



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2024

Componente 4_2024 Componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN		
				Inicio	Final	
Estructura administrativa y direccionamiento estrategico	1.1	Identificar las causales mas frecuentes de PQRSD para soportar procesos de mejora	Informe de análisis de PQRDS mensual, Planes de mejora trimestrales si es necesario	Subgerencia Comercial	1/01/2024	31/12/2024
	1.2	Evaluar las respuestas otorgadas a las PQRSD, en cuanto a las que acceden y no acceden, para soportar procesos de mejora	Informe de análisis de PQRDS mensual, Planes de mejora trimestrales si es necesario	Subgerencia Comercial	1/01/2024	31/12/2024
Fortalecimiento de los canales de atencion y medios de comunicación con el ciudadano	2.1	Posicionar los medios de comunicación existentes en la compañía que se encuentra definidos en el instructivo de comunicaciones oficiales	Generar plan de medios y parrilla de contenidos en los medios de comunicación de la compañía para masificar información al ciudadano	Subgerencia Comercial	1/01/2024	31/12/2024
	2.2	Dar a conocer al ciudadano los procesos, tramites y procedimientos que se llevan acabo los Puntos de Atencion al Usuario	Actualizacion y socializacion del manual de atención al ciudadano	Subgerencia Comercial	1/01/2024	31/12/2024
Normativo y procedimental	3.1	Elaboración y publicación de informes de derechos de petición de información e investigaciones por desviación de consumos	Publicación en la página web de la entidad de los derechos de petición radicados y las investigaciones realizadas de forma mensual	Subgerencia Comercial	1/01/2024	31/12/2024
Relacionamiento con el ciudadano	4.1	Evaluación se los servicios ofrecidos por Acuavalle S.A. -E.S.P. Informe de resultados	Encuestas aplicadas -informe de resultados - planes de mejora	Subgerencia Comercial	1/01/2024	31/12/2024
	4.2	Ejecucion de Campañas "Acuavalle al Parque" y Plan Social, que permita dar a conocer al suscriptor y/o usuario los servicios que presta la entidad y sus tramites	Talleres y campañas dirigidos a los suscriptores y/o usuarios, Semestrales	Subgerencia Comercial	1/01/2024	31/12/2024
	4.3	Producción de material audiovisual que permita la interacción con el usuario, para explicar los tramites y/o procesos comerciales y de atención al cliente de forma pedagogica	1 Video y/o pieza grafica que explique un como desarrollar algun proceso comercial o de atención al usuario por trimestre	Subgerencia Comercial	1/01/2024	31/12/2024