

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 Canal De Atención " Oficina Virtual"	
Código	Código alfanumérico asignado.
Autor de la buena practica	ENEL Codensa
Fecha de implementación	16 de junio de 2015 – Vigente
Categoría	Canales de comunicación en zonas de difícil acceso – Categoría 3
Población objeto o partes interesadas	Clientes de los municipios más lejanos y zonas rurales del departamento de Cundinamarca
Resumen del proyecto	Con el fin de facilitar el acceso de los clientes a los canales de comunicación de la empresa, se brinda una solución gratuita implementando un canal de atención para atender quejas y reclamos, relacionados con la prestación del servicio de energía de personas que se encuentran en municipios rurales del departamento de Cundinamarca y en donde no se cuenta con centros de servicio de Enel Codensa. Es un proyecto de valor compartido pues se integra la empresa, el cliente y el comercio de los municipios, en este caso los establecimientos de internet, quienes disponen sus instalaciones para permitir la atención virtual de los asesores con los clientes. Actualmente el canal de atención está presente en 44 municipios con 44 aliados de los establecimientos comerciales, permitiendo una contractibilidad en promedio de 900 atenciones a clientes mensuales en el canal virtual.
Impacto generado	Se evidencia una gran satisfacción en los usuarios del canal al mejorar la prestación del servicio de una manera rápida y sencilla, con un horario de atención de lunes a sábado, y a su vez genera un gran aporte para la empresa pues identifica y conoce la realidad diaria de los clientes dispersos de Cundinamarca y cubre las necesidades de estos con condiciones especiales de una manera eficiente y sin ningún costo adicional
Factores de éxito	Las alianzas con <i>cafés internet</i> permiten a los clientes comunicarse con la empresa de manera rápida, fácil, a través de un video llamada los clientes pueden realizar consultas, peticiones, reclamos, radicar documentos sin necesidad de desplazamientos y de manera gratuita.
Cobertura geográfica	Municipios de Cundinamarca
Validación	No se cuenta con la información de si se ha preguntado a los usuarios específicamente si la estrategia <i>Oficina virtual</i> responde al problema identificado inicialmente, 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: <ul style="list-style-type: none"> Actualmente el canal de atención está presente en 44 municipios con 44 aliados de los establecimientos comerciales, permitiendo contactos en promedio de 900 atenciones a clientes mensuales en el canal virtual
Posibilidad de réplica	Es una iniciativa que permite el uso de las tecnologías de los municipios de una manera innovadora, que no genera ningún costo para el cliente e involucra al comercio de la región
Limitaciones	No se cuenta con información que permita establecer cuáles fueron los principales desafíos para la implementación de la estrategia <i>Oficina virtual</i> , sin embargo, en el horizonte de la aplicación de la estrategia se

Título				
Canal De Atención " Oficina Virtual"				
	<p>presentan desafíos permanentes, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> Desafíos técnicos relacionados con la estabilidad de la red de internet en los municipios más lejanos, lo que obstaculiza la comunicación entre el cliente y la empresa Proceso de capacitación para el uso de la virtualidad y el computador, pues su primera reacción es no hacer uso de este medio como canal de comunicación para sus trámites 			
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=9E2rS0q3oZs&list=PLaFs5EUKliETCbjvHF6LQDLI8056UIS3N&index=6			
Contacto	radicacionescodensa@enel.com - (1)6016060			