

2017

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO



ESPA

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACIAS ESP

Renovamos Nuestro Patrimonio

CÓDIGO: PC- ESPA E.S.P. 130-41.17

VERSIÓN: 3

FECHA DE EMISIÓN: 15/01/17

**PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL
CIUDADANO**



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

2017


ALDEMAR ARMANDO BAQUERO BONILLA

GERENTE

NIXON FREY PÉREZ MONTERO

JEFE PLANEACIÓN Y PROYECTOS




CÓDIGO: PC- ESPA E.S.P. 130-41.17	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
VERSIÓN: 3		
FECHA DE EMISIÓN: 15/01/17		

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1.	OBJETIVO GENERAL	5
1.1	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
2.	MISIÓN	5
3.	VISIÓN	5
4.	VALORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACÍAS E.S.P.	5
5.	POLÍTICAS	6
5.1	POLÍTICAS INSTITUCIONALES	6
5.2	POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN	7
6.	TIPIFICACIÓN ACCIONES DE CORRUPCIÓN MUNICIPIO DE ACACÍAS	8
7.	PROPÓSITOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACÍAS E.S.P.	8
8.	METODOLOGÍA	9
9.	COMPONENTES DEL PLAN	9
9.1	MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	9
9.2	ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES	10
9.3	RENDICIÓN DE CUENTAS	10
9.4	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	11
9.5	MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	11
10.	RESPONSABLES	12

CÓDIGO: PC- ESPA E.S.P. 130-41.17	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
VERSIÓN: 3		
FECHA DE EMISIÓN: 15/01/17		

INTRODUCCIÓN

La Empresa de Servicios Públicos de Acacías E.S.P., como Empresa Industrial y Comercial del Estado del Orden Municipal en aras de fortalecer la labor institucional promueve la construcción de un Plan que mitigue uno de los fenómenos más lesivos para los estados modernos como lo es la Corrupción, contribuyendo así a trabajar mancomunadamente por el bienestar de la comunidad que puede verse afectada directa e indirectamente generando de esta manera un ambiente de autorregulación, autocontrol, autogestión y mejoramiento continuo de los procesos en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la Gestión Pública.

De igual manera, lo dispuesto en el Decreto 2641 de 2012 que reglamenta la Ley 1474 de 2011, el cual expresa: “Plan anticorrupción y de atención al ciudadano; o las normas que lo condicionen, complementen o sustituyan. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción de la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. De igual manera el Decreto 124 de 2016 recientemente expedido por el Gobierno Nacional, que reglamento e implemento la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.


Acorde a la Metodología el primer componente se refiere a la Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción -. El modelo para gestionar este riesgo, toma como punto de partida los parámetros impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos de Función Pública.

En el segundo componente como elemento fundamental para cerrar los espacios tendenciosos o vulnerables para la corrupción, se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas, política que viene siendo liderada por la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites, a la cual no somos ajenos como entidad pública descentralizada por servicios del orden municipal.

Conocedores de la necesidad de brindar comodidad y confianza para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión del accionar de la esta Empresa, comprometiéndonos en las buenas prácticas de gobierno y gobernanza.

En el tercer componente se desarrollan los lineamientos generales de la Política de Rendición de Cuentas, que conforme al artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. La formulación de esta estrategia es orientada por el Proyecto de Democratización de Función Pública, es decir la propuesta



CÓDIGO: PC- ESPA E.S.P. 130-41.17	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
VERSIÓN: 3		
FECHA DE EMISIÓN: 15/01/17		

misional e institucional, que para el caso que nos ocupa, es la prestación de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

En el cuarto componente se abordan los elementos que integran una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de la Entidad o Empresa para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta institucional de la Empresa de Servicios Públicos de Acacias ESP. Así mismo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas.

El quinto componente desarrolla los lineamientos generales de la Política de Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014. Actualmente y en sintonía con el Decreto Nacional No. 124 de 2016, está liderado por la Secretaría de Transparencia del Gobierno Nacional.

Sin lugar a dudas el objetivo general que busca este Plan es la incluir todas la Políticas, Programas y Estrategias que se enmarquen en el buen ejercicio de planeación, encaminadas a mantener o mejorar la participación ciudadana y la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano. Hará parte integral del presente Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano: La Resolución No. 191 de 2010 expedida por el Gerente de esta entidad, por medio de la cual se adoptó el Código de Ética para esta Empresa y la Resolución No. 062 de 2016, por la cual se adopta la política Anticorrupción y la Resolución 509 de 2016 Por medio de la cual se actualiza la plataforma estratégica de la Empresa de Servicios Públicos de Acacias ESP.



OBJETIVO GENERAL:

Trabajar con ética y responsabilidad social en la lucha contra la corrupción a través del Mapa Riesgos de Corrupción, de tal manera que permita identificar las posibles causas, y a partir de ellas generar información vital para la construcción de estrategias anti- trámites y mecanismos de mejoramiento de atención al ciudadano de conformidad con los principios establecidos en la Constitución Política y las demás normas vigentes, el Código de Buen Gobierno y Código de Ética de la Empresa de Servicios Públicos de Acacias ESP.

1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- a) Realizar mejoras al Mapa de Riesgos de Corrupción existente.
- b) Crear estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano reduciendo los trámites innecesarios.
- c) Generar mecanismos que permitan mejorar la atención al ciudadano y
- d) Estimular la participación de la ciudadanía o comunidad en actividades empresariales.

1. MISIÓN:

Somos una empresa acacireña, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo; que trabaja bajo principios de calidad, continuidad, cobertura, conservación ambiental y responsabilidad social, con políticas de buen gobierno.

2. VISIÓN:

La Empresa de Servicios Públicos de Acacias E.S.P. para el año 2021 será reconocida a nivel regional por la eficiencia, excelencia y calidad de sus procesos en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, certificada en los Sistemas de Gestión Integral y cumpliendo con cobertura, calidad y continuidad.

3. VALORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACÍAS E.S.P. Actualizados bajo la Resolución 509 de 2016:

- a) **Equidad:** Todos los funcionarios de la Empresa están en igualdad de condiciones.
- b) **Liderazgo:** El liderazgo implica una capacidad de convocatoria para que el resto del grupo le siga. Implica capacidad también de convencimiento y persuasión.
- c) **Compromiso:** El servidor público de la ESPA, en virtud de este valor le implica actuar en función del deber ser, haciendo propios los objetivos institucionales, procediendo con disposición permanente y entregando lo mejor de cada uno.

- d) Responsabilidad:** La aplicación de este valor le implica actuar teniendo en cuenta la obligación de reconocer y hacerse cargo de las consecuencias de los actos propios como servidor público de la ESPA y estar en capacidad de hacerlo. Al adoptar este valor, el servidor público responsable se mostrará diligente y apto para cumplir con sus funciones.
- e) Integridad:** El funcionario debe tener una conducta recta, intachable, con acciones congruentes, honestas, dignas y creíbles.
- f) Honestidad:** Este valor le implica al servidor público de la ESPA actuar con rectitud, transparencia y coherencia con lo que se piensa, se expresa y se hace, con prevaencia de la verdad.
- g) Respeto:** El servidor público de la ESPA, en virtud de este valor, actuará reconociendo la dignidad humana, tolerando las diferencias entre unos y otros, guardando la compostura y dando un trato cortés a cualquier persona, en cualquier circunstancia. Evitará ser irreverente, atrevido, descortés y agresivo con los destinatarios de sus acciones tanto al interior como al exterior de la entidad.
- h) Transparencia:** El servidor público de la Empresa de Servicios Públicos de Acacias E.S.P., está dispuesto a mostrar, sustentar y comunicar sus actuaciones manejando la información en forma ágil, completa y veraz.
- i) Tolerancia:** El servidor Público de la ESPA, en virtud de este valor, le implica actuar con respeto, comprensión y consideración hacia los demás, en el ejercicio de sus funciones, en aplicación de la tolerancia, el servidor público además promoverá un trato digno y evitará toda conducta que de manera directa o indirecta atente contra la dignidad de los destinatarios de su accionar tanto al interior como al exterior de la entidad.
- j) Excelencia:** Para que el trabajo quede bien hecho y totalmente terminado, el servidor público de la ESPA, dedica el tiempo necesario para realizar y revisar cada tarea, con el propósito que hayan siempre usuarios satisfechos.


5. POLÍTICAS

5.1 POLÍTICAS INSTITUCIONALES

Nuestro compromiso es satisfacer las necesidades de la comunidad, mediante la prestación y comercialización de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo con calidad, cobertura y continuidad.

La Empresa de Servicios Públicos de Acacias E.S.P., mediante Resolución N° 191 de 2010, adoptó el Código de Ética para la Empresa. Dentro del Título Tercero: Políticas y Conflictos- capítulo I, artículo 6°: De las Políticas para la gestión ética con los grupos de interés. Dentro de las cuales se encuentran:



CÓDIGO: PC- ESPA E.S.P. 130-41.17	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
VERSIÓN: 3		
FECHA DE EMISIÓN: 15/01/17		

- 1) Políticas frente a los servidores públicos de la Empresa de Servicios Públicos de Acacías E.S.P.
- 2) Política frente al medio ambiente.
- 3) Política frente a la comunidad en general, la cual comprende:
 - a) Incentivar y fortalecer la participación ciudadana en la identificación, formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de planes, programas y proyectos de la Empresa de Servicios Públicos de Acacías E.S.P., buscando siempre el interés público.
 - b) Garantizar la prestación del servicio con calidad, oportunidad, eficacia y eficiencia a través de un equipo de trabajo idóneo, capacitado con compromiso institucional y social.
 - c) Establecer canales formales de comunicación externa que haga accesible la información sobre la gestión adelantada por la Empresa de Servicios Públicos de Acacías E.S.P., se divulguen las decisiones que afecten la comunidad y permitan recoger sugerencias y concertaciones con los ciudadanos.
- 4) Política frente a contratistas de bienes y servicios:
 - a) Los procesos de contratación se adelantarán con base en los valores éticos institucionales enmarcados en la normatividad reguladora vigente.
 - b) La Empresa de Servicios Públicos de Acacías E.S.P., implementará estrategias de publicidad y comunicación, que den cuenta de los procesos de contratación, que permita el libre acceso en condiciones de igualdad, equidad, objetividad y transparencia de los mismos.
 - c) La Empresa de Servicios Públicos de Acacías E.S.P., construirá reglas para evitar el tráfico de influencias y los sobornos o presiones, así como para evitar los conflictos de interés.
 - d) Se implementarán acciones que prevengan y minimicen la práctica de fragmentación de los contratos.

5.2 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

“La Política de Riesgos de Corrupción de la Empresa de Servicios Públicos de Acacías ESP, estará dentro de los lineamientos de la base legal aplicable Ley 1474 de 2011 y 1712 de 2014 o las normas que la modifiquen, complementen o sustituyan; se ajustará a los requerimientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, garantizando el cumplimiento a todos los niveles de la organización. Con ella pretende reducir y controlar los Riesgos de Corrupción asociados a la prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, estableciendo estrategias que reduzcan los actos de corrupción a través de la identificación, análisis y valoración e intervención de los riesgos garantizando el cumplimiento de la plataforma estratégica.”




6. TIPIFICACIÓN ACCIONES DE CORRUPCIÓN MUNICIPIO ACACÍAS

1. Debilidades institucionales y organizacionales del Estado, que impiden la transparencia en la Administración Pública.
2. Uso indebido del poder, para favorecer intereses personales y grupales en contra del interés general.
3. Vacío jurídicos que no permiten actual a los organismos de control oportunamente para atacar la corrupción.
4. Crisis de valores donde el individualismo se impone sobre la solidaridad, la responsabilidad y la honestidad para el bien común.
5. La debilidad de la justicia que favorece la impunidad.
6. Los diferentes tipos de corrupción, no sólo política, administrativa sino también privada y que se arraiga en las comunidades que pierden de vista el interés general y el de las futuras generaciones a cambio de beneficios inmediatos sin responsabilidad social.

7. PROPÓSITOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACÍAS E.S.P.

1. Propender por el buen uso de la autonomía por parte del nivel directivo.
2. Fomentar una dirección democrática que permita el empoderamiento, control y seguimiento de los procesos empresariales.
3. Dar cumplimiento a las políticas, procedimientos y códigos que regulen el quehacer de la empresa y el actuar del equipo de trabajo de la Empresa de Servicios Públicos de Acacías E.S.P.
4. Establecer un seguimiento a los sistemas de selección, vinculación de personal y niveles de remuneración de manera que se ajuste a la normatividad vigente, incursionando en la cultura de la transparencia.
5. Promover la participación ciudadana con la finalidad de que se informen y hagan parte de las acciones emprendidas por parte de la Empresa de Servicios Públicos de Acacías E.S.P.
6. Rendir informes claros y precisos, que contenga los avances de los compromisos adquiridos en los tiempos determinados.
7. Generar una cultura organizacional cimentada en los Valores y Principios empresariales de la Empresa de Servicios Públicos de Acacías E.S.P.
8. Establecer especial cuidado con el manejo del archivo de gestión, dando cumplimiento a la Ley general de Archivo.



CÓDIGO: PC- ESPA E.S.P. 130-41.17	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
VERSIÓN: 3		
FECHA DE EMISIÓN: 15/01/17		

9. Evitar incurrir en el favoritismo o amiguismo dentro de la planta personal, con el fin de ejercer un control y generar compromiso institucional.
10. Dar aplicabilidad a las TIC'S para llevar la información a la comunidad y otorgar la oportunidad al ciudadano para que realice sus comentarios y/o sugerencias en la página Web de la Empresa de Servicios Públicos de Acacias E.S.P. (www.espa-esp-com.co) (<http://www.espa-esp.com.co/index.php/lineas-de-atencion>) **Líneas de Atención.**
11. La Empresa de Servicios Públicos de Acacias E.S.P., estará al tanto del buzón de sugerencias que se encuentra ubicado en el área de PQR, como e la Página web (www.espa-esp-com.co) (<http://www.espa-esp.com.co/index.php/procedimiento-para-pqr>) **Peticiones, Quejas y Reclamos.**

8. METODOLOGÍA

La metodología aplicada por la Empresa de Servicios Públicos de Acacias E.S.P., para la construcción del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es la herramienta denominada “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano” expedida por la Presidencia de la República en conjunto con la Secretaría de Transparencia de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto Nacional No. 2641 que reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y Decreto Nacional No. 124 de 2016, o las normas que lo complementen, sustituyan o adicione.


9. COMPONENTES DEL PLAN

9.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Dado que se requiere de manera general, identificar un conjunto sistemático de situaciones que por sus características pueda originar prácticas corruptas, asociadas a cada uno de los procesos y procedimientos desarrollados en la Empresa de Servicios Públicos de Acacias E.S.P.; se toma como referencia el documento orientador “Estrategias para la Corrupción y de Atención al Ciudadano”; el cual define el Riesgo como “toda posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos, o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia, del Estado, para la obtención de un beneficio particular”.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN			
ACTIVIDAD	ENTREGABLE	RESPONSABLES	FECHA DE ENTREGA
Actualización del Plan y mapa de Riesgos de Corrupción.	Plan y Mapa preliminar para aprobación	Oficina de Planeación y Proyectos	05 de enero de 2017
Socialización y aprobación del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Listado de Asistencia a la reunión-Mapa de Riesgos de corrupción	Oficina de Planeación y Proyectos	24 de enero de 2017
Cargue del mapa de Corrupción a la página web de la Empresa de Servicios Públicos de Acacias E.S.P.	Publicación del mapa en la página Web de la Empresa de Servicios Públicos de Acacias E.S.P.	Oficina de Sistemas	30 de enero de 2017



CÓDIGO: PC- ESPA E.S.P. 130-41.17	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
VERSIÓN: 3		
FECHA DE EMISIÓN: 15/01/17		

9.2 ESTRATEGIAS ANTITRAMITES

a) Estrategia 1: Reducción de procedimientos internos:

La Empresa de Servicios Públicos de Acacías E.S.P. en aras de reducir la tramitología innecesaria ha adoptado medios como el módulo de correspondencia, un Chat interno que permite ahorrar tiempo y otorgar una respuesta oportuna a los requerimientos establecidos por las diferentes oficinas. De esta manera, se logra mayor eficiencia en los procesos.

b) Estrategia 2: Eliminar duplicidad en los procesos.

Dado que en el desarrollo del quehacer administrativo se han detectado algunos procesos transversales, la Empresa de Servicios Públicos De Acacías E.S.P. trabajará por adecuar y actualizar el manual de procesos y procedimientos con la finalidad de eliminar la duplicidad en los procesos; y así contribuir a la estandarización de éstos.

c) Estrategia 3: Sistematización de Servicios

Con el objeto de proporcionar al usuario un servicio de atención oportuno, la Empresa de Servicios Públicos de Acacías E.S.P. seguirá en el mejoramiento de la página institucional (www.espa-esp.com.co) creando nuevas opciones que satisfagan las necesidades de la comunidad y de esta manera estar a la vanguardia en materia de la tecnología frente a las Empresas prestadoras de Servicios Públicos.

9.3 RENDICIÓN DE CUENTAS.


La Empresa de Servicios Públicos de Acacías E.S.P. en cumplimiento a lo previsto en el direccionamiento estratégico - marco misional y razón de ser de la Empresa, rinde informes de gestión de manera trimestral y uno general de manera anual con la finalidad de informar a la comunidad la gestión adelantada por la alta dirección. De esta manera se da cumplimiento a la norma legal vigente, tal como la Ley 142 de 1994, la Constitución

política, las Resoluciones emanadas por los diferentes entes de control, reglamentaciones propias de la Empresa de Servicios Públicos de Acacías E.S.P. y demás normas legales que rigen las Empresas Industriales y Comerciales del Estado "EICE" y lo establecido en el Plan de Desarrollo de la Alcaldía Municipal de Acacías – Meta.

9.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca optimizar el desarrollo de los trámites y servicios prestados por la Empresa de Servicios Públicos de Acacías E.S.P. en pro de accesibilidad y la satisfacción de la comunidad, para el cumplimiento de lo enmarcado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Se propone fortalecer los siguientes mecanismos:



CÓDIGO: PC- ESPA E.S.P. 130-41.17	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
VERSIÓN: 3		
FECHA DE EMISIÓN: 15/01/17		

a) Desarrollo Institucional:

- Actualizar y socializar el portafolio de Servicios de la Empresa de Servicios Públicos de Acacias E.S.P. al cliente interno y externo de la entidad.
- Establecer procedimientos definidos para cada una de las personas que forman parte del área de PQR y atención al cliente.
- Optimizar los procesos y procedimientos actuales con el fin atender eficientemente las solicitudes, peticiones, quejas y/o reclamos realizados por la comunidad en general.
- Realizar un diagnóstico relacionado con el nivel de satisfacción del usuario frente al servicio que presta la Empresa de Servicios Públicos de Acacias E.S.P.
- Colocar al servicio de la comunidad, la página web de la Empresa de Servicios Públicos de Acacias E.S.P., donde se informe los trámites, servicios, contactos, y otra información de interés que permita al usuario tener mayor accesibilidad a la entidad.

b) Fortalecer la Cultura Empresarial:

- Incentivar en el equipo de trabajo de la Empresa de Servicios Públicos de Acacias E.S.P. la adopción de normas de conducta que permitan fortalecer la gestión institucional para el beneficio general y bien común de los suscriptores, usuarios y comunidad en general.
- Desarrollar acciones que conlleven a un mejor clima organizacional propendiendo por el cumplimiento de la visión y misión empresarial.
- Generar espacios de sensibilización y capacitación para los trabajadores de la Empresa de Servicios Públicos de Acacias E.S.P. enriqueciendo de esta manera su participación dentro y fuera de la organización.


9.5 MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente está orientado a los principios de transparencia y de máxima publicidad para con la información que se encuentra bajo control o custodia de la ESPA, la cual es pública y no podrá ser reservada o confidencial, salvo que esté contemplada en la Ley o en la constitución. Como estrategia, se ha definido:

Fortalecimiento de canales de atención:

- Definir actividades a desarrollar por quienes forman parte del área de Atención al cliente y/o usuario.



CÓDIGO: PC- ESPA E.S.P. 130-41.17	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
VERSIÓN: 3		
FECHA DE EMISIÓN: 15/01/17		

- Adecuar el área de PQR; señalar el módulo de recepción y atención al ciudadano, adquirir una cartelera informativa donde se describan los trámites y requisitos para radicar una queja, petición y/o reclamación, así como la diversa información de interés para la comunidad.
- Desarrollar actividades que permitan homogeneizar la información que se transmitirá al cliente y/o usuario por cualquier medio, con la finalidad de asegurar su consistencia y veracidad.
- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo a la página web con la finalidad de suministrar información oportuna, permitiendo al cliente y/o usuario la opción de que realice el trámite necesario.

10. RESPONSABLES:

La responsabilidad del desarrollo del presente Plan es del Gerente, Equipo Directivo, Jefes de Oficina y empleados en General.

ING. ALDEMAR BAQUERO BONILLA
Gerente EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACÍAS E.S.P.

Proyectó:
Nixon Frey Pérez Montero
Diana Paola Herrera
Oficina de Planeación y Proyectos

Elaboró:
Equipo Nivel Directivo:
Subgerencia Administrativa y Financiera.
Subgerencia de Aseo.
Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.
Oficina de Servicio al Cliente
Almacenista

Revisó:
John Alexander Ballén Rojas
Jefe Oficina Jurídica.