



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	
Atención personalizada en zonas de difícil acceso	
Código	BA-ANDESCO-SSPD-006-2020
Autor de la buena practica	AMBIENTAR S.A. E.S.P.
Fecha de implementación	Junio de 2019
Categoría	2. Atención de población con discapacidad o en zonas de difícil acceso
Población objeto o partes interesadas	Víctimas de conflicto, población urbano,
Resumen del proyecto	La iniciativa de atención personalizada permite al usuario radicar Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), aclarar dudas en el momento de la visita y hacer el pago del servicio de aseo sin necesidad de salir de la vivienda. De esta manera se brinda un ahorro en tiempo y recursos a los usuarios al no tener que trasladarse hasta las instalaciones de la empresa ya que estos viven en zonas de difícil acceso y con dificultades de transporte.
Impacto generado	El recaudo, recepción de PQR y entrega de facturación y notificaciones y radicación de servicios especiales puerta a puerta a logrado beneficiar mensualmente un 90% (639) de la población de usuarios presentes en zonas alejadas.
Factores de éxito	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizó capacitación al presidente de la Junta de Acción comunal del sector Ciudadela Arazá, quien está a cargo de realizar funciones enfocadas a la atención personalizada dentro del sector en el que este reside, generando un campo de acción más amplio en territorios alejados. • El sector en el que se desarrolla la iniciativa cuenta con un nivel de educación bajo, en este sentido la comunicación de la atención personalizada se realizó a través de carteleras, folletos, capacitación, perifoneo y visitas en casas. • Entrega de documentos, información y recepción de PQRS casa a casa • El servicio se presta en un vehículo de recolección especial, que se adapta a las condiciones de la vía en el sector arazá como premio a su orden y aseo en la zona • Se mejoró y socializo a los usuarios el canal de atención al cliente virtual, en el cual pueden instaurar peticiones, quejas, reclamos y solicitudes a través del correo electrónico ambeintarsaesp@gmail.com y por medio del WhatsApp 3187079048 y 3232818777 • Con el fin de poner en práctica la inclusión social, la empresa cuenta con personal capacitado en lenguaje de señas facilitando la interacción y atención a los usuarios con discapacidad de lenguaje y auditiva.
Cobertura geográfica	Guaviare – San José del Guaviare
Validación	Con las evidencias proporcionadas por la empresa la iniciativa fue aplicada a 639 usuarios.
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	Las principales limitaciones se reflejan en dos aspectos: 1. Las condiciones de acceso a las zonas rurales y zonas de escasos recursos



Título				
Atención personalizada en zonas de difícil acceso				
	<p>generaban sobre esfuerzos con el fin de poder llegar hasta donde las familias vulnerables.</p> <p>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.</p>			
Conclusión	La iniciativa permitió generar la inclusión de zonas de difícil acceso a los servicios prestados por la empresa que permitieran la solución de problemáticas frente a facturación, radicación de PQRs, entrega de información, documentación, entre otros aspectos.			
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/1euShfIB1_9djlNNNoO5sieUeZ_cfhf_i7/view?usp=sharing • https://drive.google.com/open?id=1k6TxbW3F7P6hYmU_ZfJiA7luN27HDHZ • https://drive.google.com/open?id=1ZwxWgoae8XbMUeehRn0_qV1HAvXj7AmG 			
Contacto	Maira Lizeth Puente Villar Coordinadora Comercial ambientarsaesp@gmail.com 3204560635			