la comunidad puso en evidencia la necesidad de contar tener información permanente y actualizada sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios, en especial sobre la inspección vigilancia y control que ejerce la Superservicios sobre de estos.

La estrategia inicialmente se denominó Vigilancia Itinerante Radial y posteriormente en el año 2016 tomó el nombre de Superservicios en sintonía. En el marco de la mencionada estrategia se empezó a interactuar de manera directa con los oyentes dando orientaciones y recomendaciones en materia de servicios públicos domiciliarios, lo cual ha tenido cada vez mayor aceptación entre la ciudadanía.

3. Vinculación de la Experiencia Innovadora con la Categoría Seleccionada: Por favor, explique la relación existente entre la Experiencia Innovadora y la Categoría seleccionada en forma breve y concisa

Superservicios en sintonía es una iniciativa que promueve la inclusión social desde la promoción y protección social, ya que busca garantizar el acceso a servicios públicos domiciliarios, a través de: (i) atención de quejas y reclamos en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en tiempo real, (ii) formar a la ciudadanía en derechos y deberes frente a la prestación de los servicios públicos domiciliarios en lenguaje claro y (iii) promover la participación ciudadana y control social, en medio de la cotidianidad de los ciudadanos.

Esta iniciativa ha permitido mayor acercamiento con la población, disminuyendo las brechas que a veces se originan con el acceso a la información, ya que la Superservicios no tiene presencia física en algunas regiones (oficinas). De otra parte, la caracterización de los usuarios de acuerdo a las encuestas realizadas por la entidad, corresponde a personas de bajos ingresos, de áreas rurales, de niveles educativos primarios y mayoritariamente mujeres cabeza de familia, lo que dificulta el acceso de los usuarios a la atención prestada por la entidad a través de su página de internet. Además, no todas las zonas rurales de Colombia cuentan con acceso a la red.

En otro sentido, los medios radiales locales aseguran una mayor sintonía por parte de los ciudadanos, puesto que tratan temas de interés local, que no son incluidos en la programación de los medios nacionales. Asimismo, los medios nacionales tienen baja cobertura en áreas rurales.

Es así como las dificultades que se presentan en el acceso a la información en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, se han subsanado con la implementación de esta estrategia, ya que se logra llegar con un enfoque territorial a diferentes segmentos poblacionales.

4.a.1 ¿Quién ideó la Experiencia Innovadora?: - Informe de Consultoría- Propuesta Política- Funcionarios de la misma entidad

Superservicios en sintonía surgió de los eventos de presencia institucional que son organizados por la entidad en diferentes territorios del país. Allí la ciudadanía expreso continuamente la necesidad de contar con mayor presencia institucional en el territorio, para acceder a mayor información, resolución de inquietudes y demás servicios prestados por la Superservicios. Esta demanda fue canalizada a través de un formato de encuesta en el que se preguntaba a la ciudadanía por su grado de satisfacción sobre la prestación de los servicios ofrecidos por la entidad.

En consecuencia, esta iniciativa fue propuesta por la Dirección General Territorial de la entidad, una vez analizados el formato de encuesta y revisado cada uno de los eventos y su contexto (enfoque territorial y de segmento poblacional). De otra parte, la Dirección tuvo en cuenta la necesidad de contar con una estrategia de bajo costo y con gran impacto (que llegara a más ciudadanos).

4.a.2 Describa los elementos que hacen que la Experiencia Innovadora en gestión pública de su entidad sea innovadora:

Es una experiencia innovadora porque es una entidad del orden nacional que se asocia con emisoras locales para atender a los ciudadanos en tiempo real. Asimismo, esta iniciativa tiene vocación de permanencia y una periodicidad frecuente, que permite que los oyentes (usuarios) se familiaricen con los temas propios de la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Además, la estrategia es desarrollada bajo un lenguaje claro y cotidiano, sin mayores tecnicismos, lo que asegura mayor

comprensión por parte de la audiencia.

De otra parte, Superservicios en sintonía busca presentar casos comunes en los que los ciudadanos se sientan identificados, los cuales son resueltos por funcionarios de la Superservicios en vivo y en directo (en remoto), hecho que facilita el acceso del ciudadano a la institucionalidad sin que las partes (entidad y ciudadano) deban desplazarse. Además, los casos tratados en los programas radiales suelen servir de ejemplo para que otros ciudadanos que hacen parte de la audiencia, pero no participan directamente del programa, puedan aclarar sus dudas e inquietudes.

4.a.3 ¿Existieron algunos antecedentes de la experiencia innovadora, sea en la misma entidad u otra?:

Si existen experiencias de entidades públicas que usan espacios radiales para exponer sus planes y programas, sin embargo no se desarrollan con la misma periodicidad de superservicios en sintonía y no tienen enfoque territorial.

4.b.1 ¿Cómo la iniciativa beneficia a la población objetivo? Por favor, indicar datos comparativos:

Superservicios en sintonía impacta directamente la sintonía de las emisoras que se han vinculado a la estrategia. En el último año se logró llegar a cinco millones ciento cuarenta y ocho mil diecisiete (5'148.017) habitantes de las zonas urbanas y rurales del país.

4.b.2 ¿Cuenta con indicadores cualitativos y cuantitativos que muestren beneficios prácticos de los ciudadanos? Por favor, mencionarlas:

La medición de la experiencia se estima a partir de los siguientes instrumentos:

(i) El número de contacto que hacen los oyentes para exponer sus casos al aire (No. de llamadas), (ii) la audiencia de la emisora local (cobertura) y (iii) las encuestas de satisfacción de los usuarios de la Superservicios, donde hay una pregunta que se refiere a medios de acceso a la información (web, eventos, superservicios en sintonía, etc).

De la medición de estos instrumentos se encontró que el mayor número de nuestras oyentes son mujeres en estratos 1, 2 y 3 (estratos bajo y medio bajo). Asimismo, que la audiencia promedio al año son 5.000.000 de personas.

4.b.3 ¿La iniciativa innovadora ha beneficiado también a otras poblaciones, comunidades no-objetivos? Por favor, explique:

Si bien esta estrategia esta enfocada a todos los usuarios de servicios públicos domiciliarios, también ha servido a los prestadores de los servicios (públicos y privados), ya que a través de Superservicios en sintonía, no solo se resuelven quejas sobre la prestación del servicio sino que también se informa sobre otros temas de la prestación como: cortes programados (interrupción del servicio), variación en las tarifas, pedagogía sobre la facturación, información de obras públicas para la ampliación y mejora en la prestación del servicio, etc. Lo que conlleva a que haya menos reclamaciones de los usuarios ante las empresas prestadoras, dado que a los ciudadanos se les informa con antelación sobre estas eventualidades.

4.c.1 ¿Por qué la Experiencia Innovadora de su Entidad es susceptible de ser replicada por otras entidades?:

Superservicios en sintonía puede ser fácilmente replicada en otros países, ya que los servicios que más impactan al ciudadano tales como salud, educación, servicios públicos domiciliarios etc., son servicios que requieren de asesoría y orientación y no siempre pueden ser atendidos por el aparato estatal en las zonas apartadas y de difícil acceso. En consecuencia, las orientaciones pueden ser ofrecidas en remoto por funcionarios a través de las emisoras locales para que los segmentos poblacionales tengan información actualizada y permanente de los servicios de su interés.

Una de las razones por las que se hace más viable la aplicación de esta estrategia, es que las emisoras locales acceden a tener en su programación, temas de interés de los ciudadanos como estrategia para cautivar oyentes, por tanto, es atractivo tenerla dentro de la "parrilla de programación". Hecho que se refleja también en los costos de la estrategia, ya que las entidades públicas no deben comprar el espacio radial.

Asimismo, para los ciudadanos acceder a la información ofrecida no tiene costo alguno, puesto que sólo deben sintonizar la emisora para escuchar la información y de ser de su interés, llamar al programa en sintonía para presentar su caso.

4.c.2 ¿Qué elementos centrales y/o requisitos deberían ser considerados para que la experiencia

innovadora pueda ser replicada en otras entidades/países?:

La estrategia debe ser aplicada en emisoras locales con cobertura específica en segmentos poblacionales de difícil acceso para el estado. El costo para las entidades que aplican la estrategia debe ser mínimo, para que no dependa de asignaciones presupuestales o de aprobaciones por parte de la alta gerencia, lo que hace más dinámica su ejecución.

4.d.1 Presupuesto General de toda la Entidad y Presupuesto de la experiencia innovadora postulante¿Se ejecutó todo el Presupuesto?:

La entidad en los últimos años cuenta con un presupuesto anual aproximado de US\$40.000.000, de los cuales invierte US\$74.000 aproximadamente en esta estrategia (0.18% del total del presupuesto), que corresponde al talento humano encargado de realizar la gestión ante las emisoras locales, organizar los cronogramas de la estrategia, las temáticas a tratar y articular con los servidores intervinientes.

4.d.2 Número de personas de la Entidad y Número de las personas involucradas en la Experiencia Innovadora postulante:

El total de colaboradores (funcionarios y contratistas) de la Superservicios es de 938 personas, de las cuales 6 participan directamente en la estrategia.

4.d.3 Si pudiera dar una opinión sobre el costo-beneficio de la aplicación de la Experiencia Innovadora, ¿diría Ud. que es positiva?:

La experiencia es altamente positiva por cuanto que los costos en los que se incurre son extremadamente bajos, mientras que su impacto es alto, llegando a regiones donde acceder físicamente por parte de la entidad sería prácticamente imposible u aún más en la periodicidad con las que se realiza gracias a las emisoras locales.

4.e.1 Para facilitar la implementación de la iniciativa, ¿se han desarrollado mecanismos de coordinación con otras entidades? ¿En que consisten esos mecanismos?:

Sostener la estrategia de Superservicios en sintonía ha sido posible gracias a que no requiere de una gran asignación de recursos para mantenerla funcionando y los resultados han sido altamente positivos, es decir se ha logrado una alta eficiencia. De igual manera, la alta gerencia de la entidad encuentra en esta estrategia la posibilidad de tener contacto con las regiones más apartadas, por medio de una intervención en remoto, lo cual no interrumpe las actividades diarias de los funcionarios de la entidad, ya que no requiere desplazamientos.

Una de las razones más fuertes es que la presencia institucional se ha logrado fortalecer en estas zonas, posicionando la marca como institución gubernamental, para que los ciudadanos se sientan acompañados institucionalmente. Los segmentos poblacionales de las regiones donde el estado no tiene facilidad para acceder pueden sentir que la voz del estado les llega a sus viviendas y sitios de trabajo y sus casos son puestos en sintonía para que sean escuchados. Además, esta estrategia hace que las emisoras la vean como una posibilidad de mantener cautiva su audiencia, incluyendo en su programación temas de alta utilidad para los ciudadanos.

4.e.2 ¿Existe un reconocimiento legal de la experiencia que la haga obligatoria en el tiempo?:

La iniciativa no tiene reconocimiento legal, no obstante hace parte de la plataforma estratégica de la entidad y por ende, se incluye cada año (desde el 2015) en el plan de acción institucional. Es importante mencionar, que el hecho de que no tenga reconocimiento legal sino estratégico, no le ha restado importancia y por el contrario, ha servido para fortalecer el objetivo No.2 del plan estratégico de la entidad, enfocado a facilitar a los usuarios el acceso a la información.

4.e.3 Número de administraciones que han implementado la política pública propuesta:

El número de administraciones que ha desarrollado la estrategia ha sido dos, entre el 2015 y 2017.

4.e.4 Número de años con Presupuesto asegurado (precisar horizontes temporales a 1, 5, 10 años) y origen del Presupuesto (Público o Privado):

Como se ha mencionado, para los años 2015, 2016 y 2017 los recursos asignados han sido

principalmente el presupuesto asignado al talento humano, encargado de realizar la gestión ante las emisoras locales, organizar los cronogramas de la estrategia, las temáticas a tratar y articular con los servidores intervinientes. El presupuesto asignado hace parte del presupuesto general de la nación.

4.f.1 ¿Se ha tomado en cuenta la perspectiva de género y los principios de Igualdad y No Discriminación en la iniciativa? ¿En que etapa/s del proceso (Diseño, implementación, etc)?:

La estrategia de Superservicios en sintonía tiene un enfoque de género, dirigido principalmente a las mujeres de estrato 1, 3 y 3, quienes en la encuesta NSU-2015 y NSU-2016, han sido identificadas como las principales usuarias de la Superservicios. El lenguaje utilizado durante la transmisión de los programas es un lenguaje cotidiano y sencillo de fácil entendimiento para el ciudadano del común.

Las ciudadanas de las regiones apartadas encuentran poco común o no tienen conocimiento específico de las normas que regulan los servicios públicos, por ende, desconocen su derechos frente a las empresas prestadoras, igualmente no conocen sus deberes como usuarios de servicios públicos. En este sentido Superservicios en sintonía se convierte en una oportunidad para difundir conocimiento y para que las usuarias expongan sus principales inquietudes relacionadas.

4.f.2 ¿Se ha mantenido algún tipo de coordinación con el Mecanismo Nacional para el Avance de la Mujer de su país, en el esfuerzo para avanzar en un enfoque de igualdad de género y de derechos en la iniciativa?:

Se ha mantenido la línea de equidad promovida por la Presidencia de la República de Colombia y se articuló con la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer, el fortalecimiento de la estrategia de inclusión desde el lenguaje y el trato diferencial para las mujeres.

4.f.3 ¿Cuenta la experiencia con estrategias explícitas/institucionalizadas de acción afirmativa o discriminación positiva con las y los beneficiarios atendiendo las diferencias basadas en género u otras variables (personas con distintas capacidades, nivel socioeconómico, etc) (Por ejemplo: servicios diferenciados, horarios especiales para madres o padres de familia, poblaciones alejadas, entre otros)

La transmisión de Superservicios en sintonía en las regiones se programa en distintos horarios, en los cuales puedan acceder los diferentes segmentos poblacionales, en especial las mujeres (Amas de casa, mujeres trabajadoras, estudiantes, etc.). Además, como ya lo hemos comentado, la estrategia esta dirigida a población con niveles socioeconómicos bajos.

4.f.4 ¿Cuántos hombres y cuántas mujeres trabajan en la iniciativa?¿Qué porcentaje de hombres y mujeres ocupan cargos directivos en la iniciativa?¿Existe algún tipo de selección y contratación específica o medida de acción afirmativa, como cuotas? De ser el caso, señale cifras, por favor:

En esta iniciativa trabajan actualmente tres hombre y tres mujeres en total, con opción de reforzar el equipo con más mujeres cuando así se requiere.

De otra parte, la Dirección General Territorial está en cabeza de una mujer.

La selección de personal se hace de acuerdo a las condiciones técnicas necesarias para una oficina de atención y servicio al ciudadano. Además, los perfiles deben contar con conocimientos en servicios públicos domiciliarios con énfasis en enfoque diferencial, de género y territorial.

4.g.1 ¿Existe un espacio institucionalizado y permanente que promueva la participación ciudadana? Por favor, explique:

La estrategia de Superservicios en sintonía se articula con la estrategia de participación ciudadana, la cual consiste en realizar eventos de presencia institucional en todo el territorio nacional. Durante el desarrollo de las actividades se promueve y divulga la estrategia de Superservicios en sintonía y se invita a los usuarios asistentes a participar activamente durante las trasmisiones para que no solo escuchen las problemáticas sino que además llamen y expongan sus casos en vivo, sirviendo de ejemplo para que otros ciudadanos aclaren sus dudas.

4.g.2 ¿Cuál es el nivel de incidencia de la participación ciudadana en la toma de decisiones?:

La estrategia Superservicios en sintonía surge como resultado de la participación ciudadana durante los eventos de presencia institucional organizados a lo largo del territorio nacional. Además, las temáticas tratadas en el programa Superservicios en sintonía responden al monitoreo nacional de reclamaciones en servicios públicos domiciliarios (estadísticas) y a las llamadas atendidas durante la emisión del programa.

4.g.3 Por favor, citar los indicadores cuantitativos de las participaciones ciudadanas realizadas y mencionar los mecanismos empleados en las diferentes etapas de la experiencia innovadora:

En el último año se logró llegar a cinco millones ciento cuarenta y ocho mil diecisiete (5'148.017) habitantes de las zonas urbanas y rurales del país, en especial en las regiones apartadas, donde la principal audiencia es de mujeres.

ANEXO 1

[ResponseID66883ItemID14250PC-F-005 SUPERSERVICIOS EN SINTONÍA.xlsx](#)

ANEXO 2

[ResponseID66883ItemID14251Estrategia+Tuyo,+Mío,+De+Todos+Mayo2017Copia4.pdf](#)

ANEXO 3

[ResponseID66883ItemID14252ALGUNOS EJEMPLOS DE LA ESTRATEGIA.pdf](#)

DECLARACIÓN DE LOS(AS) PARTICIPANTES Nombre del Representante Legal:

JOSÉ MIGUEL MENDOZA

Cargo:

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Teléfono:

(57+1) 6913005

E-mail:

sspd@superservicios.gov.co

Nombre de la persona de contacto:

Lida Cubillos Hernández

Cargo:

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Teléfono:

(57+1) 6913005 ext.2431

E-mail (NOTA: copia del presente formulario será enviada al correo aquí señalado):

lcubillos@superservicios.gov.co

He leído y acepto los términos y condiciones descritos anteriormente en relación al Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva - Edición 2017

Yes