

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.

Título	
Tu + Yo + Todos: Energía Sostenible	
Código	Código alfanumérico asignado.
Autor de la buena practica	Compañía Energética de Occidente (CEO)
Fecha de implementación	Diciembre de 2018
Categoría	Estrategia de fomento a la participación ciudadana – Categoría 1
Población objeto o partes interesadas	Familias habitantes de asentamientos subnormales en condición de vulnerabilidad
Resumen del proyecto	Con el fin de normalizar técnica y comercialmente la prestación del servicio de energía en 41 asentamientos subnormales, ubicados en 2.695 predios de la ciudad y habitados por aproximadamente 12.000 personas en condiciones de vulnerabilidad, CEO construyó una estrategia de intervención social sostenible, la cual consistió en la estructuración de una serie de actividades clave de intervención, así: (i) Identificación de las zonas a intervenir; (ii) Declaración de subnormalidad eléctrica; (iii) Planeación técnica; (iv) Proceso de socialización; (v) Proceso de negociación; (vi) Proceso de suspensión; (vii) Formación en uso eficiente, seguro y legal del servicio, (viii) Preparación de actividades internas de la compañía para proceso comercial, (ix) Normalización con tecnología de punta para medida y red, (x) Facturación, y (xi) Recaudo
Impacto generado	<ul style="list-style-type: none"> • 41 asentamientos subnormales de la ciudad de Popayán, conformados por 2.685 predios, habitados por aproximadamente 12.000 personas, fueron normalizados • Recaudo del 97% sobre lo facturado - cultura de legalidad • 4.208 habitantes de los asentamientos intervenidos conocieron el proyecto y recibieron formación en uso eficiente del servicio de energía • El consumo medio de energía por usuario al mes se redujo en un 67% al pasar de 197 kWh/mes a 65 kWh/mes, debido a los hábitos de ahorro y uso eficiente de la energía adquiridos por los usuarios • \$3.500 millones de pesos invertidos para la implementación de esta iniciativa, la cual incluyó 21 kms de red, posteadura, trafos, medidores, acometidas, mano de obra y materiales • CEO entregó 8.000 bombillos ahorradores en <i>Cambiatón</i> que correspondió a una inversión de \$80 millones de pesos • El proyecto de normalización (redes, medida, acometidas, mano de obra) no tuvo ningún costo para el usuario, el costo total del proyecto fue de 3.500 millones • Mejora de la calidad de vida del usuario al contar con un servicio de energía de calidad y una disminución en el riesgo de accidentes eléctricos, debido a que las redes instaladas son aisladas y técnicamente adecuadas, seguras y cumplen con la norma técnica
Factores de éxito	<ul style="list-style-type: none"> • Participación comunitaria

Título				
Tu + Yo + Todos: Energía Sostenible				
	<ul style="list-style-type: none"> • Diálogo asertivo con las comunidades, líderes y vocales de control • Jornadas de educación a la comunidad sobre uso seguro, legal y eficiente de energía 			
Cobertura geográfica	Popayán, Cauca			
Validación	La estrategia de intervención social fue validada por parte de los usuarios, mediante la participación de 4.208 personas de los asentamientos intervenidos, quienes conocieron el proyecto y recibieron formación en uso eficiente del servicio de energía; asimismo, a través de las actividades de socialización y negociación, que contaron con la participación y diálogo entre las comunidades, sus líderes y vocales de control			
Posibilidad de réplica	No hay información que permita establecer posibilidad de réplica, por la especificidad del problema identificado. No obstante, podría evaluarse por parte de prestadores de servicios públicos domiciliarios la posibilidad de intervenir de forma similar otros asentamientos subnormales del país, considerando que esta es una situación que se presenta en otros territorios, pero con condiciones sociales diferentes			
Limitaciones	<p>Debido a las características del entorno, CEO debió realizar ajustes en el desarrollo de las actividades de su estrategia, atendiendo las dificultades presentadas e innovando en los procesos para que los mismos se ajustaran a las necesidades de los usuarios</p> <p>Tanto las características de la red y medidas implementadas, como las actividades de formación realizadas en uso eficiente, seguro y legal de la energía hacia las comunidades garantizaran que la prestación del servicio sea continua y de calidad en el tiempo</p> <p>Para garantizar la sostenibilidad de lo ejecutado, se requiere la construcción continua de lazos de confianza entre las partes y un constante relacionamiento con las comunidades y sus líderes, acompañándolos en el proceso de que su consumo de energía sea responsable y que el mismo permita mejorar su calidad de vida y actividades económicas locales</p>			
Conclusión	Un factor clave para impactar positivamente las comunidades subnormales fue la participación comunitaria y el trabajo conjunto entre líderes, vocales de control, ministerio público, alcaldía municipal, S.S.P.D, logrando articular una intención conjunta para mejorar la seguridad y calidad de vida de 2.685 familias			
Archivos	Descripción	Palabras Clave	Tamaño	Acción
	Nombre del archivo	Relacione palabras clave de su buena práctica	-	Descargar
Enlaces	https://www.youtube.com/watch?v=ARGRvWt-00s&list=PLaFs5EUKIjETCbjyHF6LQDLI8056UIS3N&index=1			
Contacto	pqrceo@ceoesp.com - (2) 8301000			