

# Formulario de postulación al 3er Reconocimiento Andesco - Superservicios a las mejores prácticas de servicio a los usuarios

**\*Obligatorio**

1. Correo \*

---

2. Nombre del prestador \*

---

3. Tipo de prestador \*

*Marca solo un óvalo.*

- Empresa de Servicios Públicos - ESP
- Municipio prestador directo
- Organización autorizada (Asociación, comunidad organizada, entre otros)
- Empresa Industrial y Comercial del Estado (EICE)

4. Naturaleza del prestador \*

*Marca solo un óvalo.*

- Pública
- Privada (incluye organizaciones sin ánimo de lucro)
- Mixta

## 5. Servicios prestados \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Acueducto
- Alcantarillado
- Aseo (Incluye actividad de aprovechamiento)
- Energía
- Gas natural
- Gas Licuado de Petróleo - GLP

## 6. Tamaño del prestador \*

*Marca solo un óvalo.*

- Pequeño (Con 50.000 o menos usuarios)
- Mediano (Con más de 50.000 y menos de 300.000 usuarios)
- Grande (Con 300.000 o más usuarios)

## 7. Nombre de la iniciativa \*

---

## 8. ¿En cuál categoría postulará su iniciativa? \*

*Marca solo un óvalo.*

- 1. Atención a usuarios en tiempos de COVID
- 2. Atención de población con discapacidad o en zonas de difícil acceso
- 3. Promoción del uso sostenible de los servicios públicos domiciliarios
- 4. Impacto social sobre los usuarios

## 9. Departamento de implementación \*

*Marca solo un óvalo.*

- Amazonas
- Antioquia
- Arauca
- Atlántico
- Bogotá D.C.
- Bolívar
- Boyacá
- Caldas
- Caquetá
- Casanare
- Cauca
- Cesar
- Chocó
- Córdoba
- Cundinamarca
- Guainía
- Guaviare
- Huila
- La Guajira
- Magdalena
- Meta
- Nariño
- Norte de Santander
- Putumayo
- Quindío
- Risaralda
- San Andrés y Providencia
- Santander
- Sucre
- Tolima

- Valle del Cauca
- Vaupés
- Vichada

10. Municipio de implementación \*

---

11. Fecha de inicio de la implementación (será validada de ser necesario) \*

Recuerde que la iniciativa debe haber sido empezada a implementar antes del 31 de diciembre del de 2020.

---

*Ejemplo: 7 de enero del 2019*

12. Fecha de finalización de la implementación \*

Si la iniciativa aún está vigente, es decir que no ha terminado, registre la última fecha del periodo la postulaciones (09/07/2021)

---

*Ejemplo: 7 de enero del 2019*

## VIDEO

13. Video (Obligatorio)

I. CONTENIDO DEL VIDEO: Debe resumir la implementación de la iniciativa en una duración máxima de 2 minutos, respondiendo las preguntas: 1. ¿Cuál es la problemática o realidad que aborda la iniciativa postulada? (Procure exponer información cuantitativa y cualitativa y las características de la población beneficiaria). 2. ¿En qué consiste su iniciativa? (De forma concisa y contundente, cuéntenos cuál(es) fueron las alternativas de solución a la problemática o buena práctica que implementó) y; 3 ¿Cuáles son los beneficios de la iniciativa? (incluya cifras en lo posible). 4. Los demás aspectos que considere relevantes.

Archivos enviados:

- 14. Si lo prefiere, compártanos el video con un enlace a un repositorio externo (OneDrive, WeTransfer, Dropbox, Google Drive, etc.). Si no va a hacer uso de esta opción, por favor escriba "No aplica" (Recuerde que el video es obligatorio y debe enviarlo por alguno de los dos medios)

**Criterios  
Generales  
(Aplica para  
todas las  
iniciativas)**

- 1. INNOVACIÓN: formas creativas para mejorar el servicio a los usuarios. No necesariamente debe ser una idea inédita, sino una buena idea aplicada con éxito de acuerdo al contexto.
- 2. GENERACIÓN DE ALIANZAS: una o varias asociaciones con actores públicos, privados o comunitarios para potenciar el impacto de la iniciativa para apropiarla por parte de sus beneficiarios
- 3. IMPACTO DE LA INICIATIVA: la iniciativa soluciona la situación problemática, a través de alternativas pertinentes y con la suficiencia necesaria según el objetivo, contexto y población atendida.
- 4. COMUNICACIÓN PERTINENTE: forma de comunicar la iniciativa según las características de población a impactar.

- 15. ¿Por qué cree que la buena práctica que aplicó en su iniciativa fue creativa, novedosa o innovadora para mejorar el servicio? \* 5 puntos

Recuerde que innovación no siempre se trata de ideas inéditas, también puede(n) ser buena(s) idea(s) adaptada(s) con éxito al contexto en el que se aplica(n) (180 palabras aproximadamente)

---



---



---



---



---

- 16. ¿Hizo alianzas con otros actores para la implementación (comunitarios, privados y/o públicos)? ¿cuántas y en qué consistieron? \* 5 puntos

Las alianzas son trabajos coordinados con terceros, no necesariamente deben estar formalizadas en algún documento. (180 palabras aproximadamente)

---



---



---



---



---

- 17. Adjunte las evidencias de las alianzas tales como: fotos, documentos, listas de asistencia, videos, presentaciones, etc. (El cargue de estas evidencias es opcional)

Archivos enviados:

- 18. ¿A cuántos beneficiarios cree que ha impactado hasta la fecha? \* 5 puntos  
(120 palabras aproximadamente)

---

---

---

---

---

- 19. Adjunte evidencias para tratar de verificar la cantidad de beneficiarios (El cargue de estas evidencias es opcional).

Anexe evidencias que tenga disponibles como listas de asistencia, bases de datos, fotos, etc.

Archivos enviados:

- 20. ¿Cómo comunicó su iniciativa según las características de sus beneficiarios? \* 5 puntos

En su respuesta, intente detallar cómo aplicó los siguientes elementos en sus actividades de comunicación: 1. Lenguaje común entre las partes (español, inglés, señas, braille, dialectos, etc.); 2. Mensaje comprensible (según edad, nivel educativo y social, etc.); 3. Medio de transmisión adecuado (voz a voz, telefónico, televisión, papel, internet, o correo electrónico, entre otros) y; 4. Frecuencia de divulgación suficiente para promover la iniciativa. (180 palabras aproximadamente)

---

---

---

---

---

21. Adjunte las evidencias de las actividades de comunicación de la iniciativa (El cargue de estas evidencias es opcional).

Ejemplos: Los audios en los que se aprecie el uso de lenguas de señas, indígenas o braille, fotografías de los volantes, carteles y demás piezas comunicativas y pedagógicas, audios, videos de actividades, presentaciones de socializaciones. El cargue de estas evidencias es opcional.

Archivos enviados:

Categoría de la la postulación

22. ¿En cuál categoría postulará su iniciativa? \*

*Marca solo un óvalo.*

1. Atención a usuarios en tiempos de COVID *Salta a la pregunta 23*
2. Atención de población con discapacidad o en zonas de difícil acceso  
*Salta a la pregunta 33*
3. Promoción del uso sostenible de los servicios públicos domiciliarios  
*Salta a la pregunta 40*
4. Impacto social sobre los usuarios *Salta a la pregunta 50*

Categoría 1  
"Atención a usuarios  
en tiempos de  
COVID"

Nota: En las preguntas que lo soliciten, no es obligatorio soportar con evidencias las respuestas, pero estas se tendrán en cuenta para evaluar más fácilmente su postulación.

23. ¿Cuántos canales de atención al usuario incrementó o mejoró para aumentar la cobertura o la experiencia en la atención a usuarios?, ¿Cómo lo hizo? \* 5 puntos

Ejemplos: un nuevo canal de atención: puntos físicos fijos o móviles, línea telefónica, redes sociales, tecnologías interactivas, página web; mejora de canales existentes: gratuidad en el acceso, mejora la experiencia en aspectos como la amabilidad, comodidad de las instalaciones, capacidad de seguimiento al estado de su solicitud, ofertas de servicios complementarios (Valores agregados o diferenciadores), entre otros. Si no la buena práctica no consistió en ello escriba "No aplica". (180 palabras aproximadamente)

---

---

---

---

---

---

24. Adjunte las evidencias que soporten la creación de nuevos canales o la mejora de los existentes. (El cargue de estas evidencias es opcional).

Archivos enviados:

25. ¿Realizó acciones para evitar que se radiquen solicitudes sin fundamento legal, incompletas o sin los soportes documentales requeridos?, ¿cuáles? \* 5 puntos

Algunos ejemplos: Capacitaciones, videos formativos, volantes, formularios guiados, entre otras. Si no desarrolló acciones escriba "No aplica". (180 palabras aproximadamente)

---

---

---

---

---

---

26. Adjunte las evidencias que considere para soportar un enfoque de prevención de solicitudes (El cargue de estas evidencias es opcional).

Ejemplos: documentos, presentaciones, fotos, audios, etc.

Archivos enviados:



27. ¿La buena práctica mejoró el tiempo promedio de atención a las solicitudes? Seleccione un estimado de la mejora obtenida. \*

5 puntos

Es decir, la buena práctica aplicada en su iniciativa, por ejemplo: (1) redujo la cantidad de incumplimientos de los plazos de respuesta (si los había); (2) disminuyó los tiempos (número de días) en los que se da respuesta a los usuarios; (3) disminuyó los tiempos requeridos para la atención de un usuario. Recuerde que esos efectos esperados normalmente son consecuencia de optimizar los procesos internos del prestador para que contengan o mejoren actividades seguimiento o medición del cumplimiento de los plazos de respuesta.

*Marca solo un óvalo.*

- Desde un 10% hasta un 20%
- Desde un 21% hasta un 40%
- Desde un 41% hasta un 60%
- Desde un 61% en adelante
- No sé si hubo mejora o en qué porcentaje se pudo mejorar
- La buena práctica no se enfoca en mejorar los tiempos de respuesta
- No hubo mejora

28. Explique la respuesta anterior \*

Puede mencionar indicadores, estadísticas, testimonios de usuarios, entre otros. Si no sabe o no hubo mejora escriba "No aplica". (150 palabras aproximadamente)

---

---

---

---

---

29. ¿La buena práctica mejoró la calidad de las respuestas? (Seleccione un estimado del la mejora obtenida) \* 5 puntos

Recuerde que, en la siguiente pregunta, deberá soportarlo mediante indicadores que muestren la disminución de cambios en las respuestas dadas a los usuarios (por efectos de recursos de reposición o apelación) o las veces que evitó dar una respuesta inadecuada a los usuarios o las veces que proactivamente corrigió una respuesta inadecuada.

*Marca solo un óvalo.*

- Desde un 10% hasta un 20%
- Desde un 21% hasta un 40%
- Desde un 41% hasta un 60%
- Desde un 61% en adelante
- No sé si hubo mejora o en qué porcentaje se pudo mejorar
- La buena práctica no se enfoca en mejorar la calidad de la respuestas
- No hubo mejora

30. Explique la respuesta anterior \*

Puede mencionar indicadores, estadísticas, testimonios de usuarios, entre otros. Si no sabe o no hubo mejora escriba "No aplica" (150 palabras aproximadamente)

---

---

---

---

---

31. ¿Desea destacar algún otro aspecto que no haya sido mencionado?  
(120 palabras aproximadamente)

---

---

---

---

---

32. ¿Algo más que anexar?. Este campo es opcional.

Archivos enviados:

Categoría 2 "Atención de población con discapacidad o en zonas de difícil acceso"

Nota: En las preguntas que lo soliciten, no es obligatorio soportar con evidencias las respuestas, pero estas se tendrán en cuenta para evaluar más fácilmente su postulación

33. ¿Cómo la iniciativa promovió el enfoque diferencial en la atención a usuarios con discapacidad o en zonas de difícil acceso para su mayor satisfacción? \*

5 puntos

Algunos ejemplos son: Capacitó a los usuarios a usar las nuevas herramientas para que las apropien en el largo plazo, generó redes de apoyo para estas poblaciones, hizo acciones inclusivas como actividades lúdicas o formativas, o promoción en derechos y deberes frente a los servicios públicos, entre otros mecanismos que mejoren la calidad de vida y el relacionamiento con esta población. Si no promovió el enfoque diferencial escriba "No aplica" (180 palabras aproximadamente)

---

---

---

---

---

34. ¿Cuántos canales de atención presencial creó o mejoró en su iniciativa para incrementar la cobertura de la atención a usuarios con enfoque diferencial?, ¿Cómo lo hizo? \* 5 puntos

Algunos ejemplos para población con discapacidad: dotó de rampas de acceso para personas con discapacidad motora, implementó funcionalidades como el "centro de relevos" para atender a población con discapacidad auditiva que asiste a las oficinas de atención, usó mecanismos de guías fonograbada para la orientación de usuarios, definió espacios para espera de perros guías, capacitó a sus empleados o usuarios en lengua de señas o braille, entre otros. Algunos ejemplos para población en zonas de difícil acceso: prestó atención por canales móviles o habilitó un punto de atención en una de difícil acceso, programación recurrente de visitas, arreglos y entregas de documentos o información. En general cualquier mecanismo que mejore la comodidad de la atención a estas poblaciones. Si no creó o mejoró canales presenciales escriba "No aplica" (180 palabras aproximadamente)

---



---



---



---



---

35. Adjunte las evidencias de la creación o mejora de canales presenciales (El cargue es opcional)

Encuestas de satisfacción, fotos, videos, documentos, presentaciones, etc.

Archivos enviados:

36. ¿Cuántos canales de atención NO presencial creó o mejoró en su iniciativa para incrementar la cobertura de la atención a usuarios con enfoque diferencial?, ¿cómo lo hizo? \* 5 puntos

Algunos ejemplos para población con discapacidad: Creó páginas web o aplicaciones móviles con funcionalidades como lectura en pantalla, videollamadas para interponer quejas o reclamaciones, creó líneas de fácil marcación para personas con discapacidad (Ejemplo: \*123, 112). Algunos ejemplos para población en zonas de difícil acceso: implementó servicios de mensajería de texto o convenios con empresas de telecomunicaciones para no consumo de internet en uso de aplicaciones, habilitó recepción de solicitudes por correo electrónico. Si no creó o mejoró canales NO presenciales escriba "No aplica" (180 palabras aproximadamente)

---



---



---



---



---

37. Adjunte evidencia de la creación o mejora de canales de atención NO presenciales (El cargue es opcional)

Encuestas de satisfacción, fotos, videos, documentos, presentaciones, etc.

Archivos enviados:

38. ¿Desea destacar algún otro aspecto que no haya sido mencionado? Este campo es opcional.

(120 palabras aproximadamente)

Four horizontal lines for text input.

39. ¿Algo más que anexar?. Este campo es opcional.

Archivos enviados:

Categoría 3 "Promoción del uso sostenible de los servicios públicos domiciliarios"

Nota: En las preguntas que lo soliciten, no es obligatorio soportar con evidencias las respuestas, pero estas se tendrán en cuenta para evaluar más fácilmente su postulación

40. ¿Desarrolló acciones de promoción del uso sostenible de recursos renovables y no renovables en los servicios públicos?, ¿cómo lo hizo? \* 5 puntos

Ejemplos: sensibilizaciones, campañas o acciones de divulgación para el consumo responsable y eficiente, actividades lúdicas para menores, entre otras. Si no desarrollo acciones para promover el uso sostenible de recursos renovables y no renovables escriba "No aplica" (180 palabras aproximadamente)

Five horizontal lines for text input.

- 41. Adjunte evidencia de las actividades de promoción del uso responsable de servicios. El cargue de evidencia es opcional.

Ejemplos: Documentos, listados de asistencias, videos, fotografías, presentaciones, audios.

Archivos enviados:

- 42. ¿Promovió el cambio de tecnologías por aquellas más eficientes energéticamente o más amigables con el medio ambiente?, ¿cómo lo hizo? 5 puntos

\*

Ejemplo: Eficientes energéticamente: neveras de escarcha por neveras no frost, estufas de resistencias por estufas de inducción, gas en cilindros por gas natural, televisores de menor consumo. Amigables con el medio ambiente: calentadores de gas por calentadores eléctricos, uso de tecnologías limpias (paneles solares, molinos de viento). Plantas de tratamiento de aguas residuales para reutilización. Si no desarrollo acciones para promover el cambio de tecnologías escriba "No aplica" (180 palabras aproximadamente)

---

---

---

---

---

- 43. Adjunte evidencias de actividades de cambio de tecnologías obsoletas por aquellas más eficientes. El cargue es opcional.

Ejemplos: videos, fotografías, presentaciones, bases de datos, entre otros.

Archivos enviados:

44. ¿Incluyó actividades de recolección y disposición de tecnologías obsoletas?, ¿cómo lo hizo? \* 5 puntos

Ejemplo: Recolectó la nevera, estufa o calentador (entre otros) que el usuario haya cambiado para evitar que él la disponga inadecuadamente arrojándola a cuerpos de agua (ríos, quebradas, lagos, etc.), terrenos baldíos, campos, espacio público, etc. Si no incluyó actividades de recolección y disposición de tecnologías obsoletas escriba "No aplica". (180 palabras aproximadamente)

---

---

---

---

---

45. Cargue evidencias de actividades de recolección de desechos del cambio de tecnologías obsoletas. El cargue de evidencias es opcional.

Ejemplos: Fotos, documentos, bases de datos, videos, entre otras.

Archivos enviados:

46. ¿Realizó actividades complementarias o las realizadas se desarrollaron con el enfoque de apropiación en el largo plazo de la conciencia ambiental?, ¿cómo lo hizo? \* 5 puntos

Ejemplo: Creación y otorgamiento de incentivos para los usuarios que demuestren la fijación del hábito de consumo sostenible. Fijación de hábitos aprovechando el subconsciente (Imágenes sobre evolución del consumo, reconocimiento social, recompensas emocionales), entre otros. Si no desarrolló acciones de este tipo escriba "No aplica" (180 palabras aproximadamente)

---

---

---

---

---

47. Adjunte evidencias de actividades de apropiación de fomento de buenos hábitos de consumo en el largo plazo. El cargue de evidencias es opcional.

Ejemplos: Fotos, videos, presentaciones, volantes, documentos explicativos, facturas, entre otros.

Archivos enviados:

48. ¿Desea destacar algún otro aspecto que no haya sido mencionado? Este campo es opcional.

(120 palabras aproximadamente)

---

---

---

---

---

49. ¿Algo más que anexar?. Este campo es opcional.

Archivos enviados:

Categoría 4  
"Impacto social  
sobre los  
usuarios"

Nota: En las preguntas que lo soliciten, no es obligatorio soportar con evidencias las respuestas, pero estas se tendrán en cuenta para evaluar más fácilmente su postulación

50. ¿Cómo su iniciativa mejoró la calidad de vida de sus usuarios con alguna vulnerabilidad? \* 5 puntos

Ejemplos: Donación de elementos para reducir consumos (Paneles, electrodomésticos), vinculación de formal de usuarios de servicios con vulnerabilidad, programas sociales para los usuarios, alivios extralegales en las tarifas, campañas de interés general en salud, educación, entre otros. Si no se mejoró la calidad de vida de usuarios con vulnerabilidad escriba "No aplica" (180 palabras aproximadamente)

---

---

---

---

---



51. Adjunte evidencias de las acciones que pudieron mejorar la calidad de vida. El cargue de evidencias es opcional.

Ejemplos: Testimonios en audio o video, fotos, bases de datos de la población beneficiada, entre otros.

Archivos enviados:

52. ¿Realizó acciones de promoción de derechos y deberes de usuarios? 5 puntos  
¿cómo?, ¿cuántas?, ¿con quién las hizo? \*

Ejemplo: trabajo con líderes sociales, capacitación y fortalecimiento de capacidades teóricas, blandas y tecnológicas a vocales de control, socializaciones a ciudadanía sobre derechos y deberes, fomento a la conformación los Comités de Desarrollo y Control Social y la elección de Vocales de Control. Si no se realizó este tipo de acciones escriba "No aplica" (180 palabras aproximadamente)

---

---

---

---

---

53. Adjunte evidencias de acciones de promoción de derechos y deberes. El cargue de evidencias es opcional.

Videos, fotos, listados de asistencia, encuestas de satisfacción, presentaciones, documentos, volantes, elementos pedagógicos.

Archivos enviados:

54. ¿Cómo su iniciativa promovió el empoderamiento de grupos poblacionales a los que deba darse un enfoque diferencial (niños, adolescentes, jóvenes, mujeres, adultos mayores, población vulnerable, etc.)? \* 5 puntos

Ejemplo: acciones afirmativas para promover la equidad de género, evitar prácticas discriminatorios (raza, género, edad, credo, afiliación política, identidad sexual, entre otros), como capacitaciones, sensibilizaciones, reconocimientos de labores, incentivos especiales, fomento de valores para la sociedad. Si no se promovió el empoderamiento de grupos poblacionales con enfoque diferencial escriba "No aplica" (180 palabras aproximadamente)

---

---

---

---

---

55. Adjunte evidencias de acciones de empoderamiento de población con enfoque diferencial. El cargue de evidencias es opcional.

Archivos enviados:

56. ¿Realizó seguimiento y evaluación de manera continua a la iniciativa con sus beneficiarios?, ¿cómo lo hizo? \* 5 puntos

Ejemplos: retroalimentación de los beneficiarios, seguimientos y evaluación de las acciones y aprovechamiento de beneficios mediante informes o indicadores, sistemas de monitoreo, con la frecuencia necesaria. Si no realizó seguimiento y evaluación continua de la iniciativa escriba "No aplica" (180 palabras aproximadamente)

---

---

---

---

---

57. Adjunte las evidencias de las actividades de seguimiento y evaluación continua. El cargue de evidencias es opcional.

Ejemplos: Informes, tablas, bases de datos, infografías, estadísticas, encuestas, entre otras.

Archivos enviados:

58. ¿Desea destacar algún otro aspecto que no haya sido mencionado? Este campo es opcional.

(120 palabras aproximadamente)

---

---

---

---

---

59. ¿Algo más que anexar? Este campo es opcional.

Archivos enviados:

---

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios