

 <p>Piedecuestana DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-ATC.ESC-320-ES
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	Versión	0.0
		Fecha:	28/01/2026
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		COPIA CONTROLADA	Página 1 de 8

ESTRATEGIA INTEGRAL DE SERVICIO AL CIUDADANO - VIGENCIA 2026

ELABORÓ Profesional Universitario Dirección Comercial	FECHA 26/02/2025	REVISÓ Dirección comercial	FECHA 26/02/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 28/02/2025
--	----------------------------	--------------------------------------	----------------------------	--	----------------------------

 <p>Piedecuestana DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-ATC.ESC-320-ES
		Versión	0.0
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	Fecha: 28/01/2026	
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		COPIA CONTROLADA	Página 2 de 8

1. INTRODUCCIÓN Y MARCO CONCEPTUAL

La Piedecuestana de Servicios Públicos reconoce la atención al ciudadano como un eje estratégico de la gestión comercial, orientado a garantizar un servicio oportuno, eficiente, transparente y de calidad en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Esta estrategia se formula conforme a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y la normatividad vigente, consolidando la atención al ciudadano como un proceso estratégico liderado por la Dirección Comercial, a través del área de Atención al Ciudadano.

Asimismo, la Estrategia incorpora un enfoque de **Inteligencia del Usuario**, mediante el análisis sistemático de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), transformando la retroalimentación ciudadana en información estructurada para la toma de decisiones, la mitigación de riesgos operativos y reputacionales y el fortalecimiento de la confianza institucional, conforme a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

2. CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La Piedecuestana dispone de los siguientes canales de atención para facilitar el acceso de los usuarios a la información y a los trámites:

- Atención presencial: Oficinas de atención al usuario. Cra 8 # 12-28, Piedecuesta
- Atención presencial jornada continua 7:30am a 4:30pm
- Sistema de turnos organizado. (Digiturno)
- Línea de Emergencias: 3167444528
- Canal virtual: Página web institucional <https://piedecuestanaesp.gov.co/> y correo electrónico **servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co**.
- PQRS: Mecanismos formales para la recepción y trámite de solicitudes.
- Estrategias de divulgación: Jornadas informativas y socialización con la comunidad.
- Redes sociales institucionales: **Instagram**-Piedecuestana de servicios públicos. - **Facebook**- Piedecuestana de servicios Públicos.

ELABORÓ Profesional Universitario Dirección Comercial	FECHA 26/02/2025	REVISÓ Dirección comercial	FECHA 26/02/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 28/02/2025
---	---------------------	-------------------------------	---------------------	--	---------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	Código	GC-ATC.ESC-320-ES	
		Versión	0.0	
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		Fecha: 28/01/2026		
		COPIA CONTROLADA	Página 3 de 8	

3. ESTRATEGIAS POR SUBCOMPONENTES (LINEAMIENTOS DAFP)

ESTRATEGIA I: Diagnóstico y Planeación Estratégica del Servicio

Finalidad: Reconocer las necesidades, expectativas y características de los grupos de valor, en cumplimiento del principio de **enfoque al ciudadano** establecido en la Política de Servicio al Ciudadano.

Requerimiento: Dar cumplimiento al principio de **enfoque al ciudadano** establecido en la Política, mediante la caracterización de grupos de valor y la identificación de necesidades, expectativas y riesgos en la atención.

- **Acción 1.1. Caracterización:** Ejecutar semestralmente un diagnóstico de los grupos de valor (urbano, rural y comercial) para identificar brechas en la prestación del servicio.

- Usuarios residenciales del sector urbano y rural.
- Usuarios comerciales, industriales e institucionales.
- Usuarios con enfoque diferencial (adultos mayores, personas con discapacidad y poblaciones vulnerables).
- Líderes comunitarios, organizaciones sociales y veedurías ciudadanas.

La caracterización será actualizada periódicamente con el fin de ajustar los servicios, canales y estrategias de atención.

- **Acción 1.2. Articulación con el Plan de Acción:** Integrar los resultados de la caracterización y las metas de servicio al ciudadano en el Plan de Acción Anual.

ESTRATEGIA II: Gestión Estratégica del Talento Humano (GETH)

Finalidad: Garantiza competencias, formación y condiciones adecuadas para la prestación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía permitiendo que el personal sea el activo principal para un servicio de excelencia.

Requerimiento: Planes de capacitación específicos en trato digno, ética pública y protocolos de atención.

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Dirección Comercial	26/02/2025	Dirección comercial	26/02/2025	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	28/02/2025

 <p>Piedecuestana DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-ATC.ESC-320-ES
		Versión	0.0
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	Fecha: 28/01/2026	
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		COPIA CONTROLADA	Página 4 de 8

Acción 2.1. Capacitación del Primer Nivel: Asegurar que todo personal en contacto directo (ventanilla y cuadrillas) posea certificación en:

- Trato digno y ética pública.
- Normatividad en atención al ciudadano y PQRSD.
- Lenguaje claro.
- Resolución de conflictos y atención empática.

así mismo promover una cultura organizacional orientada al servicio, alineada con los valores institucionales y el enfoque de mejora continua

- **Acción 2.2. Inclusión y Diversidad:** Que los servidores públicos conozcan 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 y eliminar las barreras actitudinales que por diferentes criterios puedan generar discriminación respecto de cualquier grupo poblacional para facilitar el relacionamiento incluyente.
- **Acción 2.3. Estímulos a la Excelencia:** Implementar el "Premio al Mérito en el Servicio" para reconocer a los funcionarios que demuestren altos índices de satisfacción del usuario.

ESTRATEGIA III: Oferta Institucional de Fácil acceso y Comprensión

Finalidad: Eliminar barreras de comunicación y acceso.

Requerimiento: Implementación de la estrategia de Lenguaje Claro, adecuación física para personas con discapacidad y optimización de canales virtuales y telefónicos con enfoque diferencial.

- **Acción 3.1. Transformación a Lenguaje Claro:** Fortalecer de manera continua la claridad de las facturas de servicios públicos y de los actos administrativos de respuesta a PQRSD, mediante la eliminación de tecnicismos y el uso de un lenguaje claro, asertivo y comprensible.
- **Acción 3.2. Eliminación de Barreras:** Fortalecer la infraestructura física mediante adecuaciones accesibles, a fin de garantizar el acceso de personas con discapacidad y adultos mayores.

ELABORÓ Profesional Universitario Dirección Comercial	FECHA 26/02/2025	REVISÓ Dirección comercial	FECHA 26/02/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 28/02/2025
--	----------------------------	--------------------------------------	----------------------------	---	----------------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	Código	GC-ATC.ESC-320-ES
		Versión	0.0
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		COPIA CONTROLADA	Página 5 de 8

ESTRATEGIA IV: Evaluación y Mejora Continua

Finalidad: Utilizar la retroalimentación para la mejora continua.

Requerimiento: Aplicación de encuestas de satisfacción y análisis de tiempos de respuesta a PQRSD para la toma de decisiones institucionales Clasificar las reclamaciones por causa (comercial, técnica y administrativa) y utilizar sus resultados como insumo para la formulación de planes de acción y planes de mejoramiento institucional.

Acción 4.1. Medición de la Experiencia: Implementar encuestas de satisfacción automatizadas post-servicio en todos los canales (físico, web y línea telefónica). Los resultados de esta evaluación constituyen insumo para la toma de decisiones, el ajuste de estrategias y la mejora continua del servicio, conforme a los lineamientos del DAFF y el MIPG.

- **Acción 4.2. Ciclo de Retroalimentación:** Realizar comités trimestrales de revisión de PQRSD para ajustar procesos técnicos operativos basados en las quejas recurrentes de la ciudadanía.
-

4. MATRIZ DE INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE

Indicador	Descripción	Meta 2026
Satisfacción del Cliente - Atención al usuario	Percepción general del ciudadano sobre el servicio.	> 90%
Gestión de PQRS	Medir el grado de cumplimiento a las PQRS en los tiempos indicados por la normatividad vigente	>90%
Control Buzón de Sugerencias	Mantener el control de las F-S recibidas y su trámite	1%

ELABORÓ Profesional Universitario Dirección Comercial	FECHA 26/02/2025	REVISÓ Dirección comercial	FECHA 26/02/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 28/02/2025
---	---------------------	-------------------------------	---------------------	--	---------------------

 <p>Piedecuestana DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-ATC.ESC-320-ES
		Versión	0.0
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	Fecha:	28/01/2026
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		COPIA CONTROLADA	Página 6 de 8

Indicador	Descripción	Meta 2026
Cumplimiento Publicación	Disponibilidad de la estrategia en web antes del 31 de ene.	100%

5. PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA

- **Publicación:** Este documento se publicará en el sitio web oficial en la sección: *Transparencias > Estrategia de Servicio al Ciudadano*.
- **Socialización:** Se realizarán jornadas de inducción para todos los niveles de la organización

6. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y OPERATIVOS

A. Sistema Integral de Medición de Satisfacción (Encuestas)

Multicanalidad en la Medición: No limitarse a encuestas físicas. Implementar herramientas digitales (códigos QR en facturas, encuestas SMS tras la atención telefónica y formularios web) para capturar la percepción en tiempo real.

Variables de Medición (Dimensiones de Calidad):

- Amabilidad y Empatía: Evaluación del trato recibido por el personal de la Piedecuestana.
- Claridad de la Información: Comprensión de las respuestas dadas (Lenguaje Claro).
- Efectividad: Si el problema técnico o administrativo fue resuelto de fondo.
- Esfuerzo del Ciudadano: Qué tan fácil fue para el usuario realizar su trámite.

ELABORÓ Profesional Universitario Dirección Comercial	FECHA 26/02/2025	REVISÓ Dirección comercial	FECHA 26/02/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 28/02/2025
---	---------------------	-------------------------------	---------------------	--	---------------------

 <p>Piedecuesta DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-ATC.ESC-320-ES
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	Versión	0.0
		Fecha:	28/01/2026
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		COPIA CONTROLADA	Página 7 de 8

B. Análisis Avanzado de PQRSD y Tiempos de Respuesta

Análisis de Causa Raíz: Se debe analizar por qué se quejan los ciudadanos. Si hay un aumento de PQRSD por facturación en un sector específico de Piedecuesta, la estrategia exige una intervención técnica o comercial inmediata.

Indicadores de Oportunidad: Monitoreo estricto de los términos legales (Ley 1755 de 2015), estableciendo alertas tempranas para evitar el vencimiento de términos y garantizar el derecho fundamental de petición.

C. Toma de Decisiones Basada en la Evidencia (Cierre del Ciclo PHVA)

Comité de Seguimiento al Usuario: Creación de una instancia bimestral donde la Alta Dirección analice el "Tablero de Control de Experiencia".

Acciones de Mejora Continua: Los resultados negativos en la evaluación deben generar automáticamente Planes de Mejoramiento Institucional.

7. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Dirección Comercial: Garantizar la implementación de las estratégicas y el fortalecimiento del servicio al cliente.

Dirección Financiera y Administrativa: Ofrecer Soporte a la Dirección Comercial en la implementación de las estratégicas y el fortalecimiento de competencias.

Oficina de Planeación: Realizar acompañamiento en la articulación de las estrategias con el Plan de Acción y el MIPG.

Área de Atención al Cliente: Coordinar y ejecutar los procesos de atención y PQRS.

Servidores públicos y contratistas: Cumplir las actividades y brindar atención adecuada a los usuarios.

Control Interno: Realizar seguimiento y evaluación al cumplimiento de las actividades que se dispongan en el presente documento.

8. MEJORA CONTINUA

ELABORÓ Profesional Universitario Dirección Comercial	FECHA 26/02/2025	REVISÓ Dirección comercial	FECHA 26/02/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 28/02/2025
---	---------------------	-------------------------------	---------------------	--	---------------------

 <p>Piedecuestana DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-ATC.ESC-320-ES
		Versión	0.0
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	Fecha:	28/01/2026
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		COPIA CONTROLADA	Página 8 de 8

La Piedecuestana implementará acciones de mejora continua basadas en los resultados del seguimiento, retroalimentación de los usuarios y cambios normativos, garantizando la actualización del presente documento.

9. VIGENCIA

El presente documento rige a partir de su aprobación y deberá ser actualizado cuando se presenten cambios normativos, organizacionales o estratégicos que lo requieran.

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
0.0	Original	28 de enero de 2026

ELABORÓ Profesional Universitario Dirección Comercial	FECHA 26/02/2025	REVISÓ Dirección comercial	FECHA 26/02/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 28/02/2025
--	----------------------------	--------------------------------------	----------------------------	---	----------------------------