

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	
El agua también es comunicación y bienestar	
Código	Código alfanumérico asignado.
Autor de la buena practica	Asociación de Suscriptores del Acueducto Rural de Las Veredas Munar, Querente y Llano de Chipaque – ASUAR
Fecha de implementación	Enero de 2014 – enero 2020
Categoría	Canales de comunicación en zonas de difícil acceso – Categoría 3
Población objeto o partes interesadas	Suscriptores ASUAR
Resumen del proyecto	<p>Los usuarios de ASUAR están ubicados en zonas rurales de difícil acceso y distantes del casco urbano, lo que sumado a que la asociación no contaba con un canal de comunicación no presencial generaba unas problemáticas asociadas a que los suscriptores solo se acercaban a la oficina a reportar las interrupciones del servicio, ubicada en el casco urbano el día de mercado una vez a la semana, por lo que, en la mayoría de los casos, ya habían transcurrido varios días sin servicio, lo que generaba malestar e insatisfacción del cliente, lo que ocasionaba el no pago de las facturas, el desperdicio de agua potable por los daños no reportados a tiempo y la afectación de las redes de distribución del acueducto.</p> <p>A razón de esto, se habilitó una línea de atención telefónica que funciona las 24 horas de los 7 días de la semana, que cuenta con la atención de personal capacitado para atender a la población; adicional se realizaron capacitaciones con el fin de que los suscriptores aprendieran a usar su teléfono móvil y pudiera así reportar los daños con oportunidad y contar con un canal directo de comunicación con el prestador.</p>
Impacto generado	Reducción de costos en el tratamiento del agua, mejora la convivencia y la confianza entre los directivos, empleados, usuarios y/o suscriptores, la calidad de vida ya que siempre tienen el servicio durante las 24 horas, se venció el temor de reportar el daño a los teléfonos de atención al usuario y la comunicación sin agresiones entre funcionarios y usuarios, teniendo presente que la naturaleza y el cambio climático no son un factor amenazante si se utiliza y maneja asertivamente el agua
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	Veredas de Munar, Querente y Llano de Chipaque
Validación	No se cuenta con la información de si se ha preguntado a los usuarios específicamente si la estrategia <i>El agua también es comunicación y bienestar</i> responde al problema identificado inicialmente, por lo que no

Título				
El agua también es comunicación y bienestar				
	es posible establecer la validación por parte de estos, sin embargo se presentan resultados que da cuenta de la aceptación de la estrategia relacionados con que los suscriptores aprendieron a usar su teléfono móvil para reportar con oportunidad los daños mediante la línea telefónica habilitada por la asociación, lo que ha significado una reducción en las pérdidas de agua potable del 32%			
Posibilidad de réplica	La implementación de un canal de comunicación no presencial al usuario 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 prestadoras 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	Las características de la población y del territorio dificultan la aplicación de soluciones basadas en la tecnología (internet, plataformas virtuales, aplicaciones móviles) por lo que previamente deben hacerse actividades de capacitación a la población y análisis de las soluciones aplicables a este tipo de usuarios			
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=3J0EXTvGduY&list=PLaFs5EUKIjETCbjyHF6LQDLI8056UIS3N&index=8			
Contacto	asuar@hotmail.com – 311 213 26 48			