

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	
ECOFES "Por mi Cliente y el Medio Ambiente" (ECObuzones + Facturación en Sitio)	
Código	Código alfanumérico asignado.
Autor de la buena practica	Gases del Llano - Llanogas S.A. E.S.P
Fecha de implementación	Julio de 2014 – Vigente
Categoría	Canales de comunicación en zonas de difícil acceso – Categoría 3
Población objeto o partes interesadas	Usuarios Gases del Llamo ubicados en zonas rurales y de difícil acceso
Resumen del proyecto	<p>Este proyecto nace de la necesidad de disminuir el número de reclamaciones recibidas especialmente en las zonas rurales y de difícil acceso. Las reclamaciones antes de iniciar el proyecto oscilaban en 319 y los clientes manifestaban su inconformidad por las condiciones en que recibía su factura dado que las condiciones climáticas de estas zonas y la exposición del documento favorecían su deterioro, por no tener un mecanismo de protección. Se inició la implementación <i>de Facturación en sitio</i> en 2014 logrando a la fecha una disminución del 76% en reclamaciones asociadas a la no entrega de la factura o daño de la misma llegando a tener para el 2019 tan solo 81.</p> <p>Adicional, y con un cambio en la cultura organizacional de los operarios que identificaron el desafío asociado a conservación de la factura, se inició protegiendo la factura con bolsas plásticas de kilo para dejarlas en las cercas de los predios; posteriormente con el involucramiento de otros procesos nace la iniciativa de instalación de ECObuzones elaborados con materiales de bajo impacto ambiental, consolidando así el proyecto final denominado ECOFES con el que se ha logrado además la disminución del 51% de las emisiones de CO2 asociadas a desplazamiento y 50% en consumo de papel y tintas</p>
Impacto generado	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la toma de lectura y entrega oportuna de la factura a nuestros clientes ubicados en las zonas rurales • Disminuir la afectación de la factura por las condiciones climáticas a las que se expone en especial en zonas rurales a través de la instalación de los ECObuzones • Disminución de novedades asociadas a la No entrega de Factura • Mejora de la imagen empresarial • Aporte al medio ambiente toda vez que la impresión térmica evita el uso de tintas, y la disminución de desplazamientos aporta a la disminución de gases de efecto invernadero (CO2). Además de esto, los ECObuzones son creados a partir de materiales de bajo impacto ambiental • Toma de lectura de medidores y entrega de facturas del servicio de gas, con un solo desplazamiento • El cliente puede presenciar el registro de la lectura, lo que le da la posibilidad de verificar su factura en el mismo momento de entrega

Título				
ECOFES "Por mi Cliente y el Medio Ambiente" (ECObuzones + Facturación en Sitio)				
	<ul style="list-style-type: none"> Más tiempo para programar el pago de la factura, FES permite establecer fechas de vencimiento regulares Que el cliente pueda tener las mismas fechas de entrega de la factura mes a mes 			
Factores de éxito	Brindar una solución sencilla y eficaz a la problemática identificada, sin generar ningún costo adicional para los usuarios. En contraparte, se generan beneficios tanto para la empresa, en términos de disminución de reclamaciones por la no entrega de las facturas y el pago de las mismas			
Cobertura geográfica	Zonas rurales de los municipios atendidos por Llanogás			
Validación	El proyecto ha sido validado con todos los usuarios, lo que ha generado los indicadores anteriormente descritos			
Posibilidad de réplica	La implementación de ECObuzones es una alternativa replicable por empresas prestadoras de cualquier servicio público que atiendan poblaciones rurales lejanas a cascos urbanos y presenten problemáticas similares relacionados con facturación y canales de comunicación entre usuarios y empresa, por ser una estrategia sencilla, que no requiere de una alta inversión de recursos y genera beneficios para ambas partes			
Limitaciones	No se cuenta con información que permita establecer cuáles fueron los principales desafíos para la implementación de la estrategia <i>ECOFES</i> , sin embargo, en el horizonte de la aplicación de la estrategia se presentan desafíos permanentes, asociados a continuar fortaleciendo la comunicación con los clientes ubicados en zonas rurales lejanas, masificando la entrega de ECObuzones y continuar adaptando este modelo de acuerdo con las necesidades identificadas en campo			
Conclusión	La implementación de estrategias sencillas que atiendan problemáticas puntuales asociadas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios que permitan el mejoramiento de la prestación, 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=F3SKHpLt1c&list=PLaFs5EUKIjETCbjyHF6LQDLI8056UIS3N&index=7&t=1s			
Contacto	(8) 681 90 80			