|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Categoría: Estrategia de fomento a la participación ciudadana** | | |
| **TIPO PRESTADOR** | **ESTRATEGIA** | **EMPRESA / PRESTADOR** |
| Gran Prestador | **"Tu + Yo + Todos: Energía Sostenible".**  Por mejorar las condiciones de calidad de vida en 41 asentamientos subnormales de Popayán.  Con mesas de negociación y jornadas de formación, lograron que estas comunidades se vincularan al servicio de energía de manera legal. Se instalaron nuevas redes eléctricas y de manera gratuita se reemplazaron las bombillas tradicionales por ahorradoras. | Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. |
| Mediano Prestador | **"¡Mi AKC Contigo!"**  Por ejecutar un modelo de servicio con variedad de herramientas de participación presenciales y virtuales para los usuarios de Cúcuta. Aguas Kpital abre sus puertas a la comunidad con los consultorios comunales semanales y con jornadas como Aguas al barrio y la Feria al barrio para atender e integrarse con la comunidad. | Aguas Kpital Cúcuta S.A E.S.P. |
| Pequeño Prestador | **"La Gran Cuenca del Río Teusacá"**  Por implementar un programa social y ambiental dirigido a defender y proteger el Río Teusacá, impactando a comunidades en Bogotá, La Calera, Guasca y Sopó. Así la misma comunidad hace control social con medición de la calidad del agua, un trabajo en conjunto con la Universidad de los Andes y los colegios de la región. | Asociación de usuarios prestador de Servicios Públicos del Teusacá.  – Progresar S.A. E.S.P. |
| **Categoría: Funcionamiento de las oficinas de peticiones y recursos** | | |
| **TIPO PRESTADOR** | **ESTRATEGIA** | **EMPRESA / PRESTADOR** |
| Gran Prestador | **"La experiencia del cliente en CENS"**  Por la iniciativa de brindar un servicio de atención integral a sus usuarios con asesores en línea, oficinas móviles, pago de factura sin factura, chat en línea y llamadas de vuelta a los clientes. | Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P. |
| Mediano Prestador | "Contagia lo Bueno"  Reconocimiento a esta estrategia que facilita los trámites a los usuarios con servicios de peticiones, quejas y reclamos en su página web, chat, quiosco virtual, asesores en línea, pago de factura con NIU, canal telefónico y líneas de atención. | Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. - Grupo EPM. |
| Pequeño Prestador | **"PQR en línea web"**    Por beneficiar a sus suscriptores (concentrados en población campesina) evitándoles gastos en tiempo y dinero por desplazamientos, al fomentar el uso de su página en internet para poner sus peticiones, quejas o reclamos sobre el servicio de acueducto. | Asociación de Usuarios del Acueducto Regional de La Victoria y Las Veredas La Pitala, Subia, Santa Isabel, Santa Cruz, San Miguel, Santa Rita, El Carmelo. |
| **Categoría: Canales de comunicación en zonas de difícil acceso** | | |
| **TIPO PRESTADOR** | **ESTRATEGIA** | **EMPRESA / PRESTADOR** |
| Gran Prestador | **Canal de atención "Oficina virtual"**  Por implementar un modelo de valor compartido con el que realizan alianzas con tiendas de barrio, droguerías o establecimientos de internet para que sus clientes ubicados en municipios lejanos y zonas rurales de Cundinamarca, puedan realizar allí sus peticiones, quejas o reclamos de manera gratuita, ágil y eficaz, a través de celulares comunitarios y oficinas virtuales. | Enel Codensa S.A. E.S.P. |
| Mediano Prestador | **"Ecofes "Por mi cliente y el medio ambiente" (Ecobuzones + Facturación en Sitio)**  Con esta iniciativa se implementó el uso de la tecnología móvil para imprimir las facturas de manera inmediata durante las visitas a los usuarios en las zonas rurales. Además, se creó el Ecobuzón para proteger la factura de las condiciones climáticas en estas zonas y evitar la reimpresión por deterioro de la misma. Así disminuyen las emisiones de CO2 por desplazamientos o el uso de papel y tintas para imprimir. | Gases del Llano S.A. E.S.P. |
| Pequeño Prestador | **"El agua también es comunicación y bienestar"**  Por lograr fomentar el reporte de daños vía telefónica y en tiempo real, evitando que los usuarios, en su mayoría campesinos, se trasladen hasta el punto físico a presentar sus quejas, peticiones o reclamos por el servicio. | Asociación de Suscriptores del Acueducto Rural de Las Veredas Munar, Querente y Llano de Chipaque – Asuar. |
| **Categoría: Canales de comunicación diferenciales para**  **población en situación de discapacidad** | | |
| **TIPO PRESTADOR** | **ESTRATEGIA** | **EMPRESA / PRESTADOR** |
| Gran Prestador | **"Atención para todos”**  Por ofrecer canales y condiciones especiales para la atención de los requerimientos de la población en condición de discapacidad visual y auditiva, en relación con el servicio.  A través de una alianza con MinTIC y su Centro de Relevo atienden usuarios con limitaciones auditivas en tiempo real, capacitaciones con lenguaje de señas, página web con lectura de voz y factura braille. | Vanti Gas Natural S.A. E.S.P. |
| Mediano Prestador | **"Estrategias diferenciadas para la atención de población vulnerable en condición de discapacidad visual"**  Por ejecutar una iniciativa que incluye la expedición de la factura informativa bajo el sistema braille y capacitación en este método de lectura a personas en esta condición. | Aguas de Manizales S.A. E.S.P. |
| Pequeño Prestador | Declarado desierto |  |