

		Fecha: 31/12/22 Versión: 01
MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO SAN ALBERTO "EMPOSANAL S.A E.S.P"		
Dimensión:	GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO	
Política Corporativa:	POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO	

FECHA DE APROBACION	APROBADO POR	VERSION
31 de diciembre 2022	Comité Institucional de Gestión del Desempeño	01

1. DESCRIPCIÓN

En EMPOSANAL S.A E.S.P, nos comprometemos a facilitar el acceso de los grupos de interés a la Empresa a través de distintos canales, que respondan a sus necesidades y expectativas, elevando el grado de satisfacción del servicio, mediante la oferta de trámites y servicios ágiles, que garanticen sus derechos e incentiven el cumplimiento de sus deberes.

2. JUSTIFICACIÓN

En EMPOSANAL S.A E.S.P, debe contar con la política de gestión de Servicio al Ciudadano, porque es una de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) de la dimensión Gestión con Valores para Resultados.

3. ENLACE

Aplica a todos los procesos de la entidad que se encuentren relacionados con el servicio al ciudadano y para garantizar su efectividad deberá trabajar de manera articulada con todas las políticas de gestión y desempeño especialmente con las políticas que fortalecen la relación estado ciudadano, las cuales son: Transparencia y acceso a la información pública, Racionalización de trámites, Rendición de cuentas y Participación ciudadana en la gestión pública.

4. DIRECTRICES

La Política de Servicio al Ciudadano hace parte de la Dimensión "Gestión con Valores para Resultados" de MIPG. Esta política está enmarcada en los lineamientos del Documento CONPES 3785 de 2013 (Política de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano) enfocando la gestión desde dos áreas; la Ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera.

A nivel distrital cuenta con dos instrumentos para su planeación, el plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC y el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC, los cuales deben estar articulados, el primero sirve de marco para la definición de acciones en el segundo. Las acciones estratégicas que se deriven de estos planes deben estar incorporadas en el plan de acción integrado de que trata el Decreto Nacional 612 de 2018. Estos instrumentos buscan a través de la formulación de acciones el acceso efectivo de los ciudadanos a sus derechos constitucionales, mejorando el acceso a los trámites y servicios que ofrecen las entidades, la calidad de los mismos y su satisfacción. El desarrollo de estas herramientas debe estar en el marco de la

		Fecha: 31/12/22 Versión: 01
MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO SAN ALBERTO "EMPOSANAL S.A E.S.P"		
Dimensión:	GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO	
Política Corporativa:	POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO	

Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC y la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto Distrital 197 de 2014). Por lo tanto es importante considerar previamente que la Política de Servicio al Ciudadano está enmarcado en tres grandes lineamientos rectores:

- La Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 de 2013).
- El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC

Estructura de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 de 2013).



Fuente: DNP-PNSC

- a. **De la ventanilla hacia adentro:** En esta perspectiva se desarrollan acciones y actividades, que buscan la articulación de las áreas, procesos o procedimientos internos de la entidad, así como la coordinación y articulación entre entidades, aspectos fundamentales para ofrecer servicios que atiendan de manera integral las necesidades y expectativas de la ciudadanía. Sus componentes son los siguientes:

	Fecha: 31/12/22 Versión: 01
MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO SAN ALBERTO "EMPOSANAL S.A E.S.P"	
Dimensión:	GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO
Política	POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO
Corporativa:	

- **Arreglos institucionales:** Hace referencia a la identificación de acuerdos requeridos al interior de la entidad y la articulación con otras entidades, que permitan la ejecución de lineamientos, metodologías, instrumentos, mecanismos de seguimiento y medición del servicio, así como la toma de decisiones para entregar bienes y servicios oportunos, de calidad y que se ajusten a las necesidades de la ciudadanía.
- **Procesos y procedimientos:** Corresponde al conjunto de actividades trámites, información y documentación interrelacionados, que operan entre sí para que las necesidades de los ciudadanos se transformen en resultados específicos, concretos y oportunos, de tal forma que se visibilice la actuación de la entidad en su interrelación con los ciudadanos para una adecuada prestación del servicio.
- **Talento humano:** Entendido como el recurso central y el corazón para la prestación y el mejoramiento del servicio a los ciudadanos, por cuanto los servidores son quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a los servicios que presta la entidad. Este componente orienta a las entidades a llevar acabo ejercicios de formación y programas de incentivos en materia de atención al ciudadano.

b. De la ventanilla hacia afuera: Esta perspectiva está compuesta por el conjunto de elementos presentes en el ciclo del servicio, que le permiten a las entidades fortalecer las capacidades institucionales para satisfacer las expectativas o necesidades de los ciudadanos; mejorar la comunicación con los usuarios; ofrecer servicios ágiles, oportunos, de calidad, transparentes e incluyentes; todo esto mediante la implementación de diversos canales de interacción (presenciales, telefónicos o virtuales), el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones y el desarrollo de sinergias entre entidades públicas y privadas. Sus componentes son los siguientes:

- **Cobertura:** Entendida como la gestión y el 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.
- **Certidumbre:** Se refiere a la seguridad del cumplimiento de estándares y condiciones de calidad en la prestación del servicio, relacionadas con criterios como los tiempos de espera y atención los requisitos para acceder a un trámite o servicio, así como el lugar o medios de interacción donde se encuentra disponible. Esta información debe ser entregada a los ciudadanos de forma completa, clara y precisa.

	Fecha: 31/12/22 Versión: 01
MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO SAN ALBERTO "EMPOSANAL S.A E.S.P"	
Dimensión:	GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO
Política	POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO
Corporativa:	

- Cumplimiento de expectativas: Hace referencia al conocimiento de las características, necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos, con el fin de contar con información para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo del servicio.

Estructura PAAC

- El área encargada de liderar el componente de Atención al Ciudadano es el Auxiliar de Facturación y Auxiliar de Quejas y Reclamos de Servicio al Cliente quienes son los responsables de liderar la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en conjunto con el equipo técnico integrado por Dirección de Servicios Administrativos, Alta Dirección y por todos los Funcionarios y contratistas de prestación de servicios, en todos los niveles y jerarquías, sin perjuicio de las normas, códigos o manuales vigentes y tendrán la obligación de cooperar en la ejecución de actividades programadas por la entidad
- Los responsables están encargados de formular las actividades en cada vigencia y registrarlas en el - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Atención al Ciudadano, atendiendo los requisitos de cada uno de los siguientes subcomponentes:

Estructura administrativa y direccionamiento estratégico

Analizar el estado actual del servicio al ciudadano que presta la Empresa con el fin de identificar oportunidades de mejora y a partir de allí, definir acciones que permitan mejorar la situación actual y formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción y asignación de recursos. De acuerdo a lo anterior se recomienda plantear las siguientes acciones:

- Institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la Empresa y que dependa de la Alta Dirección.
- Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.

c. Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.

	Fecha: 31/12/22 Versión: 01
MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO SAN ALBERTO "EMPOSANAL S.A E.S.P"	
Dimensión:	GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO
Política Corporativa:	POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

Fortalecimiento de los canales de atención

Fortalecer aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza la Empresa para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias, adicionalmente se deben formular acciones para fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención. Dado lo anterior se recomienda plantear las siguientes acciones:

- Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047, aplicando un autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos.
- Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la página web de la Empresa de acuerdo con la NTC 5854 y Convertic.
- Implementar convenios con el Centro de Relevó y cualificar a los servidores en su uso, para garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad.
- Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.
- Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.
- Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.
- Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención.
- 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.
- Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.

Talento humano

Formular acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión. Dado lo anterior se recomienda plantear las siguientes acciones:

- Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos, a través de procesos de cualificación.
- Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la Empresa.

	Fecha: 31/12/22 Versión: 01
MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO SAN ALBERTO "EMPOSANAL S.A E.S.P"	
Dimensión:	GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO
Política	POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO
Corporativa:	

- Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio. d. Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.
- Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.
- Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.
- Contar con el talento humano necesario para garantizar la operación y el servicio a la ciudadanía.

Normativo y procedimental

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. Dado lo anterior se recomienda plantear las siguientes acciones:

- Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- Incorporar en el reglamento interno los mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.
- Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.
- Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.
- Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).
- Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.
- Cualificar el personal encargado de recibir las PQRSD.
- Construir e implementar una política de protección de datos personales.
- Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área.
- Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.
- Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.

	Fecha: 31/12/22 Versión: 01
MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO SAN ALBERTO "EMPOSANAL S.A E.S.P"	
Dimensión:	GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO
Política Corporativa:	POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

Relacionamiento con el ciudadano

Conocer las características y necesidades de la población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido. Dado lo anterior se recomienda plantear las siguientes acciones:

- Caracterizar a los usuarios y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la Empresa. Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.

5. NORMATIVIDAD

NORMAS NACIONALES

- Decreto 2623 de 2009 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano". Departamento Nacional de Planeación.
- 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." Congreso de la República.
- CONPES 3785 de 2013. Consejo Nacional de Política Económica y Social. Departamento de Planeación Nacional.
- Decreto 1082 de 2015 "Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector administrativo de planeación nacional". Departamento de Planeación Nacional.
- Decreto 124 de 2016. "Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". Presidente de la República.
- Decreto 1499 de 2017. "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015". Presidencia de la República.

		Fecha: 31/12/22 Versión: 01
MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO SAN ALBERTO "EMPOSANAL S.A E.S.P"		
Dimensión:	GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO	
Política Corporativa:	POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO	

NORMAS INTERNAS

- Resolución 029 del 31 de diciembre de 2022: Por medio de la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG y se crea y reglamenta el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado.

6. OBJETIVOS

- Fortalecer los canales de atención para interactuar con los grupos de interés.
- Promover la vocación de servicio en los colaboradores.
- Conocer las características, necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos.

7. INDICADORES

PROCESO	INDICADOR	PRINCIPIO MEDIO	FUENTE
Gestión Comercial	Índice de Servicio al Ciudadano	Eficacia	Resultados del FURAG presentados en el informe de gestión de desempeño
Gestión Comercial	Autodiagnóstico de Servicio al Ciudadano	Eficacia	Resultados del autodiagnóstico de "Servicio al Ciudadano"