

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 Atención Para Todos	
Código	Código alfanumérico asignado.
Autor de la buena practica	Vanti Gas Natural S.A. E.S.P.
Fecha de implementación	2008 – Vigente
Categoría	Canales de comunicación diferenciales para población con de discapacidad – Categoría 4.
Población objeto o partes interesadas	Usuarios de Vanti Gas Natural S.A E.S.P. en condición de discapacidad visual y auditiva
Resumen del proyecto	<p>Ante la necesidad de atender usuarios población ciega y posteriormente en condición de discapacidad auditiva, desde 2008 la empresa viene adelantando acciones para ofrecer a la población en condición de discapacidad visual y auditiva, canales y condiciones para la atención de sus requerimientos en relación con el servicio; este proyecto de inclusión social ha favorecido acciones en el marco del compromiso de la empresa con una gestión al cliente adecuada a sus necesidades.</p> <p>La iniciativa ha consistido en adecuar los canales de atención al cliente a las necesidades de la población ciega y sorda, para lo cual se han desarrollado las siguientes acciones en los últimos 4 años:</p> <p><i>Población con discapacidad visual</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Acercamiento con los organismos y agremiaciones que asocian esta población, con el fin de identificar a clientes y sus necesidades • Implementación de la factura en sistema Braille • Actualización de la Guía de Servicio de atención al cliente en Braille • Encuentro con personas en situación de discapacidad visual, organizado en conjunto con el Instituto Nacional para Ciegos - NCI <p><i>Población con discapacidad auditiva</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Traducción de videos en lengua de señas, de los principales procesos de la empresa como el de revisión periódica • Desarrollo de actividades de seguridad del uso del gas natural, a través de un intérprete de lengua de señas • En asocio con el Ministerio de Comunicaciones y Tecnologías de la Información, se implementó en 2016 el Centro de Relevó como herramienta de atención para usuarios en situación de discapacidad auditiva en centros presenciales. Con esta herramienta personas sordas pueden comunicarse con la compañía para cualquier petición, queja o reporte de situaciones de emergencia a través de los canales de <i>Call Center</i>, la Central de Emergencias y los centros presenciales
Impacto generado	<p>1. Población con discapacidad visual</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ha dado continuidad a la distribución de la factura en sistema Braille a usuarios en situación de discapacidad visual; a junio de 2019 se han entregado 1.154 en alianza con el INCI • La página web de la empresa cuenta con el sistema lector de pantalla JAWS, que facilita la lectura de voz • Participación activa en los escenarios de entidades como el

Título Atención Para Todos	
	<p>INCI, con el objetivo de presentar la iniciativa que se ha desarrollado en este frente</p> <p>2. Población con discapacidad auditiva</p> <p>La empresa cuenta con 4 centros de relevo y continúa ampliando la atención en este frente; en 2018 se abrieron 3 nuevos centros de relevo en los municipios de La Mesa y Mosquera, Cundinamarca, y Duitama, Boyacá; con estos últimos se han atendido un promedio de 260 clientes por este medio</p>
Factores de éxito	<p>El acercamiento a instituciones especializadas para la población en condición de discapacidad como el Instituto Nacional para Ciegos, con el fin de contar con mayor información para caracterizar a la población y así poder mejorar los canales de atención personalizada que respondan a sus necesidades; asimismo, la asociación con el Ministerio de Comunicaciones y Tecnologías de la Información, para implementar el Centro de Relevo como herramienta de atención para usuarios en situación de discapacidad auditiva en centros presenciales</p>
Cobertura geográfica	Bogotá, Cundinamarca, Santander y Cesar
Validación	<p>No se cuenta con la información de si se ha preguntado a los usuarios específicamente si la estrategia <i>Atención para todos</i> cumple con las expectativas de la población para la cual fue implementada, por lo que no es posible establecer la validación por parte de estos, sin embargo, se presentan resultados que da cuenta de la aceptación de la estrategia como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La atención a un promedio de 260 clientes en los 4 centros de relevo • A junio de 2019 se habían entregado 1.154 facturas en sistema Braille a usuarios en situación de discapacidad visual
Posibilidad de réplica	<p>La implementación de estrategias para la atención a usuarios población en condición de discapacidad de cualquier servicio público domiciliario, reconociendo las características de la población y diseñando los mecanismos conforme a estas, con el propósito de responder a las necesidades y mejorar así los canales de atención, son adaptables a las empresas prestadoras que, posterior a la caracterización de la población identifiquen la necesidad de contar con atención diferencial, y cuenten con la capacidad para adecuar los canales y aplicar estrategias similares a <i>Atención para todos</i> de Vanti</p>
Limitaciones	<p>No se cuenta con información que permita establecer cuáles fueron los principales desafíos para la implementación de la estrategia <i>Atención para todos</i>, sin embargo, en el horizonte de la aplicación de la estrategia se presentan desafíos permanentes, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ampliar la cobertura de los centros de relevo y las herramientas interactivas para las condiciones de personas ciegas y sordas • Seguir explorando las necesidades de esta población para la mejora en la atención • Actualizar la factura y guía en sistema Braille
Conclusión	<p>Este proyecto de inclusión social ha favorecido acciones en el marco del compromiso de la empresa con una gestión a la cliente adecuada a sus necesidades</p>



Título Atención Para Todos				
	Descripción	Palabras Clave	Tamaño	Acción
Archivos	Nombre del archivo	Relacione palabras clave de su buena práctica	-	Descargar
Enlaces	https://www.youtube.com/watch?v=88lnESEKOCs&list=PLaFs5EUKIjETCbjyHF6LQDLI8056UIS3N&index=10			
Contacto	(1) 3485500			