EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P S.A.S

DIMENSION 3: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS

POLITICA: SERVICIO AL CIUDADANO

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN 3
2. INTRODUCCIÓN..... 4
3. JUSTIFICACIÓN 5
4. MARCO LEGAL..... 6
5. MARCO CONCEPTUAL……....9
6. OBJETIVOS 12
6.1. OBJETIVO GENERAL 12
6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... 12
7. POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO……..13
7.1. ALCANCE…… 13
7.2. APLICABILIDAD…… 13
7.3. NIVEL DE CUMPLIMIENTO……..14
7.4. IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS…… ..14
7.5. ELEMENTOS ESTRATEGICOS…….... 20
7.6. ATENCIÓN AL CIUDADANO…….22
7.7. VALORES DE SERVICIO AL CIUDADANO……25
7.8. COMUNICACIÓN…….25
7.9. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO……..25
8. COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN……..34
9. ARMONIZACIÓN Y COORDINACIÓN……..34
10. CONCLUSIONES……...35
11. RECOMENDACIONES……..35

1. PRESENTACIÓN

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, según dispone el Decreto1499 de 2017.

Mejorar la capacidad del Estado para cumplirle a la ciudadanía, incrementando la confianza de la ciudadanía en sus entidades y en los servidores públicos, logrando mejores niveles de gobernabilidad y legitimidad del aparato público y generando resultados con valores a partir de una mejor coordinación interinstitucional, compromiso del servidor público, mayor presencia en el territorio y mejor aprovechamiento y difusión de información confiable y oportuna es una de los objetivos de la puesta en marcha del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

Con el propósito de fortalecer el trabajo institucional en pro de la ciudadanía se formula esta la Política de Servicio al Ciudadano, con el fin de emprender acciones dirigidas a incrementar la confianza de los ciudadanos por la entidad y los Empleados y generar valor a lo público

De acuerdo con la misión de nuestra entidad presentamos a los usuarios de La Empresa de Servicios Públicos de Guatape, una guía con el objetivo de garantizar atención de calidad para la comunidad. Aquí se encuentran orientaciones, espacios de aplicación, métodos y procedimientos que deben ser implementados por la entidad para ofrecer a través de Empleados a todos los ciudadanos beneficiarios de los servicios; información, ayuda con trámites, solicitudes; peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias por actos de corrupción (PQRSF).

Esta es la guía para garantizar la buena atención a los ciudadanos en la Empresa, que además tiene en cuenta la Atención Preferencial e Incluyente para las personas en condición de discapacidad.

2. 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 servicio al ciudadano es un fin esencial del Estado de acuerdo con lo definido, en el artículo 2° de la Constitución Política de 1991 que enmarca su accionar en servir a la comunidad, vinculando la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica, política y de obligatorio cumplimiento.

La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos.

El presente documento es la formulación de la Política de Servicio al Ciudadano para La Empresa de Servicios Públicos de Guatape; la cual se diseña bajo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, en el marco de su implementación.

En desarrollo de la política se establece el protocolo del servicio al ciudadano, para los diferentes canales de atención, con la intención de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre los Empleados y la ciudadanía, los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios, para toda la comunidad.

3. JUSTIFICACIÓN

El propósito que tiene La Empresa de Servicios Públicos de Guatape en la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, es emprender acciones dirigidas a incrementar la confianza de los ciudadanos por la entidad y los Empleados y generar valor a lo público; es importante recordar que el ciudadano es el eje fundamental de la Empresa y debe ser esta quien esté al servicio de sus necesidades y requerimientos. por lo cual se debe construir mayores niveles de equidad, respetando sus derechos, satisfacer sus necesidades y atender sus trámites y servicios que demande. Es fundamental que todos los Empleados entiendan que el ciudadano es el pilar y centro de la gestión.

Por lo anterior, es necesario orientar las acciones hacia la mejora continua de sus procesos internos, la entrega de productos y servicios que cumplan con los requisitos y expectativas de los ciudadanos, la calidez, conocimiento y orientación de los Empleados y la optimización de los recursos, con el fin de garantizar la excelencia en el servicio al ciudadano.

Con el desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG a través de sus políticas de Gestión y desempeño institucional señaladas en el Decreto 1499 de 2017 insta a las entidades del estado a fortalecer el servicio al ciudadano como la célula más importante de la estructura de organización y funcionamiento de toda entidad pública de cara a obtener los resultados esperados y una satisfacción de la demanda de servicios de los ciudadanos, siendo de obligatorio cumplimiento la formulación y adopción de la Política del Servicio al Ciudadano para La Empresa de Servicios Públicos de Guatape.

MIPG es un modelo orientado a resultados, por tanto, precisa que las entidades conozcan los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos, trabajen en torno a los resultados que los satisfacen y evalúen su satisfacción permanentemente. Esto se logra solo si se tiene al ciudadano como el referente para su gestión y como su punto de llegada, y a la ciudadanía organizada como partícipe en las fases de la gestión pública desde su formulación, ejecución y evaluación, según dispone la Ley 489 de 1998.

4. MARCO LEGAL

- Decreto 1499 de 2017: por medio del cual se implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

- Decreto 1166 de 2016**:** Por el cual se reglamenta lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente

- 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 2573 de 2014: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea,

- Ley 1618 de 2013: Por medio del cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad

- Documento CONPES 3785 de 2013: Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano

- Ley 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

- Decreto nacional 019 de 2012: por lo cual se crean normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública

- Ley 1437 de 2011**:** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

- Ley 1474 de 2011 (Art,76 y 78): 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.

- CONPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano" y el CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano", señalan que desde el año 2007 se inició el diseño y puesta en marcha del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC.

- 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 1251 de 2008**:** Por medio del cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores

- Ley 982 de 2005: Por medio del cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordas ciegas.

- Ley 850 del 18 noviembre de 2003 “por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”; entendidas estas como un mecanismo representativo y democrático de control social a la gestión

- Ley 489 de 1998 Artículo 1**:** La presente ley regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública.

- Constitución Política de Colombia de 1991.

. Artículo 2.

“Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia Nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de

la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares".

. Artículo 209.

"La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.
Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.
La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley."

- Decreto 01 del 2 de enero de 1984 Código Contencioso Administrativo; del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Decreto No 2232 del 18 de diciembre de 1995 "por medio del cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos"; reglamentando la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las Oficinas de Quejas y Reclamos de las entidades de la Administración Pública, las cuales se toman como referencia para la asignación de funciones a las Oficinas de Atención al Ciudadano en las Empresas

5. MARCO CONCEPTUAL

- ACCESIBILIDAD: Los Empleados de atención a la comunidad deben tener facilidad de entrar en contacto con el ciudadano, mostrando cordialidad

- ACTITUD: Disposición o condición de una persona hacia algo o alguien, teniendo en cuenta el positivismo

- ASERTIVIDAD: Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vista de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad conciliadora

- ATENCIÓN AL CIUDADANO: Servicios prestados a todas las personas que requieran de asesoría, información, orientación y acompañamiento de la Empresa

- ATRIBUTOS DEL SERVICIO: Es la forma como espera ser atendido el usuario por el Empleado

- CALIDAD: Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción del ciudadano es un componente importante en la calidad de los servicios.

- **CANALES DE INTERACCIÓN:** Herramientas que permiten la transmisión de un mensaje con el objetivo de establecer una comunicación fluida como son el teléfono, el internet o el canal presencial persona- persona, entre otros.

- CIUDADANO: designa a una persona física que es parte de una sociedad o entidad territorial

- COMPETENCIA: Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada

- CONFIDENCIALIDAD: Es una característica de la relación con el Empleado y el ciudadano que asegura el anonimato y el secreto de la información que se genera en el proceso de atención

- **CUALIFICACIÓN:** La idea de cualificación suele usarse respecto a la formación profesional. Cuando una persona se encuentra cualificada para un trabajo, dispone de los conocimientos necesarios para desarrollar la tarea de manera eficiente.
Este tipo de cualificación puede surgir de estudios académicos, de la instrucción de un especialista o de la experiencia. Por lo general estos factores se combinan para permitir que alguien esté cualificado para una labor. Es importante tener en cuenta que la cualificación es dinámica: un individuo debe formarse de manera constante para seguir cualificado. De lo contrario, sus conocimientos pueden quedar obsoletos.

- DENUNCIA: Es una manifestación de conocimiento mediante la cual una persona ofendida o no con una infracción, pone en conocimiento de la autoridad un hecho presuntamente delictivo, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que le consten

- EMPATIA: Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación y tenemos la disposición de servirle, usando un lenguaje claro

- **ENFOQUE DIFERENCIAL**: El enfoque diferencial identifica las características que comparten las personas con el fin de potenciar las acciones diferenciales, que materialicen el goce efectivo de sus derechos. Desde este enfoque se define a la diversidad como el punto de partida para la implementación de las políticas públicas

- EXPECTATIVAS: Se refiere a la esperanza o anhelo que los ciudadanos esperan encontrar cuando acuden a la entidad

- GARANTIA: Acción y efecto de asegurar la información requerida por el ciudadano

- GRUPOS DE INTERES: Corresponde a los ciudadanos (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad

- MEJORA: Acciones encaminadas a una mejora continua en la calidad de los servicios y tramites ofertados, así mismo a la satisfacción de los Empleados y ciudadanos

- PETICIONES: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y obtener pronta solución.

- QUEJA: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por un ciudadano respecto a la conducta de un Empleado

- RECLAMO: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona sobre el incumplimiento de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad

- SUGERENCIA: Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de los servicios ofertados por la entidad

- TRAMITE: Son el conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el estado, que deben efectuar los grupos de valor ante una entidad para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley

- VULNERABILIDAD: Es un grupo de personas que presentan un alto índice de debilidad e inseguridad, debido a las situaciones de amenaza y desastres extremos que viven

6. OBJETIVOS

6.1. OBJETIVO GENERAL

Brindar herramientas para facilitar y mejorar el acceso a servicios, trámites y productos que brinda la institución, conforme con los derechos, necesidades y realidades específicas de los ciudadanos de La Empresa, así como la capacidad de respuesta efectiva a sus solicitudes e inquietudes. Contribuyendo a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la entidad

6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de La Empresa y a través de los distintos canales
- Generar una cultura de servicio al ciudadano que opere bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad en los Empleados
- Establecer la labor del Empleado y de la entidad territorial con una gestión eficiente y efectiva al servicio de los ciudadanos con el fin de asegurar la calidad, acorde con las necesidades de los grupos de valor, incrementando los derechos de los ciudadanos.
- Generar lineamientos dirigidos a elevar la eficiencia y transparencia de la Entidad, orientando sus acciones al destinatario principal de sus bienes y servicios: el Ciudadano
- Determinar la importancia del seguimiento a la gestión del servicio al ciudadano de acuerdo con los objetivos, metas e indicadores establecidos
- Diseñar la política de Servicio al Ciudadano para emprender acciones dirigidas a incrementar la confianza de los ciudadanos por la entidad y los Empleados y generar valor a lo público
- Establecer las bases para implementar el modelo de servicio al ciudadano conforme a las responsabilidades de la institución, las políticas y normas legales vigentes.

7. POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Empresa de Servicios Públicos de Guatape en su objetivo de prestar servicios de calidad a toda persona, usuario o entidad que lo requiera, orientara sus esfuerzos a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, buscando apoyar la participación ciudadana en las decisiones de impacto de la institución en la búsqueda constante del cumplimiento de las prácticas de buen gobierno mediante las estrategias “Ventanilla Hacia Adentro” y “Ventanilla Hacia Afuera”.

Conforme a lo anterior cada servidor o colaborador de la institución debe estar comprometido con entregar información veraz y oportuna de los diversos procedimientos, productos y servicios ofrecidos por la entidad, además de medir la satisfacción de los usuarios y recibir peticiones, quejas, reclamos y/o felicitaciones conforme a los términos establecidos por la ley y entregar respuesta oportuna al solicitante.

7.1. ALCANCE

La política de servicio al ciudadano facilita y da a conocer sus derechos, mediante los servicios que brinda la entidad, en todas sus dependencias y fortalecer los distintos canales de atención, así mismo de recibir información completa, clara, precisa con atención y asistencia digna, respetuosa, ágil, oportuna, adecuada a las necesidades y expectativas del ciudadano.

7.2. APLICABILIDAD

La política de Servicio al Ciudadano será aplicable a todos los Empleados de La Empresa de Servicios Públicos de Guatape, con un enfoque pedagógico y preventivo, que sirva de guía de cómo deben ser y obrar los Empleados de la Entidad, por el hecho mismo de servir a la ciudadanía.

La responsabilidad de los Empleados 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 le ley o la función pública.

7.3. NIVEL DE CUMPLIMIENTO

La Política de Servicio al Ciudadano de La Empresa de Servicios Públicos de Guatape será de obligatorio cumplimiento para todos los Empleados de planta, contratistas, practicantes, proveedores y terceros. La política abarca clientes internos que son las dependencias que componen la estructura de la Empresa.

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.

7.4. IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS

Para la implementación de la Política, La Empresa de Servicios Públicos de Guatape, ha definido las siguientes estrategias:

1. Realizar caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos

2. 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.

3. Determinar, recopilar y analizar los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.

4. Contar con una dependencia o área formal encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.

5. La dependencia de Servicio al Ciudadano debe ser la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad.

6. La política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano se debe incluir en el Plan Estratégico Institucional.

7. En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño se deben incluir temas relacionados con Servicio al Ciudadano.

8. La entidad debe contar con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)

9. La entidad debe aplicar el procedimiento para las peticiones incompletas

10. La entidad debe implementar acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como:

- Visual
- Auditiva
- Cognitiva
- Mental
- Sordo ceguera
- Múltiple
- Física o motora

11. Incluir dentro de su plan de Acción o plan institucional, acciones para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece

12. Contar con mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.

13. Incorporar en su presupuesto recursos destinados para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece

14. Contar con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias

15. El sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias debe incorporar los siguientes criterios:

- Existe un responsable(s) de la administración del Sistema
- Permite adjuntar archivos y/o documentos
- Brinda opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta
- Permite la protección de los datos personales de los usuarios.
- Permite la centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales
- Cuenta con un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.
- Emite mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad
- Emite mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario
- Permite hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia
- Permite monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

16. Asigna único y consecutivo número de radicado e radicado de PQRSF y otras comunicaciones oficiales, independiente del canal de ingreso (presencial, telefónico, correo electrónico, etc.)"

17. Implementar sistemas de información / aplicativos interactivos para la consulta y gestión de la información, como mapas, gráficas, sistemas de georreferenciación u otros

18. Habilitar consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano

19. Publicar la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano:

- Localización física de sede central y sucursales o regionales
- Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales
- Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax
- Listado de trámites y servicios
- Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias
- Correo electrónico de contacto de la Entidad
- Noticias
- Información relevante de la rendición de cuentas
- Calendario de actividades

20. Publicar en su sitio web oficial, en la sección de transparencia y acceso a la información pública:

- Mecanismos para la atención al ciudadano
- Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público
- Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Entidad
- Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información"

21. El sitio web debe contar con información dirigida a diferentes grupos de población

22. Actualizar frecuentemente la información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención

23. Contar con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

24. Implementar protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana

25. Contar con una política de tratamiento de datos personales, y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales.

26. Divulgar su política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad, personalmente al titular en el momento de la recolección de los datos.

27. Contar con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales

28. Permitir al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos.

29. Conservar la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

30. Proceder a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.

31. Definir y publicar un reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas

32. Informar a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones

33. Contar con un formulario para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias

34. Actualizar su reglamento de peticiones, quejas y reclamos, lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016.

35. Contar con mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con:

- El reconocimiento de un derecho fundamental
- Peticiones presentadas por menores de edad
- Peticiones presentadas por periodistas

36. Elaborar informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia trimestral o mayor.

37. Incluir en sus informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, los siguientes elementos de análisis:

- Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos
- Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad
- Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública
- Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles

38. Contar con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano

39. Dentro de los temas que se incluyeron en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia, tener en cuenta todo lo relacionado con la política de servicio al ciudadano

40. Ofrecer la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles

7.5 ELEMENTOS ESTRATEGICOS:

Los elementos estratégicos del servicio al ciudadano se basan en la aplicación de los siguientes componentes a tener en cuenta por la entidad territorial en la implementación de la política del servicio al ciudadano

De la ventanilla hacia adentro:

1. Institucional:

- Disposición de estructura organizacional para facilitar implementación de estrategias para toma de decisiones.

- Comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y respaldo de la Alta Dirección.

- Adopción de Políticas, planes y acciones

- Ajustes y acuerdos en la entidad para una adecuada prestación de servicios.

2. Procesos y procedimientos:

- Optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.

- Optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y servicios.

- Informes de PQRS - oportunidades de mejora

3. Talento humano:

- Componente fundamental de gestión de mejoramiento del servicio a la ciudadanía

- Oportuna respuesta a su solicitudes y requerimientos.

- Plan de incentivos a los Empleados para el desarrollo de iniciativas orientadas al mejoramiento del servicio al ciudadano

- Acceso a sus derechos

De la ventanilla hacia afuera:

1. Cobertura

- Canales de atención para interactuar con la ciudadanía.

- Identificar necesidades de los ciudadanos.

- Organizar integraciones para relacionar la ciudadanía con la Empresa

- Protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales (atención especial)

- Establecer indicadores

- Ventanillas únicas.

2. Cumplimiento

- Buena comunicación de los empleados, ser puntuales en sus horarios de atención, estar pendiente de los canales de comunicación para brindar un buen servicio al ciudadano.

- Conocimiento de las características, necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos.

3. Certidumbre

- Comunicación precisa.

- Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.

- Realizar tramites

- Respuestas a las solicitudes interpuestas

- Lenguaje claro.

- Solucionar inquietudes

7.6. ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Atención presencial:

Los Empleados, prestadores de servicios y contratistas que atienden los requerimientos de los usuarios son la representación de la Empresa, por tanto, debe estar dispuesto con atuendos apropiados que den cuenta de la seriedad y responsabilidad asumida en la prestación del servicio a nuestros ciudadanos.

La Empresa de Servicios Públicos de Guatape debe tener a disposición una ventanilla Única presencial para la atención presencial y preferencial. Ofrecer a los clientes y/o usuarios de la Entidad, un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que ellos y ellas se merecen, es el principal objetivo a lograr.

- Atención preferencial:

La atención preferencial es prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja

- Adultos mayores, discapacitados, mujeres embarazadas y veteranos de la fuerza pública:

El Empleado debe tener en cuenta que estas personas se deben atender de manera preferencial; Conforme lo dispone el Decreto 0019 de 2012 articulo 13.

- Atención a niños, niñas y adolescentes:

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. Conforme lo dispone Decreto 0019 de 2012 artículo 12.

- Personas en situación de vulnerabilidad:

Son víctimas de la violencia, desplazados y personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria.

- **Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual:**

Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son, si por algún motivo el Empleado debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola, si la persona ha de firmar puede tomar su mano y llevarle hasta el punto donde ha de firmar, informándole previamente el movimiento a realizar. Por lo regular Siempre la persona con discapacidad visual tiene su perro guía, no deben separarlos, ni distraerse o consentir al animal. Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.

- Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias:

Se debe hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, evitar cubrirse la boca o voltear la cara, no gesticular exageradamente, cuidar el lenguaje corporal, no aparentar haber entendido, pedirle si es el caso que lo repita o lo escriba.

- Atención a personas con sorda ceguera:

Es preciso informar que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo al usuario, tratar de ponerse en su campo de visión, vocalizar correctamente

y atender las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.

- Atención a personas con discapacidad física o motora:

No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

- Atención a personas con discapacidad cognitiva:

Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos. Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

- Atención a personas con discapacidad mental:

Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona. Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, Confirmar que la información dada ha sido comprendida. Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

- Atención a personas de talla baja:

Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar. Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

- Atención telefónica:

Por este canal es posible la interacción entre el Empleado y el ciudadano a través del Teléfono de La Empresa de Servicios Públicos de Guatape 8 61 12 41

7.7. VALORES DE SERVICIO AL CIUDADANO

- Respeto: Reconociendo a todas las personas y valorándolas sin desconocer sus diferencias y derechos, se desconozcan nuestras diferencias.

- **Amabilidad:** Consiste en ser gentil y servicial en la interacción con los demás, brindando atención de manera respetuosa y sincera, otorgándole al usuario la importancia que se merece.

- **Confiable:** Brindar información es exacta, veraz y acorde a los procesos, servicios, trámites y funciones.

- **Empático:** El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su Lugar.

- I**ncluyente:** Respetar la diversidad de todas las personas.

- **Oportuno:** En el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.

- **Efectivo:** Consisten en que el servicio o la información brindada a los grupos de interés responde a sus necesidades y expectativas.

- **Innovador**: Reinventando la gestión del servicio a los grupos de interés de acuerdo con sus necesidades, y aprovechando las oportunidades.

7.8. COMUNICACIÓN

La divulgación de la Política de Servicio al Ciudadano debe ser transmitida e implementada a través de las diferentes dependencias que conforman la estructura organizacional y jerarquía de La Empresa de Servicios Públicos de Guatape.

7.9. 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

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	META	UNIDAD DE MEDIDA	EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS	RESPONSABLE	PERIODICIDAD
La entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos	Caracterización de Grupos de Valor	Caracterización de Grupos de Valor	Número de Grupos de valor caracterizados / Total de Grupos de valor existentes	Todas las dependencias	Anual
La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.	Realizar informe periódico de PQRS	Informe periódico de PQRS	PQRS con respuesta / Total PQRS	Todas las dependencias	Anual
La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.	Realizar informe periódico de PQRS	Informe periódico de PQRS	PQRS con respuesta / Total PQRS	Todas las dependencias	Anual
La entidad cuenta con una dependencia o área formal encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.	Dar respuesta a PQRS	Respuesta a PQRS	Número de atenciones al ciudadano realizadas / Total de atenciones al ciudadano programadas	Todas las dependencias	Anual
La dependencia de Servicio al Ciudadano es la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad.	Dar respuesta a PQRS	Respuesta a PQRS	Número de atenciones al ciudadano realizadas / Total de atenciones al ciudadano programadas	Todas las dependencias	Anual

La política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano se incluye en el Plan Estratégico Institucional.	Implementar la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano	Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano	Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano implementada	Todas las dependencias	Anual
En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño se incluyen temas relacionados con Servicio al Ciudadano.	Activar el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo	Comité Institucional de Desarrollo Administrativo	Comité Institucional de gestión y desempeño	Todas las dependencias	Anual
La entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)	Formular el Manual de Atención al Usuario	Manual de Atención al Usuario	Manual de Atención al Usuario formulado	Todas las dependencias	Anual
La entidad aplica el procedimiento para las peticiones incompletas	Dar respuesta a PQRS	Respuesta a PQRS	Número de atenciones al ciudadano realizadas / Total de atenciones al ciudadano programadas	Todas las dependencias	Anual
La entidad implementa acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como: - Visual - Auditiva - Cognitiva - Mental - Sordoceguera - Múltiple - Física o motora	Garantizar atención accesible a toda la población	Atención accesible a toda la población	Espacios físicos incluyentes	Todas las dependencias	Anual
La entidad cuenta con mecanismos de atención especial y preferente para infantes,	Garantizar atención accesible a toda la	Atención accesible a toda la población	Espacios físicos incluyentes	Todas las dependencias	Anual

La entidad incorpora en su presupuesto recursos destinados para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece	Garantizar atención accesible a toda la población	Atención accesible a toda la población	Espacios físicos incluyentes	Todas las dependencias	Anual
La entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	Registrar PQRS	PQRS	Base de datos de PQRS	Todas las dependencias	Anual
El sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias incorpora los siguientes criterios: - Existe un responsable(s) de la administración del Sistema - Permite adjuntar archivos y/o documentos - Brinda opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta - Permite la protección de los datos personales de los usuarios. - Permite la centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales - Cuenta con un enlace de ayuda en donde se detallen las	Registrar PQRS	PQRS	Base de datos de PQRS	Todas las dependencias	Anual

características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud. - Emite mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad - Emite mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario - Permite hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia - Permite monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias. - Asigna único y consecutivo número de radicado e radicado de PQRS y otras comunicaciones oficiales, independiente del canal de ingreso (presencial, telefónico, correo electrónico, web, etc)					
La entidad implementó sistemas de información / aplicativos interactivos para la consulta y gestión de la información, como mapas, gráficas, sistemas de georeferenciación u otros	Implementar un sistema de información.	Sistema de información.	Sistema de información implementado	Todas las dependencias	Anual
La entidad habilitó consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano	Implementar un sistema de información.	Sistema de información.	Sistema de información implementado	Todas las dependencias	Anual

La entidad pública la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano: - Localización física de sede central ysucursales o regionales - Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales - Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax - Carta de trato digno - Listado de trámites y servicios - Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias - Correo electrónico de contacto de la Entidad - Noticias - Información relevante de la rendición de cuentas - Calendario de actividades	Publicar información de la Entidad en diferentes canales de comunicación	Canales de comunicación	Información general de la Entidad publicada	Todas las dependencias	Anual

La entidad publicó en su sitio web oficial, en la sección de transparencia y acceso a la información pública: - Mecanismos para la atención al ciudadano - Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público - Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno) - Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Entidad - Informe de peticiones, quejas, reclamos	Publicar información dela Entidad en diferentes canales de comunicación	Canales de comunicación	Información general de la Entidad publicada	Todas las dependencias	Anual

El sitio web cuenta con información dirigida a diferentes grupos de población	Publicar información de la Entidad en diferentes canales de comunicación	Canales de comunicación	Información general de la Entidad publicada	Todas las dependencias	Anual
La entidad actualiza frecuentemente la información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención	Publicar información de la Entidad en diferentes canales de comunicación	Canales de comunicación	Información general de la Entidad publicada	Todas las dependencias	Anual
La entidad cuenta con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.	Implementar diferentes canales de comunicación	Canales de comunicación	Canales de comunicación implementados	Todas las dependencias	Anual
La entidad ha implementado protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana	Documentar los protocolos de servicio al ciudadano	Protocolos de servicio al ciudadano	Protocolos de servicio al ciudadano documentados	Todas las dependencias	Anual
La entidad tiene establecido un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio	Garantizar la atención adecuada a la ciudadanía	Atención adecuada a la ciudadanía	Número de atenciones al ciudadano realizadas / Total de atenciones al ciudadano programadas	Todas las dependencias	Anual
La entidad pública y mantiene actualizada la carta de trato digno al usuario, en la que se indiquen sus derechos y los medios dispuestos para garantizarlos.	Formular el Manual de Atención al Usuario	Manual de Atención al Usuario	Manual de Atención al Usuario formulado	Todas las dependencias	Anual
La entidad cuenta con una política de tratamiento de datos personales, y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales.	Formular la política de tratamiento de datos personales	Formular la política de tratamiento de datos personales	Política de tratamiento de datos personales formulada	Todas las dependencias	Anual

La entidad divulga su política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad, en su página web y personalmente al titular en el momento de la recolección de los datos	Socializar la política de tratamiento de datos personales	Política de tratamiento de datos personales	Política de tratamiento de datos personales socializada	Todas las dependencias	Anual
La entidad cuenta con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales	Implementar la política de tratamiento de datos personales	Política de tratamiento de datos personales	Política de tratamiento de datos personales implementada	Todas las dependencias	Anual
La entidad permite al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos.	Implementar la política de tratamiento de datos personales	Política de tratamiento de datos personales	Política de tratamiento de datos personales implementada	Todas las dependencias	Anual
La entidad conserva la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.	Implementar la política de tratamiento de datos personales	Política de tratamiento de datos personales	Política de tratamiento de datos personales implementada	Todas las dependencias	Anual
La entidad procede a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.	Implementar la política de tratamiento de datos personales	Política de tratamiento de datos personales	Política de tratamiento de datos personales implementada	Todas las dependencias	Anual
La entidad definió y publicó un reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas	Socializar y evaluar el procedimiento de Recepción y seguimiento de PQRS	Procedimiento de Recepción y seguimiento de PQRS	Procedimiento de recepción y seguimiento de PQRS socializado y evaluado	Todas las dependencias	Anual
La entidad informó a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones	Socializar y evaluar el procedimiento de Recepción y seguimiento de PQRS	Procedimiento de Recepción y seguimiento de PQRS	Procedimiento de recepción y seguimiento de PQRS socializado y evaluado	Todas las dependencias	Anual
La entidad cuenta con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	Mantener el link de PQRS de la página web de la entidad	PQRS en la página web de la entidad	Link de PQRS en funcionamiento	Todas las dependencias	Anual
La entidad cuenta con					

mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con: - El reconocimiento de un derecho fundamental - Peticiones presentadas por menores de edad - Peticiones presentadas por periodistas	Evaluar el procedimiento de Recepción y seguimiento de PQRS	Procedimiento de Recepción y seguimiento de PQRS	Procedimiento de recepción y seguimiento de PQRS evaluado	Todas las dependencias	Anual
La entidad elabora informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia trimestral o mayor.	Realizar informe periódico de PQRS	PQRS	PQRS con respuesta / Total PQRS	Todas las dependencias	Anual
La entidad incluye en sus informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, los siguientes elementos de análisis: - Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos - Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad - Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública - Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles	Realizar informe periódico de PQRS	Informe periódico de PQRS	PQRS con respuesta / Total PQRS	Todas las dependencias	Anual
La entidad cuenta con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano	Diseñar encuestas de medición de satisfacción del usuario	Encuestas de medición de satisfacción del usuario	Encuestas diligenciadas	Todas las dependencias	Anual
Dentro de los temas que			Número de		

se incluyeron en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia, se tuvo en cuenta todo lo relacionado con la política de servicio al ciudadano	Capacitar al personal en temas de servicio al ciudadano	Capacitación en servicio al ciudadano	capacitaciones realizadas en Servicio al Ciudadano / Total de capacitaciones programadas en Servicio al Ciudadano	Todas las dependencias	Anual
La entidad ofreció la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles	Formular el Manual de Atención al Usuario	Manual de Atención al Usuario	Manual de Atención al Usuario formulado	Todas las dependencias	Anual

8. COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

La Empresa de Servicios Públicos de Guatape, aprueba esta Política de Servicio al Ciudadano como muestra de su compromiso y apoyo en el diseño e implementación de políticas eficientes que garanticen la seguridad de la Entidad y en donde la Alta Dirección demuestra su compromiso a través de:

- El aseguramiento de los recursos adecuados para implementar y mantener la política de Servicio al Ciudadano

- La promoción activa de un Servicio al Ciudadano

- La verificación del cumplimiento de la política aquí mencionada

- Facilitar la divulgación de esta política a todos los Empleados de la Entidad

- La revisión y aprobación de la Política de Servicio al Ciudadano contenida en este documento.

9. ARMONIZACION Y COORDINACIÓN

La política de Servicio al Ciudadano se armonizará en concordancia con los lineamientos que imparte la función pública, que al interior de la entidad la implementará el Área de Calidad o a quien se delegue; el MIPG coordinado por el Asesor del mismo y el seguimiento efectuado por la oficina de Control Interno

10. CONCLUSIONES

- El desarrollo de las estrategias permiten a la entidad generar una cultura de servicio al ciudadano que opere bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad en los servidores públicos.

- La implementación de la Política de Servicio al Ciudadano permite emprender acciones dirigidas a incrementar la confianza de los ciudadanos por la entidad y los Empleados y generar valor a lo público

11. RECOMENDACIONES

- Es necesario que todos los Empleados de La Empresa de Servicios Públicos de Guatape orienten sus esfuerzos a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, buscando apoyar la participación ciudadana en las decisiones de impacto de la institución en la búsqueda constante del cumplimiento de las prácticas de buen gobierno.

- Se requiere retroalimentación constante y mejoramiento continuo para rediseñar las estrategias de la política y hacer evaluación de su avance para determinar los problemas que registre el desarrollo de la misma para de manera oportuna tomar acciones o medidas correctivas.