



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

Documento Controlado		
Código: GG-PP-005 Anexo 4	Versión: 14	Fecha e Emisión: 24-01-29
Página:		

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						Fecha			Fecha de Actualización			Resultados Esperados	Responsables del Monitoreo y revisión Directores y/o Subgerentes
									2024						2024			AA	MM	DD		
									Inicial			Final			AA	MM	DD	AA	MM	DD		
			AA	MM	DD	AA	MM	DD	AA	MM	DD	AA	MM	DD								
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 e incluidos en el Procedimiento	24	01	31	24	12	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						
		Todos los Procesos			Mesa de Ayuda	Hacer uso de la Mesa de Ayuda, en la gestión de los requerimientos y/o solicitudes, asociados a Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de los demás procesos; de una manera ágil y eficiente.	Resolución de solicitudes oportunas = Casos Resueltos Oportunamente * 100/Casos Reportados	90% Resolución de solicitudes oportunas	24	01	02	24	12	31	Atender en forma oportuna y eficazmente los requerimientos de los usuarios internos de Empresas Públicas de Armenia ESP, por medio de la Mesa de Ayuda.	Director Tecnología de la información y las comunicaciones.						
		Todos los Procesos			Portal Pagina WEB Institucional, Aplicación Móvil para Android	Brindar mejor atención de los requerimientos de los ciudadanos, la generación de radicados; y el seguimiento y control del Tiempo de respuesta.	No. de Solicitudes Atendidas x100 No. de Solicitudes Recibidas	100% de Solicitudes Atendidas	24	01	31	24	12	31	Atender en forma oportuna y eficazmente los requerimientos de los usuarios	Director Comercial Asistente de Gerencia y Líderes de los procesos						
	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	24	01	31	24	12	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	24	01	31	24	12	31	Disminuir los PQRDS teniendo en cuenta las principales causas	Subgerentes, Directores, Líderes del Proceso y (Directores Técnicos de los Laboratorios)						
		El área de Atención al Usuario ubicado en el Centro Comercial del Café Tercer piso		El área de Atención al Usuario 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	24			01	31	24	12	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)							
		Buzón de sugerencias ubicado en el Centro Comercial del Café Tercer piso		El área de Atención al Usuario 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.	24			01	31	24	12	31	Disminuir los PQRDS teniendo en cuenta las principales causas	Subgerentes, Directores, Líderes 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	24	01	31	24	12	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 Públicas 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.	24	01	31	24	12	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	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	Brindar diferentes alternativas de pago a través de los convenios interbancarios.	24	01	31	24	12	31	Facilitar el pago a los usuarios por el uso de los diferentes canales dispuestos para tal fin.	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	24	01	31	24	12	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						