

	<p>POLITICA Y ESTRATEGIA SERVICIO AL CIUDADANO</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
		PROCESO:	
		Código:	Versión: 01
		Fecha:	Página 1 de 8

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GRANADA E.S.P.G





**POLITICA Y ESTRATEGIA
SERVICIO AL CIUDADANO**

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO:

Código:

Versión: 01

Fecha:

Página 2 de 8

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETIVOS.....	4
2.1	Objetivos General.....	4
2.2	Objetivos específicos:.....	4
3.	MARCO NORMATIVO.....	5
4.	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	6
4.1	ALCANCE.....	6
4.2	APLICABILIDAD.....	6
4.3	NIVEL DE CUMPLIMIENTO.....	7
4.4	IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS.....	7
4.5	COMUNICACIÓN.....	8
4.6	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.....	8
5.	CANALES DE ATENCIÓN.....	8



**POLITICA Y ESTRATEGIA
SERVICIO AL CIUDADANO**

**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS**

PROCESO:

Código:

Versión: 01

Fecha:

Página 3 de 8

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha DD/MM/AAAA	Descripción de la modificación

AUTORIZACIÓN

RESPONSABLES	CARGO
Elaboro:	
Reviso:	
Aprobó:	



POLITICA Y ESTRATEGIA SERVICIO AL CIUDADANO

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO:

Código:

Versión: 01

Fecha:

Página 4 de 8

1. INTRODUCCIÓN

El Gobierno de Colombia ha logrado sustantivos avances en la modernización de la Administración Pública; sin embargo, esta reforma necesita un impulso decidido en cuanto a los servicios y a la atención que se prestan a la ciudadanía. Por ello, el Gobierno de Nacional está llevando a cabo un proceso de fortalecimiento del Estado dirigido a elevar su eficiencia y transparencia, orientando sus acciones al destinatario principal de sus bienes y servicios: el Ciudadano

El gobierno Nacional, ha buscado a través de la formulación de políticas en todos los frentes de la administración pública, generar una cultura de servicio al ciudadano que opere bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad en los servidores públicos.

El presente documento, establece la metodología o estructura que tendrá la política de Servicio al Ciudadano, para lo cual, se tuvieron en cuenta los siguientes criterios: introducción, objetivo general y los objetivos específicos, marco legal; seguidamente se realiza el desarrollo de la política, la cual está conformada por alcance, aplicabilidad, nivel de cumplimiento, estrategias a implementar, comunicación y evaluación y seguimiento; finalmente se presentaran conclusiones y recomendaciones.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVOS GENERAL

Atender y orientar a todos los ciudadanos que se acercan al Punto de Atención para consultar los tramites, servicios, que presta la, como también la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias; permitiendo desarrollar acciones orientadas a la participación y servicio al ciudadano.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Dar a conocer los servicios que presta la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P.G, los Canales de Atención que se tienen a disposición de los ciudadanos.
- Establecer las políticas, el proceso, los procedimientos y los controles para la atención a los ciudadanos con el propósito de prestar un servicio que cumpla con los principios de transparencia, celeridad, eficiencia, eficacia y efectividad.

 E.S.P.G.	POLITICA Y ESTRATEGIA SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
		PROCESO:	
		Código:	Versión: 01
		Fecha:	Página 5 de 8

- Establecer las obligaciones de la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P.G y los deberes y derechos de los ciudadanos.
- Cumplir con las normas en materia de participación y servicio al ciudadano y con los lineamientos del Servicio Nacional de Atención al Ciudadano- SNAC del Departamento Nacional de Planeación- DNP.
- Medir los niveles de satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios prestados por la empresa y establecer las acciones de mejora a que haya lugar.

3. MARCO NORMATIVO.

Constitución Política de Colombia, Artículo 2: los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.

Decreto 2623 del 13 de julio de 2009 “por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”, el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación, constituido como la instancia coordinadora para la Administración Pública del orden nacional, de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano.

Ley 1712 de 2014. “Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones” (Reglamentada por el Decreto 103 de 2015).

Ley 1755 de 2015. "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Decreto 1499 de 2018: por medio del cual se implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.



POLITICA Y ESTRATEGIA SERVICIO AL CIUDADANO

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO:

Código:

Versión: 01

Fecha:

Página 6 de 8

4. POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P.G, reconoce que los ciudadanos son la razón de ser de su gestión, por lo cual el servicio al ciudadano se realizará con calidad, oportunidad y efectividad, atendiendo la normatividad vigente, generando espacios de participación, acceso a la información y transparencia, buscando aumentar su nivel de satisfacción ante los servicios prestados y el nivel de confianza en su relación con la entidad.

Cada servidor público de la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P.G, cumplirá un papel fundamental en el servicio al ciudadano y a partes interesadas, al estar facultados para proporcionar información de los diversos procesos, procedimientos, trámites y servicios ofrecidos, recibir las peticiones del público y procesar la información resultante, dado que sus acciones y actitudes son la imagen de la institución frente a la ciudadanía. Además, de manera permanente el desempeño de sus labores estarán regidos por los principios de: transparencia, gestión pública efectiva, vocación para el servicio, lucha contra la corrupción y participación ciudadana.

4.1 ALCANCE.

La política de Servicio al Ciudadano busca emprender acciones dirigidas a incrementar la confianza de los ciudadanos por la entidad y los servidores públicos y generar valor a lo público.

4.2 APLICABILIDAD.

La política de Servicio al Ciudadano será aplicable a todos los servidores de la empresa, con un enfoque pedagógico y preventivo, que sirva de guía de cómo deben ser y obrar los servidores públicos, por el hecho mismo de servir a la ciudadanía.

La responsabilidad de los servidores públicos y demás colaboradores es llevar a cabo las directrices planteadas en esta política, dando a conocer la aplicación e implementación de los aquí definido. Es un compromiso y responsabilidad de todos conocer la Política y es su deber cumplirla y respetarla para el desarrollo de cualquier actividad o consulta.

La presente política será renovada cuando se presenten nuevas normativas y/o lineamientos establecidos por la ley o la función pública.

 E.S.P.G.	POLITICA Y ESTRATEGIA SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
		PROCESO:	
		Código:	Versión: 01
		Fecha:	Página 7 de 8

4.3 NIVEL DE CUMPLIMIENTO

Todas las personas cubiertas por el alcance y aplicabilidad se espera que se adhieran en un 100% a la política. La política será objeto de evaluación aplicando mecanismos de mejoramiento continuo que involucren participación, compromiso, cooperación, adaptación e inversión. La Política de Servicio al Ciudadano de la empresa será de obligatorio cumplimiento para todos los servidores públicos de planta, contratistas, practicantes, proveedores y terceros.

4.4 IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS

Las estrategias que se pretenden implementar para el desarrollo de la política son las siguientes:

- Realizar caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos.
- Determinar, recopilar y analizar los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.
- Determinar, recopilar y analizar los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.
- La entidad debe contar con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentado e implementado (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios).
- Contar con mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.
- Publicar la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano:
 - ✓ Localización física de sede central y sucursales.
 - ✓ Horarios de atención
 - ✓ Teléfonos de contacto.
 - ✓ Carta de trato digno
 - ✓ Listado de trámites y servicios

	POLITICA Y ESTRATEGIA SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
		PROCESO:	
		Código:	Versión: 01
		Fecha:	Página 8 de 8

- ✓ Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias
 - ✓ Correo electrónico de contacto de la Entidad.
- Publicar en su sitio web oficial, en la sección de transparencia y acceso a la información pública la información relacionada con la Ley 1712 de 2014.

4.5 COMUNICACIÓN

La divulgación de la Política debe ser transmitida e implementada a través de los empleados que conforman la estructura organizacional y jerarquía de la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P.G.

4.6 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

El seguimiento es un instrumento indispensable para la implementación adecuada de la política. Se trata de contar con la opción de supervisar el avance o, en su caso, los problemas que registre el desarrollo de la misma para de manera oportuna tomar acciones o medidas correctivas.

5. CANALES DE ATENCIÓN

Son canales de atención los medios a través de los cuales los ciudadanos pueden comunicarse con la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P.G y presentar sus requerimientos.

La empresa tiene a disposición de los usuarios y ciudadanos los siguientes canales de atención:

- **Canal presencial:** Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la empresa, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de esta a la Calle 20 21-55 Granada, Antioquia.
- **Canal telefónico:** Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la empresa, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin. Línea local 604832 09 39 y al celular 312 296 52 22.
- **Canal Escrito:** Correo electrónico espgranada@yahoo.es, formulario de peticiones <https://www.espgranada.gov.co/contactos/>