PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ESPA 2021

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACIAS ESP

Renovamos Nuestro Patrimonio

El accionar de toda empresa debe contribuir a la construcción de escenarios de transparencia e inclusión social. Por ende, la Empresa de Servicios Públicos de Acacías ESP ha construido un Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano dando aplicabilidad a la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción y Ley 1712 de 2014, Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, Ley 1757 de 2015 Disposiciones en Materia de Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática".

Empresa de Servicios Públicos de Acacías ESP
Carrera 16 Nº 14-28 Barrio Centro-Acacías
6469723-6574602

Contenido

INTRODUCCIÓN 3
1 OBJETIVO GENERAL. 4
1.1 Objetivos Específicos: 4
2 PLATAFORMA ESTRATÉGICA. 4
2.1 Misión: 4
2.2 Visión: 4
2.3 Valores de La Empresa de Servicios Públicos de Acacías E.S.P. 5
3 POLÍTICAS. 5
3.1 Políticas Institucionales 5
3.1.1 Política frente a los servidores Públicos de la ESPA: 6
3.1.2 Política frente a la comunidad en general: 6
3.1.3 Política frente al medio ambiente: 7
3.1.4 Política frente a los contratistas de bienes y servicios: 7
3.1.5 Políticas para la Dirección de la Entidad 8
3.1.6 Políticas de Relación con los órganos de Control Externo. 8
3.1.7 Políticas para la gestión ética 8
3.1.8 Políticas de gestión del recurso humano. 8
3.1.9 Políticas de comunicación e información. 8
3.1.10 Política de calidad. 8
3.1.11 Políticas de responsabilidad social con la comunidad. 8
3.1.12 Política de responsabilidad frente al medio ambiente. 8
3.1.13 Políticas sobre conflictos de interés. 8
3.1.14 Políticas con contratistas. 9
3.1.15 Políticas con los gremios económicos. 9
3.1.16 Políticas frente al sistema de control interno. 9
3.1.17 Políticas sobre riesgos 9
3.1.18 Política laboral y estructura organizacional. 9
3.1.19 Política Anticorrupción. 9
4 TIPIFICACIÓN ACCIONES DE CORRUPCIÓN DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACIAS ESP. 8
5 PROPÓSITOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACÍAS E.S.P. 8

6 METODOLOGÍA. 9
7 COMPONENTES DEL PLAN. 10
7.1 Mapa de Riesgos de Corrupción. 10
7.2 Estrategias Antitrámites. 10
7.3 Rendición de Cuentas. 11
7.4 Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano. 11
7.5 Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información. 12
8 RESPONSABLES: 13

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 gestión transparente institucional suscita la actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con la finalidad de mitigar posibles escenarios de Corrupción contribuyendo de esta manera a fortalecer el 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.

Así mismo, lo dispuesto en el Decreto 2641 de 2012 que reglamenta la Ley 1474 de 2011, expresa que 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 expedido por el Gobierno Nacional, que reglamentó e implementó 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.

Combatir la corrupción, ha generado que se generen nuevos escenarios donde se implemente la cultura de la legalidad, transparencia e integridad; de allí que normativamente se adopten entre otros, acciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, tal y como lo expone la Ley 1757 de 2015 y el fortalecimiento de herramientas y mecanismos que promuevan la prevención, investigación y sanción de la corrupción.

Acorde a la Metodología del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se abordarán las siguientes políticas públicas: Gestión de Riesgos de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos, Racionalización de Trámites, Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano, Rendición de Cuentas y Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

Sin lugar a dudas el objetivo general que busca este Plan es incluir todas la Políticas, Programas y Estrategias que enmarquen el buen ejercicio de planeación, orientadas a mantener o mejorar la participación ciudadana, 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 411 de 2018 Por medio de la cual se actualiza la plataforma estratégica de la Empresa de Servicios Públicos de Acacías ESP.

Vigilado Superservicios

1 OBJETIVO GENERAL.

Trabajar con ética y responsabilidad social en la lucha contra la corrupción de conformidad con los principios establecidos en la Constitución Política y las demás normas vigentes; la política Anticorrupción, el Código de Buen Gobierno y Código de Ética de la Empresa de Servicios Públicos de Acacías ESP.

1.1 Objetivos Específicos:

a) Realizar monitoreo al Mapa de Riesgos de Corrupción existente.

b) Tipificar nuevos riesgos de corrupción que se hayan detectado.

c) Crear estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano reduciendo los trámites innecesarios.

d) Generar mecanismos que permitan optimizar la atención al ciudadano.

e) Estimular la participación de la ciudadanía o comunidad mediante los diferentes canales de comunicación empresariales.

2 PLATAFORMA ESTRATÉGICA.

2.1 Misión:

Somos una empresa prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo con estándares de calidad y enfoque de responsabilidad social que brinda calidad de vida y genera bienestar a la comunidad Acacireña.

2.2 Visión:

En 2028, ESPA E.S.P. será reconocido a nivel municipal y regional como una empresa con altos estándares en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

2.3 Valores de La Empresa de Servicios Públicos de Acacías E.S.P.

Código de Integridad	PGE	
Valores	**Valores**	**Principios**
Honestidad	Honestidad	Credibilidad
	Transparencia	Divulgar aquellos actos de corrupción
Respeto	Respeto	Respeto
	Tolerancia	
Compromiso	Compromiso	Pertenencia
		Responsabilidad social
		Cultura Sostenible
	Responsabilidad	Satisfacción del cliente
		Participación ciudadana
		Confianza Pública
Justicia	Equidad	Justicia
Diligencia	Integridad	Pasión por la Excelencia
	Liderazgo	
	Excelencia	

Tomado: Plan Estratégico 2018-2028

3 POLÍTICAS.

3.1 Políticas Institucionales

La Empresa de Servicios Públicos de Acacías ESP, a través de la Resolución 467 de 2019, "Por medio de la cual se adopta e implementa las políticas de Gestión y Desempeño Institucional, así como la Resolución 809 de 2020 "Por medio de la cual se modifica el Artículo tercero de la Resolución 467 de 2019, con la incorporación de la Política de Gestión de la Información Estadística"; promueve la implementación de buenas prácticas y cumplimiento de una gestión transparente ante el desarrollo de cada una de las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, administrándolas de acuerdo a los requisitos legales.

Las políticas a implementar son:

Vigilado Superservicios

- ***Política Estratégica del Talento Humano***: "Fortalecer escenarios donde el clima y la cultura organizacional sean el resultado de la gestión de las necesidades del talento humano propendiendo por su desarrollo personal y organizacional en un contexto de aprendizaje continuo.

- ***Política de Servicio al Ciudadano***: "Servir y anticiparnos a las necesidades del ciudadano es renovar nuestros motivos para mejorar la calidad del servicio".

  - ✓ Ofrecemos un servicio personalizado y de calidad.
  - ✓ Brindamos variedad de canales de comunicación.
  - ✓ El cliente es parte de nuestra empresa, por ello nuestro servicio es incluyente.
  - ✓ Nuestra comunicación es asertiva con el cliente, lo que contribuye a una eficaz comunicación y alto nivel de confianza.
  - ✓ Estamos en constante mejora, lo que nos lleva a ofrecer mejores momentos de verdad.

- ***Política de Racionalización de Trámites***: "Priorizar los trámites y otros procedimientos administrativos brindando al cliente interno y externo mayor accesibilidad como resultado de la actualización normativa, administrativa y tecnológica".

- ***Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción:*** "Adelantar una gestión transparente bajo principios de credibilidad y confianza brindando a las personas acceso a la información pública a través de los instrumentos de gestión en el marco de la Transparencia Activa y Pasiva".

- ***Política Planeación Institucional***: "Establecer una ruta estratégica que permita proyectar y conducir a la ESPA al cumplimiento de su misión teniendo en cuenta sus grupos de valor, estructura, procesos y recursos".

- ***Política Participación Ciudadana en la Gestión Pública***: "Incorporar la participación ciudadana como instrumento de comunicación y gestión en la construcción, desarrollo y toma de decisiones ante los planes institucionales y cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo".

- ***Política Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público***: "Garantizar la sostenibilidad presupuestal y gasto público a través de ejercicios contables, Promoviendo eficiencia y responsabilidad en el manejo de los recursos así como rentabilidad y garantía en la prestación de los servicios".

Vigilado Superservicios

- ***Política de Integridad***: "Promover y fortalecer en todo el personal de la ESPA principios y valores que garanticen su actuar con ética, honestidad, diligencia y profesionalismo en el desarrollo de su quehacer institucional".

- ***Política Fortalecimiento Institucional y Simplificación de Procesos***: "La ESPA busca lograr el fortalecimiento institucional a partir del desarrollo de nuevas estrategias que atiendan las necesidades organizacionales y personales en un contexto inclusivo, asequible y eficiente.

- ***Política de Gestión Documental***: "Desarrollar un eficiente protocolo de gestión documental acorde a la normatividad y metodología vigente garantizando autenticidad, veracidad, integridad, seguridad y conservación en la administración de los documentos bajo los principios de publicidad y transparencia".

- ***Política de Gobierno Digital:*** "La ESPA propende por el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital". (Adoptada mediante Resolución 911 de 2018).

- ***Política de Seguridad Digital***: "La ESPA fortalece los mecanismos para el aseguramiento de la información a través de la generación del valor público y la confianza digital, administrándola de acuerdo a los requisitos legales brindando gestión en la continuidad de la operación previniendo incidentes mediante el control de riesgos digitales". (Adoptada mediante Resolución 913 de 2018).

- ***Política de Defensa Jurídica***: "Identificar riesgos y costos de los procesos jurídicos, fortaleciendo los protocolos de acción a través del comité de conciliación en contextos inherentes a las actuaciones prejudiciales, defensa judicial, cumplimiento de sentencias y conciliaciones, así como acciones de repetición y recuperación de bienes públicos.

- ***Gestión del Conocimiento y la Innovación***: "Generar cultura de crecimiento personal y organizacional a partir de los 4 ejes del ciclo de gestión del conocimiento y la innovación enmarcados en el Modelo Integrado de Planeación, es uno de los escenarios que la ESPA irá fortaleciendo a través del desarrollo y producción de la información".

- ***Control Interno:*** "Actualizar el Sistema de Control Interno de la ESPA de acuerdo a los criterios y controles eficientes y efectivos aplicando el ordenamiento jurídico

Vigilado Superservicios

en conjunto con los lineamientos del sistema como lo son: Autocontrol, Autorregulación y Autogestión".

- ***Seguimiento y Evaluación del desempeño Institucional***: "Propender por una gestión con resultados eficientes y efectivos, a través de la implementación de mecanismos de seguimiento y evaluación tanto organizacional de sus grupos de valor, direccionando sus esfuerzos al cumplimiento de objetivos y metas propuestos".

- ***Política De Gestión de la Información Estadística.*** La Empresa de Servicios Públicos de Acacías ESP, incorpora, adopta e implementa la política de Gestión de la Información Estadística cuyo propósito es "Generar y disponer de información estadística, así como registros administrativos mejorando la efectividad de la gestión y la Planeación basada en evidencias; garantizando una continua disponibilidad de información de calidad y transparencia en la gestión".

4 TIPIFICACIÓN ACCIONES DE CORRUPCIÓN DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACIAS ESP.

- ✓ Uso indebido del poder, para favorecer intereses personales y grupales en contra del interés general.
- ✓ Crisis de valores donde el individualismo se impone sobre la solidaridad, la responsabilidad y la honestidad para el bien común.
- ✓ Pérdida de vista del control político, administrativo y privado dejando a un lado el interés general y el de las futuras generaciones a cambio de beneficios inmediatos sin responsabilidad social.
- ✓ Deficiencia en la planeación y estudios previos para la contratación bajo los principios de credibilidad, pertenencia y confianza pública.
- ✓ Inequidad ante el servicio y atención al ciudadano bajo el esquema de respeto, responsabilidad social, justicia y satisfacción del cliente.
- ✓ Ejecución de actividades sin control y supervisión del debido uso del tiempo y materiales asignados por la entidad.

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

1. Generar una cultura organizacional cimentada en los valores y principios adoptados por la Empresa de Servicios Públicos de Acacías a través de su plataforma estratégica.

2. 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.

3. 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 Acacías E.S.P. (www.espacacias.com), redes sociales como Facebook: EspaEsp y Correo Institucional correspondencia@espacacias.com. **Líneas de Atención 6469723-6574602-6574603.**
4. A través de la estrategia "S@ber Institucional", fomentar el desarrollo de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional enmarcadas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

5. Propender por la actualización y avance de los recursos que permiten proyectar el cumplimiento de la plataforma estratégica.

6. Generar mecanismos de control que permitan obtener información clara y actualizada de las actividades adelantadas por el área comercial y operativa.

7. Crear estrategias que reduzcan el riesgo de materializarse una venta o suministro de tubería, piezas o accesorios de acueducto no autorizados.

8. Fomentar a todos los niveles de la organización el uso adecuado de los sistemas de información de la ESPA sin generar escenarios de cambios o modificaciones no autorizadas.

9. Aplicar correctamente las normas inherentes a los procesos adelantados por la ESPA contemplando todo en materia de contratación, renovación de concesiones, permisos ambientales, sistemas de información, archivo documental y procesos disciplinarios).

6 METODOLOGÍA.

La metodología aplicada por la Empresa de Servicios Públicos de Acacías E.S.P., para la construcción del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se denomina "metodología de Tipologías", a partir de la pregunta ¿Qué pasa si? . De otra parte se utiliza la herramienta "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 adicionen.

7 COMPONENTES DEL PLAN.

7.1 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 Acacías E.S.P.; se toma como referencia el documento orientador "Estrategias para la Corrupción y de Atención al Ciudadano"; el cual define el Riesgocomo "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	27 de enero de 2021
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	27 de enero de 2021
Cargue del mapa de Corrupción a la página web de la Empresa de Servicios Públicos de Acacías E.S.P.	Publicación del mapa en la página Web de la Empresa de Servicios Públicos de Acacías E.S.P.	Oficina de Sistemas	29 de enero de 2021

7.2 Estrategias Antitrámites.

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:*** **Definición de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA).** Teniendo en cuenta que la Empresa de Servicios Públicos de Acacías ESP atiende a una población de más de 23.000 usuarios y por ende es imprescindible contar con un procedimiento para sus respectivos trámites; se ha elaborado el listado de trámites y procedimientos administrativos con sus respectivos requisitos para brindar al usuario información clara de tal manera que le permita ahorrar tiempo y lograr a satisfacción su requerimiento. Dichos trámites ya fueron aprobados por el

Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), los cuales ya fueron socializados a quienes internamente cumplen un rol en el desarrollo del Sistema. De igual manera se comparte el vínculo para que los clientes y comunidad en general puedan acceder a toda la información a través de la página www.nomasfilas.gov.co.

c) ***Estrategia 4:*** **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.espacacias.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. Así mismo, la Empresa iniciará un plan piloto de maximización de procedimientos internos dentro de la estrategia de gobierno digital con la finalidad de adoptar y brindar información clara, oportuna contribuyendo al ahorro y uso de papelería en cumplimiento a la política Cero Papel.

7.3 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.

7.4 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:

a) Desarrollo Institucional:

- Actualizar y socializar el portafolio de Servicios de la Empresa de Servicios Públicos de Acacías 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.

Vigilado Superservicios

- Realizar un diagnóstico relacionado con el nivel de satisfacción del usuario frente al servicio que presta la Empresa de Servicios Públicos de Acacías E.S.P.

- Colocar al servicio de la comunidad, la página web institucional de la Empresa de Servicios Públicos de Acacías 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.

- Elaborar y adoptar una Manual de Servicio al Cliente, como guía para la atención al cliente (interno y externo) en los diversos escenarios y a través de los diferentes canales de comunicación.

b) Fortalecer la Cultura Empresarial:

- Incentivar en el equipo de trabajo de la Empresa de Servicios Públicos de Acacías 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 Acacías E.S.P. enriqueciendo de esta manera su participación dentro y fuera de la organización.

7.5 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.

- Capacitar y fortalecer las competencias del personal de la ESPA para efectuar una adecuada atención al usuario teniendo en cuenta su caracterización y necesidad a satisfacer.

- Adecuar el área de PQR; señalizar el módulo de recepción y atención al ciudadano, adquirir una cartelera informativa, y generar videos institucionales que permitan

informar sobre los trámites y sus respectivos requisitos así como el paso a paso para radicar una queja, petición y/o reclamación.

- 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.

- Actualizar de manera permanente la información de interés para el usuario a través de los diversos canales de comunicación de la ESPA tales como: Redes sociales (Facebook, Twitter, youtube, entre otros).

8 RESPONSABLES:

La responsabilidad del desarrollo del presente Plan es del Gerente, Equipo Directivo, Jefes de Oficina y empleados en General. El monitoreo será realizado por la oficina de Planeación y Proyectos, y el respectivo seguimiento será adelantado por la oficina de Control Interno acorde al artículo 2.1.4.6. del Decreto 1081 de 2015.

JAIME ALEJANDRO NARVAEZ NINCO
Gerente Empresa de Servicios Públicos de Acacías E.S.P.

Nombres y apellidos	Cargo	Firma
Aprobó: Jaime Alejandro Narváez Ninco	Gerente	
Revisó: Álvaro Andrés Céspedes Baquero	Profesional Planeación y Proyectos	
Elaboró: Diana Paola Herrera Álvarez	Técnico en Planeación	