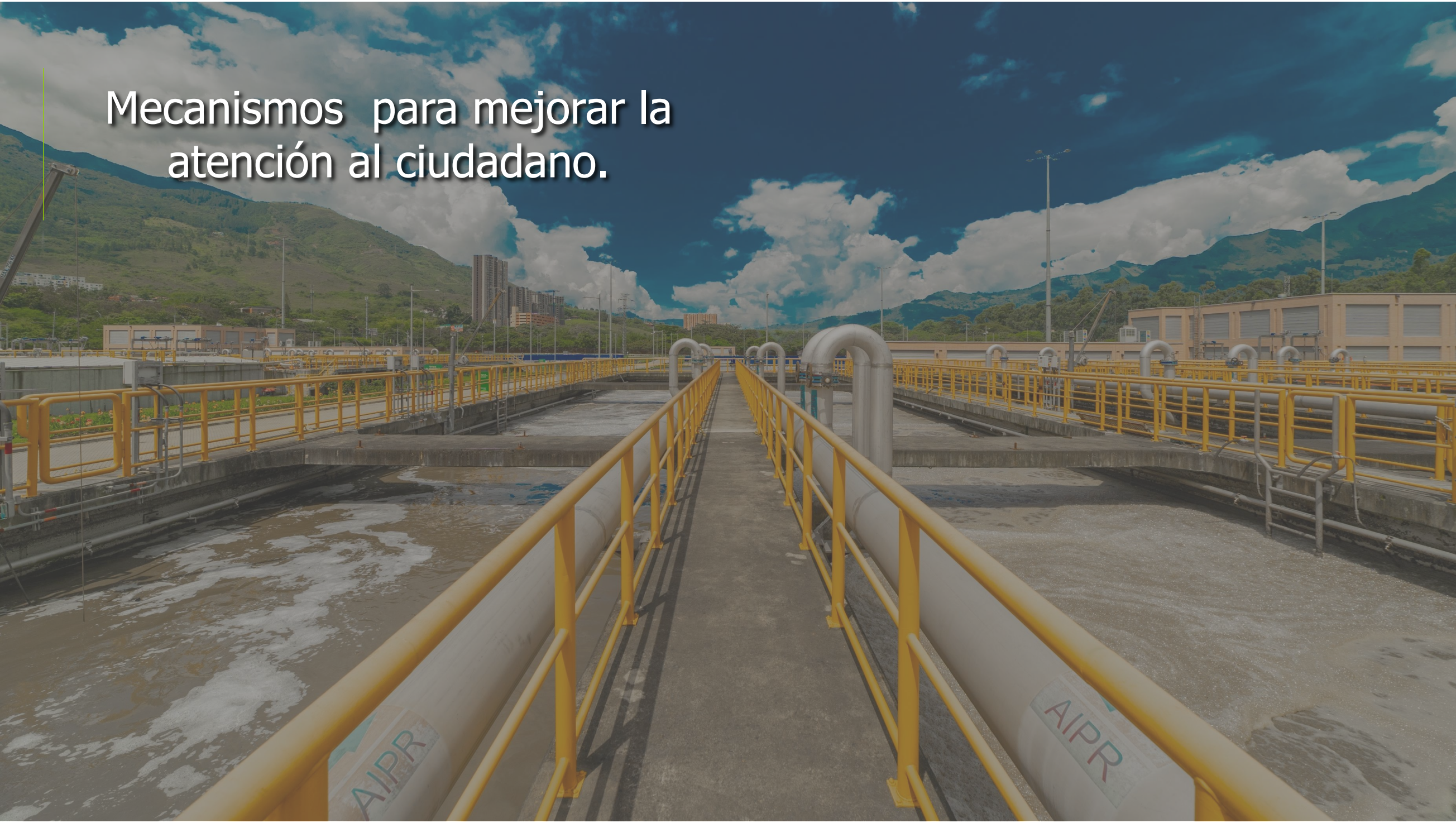




Plan Anticorrupción y Atención
al ciudadano - Aguas Nacionales
EPM S.A E.S.P

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.





Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano

Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad: en la página web se encuentra la información relacionada con los servicios que presta la empresa:

www.aguasdetrato.com

En la página web está publicada la información relacionada con direccionamiento estratégicos, objetivos y funciones, valores corporativos, código de ética, organigrama, directorio , gobierno, normatividad, trámites y servicios:

www.aguasnacionalesepm.com



Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano

Se tienen implementados los procedimientos para atender los diferentes requerimientos de los ciudadanos, y los relacionados con la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y recursos.

Además, se cuenta con el canal de comunicación denominado "Contacto Transparente", para que la ciudadanía denuncie todos aquellos actos de fraude y corrupción que involucren a sus funcionarios y contratistas. La iniciativa busca prevenir y erradicar malas prácticas, y preservar un entorno laboral sano y transparente.

En la actualidad, el proceso Atención Clientes está certificado bajo la norma ISO 9001 versión 2015, destacando que no se presentaron hallazgos de ningún tipo en la renovación realizada en 2022.

Vía telefónica (01 8000 522 955) o a través de la página web.

contactotransparente@epm.com.co

www.aguasnacionalesepm.com



Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano

Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad:

La empresa cuenta con buzón de sugerencia disponible en la oficina de atención al ciudadano, con la línea de atención y con el contacto donde los usuarios expresen sus comentarios relacionados con la prestación del servicio, dichos comentarios son registrados en el sistema de información y son direccionados a las áreas competentes, donde se analizan y se toman las acciones correspondientes de acuerdo con la pertinencia de las solicitudes hechas por la comunidad.

Adicionalmente se realiza encuesta de satisfacción, con el objetivo de conocer la percepción de nuestros clientes con la atención y así obtener información clara y oportuna, que permita la implementación de acciones de mejoramiento que incrementen su satisfacción. De esta manera, se trata de garantizar que la respuesta dada al cliente sea ajustada a la experiencia vivida en pro del mejoramiento continuo del proceso.



Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano

Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna:

Se tienen establecidas actividades que permiten el contacto con autoridades y líderes municipales, con el objetivo de mantener y fortalecer el relacionamiento, que permitan el apoyo interinstitucional y trabajo coordinado para el logro de objetivos comunes.

www.aguasdetrato.com

Los programas de Educación a Clientes y Comunidades también permiten alcanzar este objetivo:

Lecturas y consumos: Aguas Nacionales llega a los hogares de sus clientes y usuarios para informarles sobre la manera como se debe interpretar la factura. Durante esta visita el ciudadano puede resolver sus inquietudes, aprende a identificar como se determina sus consumos, los lugares en los que puede pagar y los planes de financiación que tiene la empresa.



Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano

Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna:

Entérate: espacio de sensibilización y educación en el reverso de la factura, el cual se da información educativa sobre servicios públicos domiciliarios prestación de los servicios de acueducto y aseo.

Más cerca de ti: se trata de atender en sitio los requerimientos de carácter masivo de posibles clientes de un barrio o sector y generalmente están asociados a la ampliación en la prestación de los servicios de acueducto y aseo.

Clubes defensores del Agua: Con esta estrategia, las comunidades educativas descubren el “mágico mundo” de los servicios públicos domiciliarios, su relación con el medio ambiente y la calidad de vida. En este programa se desarrollan talleres de sensibilización, charlas educativas, jornadas lúdico-educativas, y los contenidos enfocados en el uso eficiente de los servicios públicos, cuidado de los recursos naturales, procesos de generación de servicios públicos domiciliarios y entendimiento de la factura.



Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano

Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna:

Reporteros ciudadanos: a través de la aplicación de WhatsApp se busca un acercamiento a los líderes comunitarios incluidos los vocales de control, de tal forma que permita enterarlos de primera mano de las condiciones en las que se prestan los servicios y recibir y resolver sus inquietudes frente a la prestación de los mismos.

Acercamiento Empresarial: La comunidad empresarial es también parte de nuestro público objetivo, por eso con este programa se pretende generar reflexión y sensibilización en torno al uso eficiente de los servicios públicos domiciliarios contribuyendo a la corresponsabilidad social y ambiental. Esto se logra a través de actividades tipo taller, dentro de las instalaciones de estas empresas.



Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano

Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna:

Alianzas Interinstitucionales: trabajo mancomunado con Alcaldía Municipal UTCH, POLICIA NACIONAL, EJERCITO NACIONAL, SENA, CODECHOCÓ, CRUZ ROJA, UNICEF, aprovechando los espacios propiciados por éstos, con clientes y usuarios. Se realizan actividades lúdicas y educativas enfocadas en el cuidado del medio ambiente, medidas preventivas frente al COVID 19 y el uso eficiente de los servicios públicos domiciliarios.

Plan de Medios y Redes sociales: a través de medios de comunicación masiva y alternativa, propiciamos espacios de sensibilización sobre el uso eficiente de los servicios públicos domiciliarios. También aprovechamos las redes sociales para generar mensajes propios de educación en servicios públicos domiciliarios y de condiciones en la prestación.



Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano

aguas
nacionales[®]

Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna:

Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:

Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos: en el contrato de condiciones uniformes de los diferentes servicios, se publica la información correspondiente a los derechos de los usuarios.

En la página web, los clientes pueden encontrar solución a muchas de las inquietudes, que presentan los clientes y/o usuarios.

www.aguasdetrato.com



Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano

Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna:

Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad: se suministra la información a los clientes a través de los diferentes canales de atención y se encuentran publicados en la página web los diferentes trámites.

www.aguasdetrato.com



Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano

Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna:

Horarios y puntos de atención: La empresa cuenta con los siguientes puntos de atención:

Sede Comercial - Atención Clientes y centro de pago:

Carrera 3 No. 29 - 55 - Barrio Cristo Rey

Horario de atención:

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m - 2:00 a 5:30 p.m

Oficina Principal y dirección de correspondencia:

Sede administrativa: Loma de Cabí, Barrio Niño Jesús

Horario de atención:

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m - 2:00 a 5:00 p.m.



Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano

Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna:

Atención de quejas y reclamos: En la sede de la oficina comercial se administran los canales de atención existentes, dispuestos para atender las quejas y reclamos de nuestros ciudadanos. Las peticiones, quejas y reclamos, se gestionan a través de un sistema de información automatizado, mediante el cual se clasifican por tipo, servicio, causa, canal, entre otros, y su análisis sirve para dar solución al ciudadano y para generar acciones de mejora en los procesos o sistemas de información.

En la oficina de atención al ciudadano se dispone un sistema de comunicación, con información relevante y actualizada para la lectura de nuestros clientes / usuarios.





Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano

Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna:

Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores:

En general, se cumple con las disposiciones normativas en materia de adecuación de los espacios físicos. También se cuenta con el sistema de gestión de turnos ubicado en la Oficina de Atención al ciudadano. Se atiende con prelación las personas de la tercera edad, mujeres en estado de embarazo y clientes en condición de discapacidad





Afianzar el desarrollo institucional para el servicio al ciudadano

Gestión humana de Aguas Nacionales incluye la gestión de compromisos de desempeño, que vincula el aporte de cada funcionario con los objetivos estratégicos de la empresa. A esta gestión se vinculan las metas de desarrollo que promueven el logro de niveles superiores en las competencias organizacionales, una de las cuales es la orientación al servicio, que se centra en afianzar la cultura de las soluciones efectivas y oportunas de los requerimientos de los clientes.

La empresa tiene a su disposición el SENA, y la Universidad del Grupo Empresarial, que gestiona el aprendizaje y desarrollo permanente de conocimientos, habilidades, actitudes y competencias de las personas que laboran en ella. También se cuenta con otro tipo de estrategias como jornadas de calidad.

Adicionalmente se realiza acompañamiento permanentemente al personal de atención, para generar cultura de buena atención a los clientes.



Lineamientos de protección al denunciante y sanciones

Aguas Nacionales se compromete a proteger los denunciantes de hechos de corrupción y prohíbe las represalias de cualquier tipo.

Herramientas

- Código de ética
- Comité de ética
- Manual de conducta empresarial
- Política de cero tolerancias al fraude, la corrupción y el soborno

Prácticas de protección

- Buzón de denuncias en la web, administrado por un tercero para en Grupo EPM que permite interponer las denuncias de manera anónima y hacer seguimiento por parte del denunciante contactotransparente@epm.com.co.
- Auditoría Interna es quien hace las investigaciones
- Instructivo para la atención de denuncias
- Protección laboral, apoyo legal y psicológico
- Mecanismos de protección con autoridades de requerirse

“Ningún empleado sufrirá degradación, penalización u otras consecuencias adversas por negarse a pagar o recibir sobornos, incluso si tal negativa puede ocasionar que la empresa pierda negocios”.

“El pago de sobornos genera sanciones personales”



Fortalecimiento de los canales de atención

Espacios para el contacto transparente con la entidad:

Línea ética : 01 8000 522 955

Buzón de sugerencia : Sede comercial Carrera 3 No. 29 - 55 - Barrio Cristo Rey.

Buzón ético: Sede comercial Carrera 3 No. 29 - 55 - Barrio Cristo Rey

Contacto: contactotransparente@epm.com.co





Fortalecimiento de los canales de atención

Adecuación de espacios físicos:

- Se cumple con las disposiciones normativas en materia de adecuación de los espacios físicos.
- Todas las oficinas cuentan con la debida señalización para guiar a los clientes de acuerdo con la transacción que van a realizar.
- Los horarios de atención están ubicados en puntos visibles de la oficina, para el conocimiento de la ciudadanía.
- Sistema de gestión de turnos en la oficina





Fortalecimiento de los canales de atención

Protocolo de atención al cliente:

También se cuenta con el manual de estilo corporativo del grupo, como necesidad de expresar de manera coherente los atributos de la marca; se abordan temas como presentación personal, vestuario, entre otros. Adicionalmente, para una adecuada atención de los requerimientos de los clientes, se tienen establecidos los siguientes protocolos de atención:

Comportamiento en el sitio de trabajo:

- Saludo, presentación y despedida.
- Armonía de la imagen: lenguaje corporal, vestuario y uso del uniforme.
- Comunicación no verbal: postura física, forma de caminar, sentarse y levantarse.
- Trato hacia los clientes
- Importancia de hablar y escuchar
- Uso profesional del teléfono
- Puntualidad
- Integridad y ética laboral
- Cortesía y positivismo



Fortalecimiento de los canales de atención

Sistema de gestión de turnos:

La empresa cuenta con un esquema de asignación de turnos automático en su oficina, con el fin de gestionar adecuadamente los tiempos de espera y atención.

Sistema para evaluar el servicio:

La empresa cuenta con un sistema que permite evaluar el servicio prestado al ciudadano





Fortalecimiento de los canales de atención

Atención integral al ciudadano:

Para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entrega al cliente, por los diferentes canales de atención, se cuenta con un sistema de atención al cliente, que está formalizado a través del Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo la norma ISO 9001 versión 2015, En este sistema se encuentran documentados todos los procedimientos de cara al cliente, y los cambios son comunicados a todos los funcionarios para que los implementen en sus actividades diarias.



Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano

Mecanismo	Meta o producto
Reuniones de seguimiento con la Dirección del proyecto	Resolver inquietudes y revisar los indicadores - Actas de reunión
Divulgar los canales de atención que la empresa tiene para atender los requerimientos de la ciudadanía	Clientes y/o usuarios con conocimiento de los canales de atención
Realizar medición de indicadores de satisfacción en la atención, tiempos de atención, tiempo de espera y quejas en la atención por medio del sistema Digiturno	Resultado del indicadores
Realizar capacitaciones al personal de servicio al cliente con el fin de garantizar las respuestas oportunas y de fondo	Registro de capacitaciones
Realizar la publicación mensual del informe de PQR'S en la página web	Informe de las PQR'S
Satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la empresa	Encuesta de satisfacción del ciudadano

Aguas del Atrato

