



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



<b>Título</b> Rapiaseo				
<b>Código</b>	BP-ANDESCO-SSPD-008-2020			
<b>Autor de la buena practica</b>	ENVIASEO E.S.P.			
<b>Fecha de implementación</b>	Enero de 2020			
<b>Categoría</b>	3. Promoción del uso sostenible de los servicios públicos domiciliarios			
<b>Población objeto o partes interesadas</b>	La iniciativa no tiene una población objeto específica debido que está dirigida hacia el público en general.			
<b>Resumen del proyecto</b>	El programa da solución a la necesidad inmediata de la comunidad para que se recoja el mismo día de la solicitud por medio de la aplicación "APP RAPIASEO" los residuos especiales de pequeño volumen (colchones, muebles, enceres, escombros, madera). La App permite diferenciar el tipo de residuos con recolección de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEES), y Residuos peligrosos con el fin de direccionar el vehículo correspondiente según el tipo de residuo.			
<b>Impacto generado</b>	Se tienen registros de más de 800 servicios solicitados a través de la aplicación Rapiaseo.			
<b>Factores de éxito</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realización de campañas de sensibilización y promoción del aplicativo con todas las comunidades a través de las redes sociales y el periódico de mayor acogida del municipio.</li> <li>Se sensibilizó a la comunidad con el fin de promover el uso del aplicativo y, los residuos no sean arrojados a la vía pública, quebradas, avenidas y zonas públicas del municipio. Esta sensibilización permitió mostrar los principales beneficios al momento del uso del aplicativo</li> </ul>			
<b>Cobertura geográfica</b>	Antioquia – Envigado			
<b>Validación</b>	La iniciativa fue validada por los usuarios a través de la solicitud de 800 servicios interpuestos a través de la aplicación.			
<b>Posibilidad de réplica</b>	La propuesta presentada por la empresa puede ser replicada por otras empresas que presten el servicio de aseo y aprovechamiento.			
<b>Limitaciones</b>	La principal limitación se presentó frente a la curva de aprendizaje que tenían los usuarios al momento de interactuar con la APP. En ocasiones las personas no poseían conocimientos frente al manejo de tecnología, lo cual ralentizó su implementación.			
<b>Conclusión</b>	Mediante sensibilizaciones, la comunidad ha generado conciencia sobre el uso y apropiación de nuevas tecnologías que permiten la prestación de servicios eficientes y eficaces.			
<b>Archivos</b>	<b>Descripción</b>	<b>Palabras Clave</b>	<b>Tamaño</b>	<b>Acción</b>
	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
<b>Enlaces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="https://drive.google.com/file/d/18Wqflr4zR9PJZ1zef5drF0lqVYI6SK1N/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/18Wqflr4zR9PJZ1zef5drF0lqVYI6SK1N/view?usp=sharing</a></li> <li><a href="https://www.youtube.com/watch?v=2lca9rYgubc">https://www.youtube.com/watch?v=2lca9rYgubc</a></li> <li><a href="https://drive.google.com/open?id=1KPYoWFhfXtsMHO2RpOVhsNae1iri83Gi">https://drive.google.com/open?id=1KPYoWFhfXtsMHO2RpOVhsNae1iri83Gi</a></li> <li><a href="https://drive.google.com/open?id=1GLioNcrehy-7rRHUMUdn8GXIJyj_y-Qp">https://drive.google.com/open?id=1GLioNcrehy-7rRHUMUdn8GXIJyj_y-Qp</a></li> <li><a href="https://drive.google.com/open?id=1Ed_5UX30RspJvS1D7hHIJX2aFdSmZG0U">https://drive.google.com/open?id=1Ed_5UX30RspJvS1D7hHIJX2aFdSmZG0U</a></li> </ul>			
<b>Contacto</b>	Luis Fernando Arango			



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

## FICHA DE BUENAS PRÁCTICAS



**Título**  
Rapiaseo

Director de Planeación  
[luis.arango@enviaseo.gov.co](mailto:luis.arango@enviaseo.gov.co)  
3127914517