



Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano
4. Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano

| Acciones Generales | Mecanismo de atención al cliente | Proceso | Actividad | Ubicación | Situación actual | Acciones específicas para mejorar la atención al Cliente | Formula del Indicador | Meta | Vigencia | | | | | | Resultados Esperados | Responsables del Monitoreo y revisión Directores y/o Subgerentes | | | | | | |
|---|---|--|--|--|---|---|--|---|---|--|--|--|----|----|---|---|----------------------------|---|--|---|----|--|
| | | | | | | | | | 2018 | | | | | | | | Fecha de Actualización | | | | | |
| | | | | | | | | | Inicial | | | Final | | | | | AA | | MM | | DD | |
| AA | MM | DD | AA | MM | DD | 18 | 01 | 30 | 19 | 01 | 31 | 18 | 1 | 30 | | | | | | | | |
| Atención de las Peticiones, Quejas, Denuncias y Solicitudes Información | Procedimiento de Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de información y/o Sugerencias (PQRDS) | Todos los procesos | Generación de acciones en cada una de las Áreas para el cumplimiento de términos de Ley | Medio Digital en la Pagina de Intranet | Se cuenta con un procedimiento que tiene establecidos las acciones y registros que deben tenerse en cuenta para dar respuesta a los PQRDS recibidos en la Empresa | Realizar la actualización cuando se requiera del procedimiento Tratamiento de Peticiones, Quejas, reclamos, Denuncias, Solicitudes de información y/o Sugerencias | No. de cambios propuestos por los procesos evaluados y aprobados e incluidos en el Procedimiento de PQRDS | 100% de los cambios propuestos por los procesos evaluados y aprobados incluidos en el Procedimiento | 18 | 01 | 30 | 19 | 01 | 31 | Contar con un procedimiento Actualizado y normalizado Que incluya las acciones que proyectaron los procesos para mejorar la atención al cliente | Director de Planeación Corporativa | | | | | | |
| | | la Dirección de Tecnología de la información y las comunicaciones | | | Mesa de Ayuda | La implementación de la Mesa de Ayuda para que fuera un servicio servicio WEB y así evitar el desplazamiento del usuario y a su vez quedara el rastro o evidencia de la solicitud | No. de Solicitudes Atendidas x100 No. de Solicitudes Recibidas | 100% de Solicitudes Atendidas | 18 | 01 | 30 | 19 | 01 | 31 | Atender en forma oportuna y eficazmente los requerimientos de los usuarios | Director Tecnología de la información y las comunicaciones, Asistente de Gerencia y Líderes de los procesos | | | | | | |
| | | la Dirección de Tecnología de la información y las comunicaciones | | | Portal Pagina WEB Institucional, Aplicación Móvil para Android | Se implemento un sistema de PQRDS de acuerdo con la normatividad vigente que permite la atención de los requerimientos de los ciudadanos, la generación de radicado, seguimiento y control del Tiempo de respuesta bajo los lineamientos GELT | No. de Solicitudes Atendidas x100 No. de Solicitudes Recibidas | 100% de Solicitudes Atendidas | 18 | 01 | 30 | 19 | 01 | 31 | Atender en forma oportuna y eficazmente los requerimientos de los usuarios | | | | | | | |
| | Atención de PQRDS | Dirección Comercial | Oficina de Atención al Cliente | Primer Piso del CAM | Se reciben los PQRDS y se les aplican las acciones que se tienen establecidas según cada caso | • Realizar capacitaciones para mejorar la atención al cliente • Verificar la eficacia de las capacitaciones. • Evaluar la atención a los clientes | No de Acciones ejecutadas x100% No de Acciones Planificadas | 100% de Acciones programadas ejecutadas | 18 | 01 | 30 | 19 | 01 | 31 | Disminuir los PQRDS teniendo en cuenta las principales causas | Director Comercial | | | | | | |
| | | | | | Todos los procesos | Procesos de Empresas Publicas de Armenia ESP | Unidad de Correspondencia ubicada en el Primer piso del CAM | Se reciben los PQRDS en la Unidad de Correspondencia ubicada en el Primer Piso del CAM y son direccionados a los Procesos | Realizar seguimiento permanente a los términos de los PQRDS enviados a los distintos procesos para evitar los silencios administrativos que se generan por incumplimiento Legales | Numero de hallazgos presentados por incumplimiento de términos para la respuestas de los PQRDS | Cero (0) hallazgos presentados por incumplimiento de términos para la respuestas de los PQRDS | 18 | 01 | 30 | 19 | 01 | 31 | Disminuir los PQRDS teniendo en cuenta las principales causas | Subgerentes, Directores, Líderes del Proceso y Profesionales Especializados (Directores Técnicos de los Laboratorios) | | | |
| | | | | | | | Oficina de la Asistente de Gerencia Sexto Piso del CAM | En la Oficina de la Asistente de Gerencia se direccionan a los procesos los PQRDS que ingresan por la Pagina WEB | Dar las respuestas oportunas a los PQRDS enviados a los distintos procesos para evitar los silencios administrativos que se generan por incumplimiento Legales y realizar el cierre de las acciones en el aplicativo ventanilla Única | Numero de hallazgos presentados por incumplimiento de términos para la respuestas de los PQRDS | Cero (0) hallazgos presentados por incumplimiento de términos para la respuestas de los PQRDS | 18 | 01 | 30 | 19 | 01 | 31 | Disminuir los PQRDS teniendo en cuenta las principales causas | Asistente de Gerencia, Subgerentes, Directores, Líderes del Proceso y Profesionales Especializados (Directores Técnicos de los Laboratorios) | | | |
| | | | | | | | Buzones de sugerencia ubicados en el Sexto, Quinto y Primer Piso del CAM | El Personal del proceso de Análisis y Mejora es el encargado de la Apertura de los Buzones y el Direccionamiento de los PQRDS | Dar las respuestas oportunas a los PQRDS direccionados en medio digital a los líderes de los Procesos encargándose del control de las actividades propuestas y dando cumplimiento a los términos legales. | Numero de hallazgos presentados por incumplimiento de términos para la respuestas de los PQRDS | Cero (0) hallazgos presentados por incumplimiento de términos para la respuestas de los PQRDS | 18 | 01 | 30 | 19 | 01 | 31 | Disminuir los PQRDS teniendo en cuenta las principales causas | Subgerentes, Directores, Líderes del Proceso y Profesionales Especializados (Directores Técnicos de los Laboratorios) | | | |
| | Atención de PQRDS | Todos los procesos | PQRDS - APP - Celulares | PQRDS- APP - Celulares | En la Tienda de Play Store se encuentra el APP (EPA ESP PQRDS) Para Celulares | Los usuarios que cuenten con la aplicación pueden utilizar esta herramienta para enviar una PQRDS Se realizara una mayor divulgación de los Mecanismos establecidos | No. de hallazgos presentados por incumplimiento de términos para la respuestas de los PQRDS recibidos en la Tienda de Play Store | Cero (0) hallazgos por incumplimiento de términos para la respuestas de los PQRDS recibidos en la Tienda de Play Store | 18 | 01 | 30 | 19 | 01 | 31 | atender oportuna y eficazmente los requerimientos de los usuarios y comunidad en general. | Subgerentes, Directores, Líderes del Proceso y Profesionales Especializados (Directores Técnicos de los Laboratorios) | | | | | | |
| | | | | | Atención de PQRDS | Todos los procesos | PQRDS- EMAIL | PQRDS- EMAIL | Empresas Publicas de Armenia ESP cuenta con un Correo Electrónico para la Atención de pqr@epa.gov.co. | Realizar mayor divulgación de los Mecanismos establecidos para mejorar la atención al Usuario | No. de hallazgos presentados por incumplimiento de términos para la respuestas de los PQRDS recibidos en el correo Electrónico pqr@epa.gov.co. | Cero (0) hallazgos por incumplimiento de términos para la respuestas de los PQRDS recibidos en el correo Electrónico pqr@epa.gov.co. | 18 | 01 | 30 | 19 | 01 | 31 | atender oportuna y eficazmente los requerimientos de los usuarios y comunidad en general. | Asistente de Gerencia, Subgerentes, Directores, Líderes del Proceso y (Directores Técnicos de los Laboratorios) | | |
| | Servicio al cliente | Pago de Facturas de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo | Dirección de Financiamiento | Pago de Facturas | Primer Piso del CAM La Central Minorista. Bancos | En la actualidad de tienen implementados el Pago de la Factura en El Primer Piso del CAM. La Central Minorista. Pagina WEB www.epa.gov.co PSE pague su factura en Línea. Banco relacionados en el respaldo de la factura | Realizar mayor divulgación de los Mecanismos establecidos para mejorar la atención al Usuario en lo concerniente a los Pagos de la Factura | Disminución del tiempo de atención personalizada a los clientes para el pago de la Factura en el Primer Piso del CAM | Mejora de la satisfacción de los Usuarios | 18 | 01 | 30 | 19 | 01 | 31 | Generación de cultura para la utilización de mecanismos para el pago de la Factura en el Primer Piso del CAM | Director de Financiamiento | | | | | |
| Capacitación del Personal | Capacitación de los funcionarios que Atienden al Usuario en temas relacionados para su mejora continua | Funcionarios de los Procesos que Atienden a los Usuarios | • Inducciones, Capacitaciones y Socializaciones en Servicio al Cliente • Fortalecimiento al Clima Laboral | Todos los procesos | Se realizan las capacitaciones en muchos temas sin evaluar los resultados | Generación de espacios para la Mejora continua en la Atención de los Usuarios | No de capacitaciones Ejecutadas x100 No de capacitaciones programadas | 100% de las capacitaciones ejecutadas | 18 | 01 | 30 | 19 | 01 | 31 | Mejorar la percepción de los usuarios con respecto a la atención al cliente | Gestor del Talento Humano y Subgerentes, Directores, Líderes del Proceso y Directores Técnicos de los Laboratorios | | | | | | |