

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
(Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012)

a. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano Proyecto Aguas del Atrato:

- **Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano atendido por Aguas del Atrato:** En la página web está publicada la información relacionada con los servicios que presta la Aguas del Atrato: www.aguasdelaatrato.com

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

- **Implementar y optimizar: Aguas del Atrato** tiene implementados los procedimientos para atender los diferentes requerimientos de los ciudadanos, y los relacionados con la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y recursos.

También se cuenta con el nuevo 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.

- **Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta el proyecto Aguas del Atrato e identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna:** se cuenta con buzones de sugerencias disponibles en la 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 a los clientes, con el objetivo de conocer su percepción con la atención y así obtener información clara y oportuna, que permita la implementación de acciones de mejoramiento que incrementen la satisfacción de los clientes. Se aplica a los clientes que asisten a las oficinas; 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.aguasdelaatrato.com/web/index.php/nuestra-gestion-27/gestion-con-transparencia>

- **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.

<http://www.aguasdetrato.com/web/index.php/quienes-somos-48/normatividad>

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

- 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.aguasdetrato.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.

- Horarios y puntos de atención:

La empresa cuenta con los siguientes puntos de atención:

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

- 1 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@aguasdetrato.com
- Red social / Twitter: @aguasdetrato

- **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 las Oficinas de Atención al Cliente, donde se da prioridad a las personas de la tercera edad, mujeres en estado de embarazo y clientes en condición de discapacidad.

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

La gestión integral del talento humano en Aguas del Atrato incluye el plan individual de desempeño y desarrollo, que vincula el aporte de cada funcionario con los objetivos estratégicos del proyecto y de la empresa Aguas Nacionales. Dentro de este plan están 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 cuenta con constantes capacitaciones sobre servicio al cliente.

c. Fortalecimiento de los canales de atención:

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

Presencial

Telefónico

Correo electrónico

Buzón de sugerencias

Buzón ético

Correspondencia.

Protocolo de atención al cliente:

En Aguas Nacionales y su proyecto Aguas del Atrato se aplica el manual de estilo corporativo, definido por EPM, como necesidad de expresar de manera coherente los atributos de la marca del Grupo EPM; en el manual 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

Sistema de gestión de turnos: Digiturno

Aguas del Atrato cuenta con un esquema de asignación de turnos automático en sus oficinas, con el fin de gestionar adecuadamente los tiempos de espera y atención <http://www.aguasdelaatrato.com/web/index.php/nuestra-gestion-27/indicadores-resultados>

Adecuación de espacios físicos:

- ✓ En general, se cumple con las disposiciones normativas en materia de adecuación de los espacios físicos.
- ✓ La oficina 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 oficinas.



Grupo **epm**[®]

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.aguasdetrato.com/web/index.php/nuestra-gestion-27/campanas-realizadas>