

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO DEL CARMEN DE BOLÍVAR ACUECAR SA ESP**



2024

INTRODUCCIÓN

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



Dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la Política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor

En el año 2013, el documento CONPES 3785 adoptó el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano definiendo dos áreas de intervención principales: la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera, incorporando en cada una de ellas componentes o líneas de trabajo que debían fortalecerse al interior de las entidades para mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las mismas, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. Dicho Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano se actualiza y articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el año 2017.

Teniendo en cuenta lo anterior, se hace necesario actualizar los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano, de modo que se logre orientar a las entidades en su adecuada implementación en el marco de las dimensiones establecidas en MIPG y su articulación con otras políticas de gestión y desempeño institucional; particularmente, entre las políticas que facilitan la relación del Estado y el ciudadano en los diferentes momentos de interacción.

La Política de Servicio al Ciudadano se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales para garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos, poniendo a disposición canales de comunicación y participación eficaces, propiciando condiciones de confianza y transparencia.

2. ALCANCE

Esta política aplica a todas las áreas de la Empresa y que estén relacionadas con el Servicio al Ciudadano, específicamente la Jefatura Comercial, Jefatura Técnica, Coordinación Administrativa y Contable, Talento Humano, Tecnología y Comunicaciones.

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



3. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política artículo 2
- Decreto Ley 2050 de 1995
- Ley 962 de 2005
- Decreto Ley 019 de 2012
- Ley 2052 de 2020
- Documento CONPES 3785

4. DEFINICIONES

CANALES DE ATENCIÓN: Es un espacio, escenario o medio, que una empresa pone a disposición para comunicarse y relacionarse con la ciudadanía, donde, debe brindar información, interacción e integración.

CIUDADANO: Persona que hace parte de una sociedad, conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir.

SERVICIO AL CIUDADANO: Conjunto de procedimientos, mecanismos y estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios y poder ser garantes de derechos.

SERVICIO: Acción y efecto de servir. Función o prestación desempeñada por quienes están empelados para satisfacer necesidades del público.

DERECHO DE PETICIÓN: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

QUEJA: Es la manifestación de descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

RECLAMO: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, por la inconformidad manifiesta en relación con un producto, servicio u experiencia recibidos.

SUGERENCIA: Es la manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o algún proceso en la empresa.

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



5. POLÍTICA DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

El Gerente General de la entidad a través de sus áreas es el encargado de orientar, hacer seguimiento y verificar la implementación de la política, garantizando el acceso de la ciudadanía a sus derechos, la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos y grupos de valor en los términos de Ley, así como, el cumplimiento de estándares de excelencia en el servicio en todos los escenarios de relacionamiento entre el ciudadano y la entidad.

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño, es el responsable de coordinar la implementación, garantizando la adecuada armonización de recursos y esfuerzos institucionales para la mejora del servicio y la articulación con las demás políticas de gestión y desempeño institucional en el marco del MIPG.

- a. Transparencia y acceso a la información pública.
- b. Racionalización de trámites.
- c. Rendición de cuentas.
- d. Participación ciudadana en la gestión

5.1. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN

Para la implementación de la política de servicio al ciudadano, se deberán tener en cuenta los siguientes parámetros:

Proceso Internos:

- a. Adelantar acciones y actividades, que busquen la articulación de las áreas, procesos o procedimientos internos de la entidad, para ofrecer servicios que atiendan de manera integral las necesidades y expectativas de la ciudadanía.
- b. Identificar las características de los usuarios a fin de ofrecer un servicio acorde a las necesidades, expectativas y realidades de los ciudadanos.
- c. Formular acciones para asegurar el cumplimiento normativo, en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y trámites.
- d. Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano, para garantizar su implementación.
- e. Diseñar y dar aplicación a los mecanismos de medición de la percepción y satisfacción de los usuarios que acceden a los servicios y trámites de la Entidad.

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



- f. Promover en la Entidad la prestación del servicio al ciudadano, asegurando un servicio oportuno, equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.
- g. Revisar la pertinencia de los canales y mecanismos de información y comunicación para promover la publicación de datos a fin de fomentar la transparencia y el acceso a la información.
- h. Promover la accesibilidad a la página web institucional, la información digital y a los espacios físicos dispuestos por la Entidad.
- i. Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.
- j. Fortalecer el talento humano de la Entidad con el fin de mejorar sus competencias haciendo énfasis en la normatividad vigente, promoviendo espacios de sensibilización en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.
- k. Contar con el talento humano necesario para garantizar la operación y el servicio a los ciudadanos.
- l. Formular y hacer cumplir las normas y políticas orientadas a la racionalización de trámites, transparencia y lucha contra la corrupción, en el marco del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- m. Promover la participación ciudadana en la elaboración de proyectos de regulación de atención al ciudadano, que lidere la Entidad, en cumplimiento del Decreto 270 de 2017.

Procesos Externos:

- a. **Cobertura:** Gestión y fortalecimiento de los canales de atención para interactuar con los ciudadanos, con el objeto de ofrecer información y gestionar los trámites y servicios que demandan en cumplimiento de sus deberes o en ejercicio de sus derechos. Disponer de módulo de servicio preferencial, con la señalización adecuada, y en materia de infraestructura y herramientas de apoyo para personas en condición de discapacidad.
- b. **Certidumbre:** Se refiere a los criterios como los tiempos de espera, horarios de atención para acceder a un trámite o servicio, publicidad en todos los canales de atención la localización física, de la sede central y/o sucursales, de la información sobre los derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno). Esta información debe ser entregada a los ciudadanos de forma completa, clara y precisa.

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



- c. **Cumplimiento:** Hace referencia al conocimiento de las características y necesidades de la población, con el fin de contar con información para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo del servicio, en función de la satisfacción de las necesidades ciudadanas. Realizar periódicamente las mediciones de percepción ciudadana frente a la calidad de los trámites y servicios.

6. ROLES Y RESPONSABILIDADES

ROLES	RESPONSABILIDADES
Jefatura Comercial y Profesional Jurídico	<p>Responsable de la implementación y desarrollo de la política de servicio al ciudadano.</p> <p>Verificar el cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano y asegurar que obtengan respuestas oportunas a sus requerimientos, se resuelvan las quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios.</p>
Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<p>Aprobar la política institucional de Servicio al Ciudadano.</p> <p>Realizar seguimiento a las acciones y estrategias definidas para la implementación de la política de servicio al ciudadano, realizando seguimiento trimestral a fin de garantizar la disponibilidad de recursos, líneas de autoridad y responsabilidad.</p>
Jefes de Área, Contratistas, Líderes de proceso y equipos de trabajo.	<p>Llevar a cabo la implementación al interior de las áreas, los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano</p> <p>Realizar seguimiento a los lineamientos establecidos en la política que apliquen a cada área.</p>
Oficina de atención al Ciudadano	<p>Coordinar con las diferentes áreas la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano.</p>

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



Realizar seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos en la política de servicio al ciudadano.

Informar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño el avance en el seguimiento al cumplimiento de los lineamientos.



TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM

