	Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano **4. Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano**	Documento Controlado Código: GG-PP-005 Anexo 4 Versión: *09* Fecha e Emisión: *19-01-30* Pagina. 1de 1

Vigencia	2019	Fecha de Actualización	AA	MM	DD
			19	01	30

Acciones Generales	Mecanismo de atención al cliente	Proceso	Actividad	Ubicación	Situación actual	Acciones especificas para mejorar la atención al Cliente	Formula del Indicador	Meta	Fecha Inicial AA	Fecha Inicial MM	Fecha Inicial DD	Fecha Final AA	Fecha Final MM	Fecha Final DD	Resultados Esperados	Responsables del Monitoreo y revisión Directores y/o Subgerentes
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	*19*	*01*	*30*	*20*	*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
		Dirección de Tecnología de la información y las comunicaciones			Mesa de Ayuda	La implementación de la Mesa de Ayuda para que fuera un 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	*19*	*01*	*30*	*20*	*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 Lideres de los procesos
					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 *de Gobierno Digital*	No. de Solicitudes Atendidas x100 No. de Solicitudes Recibidas	100% de Solicitudes Atendidas	*19*	*01*	*30*	*20*	*01*	*31*	Atender en forma oportuna y eficazmente los requerimientos de los usuarios	
	Atención de PQRDS	Dirección Comercial	Oficina de Atención al Cliente	*Centro Comercial del Café Tercer piso*	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	*19*	*01*	*30*	*20*	*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 *Centro Comercial del Café Tercer piso*	Se reciben los PQRDS en la Unidad de Correspondencia ubicada en el *Centro Comercial del Café Tercer piso* 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	*19*	*01*	*30*	*20*	*01*	*31*	Disminuir los PQRDS teniendo en cuenta las principales causas	Subgerentes, Directores, Lideres 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 lar 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			*19*	*01*	*30*	*20*	*01*	*31*	Disminuir los PQRDS teniendo en cuenta las principales causas	Asistente de Gerencia, Subgerentes, Directores, Lideres del Proceso y Profesionales Especializados (Directores Técnicos de los Laboratorios)
				Buzones de sugerencia ubicados en el Sexto, Quinto y *Centro Comercial del Café Tercer piso*	El Personal del proceso de Análisis y Mejora es el encargado de la Apertura de los Buzones y el Direccionamiento de los PQRDS	Dar lar respuestas oportunas a los PQRDS direccionados en medio digital a los lideres 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	*19*	*01*	*30*	*20*	*01*	*31*	Disminuir los PQRDS teniendo en cuenta las principales causas	Subgerentes, Directores, Lideres del Proceso y Profesionales Especializados (Directores Técnicos de los Laboratorios)
		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	*19*	*01*	*30*	*20*	*01*	*31*	atender oportuna y eficazmente los requerimientos de los usuarios y comunidad en general.	
	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,	*19*	*01*	*30*	*20*	*01*	*31*	atender oportuna y eficazmente los requerimientos de los usuarios y comunidad en general.	Asistente de Gerencia, Subgerentes, Directores, Lideres 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	Centro Comercial del Café La Central Minorista. Bancos	En la actualidad de tienen implementados el Pago de la Factura en *Centro Comercial del Café Tercer piso* 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 Centro Comercial del Café	Mejora de la satisfacción de los Usuarios	*19*	*01*	*30*	*20*	*01*	*31*	Generación de cultura para la utilización de mecanismos para el pago de la Factura en el *Centro Comercial del Café Tercer piso*	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	*19*	*01*	*30*	*20*	*01*	*31*	Mejorar la percepción de los usuarios con respecto a la atención al cliente	Gestor del Talento Humano y Subgerentes, Directores, Lideres del Proceso y Directores Técnicos de los Laboratorios