

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 PQR en línea web	
Código	Código alfanumérico asignado.
Autor de la buena practica	AUAVIC – Asociación de Usuarios del Acueducto la Victoria y las Veredas de Pitala, Subia, Santa Isabel, Santa Cruz, La Virginia, y El Carmelo
Fecha de implementación	2015 – Vigente
Categoría	Funcionamiento de las oficinas de peticiones y recursos – Categoría 2
Población objeto o partes interesadas	Usuarios AUAVIC
Resumen del proyecto	<p>AUAVIC es una asociación de usuarios que lleva más 50 años prestando el servicio de agua potable a algunas comunidades rurales en El Colegio, en donde se presentaban problemáticas asociadas a: (i) Las viviendas son distantes entre sí, lo que conlleva a que al 40% de los suscriptores (aproximadamente 2.030) no sea posible entregarles el recibo de pago a tiempo, lo que les acarrea suspensión del servicio y sobrecostos por pago extemporáneo o reinstalación; (ii) imposibilidad de reportar con oportunidad los daños, fugas y averías presentadas en sus predios, los cuales permanecen por varios días, debido a que la ubicación de las oficinas es lejana. Como consecuencia se generaba un desgaste administrativo para subsanar las situaciones presentadas, pérdida de tiempo de los fontaneros en atender estas solicitudes, se incurría en costos adicionales del acueducto en alrededor de un 5%, y atrasos en la contabilidad por no contar con información de los pagos de facturas a tiempo.</p> <p>Con el fin de dar solución a estas problemáticas, se implementó una política de calidad en el servicio, que contempló:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La creación de una página Web que brinda a los suscriptores una herramienta en línea la cual permite que conozcan la información acerca de las actividades realizadas por la asociación, descargar su factura y hacer cualquier tipo de reclamación, petición, queja o presentar un recurso ante el acueducto • Creación de un canal de comunicación con los suscriptores y usuarios vía <i>WhatsApp</i>, a través de este medio también se reciben denuncias, pagos, peticiones, solicitudes, reclamaciones, entre otras • Adquisición de relojes biométricos, con el fin de agilizar procesos de atención a los suscriptores mediante la actualización de datos de contacto, optimizando la comunicación con estos
Impacto generado	<ul style="list-style-type: none"> • A través de estos medios se atiende el 60% de las PQR recibidas sobre la prestación de servicio, logrando celeridad en los procesos, mejora en la prestación del servicio y comodidad para el suscriptor que no necesita trasladarse a las oficinas del acueducto, para gestionar algún trámite o reportar alguna inconformidad • Se ha logrado disminuir el número de PQR en un 50% y se ha establecido comunicación con más del 90% de los suscritores

Título PQR en línea web	
	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha reducido un 50% el tiempo que los funcionarios de AUAVIC dedicaban a atender llamadas telefónicas por PQR • Se han resuelto el 80% de los requerimientos de los suscriptores satisfactoriamente para ambas partes • El uso de las plataformas tecnológicas ha facilitado la comunicación entre la asociación y los suscriptores, mejorando el servicio de atención y el ambiente laboral de los empleados que atendían las líneas telefónicas, generando, además, una cultura de servicio al cliente
Factores de éxito	La identificación clara de las situaciones problema para la definición de las estrategias a implementar para subsanarlas, puesto que la dificultad para establecer una comunicación efectiva con los suscriptores significaba sobrecostos y desgaste administrativo para la asociación, además de altos niveles de insatisfacción entre los suscriptores por contar solo con un canal de atención; problemáticas resueltas con la implementación de una solución sencilla, a la que fácilmente la población rural pudo acceder con un alto grado de satisfacción, lo que a su vez significó para la asociación la optimización de los tiempos del personal de servicio al cliente, el aumento en el pago de las facturas mensuales, conocer rápidamente los daños, fugas o averías y poder resolverlas en menor tiempo transcurrido, entre otras
Cobertura geográfica	Municipio El Colegio, Cundinamarca
Validación	No se cuenta con la información de si se ha preguntado a los suscriptores sobre su percepción de la atención prestada mediante los nuevos canales implementados, por lo que no es posible establecer la validación por parte de estos, sin embargo, en los desafíos pendientes de la política de atención implementada por AUAVIC, se planea la generación de espacios semanalmente con el fin de realizar estadísticas sobre la atención a los suscriptores y los temas recurrentes por los que estos se comunican con la asociación; para esto se planea realizar preguntas frente a que método de contacto prefieren para la solución de problemáticas, así como preguntas enfocadas a si preferían recibir atención de forma proactiva y regular o prefieren ponerse en contacto únicamente cuando ellos lo necesiten, entre otras preguntas validadoras
Posibilidad de réplica	La implementación de una política de servicio al cliente pensada para población de territorios rurales, que contemple un análisis de las problemáticas características de estos territorios frente a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, es adaptable a las empresas prestadores que compartan estas condiciones de operación, puesto que la inversión para la solución pensada no significó un alto costo para la asociación, tuvo un impacto positivo para ambas partes y significó la solución de las problemáticas que afectaban la prestación del servicio
Limitaciones	<p>No se cuenta con información que permita establecer cuáles fueron los principales desafíos para la implementación de la política de calidad en el servicio <i>PQR en línea web</i>, sin embargo, en el horizonte de la esta se presentan como desafíos permanentes, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contar con el tiempo para realizar estadísticas semanales sobre la atención a los suscriptores y los temas recurrentes por los que estos se comunican con la asociación

Título				
PQR en línea web				
	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilizar tecnológicamente la manera en que se da respuesta a los PQR y la atención al cliente. Realizar encuestas de percepción sobre los canales de comunicación implementados • Realizar evaluaciones cualitativas y cuantitativas, sobre los temas recurrentes por los cuales los suscriptores se comunican con la asociación • Emplear más recursos tecnológicos y económicos que faciliten a los funcionarios de AUAVIC encontrar oportunidades a los problemas o PQR y poder llegar al 100% de los suscriptores • Implementar el sistema de código de barras en las facturas, con el fin de optimizar los pagos de estas 			
Conclusión	La implementación de estrategias que permitan la ampliación, mejoramiento y diversificación de los canales de atención que garanticen la atención a usuarios de cualquier servicio público domiciliario, se verá reflejada en la aceptación y satisfacción del cliente frente al servicio prestado, lo que conlleva a la disminución de quejas y reclamos y el pago oportuno del servicio, representando un beneficio para ambas partes			
Archivos	Descripción	Palabras Clave	Tamaño	Acción
	Nombre del archivo	Relacione palabras clave de su buena práctica	-	Descargar
Enlaces	https://www.youtube.com/watch?v=BFFilaA41dE&list=PLaFs5EUKIjETCbjyHF6LQDLI8056UIS3N&index=5			
Contacto	Carmen Caicedo - acueductoauavic@hotmail.com - 3106803544			