



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.

La buena práctica relacionada a continuación corresponde a un prestador de servicios públicos domiciliarios de tamaño mediana y es resultado del Tercer Reconocimiento Superservicios – Andesco a las mejores prácticas de servicio a usuarios en la categoría (1) *Atención a usuarios en tiempos de COVID*. Los criterios de evaluación fueron los siguientes:

- **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.
- **Eficacia 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	
Somos la energía que mueve el desarrollo del Quindío	
Código	BP-ANDESCO-SSPD-002-2021
Autor de la buena practica	Empresa de Energía del Quindío SA ESP (EDEQ)
Fecha de implementación	Fecha de inicio: 15 de marzo de 2020 Fecha de finalización: 31 de diciembre de 2020
Categoría	Atención a usuarios en tiempos de COVID
Población objeto o partes interesadas	Municipios del departamento del Quindío
Resumen del proyecto	La práctica se enmarca en asegurar la atención a usuarios frente a la declaración de emergencia, sanitaria y social ocasionada por la COVID-19, mediante la disposición de recursos tecnológicos, la ampliación de canales y la capacitación de personal diligente que garantice la continuidad de los servicios de atención a los usuarios.
Impacto generado	Se impactaron a 145.061 usuarios brindándoles acceso a la información y sus requerimientos, generando la no exposición al virus SARS-CoV-2. Estos resultados se reflejan en la medición de los siguientes canales: - Portal web: mejora porcentual al atender 56 PQR promedio a 381 por mes (85% de incremento). Se han atendido 4.193 atenciones adicionales. - Visión web: Por medio de video llamada se atiende a los clientes, generando con esto 458 atenciones. - Chat en web: 8.189 usuarios hasta febrero 2021. Por otra parte, se habilitaron los puntos de recaudo Facilísimo, en los cuales desde abril de 2020 se han impactado 132.221 usuarios únicos que han utilizado el servicio al menos una vez.
Factores de éxito	Los principales factores de éxito de la iniciativa son: - Habilitación trabajo en casa: implementación del teletrabajo con el fin de garantizar a los usuarios la prestación del servicio al cliente por medio de asesores capacitados y con herramientas tecnológicas que permitieran atender los canales telefónicos y virtuales. - Gestión social en sedes en reapertura: capacitación a los gestores con el fin de resolver inquietudes de cualquier índole y, con esto, agilizar la resolución de problemas y así evitar la aglomeración en las oficinas. - Habilitación de canales para pago: suscripción de convenios que permitieran ampliar los puntos de pago en el departamento. (Operadores de chance Facilísimo y supermercados para pagos del servicio de energía).
Cobertura geográfica	12 municipios del departamento del Quindío
Validación	En 2020 la Comisión de Integración Energética regional realizó la encuesta de satisfacción de clientes urbanos, en la que EDEQ obtuvo el premio plata. En esta encuesta los usuarios evaluaron los canales, la factura, el conocimiento de los asesores, la cercanía, la imagen de la empresa, la comunicación, entre otros.
Posibilidad de réplica	La estrategia implementada es adaptable a otras empresas de servicios públicos, toda vez que se capacitaron gestores para agilizar la atención de usuarios y, por otro lado, se realizaron alianzas para el recaudo de sus facturas descongestionando oficinas.
Limitaciones	Durante la pandemia, el cierre inicial de sedes y puntos de recaudo generó una mayor demanda de los canales existentes, en este sentido, la iniciativa buscó garantizar la continuidad del servicio y estabilizar la atención de los usuarios, de



Título	
Somos la energía que mueve el desarrollo del Quindío	
	forma que tuvieron respuesta en nuevos canales.
Enlaces	<ul style="list-style-type: none">- https://www.youtube.com/watch?v=J17XR04OT6Y- https://drive.google.com/open?id=1sTOlypTiJiUPMwKjr1tDEGqiEEkx-mUn- https://drive.google.com/open?id=1c0RcwEGLa3YfxOym7rHefZKL2tEj-fTx- https://drive.google.com/open?id=1fDc4XX5ciNAbD1j0IMQo0jqDV0kKet5v
Contacto	Durley Riveros Gestor equipo mercadeo y ofertas durley.riveros@edeq.com.co