

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.

<b>Título</b>	
La experiencia del cliente en CENS	
<b>Código</b>	Código alfanumérico asignado.
<b>Autor de la buena practica</b>	Centrales Eléctricas del Norte de Santander - CENS S.A. E.S.P.
<b>Fecha de implementación</b>	2018 – Actualidad
<b>Categoría</b>	Funcionamiento de las oficinas de peticiones y recursos – Categoría 2
<b>Población objeto o partes interesadas</b>	Usuarios Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.
<b>Resumen del proyecto</b>	<p>Con el propósito de mejorar los canales de atención a los usuarios, optimizar los tiempos de respuesta y mejorar la calidad del servicio al cliente se identificaron problemáticas cuya solución está dada por: (i) Disminuir tiempos de espera del usuario en CENS, de 24 minutos a 14 minutos; (ii) Llegar a los barrios más alejados con el servicio de atención a través de las oficinas móviles; (iii) Aumentar la satisfacción del cliente con la atención en oficinas y a través del canal de atención en una calificación de 1 a 10, actualmente en 9 llegar al 10; (iv) Ofrecer un servicio con valor agregado, al contactar al usuario que ha llamado a la línea y no ha sido efectiva su atención, mejorando la eficacia en la atención es decir de las 56.000 llamadas en promedio mensual, atenderlas en un 100% evitando el 10% actual de abandono; (v) Recuperar la experiencia del usuario que ha tenido contacto con CENS por los canales de atención y que no ha sido la mejor; (vi) Disminuir costos para el cliente, al no tener que desplazarse a las oficinas de CENS a realizar el pago de facturas, solicitar pagos parciales o abono a convenios; (vii) Administrar las oficinas de una mejor forma que garantice la eficiencia y eficacia en la atención y la respuesta a sus necesidades, según el servicio que requiera.</p> <p>Para lo cual se implementaron las iniciativas de experiencia del cliente CENS, que contemplan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sistema de turnos:</b> Herramienta informática que permite organizar por grupos y servicios y a su vez el monitoreo de las salas de atención y la calificación de la atención posterior a la atención</li> <li>• <b>Asesor en línea:</b> Herramienta informática que permite que usuarios ubicados en salas de alta afluencia, sean atendidos por Agentes de servicio ubicados en otras oficinas a través de videoconferencia</li> <li>• <b>Te contactamos:</b> Devolver llamadas a los clientes que se comunicaron con la línea de atención; pero no tuvieron ningún contacto con los creadores de experiencia.</li> <li>• <b>Recuperando La Experiencia:</b> Según calificación de la experiencia del cliente en CENS se revisan los usuarios que nos han calificado mal y a través de una llamada telefónica se indaga de su insatisfacción.</li> <li>• <b>Paga la factura sin factura:</b> Los usuarios podrán pagar su factura, obtener pagos parciales o abonar a convenios de pago con solo conocer su número de cuenta (usuario) y darlo a conocer en los puntos de pago autorizados por CENS, actualmente, COOMPECENS, COAGUASIMALES, JJ PITA</li> <li>• <b>Oficinas móviles:</b> Llegar a las comunidades que no pueden desplazarse a las oficinas de CENS en los períodos de facturación</li> </ul>

<b>Título</b>	
La experiencia del cliente en CENS	
<b>Impacto generado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo de turnos, tiempos de atención y espera en las 51 oficinas de CENS</li> <li>• Administración en tiempo real del comportamiento de las oficinas de atención</li> <li>• Estadísticas en tiempo real para la toma de decisiones</li> <li>• Evaluación de la atención una vez finaliza el turno</li> <li>• Ahorro por aplicación de la encuesta de satisfacción del canal presencial</li> <li>• Optimización de los recursos humanos y tecnológicos</li> <li>• Eficiencia del servicio</li> <li>• Incremento de la satisfacción del cliente</li> <li>• Agilidad en la generación de reconexiones cuando el cliente está suspendido en virtud del pago en línea</li> <li>• Reducción de quejas y reclamos que actualmente se generan por ausencia de pago en línea</li> </ul>
<b>Factores de éxito</b>	Contar con los recursos humanos y la infraestructura tecnológica que permitan la implementación de iniciativas para atender los requerimientos particulares de usuarios de servicios públicos domiciliarios
<b>Cobertura geográfica</b>	Cúcuta, Norte de Santander
<b>Validación</b>	No se cuenta con la información de si se ha preguntado a los usuarios específicamente si las iniciativas de experiencia del cliente responden al problema identificado inicialmente, por lo que no es posible establecer la validación por parte de estos, sin embargo se presentan como beneficios de estas iniciativas: (i) Incremento de la satisfacción del cliente, (ii) Agilidad en la generación de reconexiones cuando el cliente está suspendido en virtud del pago en línea, y (iii) Reducción de quejas y reclamos que actualmente se generan por ausencia de pago en línea; las cuales al estar enfocadas al usuario demuestran un grado de aceptación por parte de estos
<b>Posibilidad de réplica</b>	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 CENS, 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)
<b>Limitaciones</b>	No se cuenta con información que permita establecer cuáles fueron los principales desafíos para la implementación de las iniciativas de experiencia del cliente CENS, sin embargo, en el horizonte de la aplicación del proyecto de presentan como desafíos permanentes: (i) Mantener el monitoreo de las mejores prácticas en la atención, (ii) Disminuir tiempos de espera de los clientes en CENS y, (iii) Generar estrategias para lograr un mayor acercamiento a los usuarios
<b>Conclusión</b>	La implementación de las iniciativas de experiencia del cliente CENS garanticen la atención a los usuarios de cualquier servicio público domiciliario, se verá reflejada en la aceptación y satisfacción del cliente frente al servicio prestado,



<b>Título</b>				
La experiencia del cliente en CENS				
	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	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=xgSi4JGL3Mk&amp;list=PLaFs5EUKIjETCbjyHF6LQDLI8056UIS3N&amp;index=4">https://www.youtube.com/watch?v=xgSi4JGL3Mk&amp;list=PLaFs5EUKIjETCbjyHF6LQDLI8056UIS3N&amp;index=4</a>			
Contacto	<a href="mailto:cens@cens.com.co">cens@cens.com.co</a> - 01800414115			