



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.

Si la buena práctica es resultado de un concurso o proceso de selección, por favor relacione los demás criterios que han sido incluidos en el proceso de selección o evaluación:

- **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 con el contexto.
- **Generación de alianzas:** Una o varias asociaciones con actores públicos, privados o comunitarios para potenciar el impacto y la apropiación de la iniciativa por parte de los beneficiarios.
- **Comunicación pertinente:** Forma de comunicar la iniciativa según las características de población a impactar.
- **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 beneficiaria



Título	
Llegando a sectores lejanos con buena energía	
Código	BA-ANDESCO-SSPD-005-2020.
Autor de la buena practica	EMPRESA DE ENERGÍA DE CASANARE S.A. E.S.P (ENERCA)
Fecha de implementación	Agosto de 2019
Categoría	2. Atención de población con discapacidad o en zonas de difícil acceso
Población objeto o partes interesadas	Población rural e indígena
Resumen del proyecto	A través de la identificación de la población objeto que tiene ENERCA, se evidenciaron municipios lejanos como Puerto Colombia, Puerto Rodón, Alemania, Guafal, Agualinda y el Resguardo Indígena que, por su lejanía presentaba dificultades al momento de interactuar con la empresa prestadora de servicio. En este sentido, se implementó una estrategia que permitió llevar técnicos a dichos sectores con el fin de enseñar a las comunidades el uso de la aplicación Móvil EnercApp y la página WEB.
Impacto generado	148 usuarios de sectores alejados pudieron interponer requerimientos a través de los canales digitales.
Factores de éxito	<ul style="list-style-type: none"> • Involucramiento de fincas, arrieros y pescadores para el uso de caballos y canoas para el transporte a dichos sectores • Desplazamientos de técnicos a zonas lejanas para la educación en plataformas y medios tecnológicos para interponer recursos y consultar otros aspectos como histórico de Consumos, Facturas, solicitud de reconexión y Pagos en línea. • Modernización de aplicación Móvil EnercApp, así como la página WEB www.enerca.com.co
Cobertura geográfica	Casanare – Pote, Hato Corozal
Validación	La validación de la buena práctica se da a través de 148 usuarios que pudieron recibir sesiones de conocimiento en tecnologías móviles con el fin de generar el uso de la aplicación Móvil EnercApp y la página WEB.
Posibilidad de réplica	Conscientes de la realidad geográfica de nuestro país, esta iniciativa puede ser replicada por aquellos prestadores que se encuentran en regiones alejadas o que prestan sus servicios en zonas de difícil acceso.
Limitaciones	<p>Las principales limitaciones se reflejan en dos aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Debido a la lejanía de los municipios como puerto Colombia, puerto rondón, Alemania, entre otros, las condiciones para las vías de acceso a no son las mejores, presentándose en la mayoría de los casos terrenos rurales y destapados. 2. La declaración de emergencia económica, social y ecológica ocasionada por el COVID 19, presento dificultades para la movilización del personal a las zonas de difícil acceso por los protocolos de bioseguridad que debían ser implementados y las restricciones a la movilidad.
Conclusión	A través de la educación en herramientas digitales como lo es el uso de internet, página web y aplicaciones móviles, se brinda acceso a comunidades que se encuentran en



Título				
Llegando a sectores lejanos con buena energía				
zonas alejadas de Colombia, permitiendo realizar consultas, histórico de Consumos, Facturas, solicitud de reconexión, PQR y Pagos en línea.				
Archivos	Descripción	Palabras Clave	Tamaño	Acción
	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Enlaces	<ul style="list-style-type: none"> • https://drive.google.com/file/d/1ytLAmplc4EA9nmX3wJAuGb_p0kTHTJfD/view?usp=sharing • https://drive.google.com/open?id=1uVfU0-nlYYzNNjoMlvt7BzdVCNBiRkef • https://drive.google.com/open?id=1FT0ICLzGUZu08NB7cv-LL7Gq-r0DAIlgB • https://drive.google.com/open?id=1sZEfvtRuz7jOu1bv7R00hxNg3ex4CHGB 			
Contacto	Cielo Bohórquez Asesora de Control Interno skybohorquez94@gmail.com 3107873498			