

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> ¡Mi AKC Contigo!	
<b>Código</b>	Código alfanumérico asignado.
<b>Autor de la buena practica</b>	Aguas Kpital Cúcuta S.A E.S.P
<b>Fecha de implementación</b>	2007 – Actualidad
<b>Categoría</b>	Estrategia de fomento a la participación ciudadana – Categoría 1
<b>Población objeto o partes interesadas</b>	Usuarios Aguas Kpital Cúcuta S.A E.S.P
<b>Resumen del proyecto</b>	<p>Con el propósito de ampliar y mejorar los canales de comunicación y atención a quejas y reclamos, y así aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a estos, que para el 2006 era de 49%, lo cual se configuraba como una situación problema para la empresa, Aguas Kpital implementó una estrategia de atención a usuarios, que consistió en generar espacios y canales de fácil acceso al usuario como: (i) Puntos de Atención Personalizados ubicados en lugares estratégicos de la ciudad, con ventanilla exclusiva para mujeres embarazadas, personas adultas y discapacitados dando cumplimiento a lo establecido por la ley, estos cuentan con una ventanilla preferencial para la atención especializada a los presidentes de las Juntas de Acción Comunal -JAC, ediles y vocales de control y demás representantes de las comunidades, lo que potencializa el diálogo directo con la comunidad; (ii) línea de atención telefónica que funciona 24 horas los 7 días de la semana, y mecanismos como el Chat KPI BOT o asistente virtual en <i>Whatsapp</i>, y el buzón de peticiones, quejas y reclamos en línea; (iii) la Red Comunal que permite la participación a más de 2.700 personas de diferentes organizaciones de tipo comunales o asociativas públicas y privadas; (iv) La aplicación móvil "Aguas Kpital Cúcuta" que facilita la participación de la comunidad en términos de proponer las inquietudes de los usuarios y reportar daños, usando la ubicación geográfica del móvil y la cámara para que el posible daño sea registrado.</p> <p>Adicional, se implementaron dos programas con el fin de aumentar la participación de la comunidad, uno es el consultorio comunal orientado a líderes comunales, este se realiza todos los miércoles con la atención directa del gerente general y los jefes de área de la empresa, en este la comunidad plantea soluciones y se establecen compromisos que quedan consignados en un acta archivada dentro del sistema de gestión de calidad; por otro lado, se desarrolla el programa "Aguas Kpital al barrio" el cual consiste en acercar todos los sábados la empresa hasta los hogares de los usuarios, lo que permite el constante diálogo con los estos</p>
<b>Impacto generado</b>	<p>Los principales impactos de la estrategia de atención a los usuarios de Aguas Kpital se ven reflejados en: (i) El mejoramiento en el resultado de la medición de los indicadores de atención para empresas de Servicios Públicos Domiciliarios; (ii) el acercamiento a las comunidades más vulnerables con el programa "Aguas la Barrio", lo que permite un ahorro en términos de tiempo y dinero a los usuarios, (iii) el aumento de la participación de los usuarios gracias a la implementación de</p>

<b>Título</b> ¡Mi AKC Contigo!	
	<p>mecanismos de atención como la App, página web, redes sociales, <i>call center</i>, <i>WhatsApp</i> y Puntos de Atención; (iv) contar con una Red Comunal integrada con más de 2.700 personas de organizaciones sociales con las que permanentemente se interactúa, lo que conlleva a la legitimación por parte de la comunidad de la gestión realizada y el servicio prestado; (v) la fidelización de los usuarios se evidencia en comportamiento de pago promedio mensual del 90.32% (dic -2018) comparado con el inicio de la operación en el 2006 que era del 80.71%; (vi) el aumento porcentual en el nivel de satisfacción desde el 2006 con 49% hasta la actualidad con un 80% de favorabilidad en este aspecto</p>
<b>Factores de éxito</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con un modelo de servicio que establece una variedad herramientas de participación presenciales y virtuales, las cuales garantizan la atención y participación de la comunidad, para lograr así el cumplimiento de dos de las premisas que tiene la empresa: la satisfacción del cliente y la mejora continua</li> <li>• Personal idóneo, calificado y capacitado para gestionar y responder de manera oportuna y eficaz todas las solicitudes, controversias e inquietudes</li> <li>• Puntos de Atención Personalizados ubicados en lugares estratégicos de la ciudad, con ventanilla exclusiva para mujeres embarazadas, personas adultas y discapacitados dando cumplimiento a lo establecido por la ley; adicional, ventanilla preferencial para la atención especializada a los presidentes de las JAC, ediles y vocales de control y demás representantes de las comunidades</li> <li>• Diversos mecanismos que permiten la comunicación e interacción constante de los usuarios con la empresa (<i>Kpilinea 116</i>, Chat KPI BOT o asistente virtual en <i>Whatsapp</i>, App móvil "Aguas Kpital Cúcuta"</li> <li>• Implementación de programas de acercamiento a la comunidad como consultorio comunal orientado a líderes comunales, y "Aguas Kpital al barrio" que permiten el constante diálogo con los usuarios</li> </ul>
<b>Cobertura geográfica</b>	San José de Cúcuta
<b>Validación</b>	<p>La validación con los usuarios se ve reflejada en: (i) la fidelización de los usuarios representada en el pago promedio mensual del 90.32% (dic -2018) comparado con el inicio de la operación en el 2006 que era del 80.71%, y (ii) el aumento porcentual en el nivel de satisfacción desde el 2006 con 49% hasta la actualidad con un 80% de favorabilidad en este aspecto</p>
<b>Posibilidad de réplica</b>	<p>La implementación de estrategias de atención a usuarios y mecanismos de participación ciudadana de los usuarios de servicios públicos domiciliarios, en donde se presenten problemáticas dadas por la insatisfacción de estos ante el servicio y la atención, similares a la de Aguas Kapital, contemplando los mismos aspectos que en este caso, son adaptables a cualquier organización por la similitud de las condiciones (canales de atención de quejas y reclamos, participación</p>

<b>Título</b> ¡Mi AKC Contigo!				
	ciudadana, niveles de satisfacción en usuarios, uso de plataformas tecnológicas, programas comunitarios)			
<b>Limitaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Previo a la implementación de la estrategia no se contaba con el personal para atender los canales de comunicación como el <i>Call Center</i> y los Puntos de Atención Personalizados, así como con la infraestructura tecnológica para soportar los otros mecanismos de atención y comunicación, lo que configuró la necesidad de una inversión inicial para Aguas Kpital</li> <li>• Al abrir canales de comunicación virtuales se hace necesario que la población se capacite y tenga acceso a estos, por lo que un desafío permanente es aumentar el número de participación frecuente de al menos el 30% de los usuarios, para lo que se adelantan jornadas de capacitación, con el fin de mejorar en la habilidad y familiarización con la comunicación virtual</li> </ul>			
<b>Conclusión</b>	La implementación de mecanismos que garanticen no solo la atención a los usuarios de cualquier servicio público domiciliario sino que incentive la participación de estos, 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; al ser esta una condición estándar de las empresas prestadores puede replicarse el modelo de atención de usuarios, el cual puede adaptarse a cualquier organización que presente una problemática similar dada por niveles bajos de satisfacción en los usuarios, contemplando la accesibilidad de los usuarios a canales virtuales			
<b>Archivos</b>	<b>Descripción</b>	<b>Palabras Clave</b>	<b>Tamaño</b>	<b>Acción</b>
	Nombre del archivo	Relacione palabras clave de su buena práctica	-	Descargar
<b>Enlaces</b>	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=8_xhQCtvJAE&amp;list=PLaFs5EUKljETCbjyHF6LQDLI8056UIS3N&amp;index=3">https://www.youtube.com/watch?v=8_xhQCtvJAE&amp;list=PLaFs5EUKljETCbjyHF6LQDLI8056UIS3N&amp;index=3</a>			
<b>Contacto</b>	<a href="mailto:gerencia@akc.co">gerencia@akc.co</a> - (7) 5956666			