	<b>POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código:
		Versión: 0.0
		Página 1 de 17

**POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO AL CIUDADANO  
PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS**



**PIEDRECUESTANA**

de Servicios Públicos E.S.P

**GABRIEL ABRIL ROJAS**  
**GERENTE**

**PIEDRECUESTA - SANTANDER**

**2022**

www.piedrecuestanasp.gov.co

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBO	FECHA
Profesional Apoyo Dirección Comercial (CPE)	14/10/2022	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	18/10/2022	Director Comercial	26/10/2022



(037) 655 0058 Ext. 109

serviciocliente@piedrecuestanasp.gov.co

@Piedrecuestana\_

@PiedrecuestanaESP

Piedrecuestana\_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 4 # 11-28 Sur de Córdoba

Salda Administrativa



## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código:

Versión: 0.0

Página 2 de 17

### TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
DEFINICIONES.....	4
1. OBJETIVOS POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	7
1.1. OBJETIVO GENERAL.....	7
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
2. ALCANCE.....	8
3. MARCO NORMATIVO.....	8
4. LINEAMIENTOS.....	9
5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	13
6. DERECHOS Y DEBERES.....	16
7. VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	17

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Apoyo Dirección Comercial (CPS)	14/10/2022	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	14/10/2022	Director Comercial	20/10/2022



☎ (037) 655 0058 Ext. 109

✉ [servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co](mailto: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 # 13-28 Barrio la Candelaria  
Sochí Administrativa



## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código:

Versión: 0.0

Página 3 de 17

### INTRODUCCIÓN

La Empresa *Piedecuestana de Servicios Públicos*, ha adoptado el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG que reúne todas las políticas de gestión y desempeño institucional y cuya implementación permite alcanzar los objetivos misionales y generar valor al interior de la entidad. La Política de Servicio al Ciudadano, se desarrolla en la Dimensión 3 Gestión con Valores para Resultados, con un enfoque transversal a todas las dimensiones de MIPG.

En éste sentido, la Piedecuestana de Servicios Públicos, en armonía con la actualización de los lineamientos emitidos por el Departamento Nacional de Planeación – DNP y el Departamento Administrativo de la Función Pública, formula la *Política Pública de Servicio al Ciudadano* como una herramienta integradora del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la entidad, que permita al ciudadano acceder de manera efectiva, oportuna y con calidad a sus derechos, acercando y mejorando la interacción de los ciudadanos con la empresa de acueducto, aseo y alcantarillado de Piedecuesta.

www.piedecuestanosp.gov.co

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Apoyo Dirección Comercial (CPS)	14/10/2022	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	18/10/2022	Director Comercial	26/10/2022



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanosp.gov.co

@Piedecuestana\_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana\_ESP

#### Atención

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cu 6 # 12-18 Barrio la Candelaria

Sede Administrativa



## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código:

Versión: 0.0

Página 4 de 17

### DEFINICIONES

**Actitud:** La mejor disposición de ánimo expresada en comportamientos verbales y corporales que generen confianza en quien solicita el servicio.

**Actitud de Servicio:** Es la disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; pensando como el ciudadano, conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

**Actitud De Servicio Entre Servidores:** Para una cultura del buen servicio, la solidaridad y el trabajo cooperativo deben ser una constante en el día a día.

**Actor:** Representan las entidades que interactúan con el sistema y hacen uso del mismo, bien sea para entregar o recibir información.

**Aptitudes y Habilidades:** Característica biológica o aprendida que permite a una persona hacer algo mental o físico. Laboralmente es la capacidad y potencialidad de la persona para llevar a cabo un determinado tipo de actividad.

**Atención al Ciudadano:** Escuchar y orientar al ciudadano sobre la petición que manifieste.

**Atención Diferencial:** Es el servicio que se le brinda desde la Oficina de Atención al Ciudadano, a personas mayores de 62 años, mujeres embarazadas y personas en condición de discapacidad visual, auditiva, cognitiva o motora.

**Atributos De Servicio:** Son las características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

**Automatización: (Requisito automatizado):** Es el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación – Tics, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites.

**Buen Trato:** Se refiere al comportamiento verbal manifestado en el tono de voz y la amabilidad, que le asegure al ciudadano su percepción como una persona digna.

**Cadena de trámites:** A partir de las necesidades identificadas por los ciudadanos se genera un contacto Ciudadano – Estado que se resuelve mediante la ejecución de trámites. La relación que se establece entre estos dos trámites en función de los requisitos exigidos para su realización, los cuales se cumplen a través de otros trámites

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Apoyo Dirección Comercial (CPS)	14/10/2022	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	18/10/2022	Director Comercial	26/10/2022



☎ (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 # 13.08 Sur de Cali  
Sede Administrativa



## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código:

Versión: 0.0

Página 5 de 17

o servicios prestados por otras entidades, genera las cadenas de trámites. Esta relación puede darse intra e inter – sectorial, ya sea entre entidades del Estado o con particulares que desempeñen funciones administrativas.

**Cadena de Trámites Tipo:** Agrupación de cadenas, cuyo trámite origen comienza en la misma entidad y de asemeja por tener un patrón similar en el proceso de tramitación.

**Canales de Atención:** Son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

**Competencias:** Las competencias laborales se definen como la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; esta capacidad está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público.

**Confidencialidad:** Es fundamental tener presente que determinada información a cargo de la Entidad está amparada por reserva legal, es decir, no puede suministrarse a cualquier persona; siendo necesario tener certeza sobre la entidad del solicitante.

**Control Administrativo:** Procedimiento de control interno que no tiene relación con la confiabilidad de los registros contables.

**Control Contable:** Procedimiento de control interno que relaciona directamente con la protección de los activos o con la confiabilidad de los registros contables.

**Control Interno:** Todas las medidas utilizadas por una empresa para protegerse contra errores, desperdicios o fraudes y para asegurar la confiabilidad de los datos contables. Está diseñado para ayudar a la operación eficiente de una empresa y para asegurar el cumplimiento de las políticas de la empresa.

**Eficiencia:** La relación que existe entre el producto (en términos de bienes, servicios u otros resultados) y los recursos empleados en su producción.

**Entidad:** Unidad económica que realiza transacciones comerciales que se deben registrar, resumir y reportar. Se considera la entidad separada su propietario o propietarios.

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Apoyo Dirección Comercial (DPS)	14/10/2022	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	18/10/2022	Director Comercial	26/10/2022



☎ (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

Calle # 12-28 Barrio La Compañía  
Sede Administrativa



## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código:

Versión: 0.0

Página 6 de 17

**Indicador:** Es la valoración de una o más variables que informa sobre una situación y soporta la toma de decisiones. Es un criterio de medición y de evaluación cuantitativa o cualitativa.

**Oferta:** Combinación de productos, servicios, información o experiencias que se ofrece a los ciudadanos para satisfacer una necesidad.

**Petición:** Toda solicitud respetuosa que presenta un ciudadano a la entidad.

**Procedimiento Administrativo:** Conjunto de Actos expedidos en ejercicio de la función administrativa para la realización de las tareas del Estado con miras a la obtención de un resultado final que es una decisión administrativa definitiva.

**Protocolo de Servicio:** Guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

**Queja:** Es la manifestación de inconformidad verbal o escrita en la cual se pone en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales o de particulares que prestan Servicios en la gestión pública.

**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Servicio al Ciudadano:** Ofrecer y entregar a los ciudadanos trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que aporte a sus objetivos y les genere satisfacción y recordación positiva.

**Sistema Único de Información de Trámites – SUIT:** Es un sistema electrónico de administración de información de trámites y servicios de la Administración Pública Colombiana que opera a través del portal del Estado Colombiano, administrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública por mandato legal, en alianza estratégica con el Ministerio de Comunicaciones – Programa Gobierno en Línea.

**Sugerencia:** Es la propuesta o manifestación que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la administración municipal.

**Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC:** Son el conjunto de herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Apoyo Dirección Comercial (CPS)	14/10/2022	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	18/10/2022	Director Comercial	26/10/2022



☎ (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. # 9 - 13-28 Barrio la Candelaria

Salto Administrativo

	<b>POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código:
		Versión: 0.0
		Página 7 de 17

permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: Voz, datos, texto, video e imágenes.

**Trámite:** Interacción o encuentro entre la Administración Pública y los ciudadanos, que tiene como propósito facilitar el ejercicio de sus derechos. Es determinado por un agente externo a la Entidad, según una serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que han de llevar a cabo los usuarios para obtener un determinado producto o servicio, o el reconocimiento de un derecho.

**Trámite Tipo:** Es aquel trámite que se repite en diferentes cadenas de trámites, ya sea porque el procedimiento de ejecución es similar o porque de su ejecución se obtenga un mismo producto.

**Trámite Origen:** Aquel trámite que inicia una cadena de trámites y que por tanto será el inicio de la misma.

## 1. OBJETIVOS POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

### 1.1. OBJETIVO GENERAL

Garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos e incentivar el cumplimiento de sus deberes como usuarios de los servicios ofertados por la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, mejorando la percepción y grado de satisfacción frente a la gestión de la entidad en el municipio de Piedecuesta – Santander.

### 1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Articular la implementación de las políticas que buscan mejorar la relación de los ciudadanos con la Empresa Piedecuestana de Servicios Pública.
- ✓ Garantizar el acceso de los ciudadanos a la oferta de la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos en condiciones de igualdad, sin importar sus características económicas, sociales, políticas, o cualquier otro tipo de situación especial.
- ✓ Fortalecer los procesos internos de la Piedecuestana de Servicios Públicos con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.

ELABORÓ Profesional Apoyo Dirección Comercial (CPS)	FECHA 14/10/2022	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 18/10/2022	APROBÓ Director Comercial	FECHA 20/10/2022
---	---------------------	---	---------------------	------------------------------	---------------------



(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 Carolina

Todo Administrativo



## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código:

Versión: 0.0

Página 8 de 17

- ✓ Generar apropiación de la Política de Servicio al Ciudadano e incentivar la integridad como valor inherente a la cultura organizacional de la Piedecuestana de Servicios Públicos.

### 2. ALCANCE

La Política Pública de Servicio al Ciudadano se articula como una política transversal del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG de la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P. y se aplica a todas las áreas de la empresa que funcionalmente estén relacionadas con el servicio al ciudadano.

### 3. MARCO NORMATIVO

- ✓ **Constitución Política de Colombia de 1991 – Artículos 1, 2, 13, 20, 23, 74, 79, 209 y 270.**

Servicio al Ciudadano como fin esencial del Estado.

Trato y Protección de Derechos por parte de las Autoridades.

Derecho Fundamental de Petición.

Función Administrativa al servicio de interés general.

- ✓ **Ley 962 de 2005**

Por el cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y Entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

- ✓ **Ley 1437 de 2011 – Código Contencioso Administrativo**

Atención especial y preferente para personas en condición de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, madres gestantes o adultos mayores.

Deberes de las autoridades frente a la atención al público.

- ✓ **Ley 1474 de 2011 – Artículo 76**

Oficina de Quejas, Reclamos y Sugerencias.

www.piedecuestanaesp.gov.co

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Apoyo Dirección Comercial (CPS)	14/10/2022	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	14/10/2022	Director Comercial	28/10/2022



(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 3:30 pm

Cra 8 # 13-28 Barrio la Comandante  
Sede administrativa





## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código:

Versión: 0.0

Página 9 de 17

✓ **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".

✓ **Ley 2052 de 2020**

"Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones".

### 4. LINEAMIENTOS

La Política de Servicio al Ciudadano hace parte de la Dimensión 3 "Gestión con Valores para Resultados" del Modelo Integral de Planeación y Gestión – MIPG. Esta política está enmarcada en los lineamientos de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano – CONPES 3649 de 2010 y la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano – CONPES 3785 de 2013.

Adicionalmente, en el marco institucional, La Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos ESP articula la Política del Servicio al Ciudadano, con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El Modelo de Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano para el Buen Gobierno (Documento CONPES 3785 de 2013) consta de una ventanilla hacia adentro y otra ventanilla hacia afuera, como se muestra en la estructura del modelo a continuación:

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Apoyo Dirección Comercial (CPS)	14/10/2022	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	18/10/2022	Director Comercial	26/10/2022



☎ (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

Cu 8 a 12:28 horas la Comisión  
de Atención al Ciudadano



- ✓ **Ventanilla hacia afuera:** Esta perspectiva está compuesta por el conjunto de elementos presentes en el ciclo del servicio, que les permiten a las entidades fortalecer las capacidades institucionales para satisfacer las expectativas o necesidades de los ciudadanos; mejorar la comunicación con los usuarios; ofrecer servicio ágil, oportunos, de calidad, transparentes e incluyentes.

**Cobertura:** Entendida como la gestión y el fortalecimiento de los canales de atención para interactuar con los ciudadanos, con el objeto de ofrecer información y gestionar los trámites y servicios que demandan en cumplimiento de sus deberes o en ejercicio de sus derechos.

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

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

<b>ELABORÓ</b> Profesional Apoyo Dirección Comercial (CPS)	<b>FECHA</b> 14/10/2022	<b>REVISÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 18/10/2022	<b>APROBÓ</b> Director Comercial	<b>FECHA</b> 29/10/2022
---	----------------------------	---	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------



☎ (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 4 # 13-28 Surco la Corchona  
Bogotá, Colombia

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

**Arreglos Institucionales:** Hace referencia a la identificación de acuerdos requeridos al interior de la entidad y la articulación con otras entidades, que permitan la ejecución de lineamientos, metodologías, instrumentos, mecanismos de seguimiento y medición del servicio, así como la toma de decisiones para entregar bienes y servicios oportunos, de calidad y que ajusten a las necesidades de la ciudadanía.

**Procesos y Procedimientos:** Corresponde al conjunto de actividades trámites, información y documentación interrelacionados, que operan entre sí para que las necesidades de los ciudadanos se transformen en resultados específicos, concretos y oportunos, de tal forma que se visibilice a la actuación de la entidad en su interrelación con los ciudadanos para una adecuada prestación del servicio.

**Talento Humano:** Entendido como el recurso central y el corazón para la prestación y el mejoramiento del servicio a los ciudadanos, por cuanto los servidores son quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a los servicios que presta la entidad.

La política de Gestión Estratégica del Talento Humano permite que la entidad cuente con talento humano integral, idóneo, comprometido y transparente que, a través de las habilidades adquiridas, contribuya al cumplimiento de la misión institucional y logre su propio desarrollo personal y laboral, para así generar valor agregado a la oferta institucional.

Es importante tener claro que todos los servidores públicos deben implementar acciones que fortalezcan los diferentes procesos de cara a la ciudadanía en el marco de sus funciones o actividades (misionales, estratégicas y de apoyo). En este sentido, cualquier servidor público que ingrese a la Empresa Piedecuestana

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Apoyo Dirección Comercial (CPS)	14/10/2022	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	18/10/2022	Director Comercial	29/10/2022



(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. 4 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Bello, Antioquia

de Servicios Públicos ESP, de acuerdo con el Decreto 815 de 2018, debe cumplir con las competencias comportamentales comunes, y siguiendo el enfoque transversal de la política de servicio al ciudadano y la necesidad de garantizar la excelencia en la prestación de servicio en todos los momentos de interacción con el ciudadano se requiere que Talento Humano realice actividades con miras a fortalecer dichas competencias entre las cuales se resaltan:

- **Efectividad:** La atención prestada sea ágil y coherente con el objeto de la solicitud, requerimiento o petición y que, aunque no solucione de fondo la misma, sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada.
- **Empatía:** El servidor público percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- **Inclusión:** La atención debe ser de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Respeto:** El ciudadano debe sentir que es reconocido y valorado sin que se desconozcan sus diferencias.
- **Oportunidad:** Responder en el momento adecuado, cumpliendo con los términos acordados con el ciudadano.

Así mismo, desde la Función Pública se definen competencias como:

- Orientación a resultados
- Orientación al usuario y al ciudadano
- Transparencia
- Compromiso con la Organización

Adicionalmente, se presentan las principales acciones para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, en los cuales los servidores públicos deben:

- Conocer claramente los protocolos de atención para orientar a los ciudadanos, teniendo en cuenta criterios diferenciales cuando se trata de población vulnerable o de especial protección constitucional.
- Procurar que el personal cuente con las competencias y habilidades y conocimiento adecuado sobre la entidad, para resolver directamente el mayor número de inquietudes en el contacto directo con los ciudadanos.

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Apoyo Dirección Comercial (CPS)	14/10/2022	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	18/10/2022	Director Comercial	28/10/2022



(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  
Terza Administración

- Eliminar las barreras actitudinales que por diferentes criterios puedan generar discriminación respecto de cualquier grupo poblacional.
- Responder las peticiones de conformidad con los lineamientos técnicos u jurídicos que rigen a la entidad.
- Participar en las jornadas de capacitación y sensibilización sobre la importancia de Servicio al Ciudadano como eje fundamental en la relación de la Entidad con el Ciudadano.
- Los servidores públicos que elaboran respuestas a los ciudadanos deberán implementar estrategias de lenguaje claro, respetando el rigor técnico y jurídico de la entidad.

## 5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El componente de atención al ciudadano se enfoca en el propósito de garantizar a los ciudadanos el acceso ágil a los trámites y servicios de la empresa, desarrollándose en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 DE 2013), y siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC. Con base en lo anterior, la empresa ha formulado acciones enfocadas al mejoramiento de cada uno de los subcomponentes teniendo en cuenta su propósito.

### ✓ Estructura Administrativa

Desde la alta dirección se debe reforzar el compromiso de la empresa al servicio del ciudadano, desde su interior, fortaleciendo la institucionalidad y asignando los respectivos recursos.

### ✓ 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 recursos 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 que ofrece principio de información completa que atiende directamente al usuario, cuya función es realizar el proceso de atención de

www.piedecuestanaesp.gov.co

<b>ELABORÓ</b> Profesional Apoyo Dirección Comercial (CPS)	<b>FECHA</b> 14/10/2022	<b>REVISÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 16/10/2022	<b>APROBÓ</b> Director Comercial	<b>FECHA</b> 25/10/2022
--	----------------------------	--	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------



(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 4 # 12-08 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa



## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código:

Versión: 0.0

Página 14 de 17

manera personal 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 nuestros 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.

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, visitadores domiciliarios, etc., en el protocolo de atención personalizada y telefónica, para el mejoramiento del servicio.

### ✓ Estándares para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.

**Deber de Denunciar:** Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimientos. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con el artículo 6 de la Constitución Política.

**Felicitación:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el desempeño y/o gestión de un integrante de la organización o con el proceso eficiente como se atendió la solicitud radicada.

**Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta respuesta (Ley 1437 de 2011, artículo 13).

www.piedecuestanaesp.gov.co

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Apoyo Dirección Comercial (CPS)	14/10/2022	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	18/10/2022	Director Comercial	26/10/2022



(037) 655 0058 Ext. 109

serviciocliente@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 # 13-38 Barrio la Condesa  
Sede Administrativa



## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código:

Versión: 0.0

Página 15 de 17

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que se considera irregular de uno o de varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención a una solicitud.

**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Talento Humano:** Siendo la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, la entidad formula acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, capacitación, cualificación, vocación de servicio y gestión.

### ✓ 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. También cuenta con un enlace PQRSF para recepción de peticiones verbales, quejas y reclamos en la misma entidad. Cuenta con módulo de Arcosis el cual registra peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones, los cuales llegan por canales digitales como correo electrónico: [servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co](mailto:servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co) ; página web: <http://www.piedecuestanaesp.gov.co/> y a través de los enlaces de atención telefónica al ciudadano PQESF; PBX 6550058 ext. 109 servicio al cliente.

**Horario de atención:** lunes a viernes jornada continua de 7:30 a.m. a 4:30 a.m.

La Piedecuestana de Servicios Públicos, conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, establece los términos de respuesta así:

- Para cualquier Petición: 15 días siguientes a la recepción.

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Apoyo Dirección Comercial (CPS)	14/10/2022	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	18/10/2022	Director Comercial	26/10/2022



(037) 655 0058 Ext. 109

[servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co](mailto: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 # 12-19 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa



## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código:

Versión: 0.0

Página 16 de 17

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

### 6. DERECHOS Y DEBERES

Los derechos y deberes de los ciudadanos incluidos en la Política de Servicio al Ciudadano de La Piedecuestana de Servicios Públicos ESP están contemplados en código de procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011, artículos 5, 6 y 7, de donde se destaca:

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	DEBERES DE LOS CIUDADANOS
<ul style="list-style-type: none"><li>↓ Ser tratado con respeto, consideración y diligencia sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión y opinión política o filosófica.</li><li>↓ Recibir información precisa, clara, CORRECTA y oportuna dentro de los términos y condiciones legales.</li><li>↓ Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres en estado de embarazo o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.</li><li>↓ Presentar peticiones, quejas y recursos en cualquiera de sus modalidades verbalmente o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>↓ Presentar respetuosamente sus peticiones, quejas y reclamos.</li><li>↓ Presentar documentación completa, veraz y actualizada.</li><li>↓ Ejercer con responsabilidad sus derechos y colaborar con el cumplimiento y requerimientos establecidos en las normas vigentes o por la empresa.</li><li>↓ Abstenerse de ofrecer dádiva a los servidores públicos.</li></ul>

### DEBERES DE LA ENTIDAD

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Apoyo Dirección Comercial (CPS)	14/10/2022	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	18/10/2022	Director Comercial	26/10/2022



☎ (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 # 12-38 Barrio La Condesa  
Bello, Antioquia





## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código:

Versión: 0.0

Página 17 de 17

- 1 • Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción
- 2 • Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana
- 3 • Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención
- 4 • Establecer un sistema de turnos para la ordenada atención de peticiones, quejas o reclamos
- 5 • Expedir, publicar en un lugar de acceso al público y en la página web de la entidad, la carta de trato digno al usuario, la cual debe actualizarse cada año
- 6 • Tramitar las peticiones que lleguen a la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta, por los canales de atención
- 7 • Atribuir a las dependencias idóneas el trámite de las quejas y reclamos y dar orientación al público
- 8 • Adoptar medios tecnológicos para recibir peticiones y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos, así como para remitir la respuesta o citarlos para notificación personal de una decisión

### 7. VEEDURÍAS CIUDADANAS

La Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos ESP facilita y permite a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia y control de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial y legal.

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Apoyo Dirección General (CPS)	14/10/2022	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	16/10/2022	Director Comercial	26/10/2022



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana\_

@PiedecuestanoESP

Piedecuestano\_ESP

#### Atención:

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

Cra. 4 # 10-28 Barrio la Candelaria  
Bello - Antioquia