



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 Energía para tu vida	
Código	BA-ANDESCO-SSPD-010-2020
Autor de la buena practica	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. (CENS)
Fecha de implementación	Enero de 2019
Categoría	4. Impacto social sobre los usuarios
Población objeto o partes interesadas	Población en condición de vulnerabilidad
Resumen del proyecto	Energía para tu vida es una iniciativa que permite dar acceso al servicio de energía a las personas en condiciones de vulnerabilidad, a través del programa “Energía prepago” de acuerdo con sus capacidades de pago, motivándolos al control de consumo según sus necesidades y posibilidades. Con esta iniciativa, el usuario no incurre en cargos por morosidad o reconexión. “Energía prepago” le permite cancelarla de acuerdo con su capacidad económica, pues el 10% de cada recarga se abona a la deuda total sin cobro de intereses. Hoy, el usuario tiene una amplia cobertura de puntos de atención para realizar sus recargas y una línea telefónica gratuita para resolver sus inquietudes y solicitar adelanto de su próxima recarga.
Impacto generado	Energía para tu vida ha beneficiado a 4.936 familias ubicadas en asentamientos humanos con la prestación del servicio de energía eléctrica, 640 personas con la capacitación y desarrollo de competencias laborales para el emprendimiento y desarrollo social y económico a través de cursos de empleabilidad y del Proyecto de huertas caseras, 16.107 usuarios con actividades de educación sobre deberes y derechos, para un total de 21.683 personas beneficiadas.
Factores de éxito	<ul style="list-style-type: none"> • El éxito logrado se debe principalmente al trabajo colaborativo con las administraciones municipales, entidades de recaudo y líderes de la comunidad. Con los debidos controles jurídicos y sociales, los primeros han permitido la instalación del servicio de energía en las nuevas viviendas vulnerables originadas por el fenómeno migratorio y de desplazamiento forzado en la región. Al mismo tiempo, los entes de recaudo han sido facilitadores para disponer de puntos de pago en condiciones de seguridad. Finalmente, los líderes han acompañado las energizaciones con la convicción de ser una posibilidad de mejora para la calidad de vida de sus comunidades. • Se usaron los propios medios de comunicación digital, la red de emisoras, respaldo de factura, correo electrónico y medios impresos para compartir a todos los grupos de interés los alcances y avances de cada una de las iniciativas de este proyecto. • La comunicación con los beneficiarios fue directa: uso de volantes impresos, publicación de afiches en puntos estratégicos del sector, contacto con líderes o representantes comunitarios, entre otros.
Cobertura geográfica	Norte de Santander – Cúcuta
Validación	La validación de la buena práctica se ve reflejada con el beneficio de 4.936 familias ubicadas en asentamientos humanos con la prestación del servicio de energía eléctrica, 640 personas con la capacitación y desarrollo de competencias laborales para el emprendimiento y desarrollo social y económico a través de cursos de empleabilidad y Proyecto de Huertas caseras, 16.107 usuarios con actividades de educación sobre deberes y derechos.



Título Energía para tu vida				
Posibilidad de réplica	La posibilidad de replica se debe principalmente al trabajo colaborativo con las administraciones municipales, entidades de recaudo y líderes de la comunidad, junto con los debidos controles jurídicos y sociales presentes en todas las zonas del país.			
Limitaciones	Una de las principales limitaciones de la buena práctica fue poder acceder a la comunidad y promover el proyecto, teniendo en cuenta que, al ser barrios subnormales, se generaba una dificultad y choque de cultura de legalidad y de pago.			
Conclusión	Energía para tu vida ha permitido que comunidades en condiciones de vulnerabilidad accedan al servicio de energía, contribuyendo así con su desarrollo social y económico.			
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/15yULSsDdSYOYjXI-3OeNXNnSRhFJtrlw/view?usp=sharing • https://drive.google.com/drive/folders/15prhNCuo7j9SLqwnkZYO6o7ltRUHT0M4?usp=sharing • https://drive.google.com/open?id=12FLU4VI4YzEdlmxW8XEB3kMwSGHOvESa • https://drive.google.com/open?id=1AUEYNvTAHIXeee5ck2thFkUuMVLeAdCY 			
Contacto	Alba Lucely Plata Quezada Profesional P2 Educación al cliente y Gestión social - Área Gestión Comercial alba.plata@cens.com.com 3156758124			