



Aguas del Atrato

Grupo **epm**[®]

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Cuarto componente:

**Mecanismos para mejorar
la atención al Ciudadano**



Cuarto Componente: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano

a. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano:

Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad: En la página web está publicada la información relacionada con los servicios que presta la empresa:

<http://www.aguasdelaatrato.com/web/index.php/quienes-somos-48/inicio-quienes-somos>

Implementar y optimizar: 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. En la actualidad, el proceso Atención Clientes está certificado bajo la norma ISO 9001 versión 2008.

También se cuenta con el canal de comunicación denominado “Canal Ético”, 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:

<http://www.aguasdelaatrato.com/web/index.php/nuestra-gestion-27/gestion-con-transparencia>

Cuarto Componente: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano

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

La empresa cuenta con buzones de sugerencias disponibles en cada oficina de atención al cliente y con la línea de atención al cliente, para que los usuarios expresen allí sus comentarios relacionados con la prestación del servicio, dichos comentarios son registrados en el sistema de información y periódicamente 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 de manera anual, una 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 por el cliente, sea ajustada a la experiencia vivida en pro del mejoramiento continuo del proceso. Los resultados son publicados en la página web:

<http://www.aguasdelatrato.com/web/index.php/nuestra-gestion-27/gestion-con-transparencia>

Cuarto Componente: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano

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

Dentro del marco del plan de responsabilidad social empresarial, se tienen establecido una actividad que permite establecer 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.

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

Conociendo mi factura : 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 cliente 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.

Entérate: espacio de sensibilización y educación en el reverso de la factura de Aguas Nacionales, el cual se da información educativa sobre servicios públicos domiciliarios.

Cuarto Componente: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano

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

Clubes defensores del Agua: Con esta estrategia, los niños y niñas, los jóvenes y 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 Uso Eficiente de los servicios públicos, cuidado de los recursos naturales, procesos de generación de servicios públicos domiciliarios y entendimiento de la factura.

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.

Cuarto Componente: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano

Seminarios de servicios públicos: evento académico en el cual los Vocales de Control, Veedores de Servicios Públicos, Presidentes de Juntas de Acción comunal, representantes de entidades públicas y privadas aprenden aspectos normativos sobre servicios públicos domiciliarios, además temas como: proceso de facturación, producción de los servicios públicos domiciliarios que opera la empresa, tarifas, uso eficiente de los servicios públicos, además temas de interés general para el público asistente.

Alianzas Interinstitucionales : trabajo mancomunado con Alcaldía Municipal, DIAN, UTCH, POLICIA NACIONAL, SENA, CODECHOCÓ, aprovechando los espacios propiciados por éstos, con clientes y usuarios. Se realizan actividades lúdicas y educativas enfocadas en el cuidado del medio ambiente y el uso eficiente de los SPD.

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

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.

Cuarto Componente: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano

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.

ACUEDUCTO

<http://www.aguasdelaatrato.com/web/files/contrato%20de%20condiciones%20uniformes.pdf>

ALCANTARILLADO

<http://www.aguasdelaatrato.com/web/files/contrato%20de%20condiciones%20uniformes.pdf>

ASEO

<http://www.aguasdelaatrato.com/web/files/contrato%20de%20condiciones%20uniformes%20para%20aseo.pdf>

Cuarto Componente: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano

- **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:

<http://www.aguasdelaatrato.com/web/images/tramiteporservicio.pdf>

Tiempos de entrega de cada trámite o servicio: asociado a la información de los trámites y servicios que presta la empresa, se encuentra la información correspondiente al tiempo de respuesta.

<http://www.aguasdelaatrato.com/web/index.php/nuestra-gestion-27/indicadores-resultados>

Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos: en el contrato de condiciones uniformes se publica la información.

También se suministra la información a los clientes a través de los diferentes canales de atención



Cuarto Componente: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano

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

<http://aguasdelatrato.com/web/index.php/servicio-al-cliente-41/directorio-sedes>

Una Oficina de atención al cliente en el Departamento de Chocó / Quibdó

- Líneas de Atención al Cliente (4) 672 41 47 - (4) 672 52 02 - (4) 672 41 81, con atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 a 5:00 p.m.
- Correo electrónico: servicioalcliente@aguasdelatrato.com
- Red social / Twitter: [@aguasdelatrato](https://twitter.com/aguasdelatrato)

Cuarto Componente: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano

- Horarios de atención y Oficinas: en la siguiente ruta se puede consultar la información sobre los diferentes canales de atención y realizar una ubicación geográfica de la oficina con horarios de atención:

<http://aguasdelatrato.com/web/index.php/servicio-al-cliente-41/directorio-sedes>

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 clientes. Las peticiones, quejas y reclamos, se gestionan a través de un sistema de información automatizado, mediante el cual se clasifican por tipo, causa, servicio, entre otros, y su análisis sirve para dar solución al cliente y para generar acciones de mejora en los procesos o sistemas de información.

En la oficina de atención al cliente tenemos carteleras externas visibles con información relevante y actualizada para la lectura de nuestros clientes / usuarios.



Cuarto Componente: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano

- **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 Cliente. Se atiende con prelación las personas de la tercera edad, mujeres en estado de embarazo y clientes en condición de discapacidad.

Cuarto Componente: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano

b. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos

La gestión integral del talento humano en 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.

Para este propósito, la empresa tiene a su disposición 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.

Cuarto Componente: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano

c. Fortalecimiento de los canales de atención Para fortalecer el permanente relacionamiento con los clientes, se tienen establecidos diferentes canales de atención:

Una Oficina de atención al cliente en el municipio de Quibdo con las siguientes características:

- Sistema de Gestión de Turnos
- Orientadores
- Buzón de Sugerencias
- Cómoda sala de espera con aire acondicionado y TV.

Cuarto Componente: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano

Adecuación de espacios físicos:

- En general, 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 al cliente están ubicados en puntos visibles de la oficina, para el conocimiento de la ciudadanía.
 - Sistema de gestión de turnos en las oficina
 - Publicación del resultado de los indicadores en carteleras



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Cuarto Componente: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano

Líneas de Atención al Cliente (4) 672 41 47 - (4) 672 52 02 - (4) 672 41 81, con atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 a 5:00 p.m.

Canal escrito : Incluye el ingreso de PQRs a través de correo electrónico

Cuarto Componente: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano

Protocolo de atención al cliente:

En Aguas Nacionales se tiene establecido 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, actitudes, gestos, entre otros.
- ✓ Etiqueta cotidiana en la oficina
- ✓ Trato hacia los clientes
- ✓ Importancia de hablar
- ✓ Importancia de escuchar
- ✓ Uso profesional del teléfono
- ✓ Puntualidad
- ✓ Integridad y ética laboral
- ✓ Cortesía y positivismo

Cuarto Componente: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano

Sistema de gestión de turnos:

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



Cuarto Componente: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano

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 2008. 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.

En el portal corporativo, se publica la información de la empresa a los diversos grupos de interés:

<http://www.aguasdelaatrato.com/web/index.php/nuestra-gestion-27/indicadores-resultados>