

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Código: GPI-OPI.POL01-103.R2
		Versión: 0.0
		Página 1 de 18

La **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PIEDECUESTA ESP - PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS**, establece dentro de sus prioridades la implementación y el desarrollo de la **Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública**, con el fin de permitir y garantizar la Participación efectiva de los ciudadanos y grupos de interés, en los diversos procesos, en donde se incluye también, la Rendición de Cuentas de la gestión a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana.

Para el desarrollo de esta Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, la empresa **Piedecuestana de Servicios Públicos**, se enfocará en un diálogo constructivo con la ciudadanía en donde tendremos la oportunidad de llevar a término la prestación del servicio a la comunidad y la posibilidad de colaborar en la construcción de una sociedad mejor a través de los diferentes mecanismos de participación tanto físicos como virtuales para facilitar la participación activa en los procesos, de manera transparente, eficiente, ágil, oportuna y eficaz.

Como componente adicional, la empresa **Piedecuestana de Servicios Públicos**, realiza actividades de conservación y cuidado del medio ambiente, comprometiendo tanto a trabajadores y a los grupos de interés involucrados en la responsabilidad por mantener ambientes y entornos sanos, limpios, y seguros creando conciencia para la preservación de los recursos naturales de los sitios donde se ejecuten las actividades bajo los principios de:

- ✚ Optimizar el consumo de los recursos naturales.
- ✚ Prevenir, mitigar, corregir y compensar los impactos ambientales sobre la población y los ecosistemas.
- ✚ Adoptar tecnologías más limpias y prácticas de mejoramiento continuo de la gestión ambiental.
- ✚ Minimizar y aprovechar los residuos, realizando una buena disposición de los mismos, e igualmente haciendo un uso eficiente del agua y energía.

Es de resaltar, que la participación ciudadana debe ser ejercida por todos, actuando en función de los intereses generales y del bien común, recordando que todo ciudadano tiene el derecho y el deber de hacer control social, con el fin de prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios suministrados por la empresa para el servicio de la comunidad.

GABRIEL ABRIL ROJAS
Gerente Empresa de Servicios Públicos de Piedecuesta ESP
2 de septiembre de 2021

ELABORÓ Profesional Universitario Sistemas de Gestión	FECHA 03/08/2021	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 03/08/2021	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA
--	----------------------------	--	----------------------------	---	--------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Código: GPI-OPI.POL01-103.R2
		Versión: 0.0
		Página 2 de 18

OBJETIVO

Esta política tiene como propósito permitir que la entidad garantice la participación activa de los ciudadanos y sus organizaciones en los procesos de planeación, ejecución, evaluación (incluyendo la rendición de cuentas) de su gestión a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana.

MARCO NORMATIVO

- Constitución Política Nacional de 1991-Art.2, Art. 369
- Ley 142 de 1994 – Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios
- Ley 489 de 1998 – Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del art.189 de la CN y se dictan otras disposiciones
- Ley 850 de 2003 – Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas
- Decreto 448 de 2007 – Por el cual se crea y estructura el sistema distrital de Participación Ciudadana
- CONPES 3654 de 2010 – Política de Rendición de Cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos
- Decreto 371 de 2010 – Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las entidades
- Ley 1474 de 2011 – Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública – Estatuto Anticorrupción
- Ley 1712 de 2014 – Por la cual se crea la Ley de Transparencia y el derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones
- Manual Único de Rendición de Cuentas – Comité de Apoyo técnico de la Política de Rendición de Cuentas, julio de 2014
- Ley 1757 de 2015 – Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional. Versión 4. marzo de 2021
- Y demás normas concordantes

ALCANCE

La política de Participación Ciudadana está encaminada a las actuaciones organizadas y planeadas en donde se involucren tanto los trabajadores como los grupos de interés debidamente identificados y cuya participación sea efectiva generando estrategias en los diversos procesos de participación, servicio y rendición de cuentas, gracias al uso eficiente de los distintos canales de comunicación habilitados por la **Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos**.

ELABORÓ Profesional Universitario Sistemas de Gestión	FECHA 03/08/2021	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 03/08/2021	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA
---	---------------------	---	---------------------	--	-------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Código: GPI-OPI.POL01-103.R2
		Versión: 0.0
		Página 3 de 18

LINEAMIENTOS GENERALES DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

La Empresa de Servicios Públicos de Piedecuesta ESP – Piedecuestana de Servicios Públicos, deberá Diseñar, Mantener y Mejorar espacios que garanticen la Participación Ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública, esto es: Diagnóstico, Formulación, Implementación, Evaluación y Seguimiento en el marco de lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, lo cual exige que desde la Dimensión del Direccionamiento Estratégico y Planeación, se incluya de manera explícita la forma como se facilitara y promoverá la participación ciudadana.

Dentro de los espacios de participación, se incluyen aquellos que faciliten el ejercicio del control social y la evaluación ciudadana, a través de procesos permanentes de rendición de cuentas que se deben garantizar durante todo el ciclo de la gestión pública.

A continuación, se presenta un esquema en donde se identifican los resultados esperados de la implementación de esta Política, incluyendo algunas orientaciones sobre la Estrategia de Rendición de Cuentas, así como los pasos o acciones generales que la entidad deberá llevar a cabo para alcanzar dichos resultados:

Resultados esperados de la implementación de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública:

ACTIVIDADES A REALIZAR	RESULTADOS
-Elaborar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad.	Identificar grupos de valor e interés con el fin de crear condiciones idóneas para la promoción de la participación ciudadana.
-Construir estrategias de: Participación articulada con el direccionamiento estratégico y planeación institucional y la rendición de cuentas en el PAAC	Política de Participación Ciudadana y de la Gestión Pública, articulada con el PAAC y otras Políticas afines
-Ejecutar las estrategias diseñadas con base en el diagnóstico realizado a través de un plan de acción	Efectiva Participación ciudadana
-Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de resultados y retroalimentación	Mejora continua
-Registro y publicación y/o divulgación de Casos exitosos y buenas prácticas	

www.piedecuestanaesp.gov.co

ELABORÓ Profesional Universitario Sistemas de Gestión	FECHA 03/08/2021	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 03/08/2021	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA
---	---------------------	---	---------------------	--	-------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Código: GPI-OPI.POL01-103.R2
		Versión: 0.0
		Página 4 de 18

FASES DE APLICACIÓN EN LA CONSTRUCCIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

FASE DE IMPLEMENTACIÓN	ASPECTOS A TENER EN CUENTA	RESULTADO ESPERADO			
FASE 1 Elaborar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana	Identificar y documentar las debilidades y fortalezas en la implementación de la política participación ciudadana en la gestión pública	Autodiagnóstico de la política participación ciudadana en la gestión pública.			
	Validar qué grupos de interés de la caracterización son objeto de participación ciudadana.	Documento diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana y el control social (anexar encuesta)			
	Diagnosticar los canales que emplea la empresa para promover la participación ciudadana identificados en la caracterización de grupos de interés.				
	Socializar los resultados del diagnóstico de la participación ciudadana y el control social.	Socialización del documento diagnóstico con las partes interesadas			
FASE 2 Construir la estrategia participación ciudadana y control social en la gestión, articulada a la planeación y gestión institucional	Identificar, Conformar y/o capacitar un equipo de trabajo que lidere la planeación de la participación ciudadana.	Estrategia de participación ciudadana y control social en la gestión pública.			
	Identificar las actividades en las cuales se ha programado involucrar a los grupos de interés.				
	Identificar si las actividades que contempla involucrar las instancias de participación legalmente establecidas.	Documento de Política de Participación Ciudadana debidamente aprobado por el CIGD			
	Verificar que todos los grupos de interés estén contemplados en al menos una de las actividades identificadas	Divulgación de la estrategia participación ciudadana y control social, en la gestión pública, a través de canales virtuales, impresos, audiovisuales y/o presenciales			
	Divulgar la estrategia de participación por distintos canales; construir un mecanismo para hacer seguimiento a las observaciones ciudadanas en el proceso de diseño de la estrategia, y divulgar la versión definitiva de acuerdo con las observaciones recibidas por los grupos de interés.				
ELABORÓ Profesional Universitario Sistemas de Gestión	FECHA 03/08/2021	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 03/08/2021	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
 Sede Administrativa

<p>FASE 3</p> <p>Integrar la estrategia de Participación Ciudadana y rendición de cuentas en el PAAC</p>	<p>Integrar y activar canales y metodologías que se emplean para desarrollar las actividades de rendición de cuentas, mecanismos de capacitación para los grupos de interés: usuarios y comunidad, que incluya la capacitación para el control social, recursos, alianzas, convenios y presupuesto asociados a las actividades que se implementarán, cronograma de ejecución de las actividades, roles y responsabilidades de las diferentes dependencias, etapas y mecanismos de seguimiento a la implementación y evaluación de la estrategia, campañas de comunicación (interna y externa)</p>	<p>Integración con PAAC</p>
	<p>Las acciones de participación relacionadas con Rendición de Cuentas, deberán incluirse en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, acorde con lo señalado en la Ley 1474 de 2011, las cuales serán definidas atendiendo los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas.</p>	
<p>FASE 4</p> <p>Ejecutar las estrategias de participación y rendición de cuentas</p>	<p>Identificar la información que servirá de insumo para los procesos de participación ciudadana y socializarla previamente, con los grupos de interés.</p>	<p>Efectiva participación ciudadana</p> <p>Evidencias documentadas de la participación ciudadana</p>
	<p>Convocar las actividades ya definidas habilitando canales, escenarios, mecanismos y medios presenciales y electrónicos para recoger las recomendaciones u objeciones de los grupos de interés frente a la gestión de la empresa. Las actividades que se hagan en el ciclo de seguimiento, evaluación y control deberán incluir la invitación a los grupos de interés a través de canales determinados por la</p>	

<p>ELABORÓ Profesional Universitario Sistemas de Gestión</p>	<p>FECHA 03/08/2021</p>	<p>REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional</p>	<p>FECHA 03/08/2021</p>	<p>APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p>	<p>FECHA</p>
---	------------------------------------	---	------------------------------------	--	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	<p>empresa para tal fin</p> <p>Analizar las recomendaciones u objeciones recibidas en el proceso de participación y efectuar los ajustes que haya lugar e informar de ello a los grupos de interés. Este proceso también aplica para las actividades de rendición de cuentas en el momento de su desarrollo</p>	
<p>FASE 5</p> <p>Evaluar las estrategias de participación y rendición de cuentas</p>	<p>Analizar los resultados obtenidos en la implementación de las estrategias de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, para: Identificar el número de actividades en las que se involucró al ciudadano, grupos de interés involucrados y resultados de la participación. En Rendición de Cuentas se analizará adicionalmente la evaluación ciudadana de los resultados de la gestión.</p> <p>Publicar y divulgar los resultados, consolidarlos de forma masiva y mediante los mecanismos que se emplean para la participación ciudadana. Los reportes individuales diligenciados en los formatos internos tales como indicadores de gestión deberán quedar a disposición del público. Así como los demás registros o evidencias generada durante el desarrollo de las actividades.</p> <p>Documentar las buenas prácticas y Lecciones aprendidas de la entidad en materia de participación ciudadana, control social y rendición de cuentas y publicarlas a través de los canales determinados por la empresa</p>	<p>Seguimiento, Monitoreo y Evaluación.</p> <p>En el cronograma de actividades se determinarán los indicadores de seguimiento y control.</p> <p>Mejora Continua (Publicación de Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas)</p>

<p>ELABORÓ Profesional Universitario Sistemas de Gestión</p>	<p>FECHA 03/08/2021</p>	<p>REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional</p>	<p>FECHA 03/08/2021</p>	<p>APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p>	<p>FECHA</p>
---	------------------------------------	---	------------------------------------	--	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

@Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Código: GPI-OPI.POL01-103.R2
		Versión: 0.0
		Página 7 de 18

FASE 1 - DIAGNOSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PIEDECUESTA ESP- PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS

De acuerdo con la normatividad vigente, la Empresa de Servicios Públicos de Piedecuesta ESP- **Piedecuestana de Servicios Públicos**, decide poner en marcha la Política de Participación Ciudadana de la entidad, iniciando con la elaboración de un diagnóstico del estado actual de la Participación Ciudadana, basada en las condiciones, debilidades y fortalezas existentes en el interior de la empresa.

Partiendo de la necesidad de organizar la información y crear espacios que generen participación activa de la comunidad, la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, desarrolla un proceso en donde se identifican los grupos de interés, las necesidades prioritarias y los demás actores específicos a través de una encuesta aplicada a cada uno de las personas – usuarios que se acercan a las instalaciones de la empresa, con el fin de detectar las diferentes necesidades prioritarias, los niveles de integración y demás características con el fin de desarrollar una planeación de estrategias dinámicas que permitan interactuar a la comunidad en los diversos grupos de valor con la empresa, generando espacios de participación activa y así mejorar la satisfacción de las necesidades de los usuarios y las expectativas de los grupos de interés de cara a la gestión efectiva y la toma de decisiones.

Con el fin de promover la Participación Ciudadana, la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, se dispone a facilitar a la comunidad en general, diversos mecanismos de dialogo en la gestión de los servicios públicos, así mismo definir y socializar tanto los espacios físicos como virtuales con los que cuenta la ciudadanía para facilitar dicha participación en los diversos procesos institucionales que se desarrollan en la empresa.

A través de la guía del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en la Dimensión N°3 Gestión con Valores para Resultados, subdimensión Participación Ciudadana de la Gestión Pública, se construyen documentos para la entidad, se elaboran estrategias de participación articulada con:

- Direccionamiento Estratégico y Planeación institucional y
- Rendición de cuentas

Con el fin de implementar la Política de Participación Ciudadana, se valida la información de acuerdo a lo suministrado en la encuesta aplicada a los diferentes usuarios y/o personas de la comunidad en general las que se acercaron a las instalaciones físicas de la empresa.

Una vez la información recopilada es analizada, se procede a validar los grupos de interés, se realiza caracterización, priorización, definición de los canales de participación habilitados, estrategias y plan de acción para ser ejecutado en la construcción de la participación ciudadana y control social en la gestión articulada a la planeación institucional y a la rendición de cuentas, contemplando involucrar a cada uno de los actores

ELABORÓ Profesional Universitario Sistemas de Gestión	FECHA 03/08/2021	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 03/08/2021	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA
--	----------------------------	--	----------------------------	---	--------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
 Sede Administrativa

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Código: GPI-OPI.POL01-103.R2
		Versión: 0.0
		Página 8 de 18

identificados, garantizando espacios, canales, mecanismos, soluciones de acuerdo con las observaciones recibidas de los grupos de interés.

Cuando las estrategias se encuentren en ejecución, se realizará monitoreo y control, de manera que nos permita el análisis de resultados obtenidos en la implementación de dichas estrategias de acuerdo a cada actividad en donde se involucran los ciudadanos y los grupos de interés.

Se realizará divulgación de los resultados documentando las buenas prácticas de la entidad y lecciones aprendidas en materia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.

Para el desarrollo de esta Política, se tiene en cuenta el componente ambiental, que será de complemento en la ejecución de las estrategias definidas a través de la Política ambiental de la empresa y los objetivos ambientales basados en la conservación, preservación y cuidado del medio ambiente tanto al interior como en el entorno de la empresa y su área de influencia.

En el marco de la planeación estratégica, la entidad se direcciona promoviendo la transparencia, la participación y la colaboración de los grupos de interés mediante la prestación de servicios de calidad, respondiendo oportunamente y de forma clara y concreta a cada una de las necesidades de la comunidad para la mejora continua de los procesos de la entidad.

La empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, tiene identificados los trámites y servicios para la población en general, con el fin de realizar ejercicios de racionalización y optimización en los procedimientos, de acuerdo a las necesidades de la población, con el fin de responder de manera oportuna y adecuada (Ver Listado de Trámites y OPAS identificados)

De igual manera, la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos cuenta con los siguientes canales de atención para la población ciudadana en articulación con la Política de Servicio al Ciudadano y a la Política de Anticorrupción y Atención al Ciudadano:

• **CANALES DE ATENCIÓN:**

La Empresa, cuenta dentro de su estructura organizacional con una oficina P.Q.R.S.F, adscrita a la Dirección Comercial, la cual tiene como responsabilidad garantizar la atención amable y oportuna de las peticiones, quejas y reclamos que presenten los usuarios y la comunidad en general, procurando solucionar en el menor tiempo posible y de manera eficiente y eficaz sus inquietudes. Además, cuenta con una oficina la cual ofrece principios de información completa que atiende directamente al usuario, cuya función es realizar el proceso de atención de manera personal y telefónica, o a través de medios electrónicos y/o digitales en cumplimiento de las normas legales y las políticas establecidas por la empresa.

La oficina P.Q.R.S.F, cuenta con una infraestructura física que se ha ido mejorando, con el objetivo de generar mejores espacios de atención a los usuarios, de la mano con la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas para ser más amigable y ágil los trámites y servicios que tienen que realizar los usuarios.

ELABORÓ Profesional Universitario Sistemas de Gestión	FECHA 03/08/2021	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 03/08/2021	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA
--	----------------------------	--	----------------------------	---	--------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Código: GPI-OPI.POL01-103.R2
		Versión: 0.0
		Página 9 de 18

Algunas de las mejoras realizadas a las instalaciones físicas son:

- Área específica de atención al público.
- Sillas en áreas de espera
- Televisión
- Cartelera informativa
- Cámaras de seguridad
- Cinco puntos de atención al ciudadano con personal calificado.
- Buzón de Sugerencias
- Señalización
- Punto de Información: al ingresar el usuario, será dirigido con exactitud a donde le resolverán cualquier inquietud por la cual se encuentra solicitando atención, evitando desplazamientos y pérdidas de tiempo

FORTALECIMIENTO DE CANALES DE ATENCIÓN:

Es un compromiso de la empresa, afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante seguimientos y capacitaciones, en sus objetivos específicos está la de capacitar a los funcionarios responsables de la atención al cliente como secretarías, técnicos administrativos, visitantes domiciliarios etc., en el protocolo de atención personalizada y telefónica, para el mejoramiento del servicio.

Realizar señalización de las diferentes áreas existentes en la Empresa, para que el usuario visualice e identifique los diferentes sitios a los cuales busca para la respectiva atención.

GESTIÓN Y ATENCIÓN

Recepción: La entidad actualmente cuenta con una Ventanilla Única donde se recibe los documentos y de igual forma se hace registro del documento y control de radicado. Adicional a ello, la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, pone a disposición de la ciudadanía en general el Buzón de Sugerencias para que cualquier usuario o ciudadano pueda allí depositar cualquier información y/o sugerencia que desee hacer conocer para la mejora de la empresa en servicios y trámites.

También cuenta con un enlace PQRSF para recepción de peticiones verbales, quejas y reclamos en la misma entidad. Cuenta con un módulo de asistencia del Sistema de Gestión de Información – SGI – Arcosis PLUS el cual registra peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones, los cuales llegan a través del correo electrónico: servicioalcliente@piedecustanaesp.gov.co; o en página web <http://www.piedecustanaesp.gov.co/> a través de los enlaces atención al ciudadano PQRSF; PBX 6 55 0058 ext. 109 servicio al cliente.

Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua

ELABORÓ Profesional Universitario Sistemas de Gestión	FECHA 03/08/2021	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 03/08/2021	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA
---	---------------------	---	---------------------	--	-------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecustanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

@Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Código: GPI-OPI.POL01-103.R2
		Versión: 0.0
		Página 10 de 18

LA PIEDECUESTANA SERVICIOS PÚBLICOS, conforme al Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para responder peticiones escritas son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.

APLICACIÓN DE ENCUESTA PARA LA ELABORACIÓN DEL DIAGNOSTICO

En el desarrollo de la FASE 1 de la Política de Participación Ciudadana, se diseñó una encuesta para aplicar a la población de usuarios que se acercan a la empresa. A través de la información adquirida se pretende identificar los grupos de valor e interés, realizar la caracterización correspondiente y crear las condiciones idóneas a través de estrategias y planes de trabajo para la promoción de la Participación Ciudadana de manera integrada con lo establecido en el Direccionamiento Estratégico, la Planeación Institucional y la Rendición de cuentas en el desarrollo del Plan Anticorrupción y Atención al Usuario.

Cada fase de aplicación y desarrollo de la Política de Participación Ciudadana será debidamente documentada, desde el diagnóstico hasta la evaluación y planes de acción para la mejora continua.

La encuesta para el recaudo de la información fue aplicada vía electrónica por personal contratado en un lapso de 3 meses, en donde se recogió información correspondiente a 1.702 personas encuestadas en el punto de atención ubicado en el primer piso de las instalaciones de la empresa de Servicios Públicos de Piedecuesta.

La herramienta utilizada se encuentra anexa al presente documento y la tabulación de la misma arroja la información que se describe a continuación.

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

Objetivo General	Generar el Diagnóstico de las condiciones actuales de la participación ciudadana y el control social, identificando las principales necesidades y problemáticas de los ciudadanos y los grupos de valor para el desarrollo de estrategias en la Política de Participación Ciudadana
Objetivos Específicos	Caracterizar a los ciudadanos e identificar los grupos de interés para la interrelación con la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos
	Analizar las principales necesidades y problemáticas de los ciudadanos caracterizados. Definir estrategias de relacionamiento con los usuarios de la Piedecuestana de Servicios Públicos y los diferentes canales de comunicación

www.piedecuestanaesp.gov.co

ELABORÓ Profesional Universitario Sistemas de Gestión	FECHA 03/08/2021	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 03/08/2021	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA
--	----------------------------	--	----------------------------	---	--------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Código: GPI-OPI.POL01-103.R2
		Versión: 0.0
		Página 11 de 18

Pertinencia de la Caracterización	Identificar las principales problemáticas de los usuarios con los servicios prestados por la empresa y a partir de ellas, establecer las estrategias de mejora y los mecanismos de participación ciudadana en la interacción con la empresa.
Variables utilizadas (Demográficas, Intrínsecas, Comportamentales)	<ul style="list-style-type: none"> -Edad. -Canales de uso preferido -Trámite y/o Servicio -Escolaridad -Zona -Discapacidad - Grupo étnico u otro -Actividad Económica -Genero -Estrato Socioeconómico. - Usuario
Población de estudio	Visitantes, ciudadanía en general
Lugar de Ejecución de las encuestas	Instalaciones físicas de la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos

En el documento anexo, se encuentra determinada de manera ordenada la tabulación de la información arrojada en la encuesta anteriormente citada.

CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

De acuerdo con los resultados arrojados de la aplicación de las encuestas, se identifican grupos de interés o grupos de valor descritos a continuación y se procede a realizar la caracterización correspondiente con el fin de generar estrategias para la participación ciudadana.

Así mismo, se identificaron los canales sobre los cuales se deben priorizar las acciones para la atención adecuada según los tipos de usuario, los trámites y servicios más comunes con el fin de racionalizarlos y poner en funcionamiento y a disposición de los usuarios las herramientas tecnológicas de mayor accesibilidad para la interacción con los ciudadanos.

Es de aclarar que la caracterización es un insumo para identificar la información de los grupos de interés de la entidad, de manera que puedan ser consultados, capacitados, informados y convocados a participar en el proceso de rendición de cuentas y en los demás mecanismos de participación ciudadana que se diseñen.

GRUPOS DE INTERÉS O GRUPOS DE VALOR

De acuerdo con la información recolectada en las encuestas realizadas a la población visitante de la empresa, se identifican los siguientes grupos de interés o grupos de valor, los cuales son caracterizados con el fin de priorizar las acciones para su adecuada atención

ELABORÓ Profesional Universitario Sistemas de Gestión	FECHA 03/08/2021	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 03/08/2021	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA
---	---------------------	---	---------------------	--	-------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Código: GPI-OPI.POL01-103.R2
		Versión: 0.0
		Página 12 de 18

e interacción.

➤ POBLACIÓN PIEDECUESTANA POR GENERO

De las 89.827 mujeres existentes en el municipio, asisten **922** a realizar cualquier tipo de consulta en la entidad, lo que equivale al **1.02%**

De los 95.193 hombres censados, asisten **706** a solicitar atención en la entidad, lo que equivale al **0,74%**

De los 185.020 habitantes, asisten 1702 equivalente al 0,92% de la población total del municipio asistente a solicitar atención en la entidad.

***Se realiza con la proyección censal del DANE del 2018.*

➤ ESTRATIFICACIÓN ATENDIDA

En la actualidad, de acuerdo a información suministrada por la Secretaria de Planeación Municipal, existen **46.253** viviendas en el municipio de Piedecuesta, de acuerdo a las encuestas realizadas, fueron recibidas en la entidad **1.702** personas que representan de forma individual sus viviendas, lo que equivale a un **3,68%** de viviendas atendidas.

Para generar un grupo de valor o de interés, es necesario realizar la clasificación por estratos arrojando la siguiente información:

ESTRATIFICACIÓN	VIVIENDAS	ASISTENTES	PORCENTAJE DE VISITAS
Estrato 1	2.225	40	0,09%
Estrato 2	9.424	624	1,35%
Estrato 3	20.232	699	1,51%
Estrato 4	2.639	100	0,22%
Estrato 5	684	2	0,00%
Estrato 6	523	1	0,00%
No estratificada	8.875	212	0,46%
Instituciones, industria y comercial	1.651	24	0,05%

www.piedecuestanaesp.gov.co

ELABORÓ Profesional Universitario Sistemas de Gestión	FECHA 03/08/2021	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 03/08/2021	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA
--	----------------------------	--	----------------------------	---	--------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

@Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
 Sede Administrativa

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Código: GPI-OPI.POL01-103.R2
		Versión: 0.0
		Página 13 de 18

TOTAL	46.253	1.702	3,68%
--------------	---------------	--------------	--------------

En la clasificación anterior, se identifica que existe mayor demanda de la población ubicada en el **estrato 3**, quienes se acercan a solicitar algún tipo de atención a las instalaciones de la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos. Es decir, del estrato 3, cuya totalidad de viviendas son **20.232**, se atendió un total de **699** personas que representan de forma individual a sus viviendas, equivalente a un **1,51%**.

En su orden, la población que se ubica en segundo lugar para solicitud de atención en la empresa, se encuentra estratificada en el **estrato 2**, correspondiente a **624** asistentes representando de forma individual a sus familias, equivalente a un **1,35%**, del total de las viviendas estratificadas en estrato 2 (9.424), el municipio de Piedecuesta.

***Los datos de la estratificación fueron tomados de acuerdo a la información entregada por la SECRETARIA DE PLANEACIÓN MUNICIPAL.*

***Los porcentajes se obtienen promediando el valor total de viviendas por asistentes.*

➤ **EXTRANJEROS EN LA PIEDECUESTANA**

Actualmente contamos con **8.134** extranjeros residentes en el municipio de Piedecuesta, de los cuales **20** realizaron algún trámite en la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, lo que equivale a un **0.25%** de dicha población.

***La información de extranjeros residentes en el municipio fue suministrada por la Secretaria del Interior del Municipio.*

➤ **PERSONAS CON DISCAPACIDAD ATENDIDOS EN LA PIEDECUESTANA**

En la actualidad, el municipio de Piedecuesta cuenta con un total de **3048** personas reportadas con algún tipo de discapacidad, de acuerdo a la información obtenida a través de las encuestas aplicadas, se atendió a **39** personas discapacitadas, quienes se dirigieron a realizar algún trámite en la entidad, esto equivale a un **1.28%** del total de la población discapacitada del municipio.

***La información fue suministrada por la Secretaria de Desarrollo Municipal.*

ELABORÓ Profesional Universitario Sistemas de Gestión	FECHA 03/08/2021	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 03/08/2021	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA
--	----------------------------	--	----------------------------	---	--------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
 Sede Administrativa

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Código: GPI-OPI.POL01-103.R2
		Versión: 0.0
		Página 14 de 18

ACTIVIDADES PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con el fin de generar espacios para la Participación Ciudadana y a la vez brindar servicios de calidad a los habitantes del Municipio de Piedecuesta - Santander, la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos Domiciliarios, adelanta campañas y/o Jornadas Ambientales con el fin de escuchar a la ciudadanía, atender y solucionar inquietudes, manteniendo ambientes sanos de participación y gestión pública.

En la siguiente Tabla Plan de Trabajo, se resume lo realizado en los diversos espacios adecuados para la Participación Ciudadana en la vigencia 2021, estas actividades son documentadas y registradas con la aprobación de los actores de cada uno de los sectores intervenidos, de manera que las evidencias reposan en los archivos de la entidad.

Ver anexo Tabla Plan de Trabajo

ELABORÓ Profesional Universitario Sistemas de Gestión	FECHA 03/08/2021	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 03/08/2021	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA
--	----------------------------	--	----------------------------	---	--------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
 Sede Administrativa



ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA – PRIMER SEMESTRE 2021

SERVICIOS Y ATENCIÓN BRINDADA

BARRIOS INTERVENIDOS	SERVICIOS Y ATENCIÓN BRINDADA								
	BARRIDO Y DESYERBADO	RECOLECCION DE INSERVIBLES	COMERCIALIZAR EL SERVICIO DE ASEO	MACANEO ZONAS VERDES PUBLICAS	CENSO COMERCIAL	MANTENIMIENTO REDES DE ALCANTARILLADO	RECEPCION DE PQRS	PORCENTAJE	PERSONAS BENEFICIADAS
PAYSANDÚ	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	1000
EL REFUGIO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	10000
LOS CISNES	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	3000
PORTAL DEL VALLE	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	3500
LA CANTERA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	600
VILLAS DEL ROSARIO	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	85%	3600
LA FERIA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	2000
CASTELLANA I	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	1200
BALCONES DE LA CASTELLANA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	100
CASTELLANA II	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	200
BELLAVISTA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	180
HOYO GRANDE	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	500

ELABORÓ Profesional Universitario Sistemas de Gestión	FECHA 03/08/2021	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 03/08/2021	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA
--	----------------------------	--	----------------------------	---	--------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa





**POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN
CIUDADANA EN LA GESTIÓN
PÚBLICA**

Código: GPI-OPI.POL01-103.R2

Versión: 0.0

Página 16 de 18

BARRO BLANCO	SI	100%	300						
PARAÍSO I	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	85%	50
PARAÍSO II	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	85%	400
BRISAS DE GUATIGUARÁ	NO	SI	NO	NO	SI	SI	SI	57%	400
SAN TELMO II	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	71%	150
SAN TELMO I	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	85%	200
JUNÍN	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	100%	1200
CABECERA II	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	100%	1600
LA COLINA	SI	100%	600						
CABECERA I	SI	100%	1000						
TOTALES								94%	31.780

www.piedecuestanaesp.gov.co

ELABORÓ Profesional Universitario Sistemas de Gestión	FECHA 03/08/2021	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 03/08/2021	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA
--	----------------------------	--	----------------------------	---	--------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa



	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Código: GPI-OPI.POL01-103.R2
		Versión: 0.0
		Página 17 de 18

Con los espacios generados para la Participación Ciudadana, se evidencia que:

- ✓ El 94% de los servicios fueron atendidos de manera oportuna y completa
- ✓ El total de ciudadanos beneficiados con los espacios generados por la Piedecuestana de Servicios Públicos en el marco de la Participación Ciudadana, es de **31.780**, ubicados en los diferentes barrios del Municipio de Piedecuesta, que a la fecha cuenta con 108 barrios delimitados.

***La calificación asignada al espacio generado para la Participación Ciudadana fue directamente realizada por parte de los residentes de cada barrio intervenido, los Presidentes de las Juntas de Acción Comunal y demás ciudadanos en general*

FASE 2 – CONSTRUCCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL EN LA GESTIÓN

Una vez son identificados los grupos de interés o grupos de valor y caracterizados, así como las diferentes variables para la generación espacios para la Participación Ciudadana, se realiza cronograma de actividades, articulada con planeación institucional, gestión social y cultura ciudadana, este cronograma se encuentra anexo al presente documento y hace parte fundamental del mismo.

En el cronograma se detalla la estrategia para la participación ciudadana, determinando responsables, recursos, frecuencia, evidencias o registros y observaciones de seguimiento y control.

Estos documentos serán publicados y divulgados a través de los diferentes canales de comunicación institucional internos y externos a las partes interesadas para su conocimiento y participación correspondiente.

(Ver Plan de trabajo anexo)

FASE 3 – INTEGRACIÓN CON EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

De acuerdo con los lineamientos de Función Pública en el marco normativo de MIPG, la Estrategia de Participación Ciudadana se integrará con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, en el cual se tiene planificado el desarrollo de estrategias para la rendición de cuentas, servicio al ciudadano, racionalización de trámites entre otros.

El resultado final de la integración de la estrategia de Participación Ciudadana con el PAAC, será monitoreado a través de seguimiento con frecuencias definidas, registrando en cada uno los avances y cumplimientos con el fin de llevar al ciclo de la mejora continua mediante

ELABORÓ Profesional Universitario Sistemas de Gestión	FECHA 03/08/2021	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 03/08/2021	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA
--	----------------------------	--	----------------------------	---	--------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Código: GPI-OPI.POL01-103.R2
		Versión: 0.0
		Página 18 de 18

la identificación de acciones correctivas y acciones de mejora que se verán reflejadas en las siguientes fases de ejecución de la presente Estrategia para la Participación Ciudadana.

FASE 4 - EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA

La fase 4 de Ejecución de la estrategia de Participación Ciudadana, se refiere al desarrollo de las actividades plasmadas en el plan de trabajo para el cumplimiento de la Política.

En el desarrollo del plan de trabajo se tendrá en cuenta la participación activa y efectiva de la ciudadanía en cada una de las actividades a ejecutar en el marco de la participación ciudadana y la rendición de cuentas.

Cabe aclarar que dicho plan de trabajo será socializado previamente a través de los canales y/o mecanismos de comunicación determinados por la empresa, con el fin de vincular a los diferentes grupos de interés previamente identificados y llamar su atención en la activa participación de los espacios generados para su desarrollo.

Se llevarán registros de evidencias en donde la información será condensada para la mejora continua una vez sean evaluadas las actividades desarrolladas y el impacto generado en la población intervenida.

FASE 5 - EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA

Una vez se desarrollen las actividades para la Participación Ciudadana, se realizará evaluación de acuerdo al indicador determinado cuya información será importante para la toma de acciones correctivas y/o de mejora.

El seguimiento y monitoreo será de manera frecuente a cada estrategia, esto permitirá identificar de forma inmediata la desviación de los objetivos a que diere lugar.

Se documentarán las lecciones aprendidas y las buenas prácticas generadas en los espacios de participación ciudadana.

Una vez documentadas las buenas prácticas y las lecciones aprendidas, estas serán publicadas a través de los medios de comunicación dispuestos por la empresa, así como los resultados internos del desarrollo de la Estrategia de Participación Ciudadana que se realizará anualmente una vez se cumpla también con la Estrategia de la Rendición de Cuentas planeada.

ELABORÓ Profesional Universitario Sistemas de Gestión	FECHA 03/08/2021	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 03/08/2021	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA
--	----------------------------	--	----------------------------	---	--------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa