

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 Contagia lo Bueno	
Código	Código alfanumérico asignado.
Autor de la buena practica	Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P EDEQ - Grupo EPM
Fecha de implementación	2016 – Vigente
Categoría	Funcionamiento de las oficinas de peticiones y recursos – Categoría 2
Población objeto o partes interesadas	Usuarios Empresa de Energía del Quindío S.A E.S.P
Resumen del proyecto	<p>Posterior a la identificación de la necesidad de los usuarios de contar con varios canales para acceder a los servicios de manera rápida y oportuna, basados en estadísticas mensuales de atención de EDEQ, así:</p> <p>(i) Se atienden en promedio 20.000 PQR en todos los canales y para todos los servicios, esto incluye PQR escritas, virtuales, reporte de daños, y (ii) Se atienden más de 49.000 personas en sala (incluido el servicio de recaudo), que son aproximadamente el 30% del total de usuarios. Teniendo en cuenta esto, se diseñó <i>Contagia lo bueno</i>, una estrategia que diversifica los canales de forma que facilita la interacción de los usuarios y busca mejorar la satisfacción, que tiene como objetivo fortalecer su cultura de servicio al cliente en diferentes aspectos. Una línea de acción es la atención de las PQR por diversos canales, de forma que los usuarios cuenten con varias opciones para sus trámites. Así, EDEQ ha desarrollado un sistema con canales de atención virtuales, presenciales y telefónicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Canales virtuales, los cuales se gestionan por la web www.edeq.com.co y allí los clientes tienen 3 servicios: <ul style="list-style-type: none"> • Chat en línea: Permite a los usuarios conectarse con un asesor en tiempo real • Trámites y servicios en línea: Es un espacio en el que se presentan todos los trámites, sus requisitos y documentos, que permite iniciar el trámite de manera virtual • PQR en línea: Es un formulario virtual para atender PQR de manera virtual 2. Canales presenciales que operan en la sede principal de EDEQ, así: <ul style="list-style-type: none"> • Quiosco Virtual: Es un dispositivo tecnológico que permite a los clientes imprimir su factura, consultar información sobre trámites y realizar una video llamada con un asesor sin necesidad de pasar por un puesto de atención • Asesor en línea: Permite que los clientes que se encuentran en el punto de servicio puedan ser atendidos por un asesor de forma remota garantizando la misma calidad del servicio y agilizando la atención en nuestro punto • Pago con NIU: En EDEQ ya no es necesario llevar la factura para pagar el servicio; ahora los usuarios pueden acercarse a nuestras cajas de recaudo y con su código NIU realizan el pago • Acceso al canal telefónico: marcando 115 desde cualquier línea fija o celular los usuarios realizan reporte de daños y reciben

Título Contagia lo Bueno	
	atención a sus solicitudes. también desde todas nuestras oficinas de atención se tiene acceso a este canal
Impacto generado	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento de las PQR por canal virtual en 153% respecto al año anterior • Disminución de tiempos de espera en sala en 50% • Atención por medio de Asesor en Línea de 1.611 transacciones que equivalen al 4% de las atenciones de la sede donde está instalado • Pago con NIU 5% (7.600/140.700) en promedio frente al total de transacciones de recaudo
Factores de éxito	Contar con los recursos humanos y la infraestructura tecnológica que permitan la implementación de una estrategia que responda a la necesidad de diversificar y ampliar los canales de atención, de forma que facilite la interacción de los usuarios con las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, lo que en general al final contribuye a mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios frente a la empresa
Cobertura geográfica	Armenia, Quindío
Validación	No se cuenta con la información de si se ha preguntado a los usuarios específicamente si la estrategia <i>Contagia lo bueno</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: (i) Crecimiento de las PQR por canal virtual en 153% respecto al año anterior, (ii) Atención por medio de Asesor en Línea de 1.611 transacciones que equivalen al 4% de las atenciones de la sede donde está instalado, y (iii) Pago con NIU 5% (7.600/140.700) en promedio frente al total de transacciones de recaudo
Posibilidad de réplica	La implementación de estrategias de atención a usuarios de servicios públicos domiciliarios, soportadas en el uso de la tecnología, con el propósito de responder a mejorar los canales de atención a los usuarios, optimizar los tiempos de respuesta y mejorar la calidad del servicio al cliente como en el caso de <i>Contagia lo bueno</i> , son adaptables a cualquier organización por la similitud de las condiciones (canales de atención de quejas y reclamos, niveles de satisfacción en usuarios, uso de plataformas tecnológicas)
Limitaciones	No se cuenta con información que permita establecer cuáles fueron los principales desafíos para la implementación de la estrategia <i>Contagia lo bueno</i> , sin embargo, en el horizonte de la aplicación de la estrategia se presentan desafíos permanentes, como: <ul style="list-style-type: none"> • Descentralización de los servicios de forma que se puedan llevar a otros puntos en el departamento del Quindío • Fortalecimiento del uso de los medios virtuales por parte de los usuarios, las métricas del sitio web nos indican una alta concentración de usuarios en Armenia y muy baja en los municipios del departamento. Esto se constituye en un reto ya que se debe fortalecer la cultura digital de los usuarios para potenciar los canales • Incorporar tecnología de agendamiento en la asignación de turnos virtual - APP: con el fin de continuar reduciendo los

Título				
Contagia lo Bueno				
	tiempos de espera en sala, nos interesa implementar un esquema de asignación y seguimiento de turnos <ul style="list-style-type: none"> Financiaciones por la línea telefónica y de forma virtual (APP, Página web) 			
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=ypDH82f_XuQ&feature=youtu.be&ab_channel=EDEQGrupoEPM			
Contacto	edeq@edeq.com.co - (6) 741 31 00			