



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Estrategia y Política de Servicio al Ciudadano



Empresa de Servicios Públicos de Guarne AQUATERRA E.S.P

Agosto del 2020

Elaboró y Revisó : Luz Eneida Pulgarin Carmona Directora Financiera y comercial Firma: <i>Luz Eneida Pulgarin Carmona</i>	Revisó y aprobó: Andrés Felipe Posada Zapata Gerente Firma: <i>[Signature]</i>
--	---

Empresa de Servicios Públicos de Guarne

www.aquaterraesp.gov.co Carrera 50N° 42-100 local 209 551 51 84

@aquaterraespguarne
 espguarne
 (+57) 314 880 1264



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Contenido

	Pg.
Introducción.....	3
Marco Normativo.....	4
1. Objetivos de la Estrategia y Política de Servicio al Ciudadano.....	5
2. Enunciado de la Estrategia y Política de servicio al ciudadano.....	5
3. Atributos de la Estrategia y Política de Servicio al Ciudadano.....	6
4. Alcance de la Estrategia y Política de Servicio al Ciudadano.....	6
5. Adopción, implementación y divulgación de la Estrategia y Política de Servicio al Ciudadano.....	6
6. Seguimiento y evaluación de la Estrategia y política de servicio al ciudadano.....	7
7. Plataforma estratégica.....	9
8. Portafolio de trámites y servicios.....	12
9. Caracterización de Usuarios.....	14
10. Canales de atención al ciudadano.....	16
11. Dependencia o área de servicio al ciudadano.....	18
12. Gestión de PQRSD.....	18
13. Niveles de servicio.....	18
14. Carta de trato Digno, Derechos y Deberes de los ciudadanos y de las autoridades.....	19
15. Protocolo de servicio al ciudadano.....	21
16. Retroalimentación y Nivel de satisfacción final con el ciudadano.....	22
Referencias.....	23



Introducción

La Estrategia y Política de Servicio al Ciudadano hace parte de la dimensión operativa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) identificada como Gestión con Valores para Resultados, esta política establece los lineamientos para el acercamiento del ciudadano a los servicios que brinda la entidad, y a través de una atención eficiente, eficaz y digna, garantizar el acceso de éste a sus derechos y una respuesta oportuna y con calidad a sus requerimientos.

Así entonces, es deber de la entidad gestionar la atención de servicio a la ciudadanía, ajustando sus recursos institucionales, técnicos y de talento humano y poniendo a disposición los canales necesarios para promover el acceso a su oferta de trámites y servicios, y dar respuesta satisfactoria en términos de oportunidad, calidad y transparencia a las peticiones y requerimientos que los ciudadanos presentan. En este sentido, todas las iniciativas y actividades en su quehacer, deben enmarcarse en los principales atributos del servicio a la ciudadanía: Incluyente, Digno, Efectivo, Oportuno, Claro, Transparente, Imparcial, Calidad.

Atendiendo las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública, mediante su informe de evaluación 2019 FURAG (Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión), esta política pretende acogerse a los lineamientos del PND, bajo el programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación DNP.

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO



Marco Normativo

CPC 1991. La Constitución Política de Colombia en su Artículo 2 establece el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado.

Ley 142 de 1994. Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.

Ley 962 del 2005. "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".

Ley 1437 de 2011. "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo".

Ley 1581 de 2012. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013. "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".

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 2623 de 2009. "Por medio del cual se crea el Sistema Nacional de servicio al ciudadano".

Decreto <Ley> 19 de 2012. "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".

Decreto 1377 de 2013. "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" Ley de Habeas Data.

CONPES 3649 de 2010. Política Nacional Servicio Del Ciudadano.

CONPES 3785 de 2013. Por la cual se establece la política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

Norma Técnica Colombiana - NTC 6047 de 2013. Accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos.



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

1. Objetivos de la Estrategia y Política de Servicio al Ciudadano

Objetivo General.

Promover el servicio al ciudadano en la gestión de los procesos, políticas, planes, programas, proyectos en la entidad, facilitando el acceso a sus derechos a través de los servicios que la entidad ofrece.

Objetivos Específicos.

- Contemplar el servicio al ciudadano en la planeación de la entidad, reconociéndolo como un propósito estratégico transversal en los procesos, políticas, planes, programas, proyectos.
- Dar a conocer los servicios que la entidad ofrece y los canales de atención que la misma pone a disposición de sus usuarios y de los ciudadanos en general.
- Establecer las obligaciones de la entidad y los deberes y derechos de los usuarios (Carta de trato digno).
- Medir la satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados y tener en cuenta las acciones de mejora que a través de esta se propongan.

2. Enunciado de la Estrategia y Política de servicio al ciudadano

Estrategia y Política de Servicio al Ciudadano

Como empresa prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo del municipio de Guarne, la entidad se compromete con la ciudadanía en general y en particular con los usuarios beneficiarios de sus servicios, a gestionar la atención del servicio al ciudadano y propender por la disponibilidad de recursos institucionales, técnicos y de talento humano; poniendo a disposición los canales necesarios para promover el acceso a su oferta de trámites y servicios, y dar respuesta satisfactoria a las peticiones y requerimientos que los ciudadanos presentan; todo esto, de manera incluyente, diferencial, transparente, constructiva, eficaz, organizada y empática.



3. Atributos de la Estrategia y Política de Servicio al Ciudadano.

- **Incluyente:** que integra a los ciudadanos sin exclusión ni discriminación alguna.
- **Diferencial:** que reconoce las diversidades y particularidades propias de los ciudadanos, las comunidades y los territorios.
- **Transparente:** que se implemente de la manera prevista en las normas, que sea clara, confiable y verificable.
- **Constructiva:** que aporta de manera propositiva al desarrollo de los planes, programas, proyectos y servicios que ofrece la Entidad.
- **Eficaz:** que obtiene resultados de acuerdo con lo planificado.
- **Organizada:** que tiene un propósito definido, es planificada, y metódica.
- **Empática:** que reconoce y valora al ser humano y se pone en su lugar.

4. Alcance de la Estrategia y Política de Servicio al Ciudadano.

La Estrategia y Política de servicio al ciudadano se aplica a todas las dependencias y servicios de la entidad y es un propósito transversal en sus procesos, políticas, planes, programas, proyectos.

5. Adopción, implementación y divulgación de la política de Servicio al Ciudadano.

Mediante acto administrativo la entidad adoptará la estrategia y política de servicio al ciudadano y asignará la dependencia responsable de su implementación, la cual se alinearán con el cumplimiento de las actividades contempladas en el plan de mejoramiento suscrito para los Resultados a la evaluación MIPG a través de FURAG II para la vigencia 2019 / Dimensión 3: Gestión con valores para resultados / Política10: Servicio al Ciudadano y se articulará con los proyectos o subprogramas contemplados en el plan de acción de la entidad.

Con el propósito de que la estrategia y política de servicio al ciudadano sea de conocimiento del personal de la entidad y de la ciudadanía en general, esta será socializada a los funcionarios de la entidad y se fijará en el espacio web dispuesto para la transparencia y acceso a la información.

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO



6. Seguimiento y evaluación de la Estrategia y política de servicio al ciudadano.

Para el seguimiento y evaluación permanente a la implementación de estrategia y política de servicio al ciudadano se establece la siguiente herramienta:

Línea Temática 1	Indicador	Meta	Frecuencia
Estrategia y Política de Servicio al Ciudadano	Existencia y adopción de la política o estrategia de servicio al ciudadano en la entidad.	Documento elaborado, aprobado, socializado e implementado.	1 vez
	Existencia del Plan de acción anual de la entidad en el cual se incorporen temas estratégicos de servicio al ciudadano: Asignación de recursos financieros, humanos, físicos y tecnológicos necesarios para el funcionamiento de la dependencia a cargo del servicio al ciudadano	Recursos ejecutados / Recursos presupuestados Meta: 100%	Anual
Línea Temática 2	Indicador	Meta	Frecuencia
Canales de atención al ciudadano (Garantiza que el ciudadano pueda escoger uno o más de un canal para su interacción con la entidad)	Canales de atención con el equipo de servidores necesario y requerido.	Funcionarios designados / Funcionarios requeridos Meta: 100%	Permanente
	Condiciones e insumos implementados para desarrollo de la labor relacionada con la operación de los canales de servicios (Presencial, telefónico y virtual, correspondencia).	Espacios físicos que atiendan las condiciones básicas de accesibilidad.	Permanente
		Plataforma telefónica en operación y con la capacidad requerida según la demanda de la ciudadanía.	Permanente
		Plataforma virtual en operación (web y redes sociales)	Permanente
Línea Temática 3	Indicador	Meta	Frecuencia
Dependencia o área de servicio al ciudadano	Oficina de Atención al Ciudadano constituida y en operación	Horas de atención / Horas mínimas de atención (40 hr semana) Meta: 100%	Permanente
Línea Temática 4	Indicador	Meta	Frecuencia
	Eficiencia en la gestión de PQRS en términos de oportunidad, calidad y transparencia.	Resultado alcanzado/Resultado previsto	Semestral

@aquaterraespguarne

espguarne

(+57) 314 880 1264

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Gestión de PQRSD.	Eficacia en el cumplimiento de respuesta a la ciudadanía, conforme a los tiempos de Ley.	Tiempo invertido /Tiempo previsto Meta: máximo 80%	Semestral
	Consolidar la información las estadísticas de peticiones presentadas a la entidad, analizarla y producir estadísticas para su posterior publicación en página web y comunicar periódicamente a las dependencias las oportunidades de mejora en materia de servicio al ciudadano.	Informe publicado	Semestral
Línea Temática 5	Indicador	Meta	Frecuencia
Carta de trato Digno, Derechos y Deberes de los ciudadanos y de las autoridades	Existencia y publicación de la carta de trato digno al usuario en el cual se detallan los derechos y deberes de los usuarios y de la entidad.	Carta de trato digno actualizada y publicada	Anual
Línea Temática 6	Indicador	Meta	Frecuencia
Protocolo de servicio al ciudadano	Protocolo de Servicio y atención al Ciudadano diseñados y puestos en práctica.	Documento elaborado y aprobado	1 vez
Línea Temática 7	Indicador/Meta	Meta	Frecuencia
Retroalimentación y Nivel de satisfacción final con el ciudadano	Existencia y puesta en práctica de un instrumento de medición periódica de la percepción y del índice de satisfacción ciudadana y tener en cuenta los resultados en la planeación y toma de decisiones en la entidad.	Encuestas realizadas / Encuestas programadas	Anual
		Informe de indicadores	Semestral
	Establecer procesos de medición del servicio por medio de los ciclos de servicio: consolidando estadísticas sobre tiempos de espera, total de ciudadanos atendidos, tiempos de atención, entre otros; como indicador de medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Indicadores para medir las características y preferencias de los ciudadanos. Indicadores para medir el tiempo de espera. Indicadores para medir el tiempo de atención. Indicadores para medir el uso de canales.	Informe de indicadores	Anual

7. Plataforma estratégica

Historia

La Empresa de Servicios Públicos del municipio de Guarne, es una empresa industrial y comercial del estado, que aorta al mejoramiento, desarrollo y calidad de vida de nuestra comunidad, mediante la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo y otros servicios inherentes a la razón social.

En la empresa se promueve el uso racional de los recursos naturales, se busca la satisfacción de los usuarios y la sostenibilidad financiera con responsabilidad social.

La Empresa fue creada por el Honorable Concejo Municipal mediante acuerdo Municipal No.005 el 9 de enero de 1998, y modificado por el Acuerdo No. 010 de marzo 3 de 1998 y como máximo órgano directivo se cuenta con la Junta Directiva integrada por el Alcalde Municipal quien la preside, el Secretario de Obras Públicas de la Administración Municipal, el Secretario de Planeación de la Administración Municipal, el Representante del Comité de Control Social, Un Representante de la comunidad elegido por convocatoria pública adelantada desde la Alcaldía y el Gerente de la Empresa cumple las funciones de secretario de la Junta con voz, pero sin voto.

Por acuerdo 06 de 2016 el Honorable Concejo Municipal modificó el nombre de la Empresa de Servicios Públicos de Guarne E.S.P, quedando así: AQUATERRA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, utilizando la sigla "AQUATERRA E.S.P. GUARNE"

En la actualidad, la Empresa opera en la sede administrativa ubicada en el Centro Integrado de Comercialización y Transporte, dirección, carrera 50 42-100, local 209, además cuenta con una bodega ubicada en el primer piso; adicionalmente opera las instalaciones de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales PTAR, Planta de Tratamiento de Residuos Orgánicos PTRO y la Planta de Tratamiento de Agua Potable PTAP.



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Misión

Aquaterra E.S.P es una Empresa Industrial y Comercial del Estado que presta servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo. Aportando al mejoramiento de la calidad de vida de la población de Guarne y el desarrollo de un territorio sostenible, satisfaciendo las necesidades de sus usuarios, actuando con responsabilidad social y asegurando una sostenibilidad financiera.

Visión

Para el 2030 AQUATERRA ESP GUARNE será reconocida a nivel local y regional por su amplia cobertura, continuidad y calidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, con responsabilidad social, incluyente, transparente, satisfaciendo las necesidades básicas de nuestros usuarios y contribuyendo a la construcción de un territorio sostenible y en armonía con el medio ambiente; a través de mejoras en sus procesos e infraestructura, implementando tecnología adecuada para lograr eficiencia, eficacia y efectividad.

Valores y principios

Valores.

Honestidad. Actuar con transparencia en todo los procesos cumpliendo con las responsabilidades asignadas.

Respeto. Trabajar en un ambiente que valore, comprenda e integre la diversidad, aceptar y cumplir las leyes, las normas sociales y ambientales.

Compromiso. Capacidad para cumplir con una tarea asignada o que se derive de una obligación contraída.

Diligencia. Obrar siempre con cuidado, prontitud, agilidad y eficiencia para llevar a cabo las gestiones y/o funciones asignadas.

Justicia. Cumplir las funciones bajo principios morales que inclinen el obrar y el juzgar respetando la verdad y dando a cada uno lo que le corresponde.



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO



Responsabilidad social. El compromiso de contribuir al desarrollo económico y sostenible, trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida.

Servicio. Disposición para atender y satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad en la prestación de los servicios.

Principios

Calidad de vida: Mejorar la calidad de vida, satisfaciendo las necesidades de la comunidad para alcanzar el bienestar social.

Productividad empresarial: Correcta gestión en los procesos y recursos de la empresa, es decir, de los trabajadores, del capital, de los recursos físicos, de los métodos y técnicas de prestación del servicio, entre otros, para lograr los objetivos empresariales con mayor eficacia.

Desarrollo sostenible: aportar para lograr, de manera equilibrada, la protección del medio ambiente y el desarrollo económico y social.

Trabajo en equipo: Para brindar una mejor calidad en la prestación de los servicios y articular el trabajo de las diferentes dependencias para lograr mejores resultados.

Desarrollo profesional: orientado al mejoramiento de las competencias del recurso humano, para lograr objetivos dentro de la empresa, fortaleciendo las aptitudes del personal para contribuir al mejoramiento continuo de la prestación de servicios.

Objetivos institucionales.

Fortalecer la capacidad organizacional y empresarial a través de la ejecución de los procesos y el desarrollo de programas de formación y capacitación para potenciar las capacidades y habilidades de los servidores públicos y encaminarlas al mejoramiento en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Diseñar y ejecutar un plan de mantenimiento de las instalaciones y equipos de Aquaterra ESP Guarne, para asegurar la capacidad operativa, administrativa y financiera de la empresa.

Ejercer una adecuada administración de los riesgos identificados, previniéndolos y mitigándolos y dando un uso racional a los recursos naturales.

Garantizar la sostenibilidad financiera de la Empresa mediante las buenas prácticas gerenciales que permitan el control de los ingresos y los egresos, incrementando la inversión para una mejor prestación de los servicios.

8. Portafolio de trámites y servicios.

La entidad presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con cobertura en el área urbana del municipio de Guarne, y el servicio de aseo con cobertura en la zona urbana y rural del municipio.

Servicio	Descripción	Cobertura
Servicio público domiciliario de acueducto	Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También se aplicará esta Ley a las actividades complementarias tales como captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte. <i>(Ley 142 de 1994).</i>	Urbana
Servicio público domiciliario de alcantarillado.	Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos. También se aplicará esta Ley a las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos. <i>(Ley 142 de 1994).</i>	Urbana
Servicio público domiciliario de aseo.	Es el servicio de recolección municipal de residuos, principalmente sólidos. También se aplicará esta Ley a las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos. <i>(Ley 142 de 1994).</i>	Urbana y Rural

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Para la prestación de los servicios que ofrece la entidad se cuenta con la siguiente oferta de trámites y otros procedimientos administrativos (OPA):

CODIGO SUIT	NOMBRE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TRAMITE	OPA
76169	Duplicado de recibos de pago	Financiera y Comercial		X
76170	Conexión a los servicios públicos	Acueducto y Alcantarillado	X	
76173	Denuncio del contrato de arrendamiento	Financiera y Comercial	X	
76174	Cambio de tarifa de servicios públicos	Financiera y Comercial	X	
76171	Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	Financiera y Comercial	X	
76175	Cambios en la factura de servicio público	Financiera y Comercial	X	
76176	Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	Acueducto y Alcantarillado	X	
76177	Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	Financiera y Comercial	X	
76178	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	Financiera y Comercial	X	
76172	Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	Acueducto y Alcantarillado	X	
76147	Factibilidad de servicios públicos	Acueducto y Alcantarillado	X	
76182	Independización del servicio público	Acueducto y Alcantarillado	X	
76181	Instalación temporal del servicio público	Acueducto y Alcantarillado	X	
76183	Restablecimiento del servicio público	Acueducto y Alcantarillado	X	
76184	Suspensión del servicio público	Acueducto y Alcantarillado	X	
76185	Certificado de paz y salvo	Financiera y Comercial		X
	Certificado de aforo	Ambiental y de Aseo		X

9. Caracterización de Usuarios.

La caracterización de usuarios busca enfocar los diferentes objetivos y actividades que contempla la política de servicios al ciudadano y los ejercicios de participación ciudadana, la rendición de cuentas y la racionalización de trámites; así como la gestión de los servicios que la entidad presta.

Por las características de los servicios públicos que presta (servicios públicos domiciliarios), la entidad caracteriza sus usuarios por el uso que se le da al servicio y dentro de este de acuerdo al estrato socioeconómico:

Servicio residencial. Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas. *(Decreto 302 del 2000).*

Servicio comercial. Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en donde se desarrollan actividades comerciales de almacenamiento o expendio de bienes, así como gestión de negocios o ventas de servicios y actividades similares, tales como almacenes, oficinas, consultorios y demás lugares de negocio. *(Decreto 302 del 2000).*

Servicio industrial. Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden. *(Decreto 302 del 2000).*

Servicio oficial. Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial. *(Decreto 302 del 2000).*

Servicio especial. Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro que reciban donaciones de entidades oficiales de cualquier orden, o que éstas últimas hayan participado en su constitución, también se incluyen las instituciones de beneficencia, las culturales y las de servicios sociales. La entidad prestadora expedirá una resolución interna en la cual hará una clasificación de los usuarios pertenecientes a esta categoría de servicio. *(Decreto 302 del 2000).*



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO



Caracterización de usuarios a Junio 30 de 2020						
Uso	Categoría	Acueducto	Alcantarillado	Aseo		
				Urbanos	Rurales	Total
Residencial	R-1	100	101	96	2026	2122
	R-2	1884	1890	1885	5104	6989
	R-3	3986	3923	4156	2814	6970
	R-4	132	123	162	635	797
	R-5	1	0	1	156	157
	R-6	0	0	0	4	4
	Total Residencial	6103	6037	6300	10739	17039
No Residencial	Comercial	834	818	843	259	1102
	Industrial	37	10	33	59	92
	Oficial	36	36	39	43	82
	Institucional / Especial	18	18	13	89	102
	Total No Residenc	925	882	928	450	1378
Total	7028	6919	7228	11189	18417	

En el servicio de acueducto y alcantarillado

El 87% de sus suscriptores corresponden al uso Residencial (estratos 1 al 6) y el 13% al uso No residencial (Comercial, industrial, oficial, institucional o especial).

Del total de sus suscriptores, el 1% de sus suscriptores pertenecen al estrato 1, el 27% al estrato 2, el 57% al estrato 3 y el 2% al estrato 4, el 12% a la categoría comercial, el 1% a la industrial y el 1% a la oficial.

En el servicio de Aseo

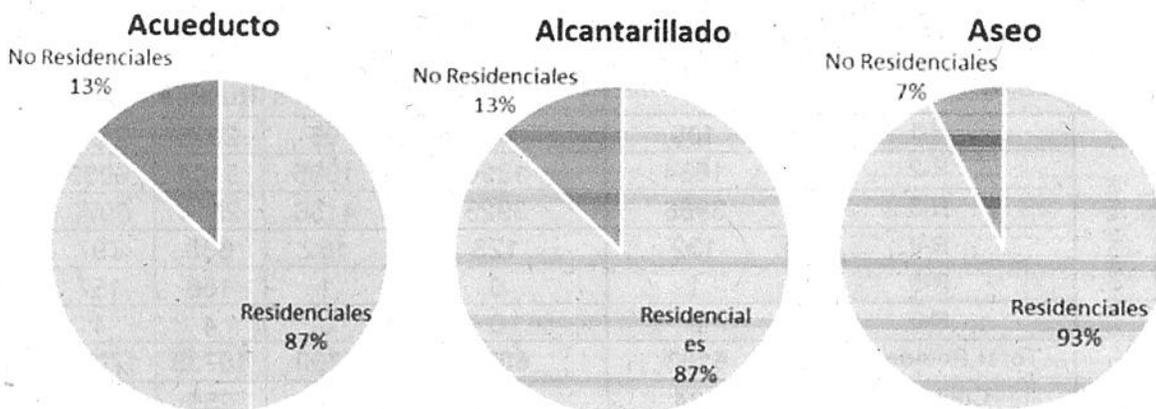
Del total de sus suscriptores el 37% corresponden al área urbana y el 63% al área rural.

En este servicio, el 93% de sus suscriptores corresponden al uso Residencial (estratos 1 al 6) y el 7% al uso No residencial (Comercial, industrial, oficial, institucional o especial).



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Del total de sus suscriptores, el 12% de sus suscriptores pertenecen al estrato 1, el 38% al estrato 2, el 38% al estrato 3, el 4% al estrato 4 y el 1% al estrato 5, el 6% a la categoría comercial el 1% a la institucional/especial.



10. Canales de atención al ciudadano.

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la entidad, a través de los cuales los ciudadanos y/o beneficiarios pueden solicitar trámites y servicios que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la misma. Los canales de atención dispuestos son los siguientes:

Atención presencial

La entidad presta atención presencial a sus usuarios y ciudadanos en general, en sus oficinas administrativas ubicadas en la Cra 50 No 42-100 Local 209 en el Centro Integrado de Comercialización y Transporte (CICT), barrio Centro Plaza del municipio de Guarne Antioquia. El horario de atención es de lunes a jueves de las 07:00 horas a las 17:45 horas en jornada continua. El viernes de las 07:00 horas a las 17:00 horas. No se presta atención al usuario presencial el sábado, domingo y festivos.

Atención telefónica

La entidad presta atención telefónica a sus usuarios y ciudadanos en general, a través de la línea fija 5515184 y línea móvil 3148801262.

Atención virtual.



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Web: La entidad cuenta con el portal virtual en la web www.aquaterraesp.gov.co, a través del cual facilita el acceso a la información pública y es un mecanismo para acercar y facilitar la comunicación con el ciudadano; a través del siguiente link se pueden remitir las comunicaciones: <https://aquaterraesp.gov.co/contactenos/formulario-pqrsd/>

Redes sociales: se cuenta con las siguientes redes sociales

- Facebook: <https://www.facebook.com/aquaterraespguarne/>
- Twitter: @e_guarne (también se puede buscar cómo aquaterraespguarne)
- Instagram: aquaterraespguarne
- WhatsApp: 3148801262

Atención por correspondencia

Correo físico o postal: La entidad presta atención a través de este medio en sus oficinas ubicadas en la Cra 50 No 42-100 Local 209 en el Centro Integrado de Comercialización y Transporte (CICT), barrio Centro Plaza del municipio de Guarne.

Correo Electrónico: La entidad presta atención a través de este medio en el correo: servicioalcliente@aquaterraesp.gov.co

Fax: La entidad presta atención a través de la línea telefónica 5515184 extensión 110.

Formulario electrónico: En el portal web de la entidad se cuenta con un formato PQRSD, que se encuentra a disposición de la ciudadanía a través del siguiente link: <https://aquaterraesp.gov.co/contactenos/formulario-pqrsd/>

Buzón de sugerencias: El Buzón de sugerencias está instalado en la oficina de atención al usuario de la entidad, ubicadas en la Cra 50 No 42-100 Local 209 en el Centro Integrado de Comercialización y Transporte (CICT), barrio Centro Plaza del municipio de Guarne.



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

11. Dependencia o área de servicio al ciudadano.

La entidad cuenta con el área de atención al usuario, adscrita a la dependencia Financiera y Comercial, esta área es la encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, sugerencias reclamos y solicitudes que los ciudadanos formulen a través de los diferentes canales, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. Esta área es atendida por la persona designada en el cargo de Auxiliar Administrativa, quien a través de su manual de funciones se le ha asignado esta labor.

12. Gestión de PQRS.

La entidad cuenta con un procedimiento para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos; Las PQRS pueden ser presentadas por los usuarios a través de los diferentes canales de atención y estos pueden escoger el medio a través del cual desea recibir su respuesta, estas son gestionadas mediante un software que permite al funcionario encargado realizar su registro, seguimiento y generación de informes.

La entidad elabora y publica un informe semestral de PQRS, en el cual detalla la gestión de las solicitudes recibidas en el periodo.

13. Niveles de servicio.

Primer Nivel de atención: Este nivel comprende las diferentes peticiones, quejas, sugerencias reclamos y solicitudes que los ciudadanos formulen a través de los diferentes canales, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad y será atendido por área de servicio al ciudadano y/o atención al usuario; Este nivel tiene como objeto que la ciudadanía acceda de manera fácil y rápida a los trámites y servicios, solicitudes que resolverá siempre que el funcionario posea el conocimiento e información suficiente que permita dar respuesta clara a las mismas; salvo aquellas en las que el ciudadano requiera información de conocimiento y acceso exclusivo de un área técnica o específica o se requiera un pronunciamiento concreto sobre un caso o situación particular.

Una vez verificada la no competencia con la entidad de una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, de acuerdo con la temática, se deberá

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

trasladar la petición a la Entidad competente dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la comunicación y envía copia al interesado.

Segundo Nivel de atención: Este nivel será atendido por las distintas áreas de la entidad según su competencia y comprende todas las peticiones, quejas, sugerencias reclamos y solicitudes de baja complejidad y que sean direccionadas por el área de servicio al ciudadano y/o atención al usuario.

Tercer Nivel de atención: Este nivel realizará la atención y la asesoría de consultas especializadas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamaciones de mayor nivel de complejidad correspondiente a asuntos más específicos, las cuales serán asesoradas y/o atendidas por servidores especializados.

En todo caso, los niveles de servicio y tiempos de respuesta se acogerán a la normatividad que les aplique y al procedimiento y trámite de atención de PQRS con que la entidad cuente.

14. Carta de trato Digno, Derechos y Deberes de los ciudadanos y de las autoridades.

Derechos de los usuarios

A continuación se relacionan los derechos que le asisten a los ciudadanos que requieren asesoría, trámites y servicios de la entidad:

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.
3. Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad y fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos: www.aquaterraesp.gov.co.
4. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuáles serán pagados por su cuenta.

5. Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.

6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión

7. Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.

8. Los niños, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor tendrán prioridad en el turno.

9. Exigir la confidencialidad de su información, atendiendo lo aprobado en la política para el tratamiento de datos personales.

10. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

11. Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.

12. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Deberes de los usuarios

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.

2. Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos.



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

3. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
4. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
5. Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
6. Respetar las filas y/o turnos asignados en el área de atención al usuario.
7. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
8. Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades que puedan ser útiles al momento de la prestación del servicio.
9. Cumplir los protocolos de bioseguridad y auto cuidado de la salud.

Deberes de la entidad en la atención a los ciudadanos

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todos los ciudadanos.
2. Cumplir la atención, orientación y servicio al ciudadano en los horarios establecidos, previa divulgación del mismo.
3. Recibir peticiones escritas y dar soporte y asesoría requeridos por los ciudadanos.
4. Habilitar los espacios necesarios para la atención cómoda y ordenada de los ciudadanos.
5. Responder la totalidad de las solicitudes presentadas por los ciudadanos de manera oportuna.
6. Propender por el cumplimiento de los protocolos definidos por el Gobierno Nacional en materia de servicio al ciudadano.

15. Protocolo de servicio al ciudadano.

La entidad adoptó el protocolo de atención al ciudadano acogiendo como fuente de información y orientación los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación. El documento del protocolo hace parte integral de esta política.



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

16. Retroalimentación y Nivel de satisfacción final con el ciudadano.

La atención al ciudadano no se limita solamente a dar una respuesta sin importar la satisfacción, entendida como la posibilidad de que el ciudadano quede a gusto. Una retroalimentación final permite identificar no sólo las fortalezas del proceso para repotenciarlas, sino sus debilidades para implementar acciones de mejora en el servicio al ciudadano. El análisis de los resultados de la medición de satisfacción es un aspecto a considerar para la toma de decisiones en la entidad.

Al finalizar la atención al ciudadano por cualquiera de los canales de atención, la entidad debe proceder a evaluar el grado de satisfacción del ciudadano con el trámite y solución dada al requerimiento. La medición del nivel de satisfacción del ciudadano debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad. En este sentido, la entidad deberá implementar mecanismos que le permitan preguntarle al ciudadano:

- Por la oportunidad en la atención recibida (tiempos de espera, atención, respuesta) y en la respuesta final suministrada.
- Por la calidad de la respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad.
- Por la amabilidad y buen trato recibido.
- Por la claridad en el alcance de las funciones de la Entidad.
- Por los aspectos a mejorar en el proceso de atención al ciudadano.



Referencias

Departamento Nacional de Planeación. Programa Nacional de Servicio al ciudadano (PNSC). ABC de Servicio al ciudadano. Atributos Básicos para la prestación de servicio al ciudadano en las entidades públicas.

Departamento Nacional de Planeación. Programa Nacional de Servicio al ciudadano (PNSC). Funciones Generales Oficinas de Servicio al Ciudadano.

Departamento Nacional de Planeación. Programa Nacional de Servicio al ciudadano (PNSC). Guía para la implementación de los estándares de excelencia de servicio al ciudadano.

Departamento administrativo para la Prosperidad Social. Política Institucional de Participación ciudadana y servicio al ciudadano. 2019.

Departamento Nacional de Planeación. Protocolos de servicio al ciudadano.

Departamento administrativo de la Función Pública. Protocolos de servicio al ciudadano.

Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. Protocolo de atención al ciudadano.





REGISTRO DE ASISTENCIA

INFORMACIÓN GENERAL					
FECHA	HORA INICIO	HORA FINAL	LUGAR	EXPOSITOR	E-MAIL
Sept 29 de 2020			Aula Ambiental PAR.	Luz Encada Pulgarin Carmona.	luz.pulgarin@aguardienera.es.p.gov.co
<p style="text-align: center;">Socialización Política de Servicios al Ciudadano</p> <p style="text-align: center;">ASISTENTES</p>					
NRO	NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA	CARGO ACTUAL	FIRMA	
1	Yessis Alonso Rincón	70754903	Oficial 1 ^{ra}	Yessis Rincón	
2	San Pablo Cerro Cordoba	7035919408	Practicante	[Firma]	
3	Luis Alonso Alvarez	70500957	Gestor Dto.	[Firma]	
4	Daniel Felipe Patino Ochoa	1035914746	Director AA	Daniel Patino	
5	DAVID MAURICIO VASTALLO BLO	70750484	T.A. Cooper y Nac	[Firma]	
6	Diego Mario Navarrete	43044207	Directora A-A	[Firma]	
7	Olona Isaza Henao	43210564	Servicios Generales	[Firma]	
8	Claudia Nancy Barrio	43210792	P.U.	[Firma]	
9					
10					

FIRMA DEL RESPONSABLE: _____

REGISTRO DE ASISTENCIA



INFORMACIÓN GENERAL						
FECHA	HORA INICIO	HORA FINAL	LUGAR	EXPOSITOR	E-MAIL	
ENTIDAD						
TELÉFONO						
TEMAS						
ASISTENTES						
NRO	NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA	CARGO ACTUAL	FIRMA		
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

FIRMA DEL RESPONSABLE: _____

REGISTRO DE ASISTENCIA

INFORMACIÓN GENERAL						
FECHA	HORA INICIO	HORA FINAL	LUGAR	ASISTENTE	CARGO ACTUAL	FIRMA
Sept 29 de 2020			Aula Ambiental PNR.			
Entidad		Empresa de Servicios Públicos Auniterre esp		Luz Encosta Pulgarin Carmona.		
Teléfono		E-MAIL		luz.pulgarin@aquaterre.esp.gov.co		
TEMAS						
Socialización Política de Servicio al Ciudadano						
ASISTENTES						
NRO	NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA	CARGO ACTUAL	FIRMA		
1	Luz Encosta Pulgarin Carmona	43212051	Dir. Fra y Costal		luz.pulgarin@aquaterre.esp.gov.co	
2	Sebastian Castro	1035913302	Aux Lec for		sebastian	
3	Henry Garcia Bedoya	70.153.576	Oficial 2		Henry G.	
4	Jose Alejandro Jeps Ospina	1036951026	Practicante Sena		Jose Alejandro	
5	Rosmira Murillo Henao	43.420.919	Asesora Control Interno		Rosmira	
6	Direy Cristina Lombana M	43910469	Talento Humano		Skilky	
7	Jorge Ivan Yepes	70.753.326	Oficial 7A		JIVE	
8	Jaimé Alberto Ruiz Sanchez	70.755.135	Oficial 1		Jaime	
9	Carlos Mario Rodriguez	7035912116	Aux Lector		CARLOS R	
10	Jelson Arley Berrío S.	7035912934	Aux Lector		Jelson	

FIRMA DEL RESPONSABLE: _____

REGISTRO DE ASISTENCIA



INFORMACIÓN GENERAL

FECHA	HORA INICIO	HORA FINAL	LUGAR
ENTIDAD	EXPOSITOR		
TELÉFONO	E-MAIL		
TEMAS			

ASISTENTES

NRO	NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA	CARGO ACTUAL	FIRMA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

FIRMA DEL RESPONSABLE: _____



REGISTRO DE ASISTENCIA

INFORMACIÓN GENERAL						
FECHA	HORA INICIO	HORA FINAL	LUGAR	EXPOSITOR	E-MAIL	FIRMA
Sept 29 de 2017			Aula Ambiental PIR	Wz Eneida Pulgarin Carrera	Wz.pulgarin@aquaterra.es.gov.co	
ENTIDAD Empresa de Servicios Públicos de Guano TÉLEFONO TEMAS Socialización Política de Servicio al Ciudadano						
ASISTENTES						
NRO	NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA	CARGO ACTUAL	FIRMA		
1	Ruben Darío Restrepo Zúñiga	3496208	Oficial de Tra			
2	Nidia Lizeth Zapata Salas	39448093	T.A Contratación			
3	M. Vazareth Ochona J	43424458	Auxiliar lectora			
4	Diana Patricia Izazco	45211848	T.A. cont y pta			
5	Yaguelina Usset Zapata Zapata	39448904	Auxiliar Administrativo			
6	Victor Pios Zapata	15252826	Oficial de ZE			
7	Sepúlveda Henao Cardona	1035915561	T.A. Facilitación			
8	Daila Ileana	70751303	Contratista			
9	Daila Ileana	39453175	F. A. webdoc y MC			
10	Victor Pios Zapata	41623027	Oficial de primera			

FIRMA DEL RESPONSABLE: _____

REGISTRO DE ASISTENCIA



INFORMACIÓN GENERAL

FECHA	HORA INICIO	HORA FINAL	LUGAR
ENTIDAD	EXPOSITOR		
TELÉFONO	E-MAIL		
TEMAS			

ASISTENTES

NRO	NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA	CARGO ACTUAL	FIRMA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

FIRMA DEL RESPONSABLE: _____