



**DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRACTICAS – GESTIÓN DEL
CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN**

Código: GPI-SG.CDR01-103.F58

Versión: 0.0

Página 1 de 5

Nombre de la buena practica	DEMARCACION DE USUARIOS PARA FIDELIZACIÓN A LA EMPRESA	Persona responsable de la ejecución	PROMOTORES COMERCIALES
Correo electrónico institucional	servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co	Cargo	PROMOTORES COMERCIALES
Numero de contacto celular/fijo	PBX 659300 EXT 109	Fecha de diligenciamiento	14/12/2022
PROCESO DE EJECUCIÓN			
Descripción de la problemática de origen	<i>La Piedecuestana de servicios públicos S.A. , ha presentado dificultad para la identificación de usuarios en terreno – campo , situación que afecta la adecuada prestación de los diferentes servicios en particular, el servicio de recolección de residuos.</i>		
Identificación de la solución	<p><i>De acuerdo con la identificación de la problemática, La Dirección comercial de la empresa Piedecuestana de Servicios plantea una estrategia para la identificación de usuarios en terreno basada en la visibilización y demarcación de los usuarios a través de un adhesivo con la imagen corporativa de la empresa.</i></p> <p><i>Adicionalmente la estrategia fomenta la fidelización de usuarios logrando que estos se involucren mediante campañas de sensibilización y socialización con el objeto de contar con su autotización para que este adhesivo sea instalado en un lugar visible.</i></p>		
implementación	<i>La demarcación de los usuarios afiliados a la empresa Piedecuestana de servicios públicos en el servicio público domiciliario de aseo inicia con la socialización de dicha labor por parte de los promotores comerciales de la empresa Piedecuestana debidamente identificados con su indumentaria y respectivo carnet, con los presidentes de las juntas de acción comunal o los lideres del sector, ademas dialogamos con la comunidad con el fin de escucharlos y recibir toda clase de peticiones, quejas y reclamos con el fin de continuar en el mejoramiento de las acciones que permiten brindar un</i>		

www.piedecuestanaesp.gov.co

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 20/12/2022	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 20/12/2022	APROBÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 19/07/2022
--	----------------------------	---	----------------------------	---	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

🐦 @Piedecuestana_

📘 @PiedecuestanaESP

📷 Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa



DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRACTICAS – GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN

Código: GPI-SG.CDR01-103.F58

Versión: 0.0

Página 2 de 5

servicio de calidad, además hacemos nuestras observaciones y recomendaciones para que la comunidad contribuya con la aplicación de buenas prácticas en pro del buen manejo de los residuos sólidos y la limpieza de sus lugares de residencia y áreas públicas. Posteriormente se procede a la aplicación de los adhesivos en lugares visibles y de fácil observación para el operario de recolección, a todos nuestros usuarios registrados en los listados de la base de datos de la empresa en el servicio de aseo y recolección de residuos sólidos.

Objetivo de la práctica

Objetivo:

Implementar una estrategia para la identificación en terreno de los usuarios afiliados a la Piedecuestana de servicios públicos S.A, que permita mejorar la prestación de los servicios ofertados como es el servicio de aseo y recolección de residuos sólidos.

Objetivos Específicos:

-Realizar campañas de sensibilización y socialización de la estrategia de demarcación con usuarios, líderes sociales y comunales.

-Visibilizar los usuarios afiliados a la empresa Piedecuestana de servicios públicos a través de la instalación de un adhesivo con la imagen corporativa de la empresa en lugares de fácil identificación.

-Mejorar la operatividad de los funcionarios de la empresa Piedecuestana de servicios públicos encargados de realizar la recolección de residuos sólidos puerta a puerta en los diferentes sectores y barrios del Municipio de Piedecuesta.

www.piedecuestanaesp.gov.co

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 20/12/2022	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 20/12/2022	APROBÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 19/07/2022
--	----------------------------	---	----------------------------	---	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
Sede Administrativa

Resultados

La empresa Piedecuestana de servicios publicos a través del área comercial ha logrado implementar la estrategia de demarcación de usuarios en los diferentes sectores y barrios del Municipio, mejorando la prestación del servicio de recolección de residuos solidos. Asi mismo la estrategia ha permitido un mayor acercamiento de la empresa con los usuarios logrando aumentar el nivel de satisfacción y fidelización de los mismos, consolidando el buen nombre de la empresa líder del sector en el Municipio de Piedecuesta.

¿Qué metodología se usó para desarrollar la practica?

Para la implementación de la estrategia de demarcación la empresa Piedecuestana de servicios publicos ha localizado los barrios y sectores que mayor dificultad presentan para la prestación del servicio de recolección de residuos solidos, iniciando con campañas de sensibilización y socialización con usuarios.

La Dirección comercial a través de sus promotores comerciales realiza la instalación de los adhesivos con la imagen corporativa de la empresa previa autorizacion de los usuarios. Aunado a la estrategia, la Dirección Comercial desarrolla dialogos con la comunidad con el fin de escucharlos y recibir toda clase de peticiones, quejas y reclamos que contribuyan a prestar un servicio de calidad. Los promotores comerciales realizan observaciones y recomendaciones para que la comunidad contribuya con la aplicación de buenas practicas en pro del buen manejo de los residuos solidos y la limpieza de sus lugares de residencia y areas publicas.

Finalmente la estrategia contribuye a mejorar la operatividad del servicio de recolección de residuos solidos al facilitar la visibilización e identificación de usuarios afiliados al servicio de aseo y recolección de residuos sólidos prestado puerta a puerta.

Sostenibilidad de la practica

Siendo conocedores de que la empresa Piedecuestana de servicios publicos ESP, es la empresa líder en la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo - Recolección de residuos solidos en el Municipio de Piedecuesta, la Dirección Comercial ha localizado los sectores y barrios que mayor dificultad presentan en la operatividad de los servicios ofertados, para la implementación de la estrategia de demarcación de usuarios. No obstante el horizonte de la estrategia es la demarcación en terreno del 100% de los usuarios afiliados a los servicios de la empresa.

En concordancia con el alcance de la estrategia la Dirección Comercial dispone de las capacidades técnicas , tecnológicas y logisticas, asi como el talento humano para garantizar la sostenibilidad de la practica.

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 20/12/2022	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 20/12/2022	APROBÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 19/07/2022
--	----------------------------	---	----------------------------	---	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa



DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRACTICAS – GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN

Código: GPI-SG.CDR01-103.F58

Versión: 0.0

Página 4 de 5

Factores de Innovación

El componente diferenciador desarrollado por la empresa Piedecuestana de servicios públicos en relación a la competencia del mercado existente es la demarcación en terreno de los usuarios a través de la instalación de un adhesivo con la imagen corporativa de la empresa que permite además de identificar a los usuarios para mejorar la prestación de servicios, posicionar con solidez el nombre y compromiso de la empresa con sus afiliados.

Potencial de intercambio o replicabilidad

La estrategia de demarcación implementada por la Piedecuestana de Servicios Públicos ESP, es altamente replicable por empresas prestatadoras de servicios similares tanto en la región como en diferentes lugares en los que las empresas requieran identificar y visibilizar en sitio a sus usuarios o suscriptores. No obstante, es de aclarar que en gran medida, el éxito para la replicabilidad de acuerdo con las lecciones aprendidas de la estrategia se centra en el trabajo previo de sensibilización y socialización con los usuarios.

Visibilidad

La metodología diseñada para la estrategia de Demarcación de Usuarios de la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos cuenta en uno de sus componentes con campañas de Sensibilización y Socialización, de tal forma que, se ha presentado material impreso y digital por diferentes medios, propios y externos a la entidad para dar a conocer la estrategia, así mismo, en cabeza de la Dirección Comercial, se hace trabajo puerta a puerta por los sectores y barrios del municipio.

Enfoque Red

La implementación de la estrategia de Demarcación de Usuarios ha contribuido a mejorar la prestación de servicios, en particular, el servicio de Aseo y Recolección de residuos sólidos, de ésta manera, se ha optimizado el trabajo de los operarios y se ha generado mejor relacionamiento de la empresa con sus usuarios, creando sinergias para la identificación y solución de dificultades en sitio.

www.piedecuestanaesp.gov.co

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	20/12/2022	Jefe Oficina de Planeación Institucional	20/12/2022	Jefe Oficina de Planeación Institucional	19/07/2022



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
Sede Administrativa



DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRACTICAS – GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN

Código: GPI-SG.CDR01-103.F58

Versión: 0.0

Página 5 de 5

Conocimiento

La Demarcación de usuarios se encuentra enmarcada y articulada con las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la Entidad – MIPG, en especial la Gestión del Conocimiento y la Innovación, desarrollándose como una estrategia para la identificación de usuarios en terreno, la fidelización y la mejora de la operatividad de los funcionarios en relación al servicio de recolección de residuos sólidos, así mismo, la estrategia de manera transversal busca mejorar el posicionamiento, reconocimiento y el relacionamiento de la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos ESP. en el municipio de Piedecuesta y a nivel regional.

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 20/12/2022	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 20/12/2022	APROBÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 19/07/2022
--	----------------------------	---	----------------------------	---	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa