



## Plan de SERVICIO AL CIUDADANO



"Generamos calidad de vida"



## Prólogo

En la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P. siempre hemos privilegiado el servicio al ciudadano con enfoque integral, desplegado en la prestación de los servicios públicos con calidad, en la atención de las necesidades y expectativas de los usuarios y, asegurando un trato digno que impacte en la calidad de vida de los valduparenses.

Concebimos el servicio al ciudadano como la integralidad de lo que hacemos y entendemos que no alcanzaremos nuestros fines esenciales y los del Estado sino logramos satisfacer a nuestros usuarios, desde la atención hasta la prestación de servicios, de ahí que la atención y servicio al ciudadano en **Emdupar** sea una actividad transversal, imperativa e intrínseca en cada actividad que desarrollamos.

Lo anterior nos ha conducido a la optimización de la infraestructura y tecnologías, y la implementación de buenas prácticas y actitudes tendientes al fortalecimiento de las capacidades institucionales para garantizar la satisfacción y brindar a cada usuario que visita o interactuar con **Emdupar**, una grata experiencia en la orientación y prestación de los trámites y servicios.

En **Emdupar** cada colaborador cumple un papel fundamental en el servicio al ciudadano, desde el desarrollo de las actividades misionales para la operación y supervisión en la prestación de servicios públicos, hasta la ejecución de acciones de información, orientación, gestión requerimientos, recepción de peticiones y de procedimientos en general, que generan productos y servicios; es decir, la atención al ciudadano no se limita a la acción de interactuar con él, sino que se hace extensiva a todas las actividades que integran el proceso de conversión de necesidades y expectativas de los ciudadanos en resultados que logren la satisfacción.

Buscamos interiorizar una transformación cultural respecto de la forma de concebir el servicio, caracterizado por dignificar la vida de cada ciudadano. Más allá de la realización de acciones, el empleo de plataformas tecnologías y mejoramiento de la infraestructura para la atención al público, la calidad en el



servicio al ciudadano, es todo lo que hacemos para impactar positivamente en la calidad de vida de las personas. Para ello, contamos con diferentes instrumentos, metodologías y mecanismos que hacen posible esta visión integral de servicio al ciudadano, y a su vez, entendemos que, nunca serán suficientes los esfuerzos de ninguna institución para lograr la satisfacción, por ello nuestra planeación es dinámica, proactiva y siempre adaptable a cambios del entorno, a las necesidades sociales y de cada ciudadano.

El presente plan constituye un elemento del más alto nivel jerárquico de la organización, liderado desde el mismo Gerente y establece los lineamientos, directrices y definición de actividades dirigidas a continuar fortaleciendo y garantizando la preminencia de lo alcanzado, en materia de servicio al ciudadano.



*Para **Emdupar** no hay nada más importante que el ciudadano. Servirle y satisfacerlo, superando sus expectativas, es nuestro fin*

*Buscamos brindar las herramientas institucionales que aseguren la satisfacción en nuestras operaciones, e inspirar a cada miembro de la organización, para que, siempre que desarrolle cualquier actividad, lo haga pensando en cómo va a lograr satisfacer a cada usuario. Ese es nuestro gran reto.*

*"Generamos calidad de vida"*



## 2. Objetivo

Buscamos brindar una atención con calidad con un enfoque integral, que satisfaga las necesidades y expectativas de los ciudadanos beneficiarios de la prestación de servicios públicos y de la gestión institucional, así como de aquellos que interactúan permanentemente con **Emdupar**.

Para ello, dispondremos de metodologías de alistamiento y preparación institucional; protocolos, mecanismo y canales de atención e instrumentos de evaluación, que nos permitan superar cada vez más, nuestros estándares de calidad en la atención.

Queremos posicionar en la conciencia del funcionario y trabajador de **Emdupar**, que el verdadero éxito en la gestión institucional, se logra cuando el ciudadano exprese su satisfacción en relación con el servicio prestado.

5

## 3. Lineamientos del servicio al ciudadano

En cumplimiento de la Constitución Política de Colombia que establece que uno de los fines esenciales del Estado es servir a la comunidad y conscientes de la necesidad de fortalecer permanente los índices de confianza y gobernabilidad en relación con los ciudadanos, **Emdupar** dispone de instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, bajo los principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y calidad.

Cada servidor, trabajador y colaborador de **Emdupar** debe comprometerse con la búsqueda de la satisfacción de los ciudadanos en cada actividad que desarrolle, tanto en la interacción con los grupos de valor como en cada acción que implique la generación de productos o servicios cuyo destinatario final sea un ciudadano.

*"Generamos calidad de vida"*



El fortalecimiento de las competencias laborales, la dotación de instrumentos y la disposición de recursos técnicos, tecnológicos, económicos y humano; entre otros, son determinantes en la consecución de los objetivos de satisfacer al ciudadano.

La nueva cultura institucional de servicio al ciudadano se fundamenta en la premisa de que, si no logramos la satisfacción del ciudadano, no se logra el éxito en la gestión institucional ni de los fines esenciales de la organización ni del Estado.

Satisfacer al ciudadano implica hacer más de lo necesario y lo establecido, es dar lo mejor de cada funcionario para colmar las expectativas de los ciudadanos y lograr dignificarlo en el servicio, impactando positivamente sobre su calidad de vida, lo cual redundará en el fortalecimiento de la confianza y gobernabilidad en la relación Estado - Ciudadano.

Para el logro de esta filosofía institucional, en relación con el servicio, el Servicio al Ciudadano en **Emdupar** se desarrolla sobre los siguientes pilares:

- ✦ **Fortalecimiento de la relación con los ciudadanos**, significa conocerlos, saber cuáles son sus expectativas y necesidades, anhelos y aspiraciones, e identificar cómo mejorar su calidad de vida a partir del servicio y mejorar la percepción que tengan sobre la entidad.
- ✦ **Operación con calidad**, en las actividades inherentes a la prestación de servicios de suministro de agua potable domiciliaria y en el servicio de alcantarillado.
- ✦ **Modernización y adecuación institucional**, implica disponer de los mecanismos y equipamiento necesario para favorecer la interrelación con el ciudadano, de manera ágil, eficiente, incluyente y con confort.
- ✦ **Apertura al ciudadano**, para promover la vinculación de los ciudadanos en las decisiones que toma la entidad y retroalimentarla, posibilitando el derecho de acceso a la información pública y del ejercicio del control



social, frente a las inquietudes que presenten; y establecer un proceso de comunicación permanente que satisfaga sus necesidades.

- ✦ **Analítica institucional**, para la revisión constante de procedimientos, esquemas, políticas, protocolos y los instrumentos disponibles para la articulación y ejecución de la política de servicio al ciudadano, promoviendo la mejora continua sobre cada uno de los elementos que la integran.
- ✦ **Perfilación de competencias**, dirigidas a instruir a los funcionarios de la entidad, para una gestión del servicio al ciudadano asertiva y tendiente a lograr los objetivos de satisfacción.
- ✦ **Indicadores de servicio al ciudadano**, que permitan monitorear los avances de la política institucional de servicio al ciudadano, los índices de satisfacción y los de percepción del ciudadano sobre la imagen institucional.

## 4. Cambio cultural en el servicio al ciudadano

La atención a los grupos de valor con calidad, se ha convertido en la base fundamental del éxito de las organizaciones, en especial de las entidades públicas, las cuales deben cumplir los fines sociales del Estado orientándose a satisfacer de manera real y efectiva las necesidades, expectativas y requerimientos de los ciudadanos, generando resultados con valor público, con enfoque diferencial y concibiendo la gestión del servicio al ciudadano, no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral que requiere de la total articulación entre sus procesos y una gestión eficiente de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas institucionales.



La gestión hacia Servicio al Ciudadano, requiere como un primer paso esencial el convencimiento claro que él, es el eje de la gestión pública y que toda la organización se alinea con el propósito de satisfacer sus expectativas y necesidades.

Dado esto, todos los trabajadores de **Emdupar** deben tener como centro de acción y línea de su labor gubernamental, una línea gerencial construida sobre la base de satisfacer los requerimientos de los ciudadanos y para ello, aplicar los controles de calidad que garantice la satisfacción sobre los productos y servicios; así mismo, asumir un rol de impulsores y motivadores de nuevas estrategias para mejorar la atención, así como la interrelación efectiva entre procesos, bajo el enfoque de calidad, creando a su vez un clima de cooperación y confianza.

Lograr un cambio cultural en la concepción del servicio al ciudadano más allá de la acción de interactuar con este o tramitar sus requerimientos, va a requerir del liderazgo del direccionamiento estratégico para que se cumplan en toda la organización los lineamientos de servicio al ciudadano y, de la participación activa de Gestión humana, para no menguar en la tarea de fortalecer las competencias labores de los funcionarios sobre el nuevo enfoque cultural de servicio al ciudadano.

8

## 5. Compromisos institucionales

**Emdupar** está comprometida con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de valor, por ello promueve la incorporación de atributos de buen servicio para su atención, a través de un equipo humano cualificado, de múltiples canales y del mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

Así mismo, con el propósito de fortalecer su relación con los grupos de valor, para la prestación de un servicio al ciudadano de excelencia, **Emdupar** se compromete a:

*"Generamos calidad de vida"*



- ✦ Prestar servicios públicos de calidad, que satisfagan las necesidades sociales y de desarrollo de la ciudadanía, procurando impactar significativamente en su calidad de vida.
- ✦ Implementar acciones acordes con los estándares de calidad y acuerdos de niveles de servicio para la atención personalizada y los diferentes canales de atención al ciudadano, establecidos.
- ✦ Priorizar las inversiones relacionadas con el servicio al ciudadano para garantizar una gestión ágil, cómoda, moderna, eficiente, inclusiva y accesible.
- ✦ Promover en nuevo enfoque de cultura organizacional basado en el ciudadano, privilegiando una adecuada actitud en el servicio a través de los procesos de formación permanente.

## 6. Atributos del buen servicio

9

Los atributos del buen servicio para **Emdupar** se enuncian a continuación, y apuntan a que éste sea prestado con CALIDAD:

- ✦ **Amabilidad:** que la atención suministrada sea respetuosa, gentil y honesta; brindándole al ciudadano, la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a la entidad.
- ✦ **Trato Digno:** que la atención al ciudadano sea acorde con la condición humana, no importando el nivel jerárquico del empleado que lo atiende. Siempre velando por la atención y respeto de los derechos de los ciudadanos}
- ✦ **Efectividad:** que la atención brindada sea ágil y coherente con lo solicitado, requerido o pedido y que, aunque no se solucione de fondo, se brinde la respuesta indicada.

*"Generamos calidad de vida"*



- ✦ **Oportunidad:** que la atención al ciudadano se preste en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido.
- ✦ **Actualidad:** los criterios y atributos de calidad del servicio al ciudadano debe responder a las necesidades actuales de la sociedad.
- ✦ **Adaptación:** la atención debe acoplarse a las necesidades de los ciudadanos de acuerdo con su condición, para que se sienta cómodamente atendido.
- ✦ **Confiabilidad:** que la información institucional entregada al ciudadano provenga de fuente directa y sea suministrada por personas que generen seguridad en los ciudadanos. Que la información que se entrega conste en documentos cuya vigencia no esté en discusión, y no haya sido suministrada con reservas o salvedades improcedentes.
- ✦ **Solidaridad:** el ciudadano debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible. Debemos ponernos en el lugar del ciudadano para entender su necesidad y propiciar una solución.

## 7. Estrategias y acciones para fortalecer el servicio al ciudadano

De conformidad con lo establecido en la Política Nacional de Atención al Ciudadano, en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión "MIPG" y, de acuerdo con los pilares orientadores de la política institucional de Servicio al Ciudadano de **Emdupar**, se podrán desarrollar las siguientes estrategias o acciones.



## PILAR UNO: FORTALECIMIENTO DE LA RELACIÓN CON LOS CIUDADANOS

### Estrategia o Acciones:

#### Carta de trato digno

**Emdupar** cuenta con su carta de trato digno, orientada a garantizar el cumplimiento de derechos, deberes y establecer los lineamientos en las relaciones de Emdupar, donde expresa el compromiso institucional de brindar un trato digno, equitativo, amable, oportuno, eficiente, diligente, con calidad y responsabilidad, sin discriminación de ninguna naturaleza, siempre en procura de garantizar sus derechos y propendiendo por satisfacer sus expectativas.

Conozca la carta de trato digno de **Emdupar** en el [siguiente enlace](#)

#### Protección de Datos Personales

Con el fin de garantizar el adecuado tratamiento y protección a los datos personales de los titulares de la información que administra Emdupar en sus bases de datos de acuerdo con lo previsto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, la entidad cuenta debe fortalecer los protocolos de seguridad en las bases de datos, de tal modo que se aseguren, de manera permanente, todos los datos personales suministrados por los ciudadanos, de forma que sean administrados con confidencialidad y con la exclusiva finalidad de brindar los servicios y el soporte requerido, con las garantías constitucionales y legales aplicables.

Conozca la política de tratamiento de datos de **Emdupar** en el [siguiente enlace](#)

#### Registro Público sobre derechos de petición

En cumplimiento de la Circular Externa No 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial, Emdupar debe publicar semestralmente, el registro de derechos de petición con los tiempos de respuestas.



## PILAR DOS: OPERACIÓN CON CALIDAD.

### Estrategia o Acciones:

#### Centro especializado de gestión a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

**Emdupar** cuenta con la infraestructura adecuada para la atención al ciudadano, brindamos atención presencial en nuestra sala de atención al ciudadano que atiende mensualmente en promedio, 4.100 usuarios! En este punto brindamos atención presencial en nuestra sala de atención al ciudadano, que privilegia la atención y orientación cualificada y personalizada de los ciudadanos. En este punto, se atiende de forma presencial, todas las peticiones, quejas, reclamos, recursos de los usuarios inherentes a la prestación de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado.

Contamos con un sistema de **Digiturno**, equipo de impresión de duplicados de facturas, tableros electrónicos para llamado de turnos, calificador de la atención en cada ventanilla de atención, módulos de recaudo, pantalla con flujo de videos relacionados a los servicios que presta la empresa, actividades con la comunidad, uso racional del agua, trámites, entre otros.

#### Oficina virtual

Implementaremos la atención virtual de PQRS y orientaciones, de modo que permita a los usuarios registrar, controlar, hacer seguimiento y recibir soluciones oportunas a través de canales virtuales.

#### Descentralización

Desarrollamos el programa de **Emdupar** al barrio, de lunes a viernes, a través del cual la empresa llega a los diferentes barrios, a brindar atención presencial a los usuarios, brindando atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.



## PILAR TRES: MODERNIZACIÓN Y ADECUACIÓN INSTITUCIONAL

Estrategia o Acciones:

### *Herramientas de gestión y homogenización de información*

La entidad cuenta con un sistema de información que controla, administra, protege, gestiona y homogeniza, la información sobre peticiones, orientaciones, quejas, reclamos y sugerencias que se tramitan en la oficina y en los demás puntos o canales de atención al ciudadano. Este software administra la información histórica de cada usuario.

### *Adecuación y accesibilidad para personas en condición de discapacidad*

**Emdupar** garantiza la accesibilidad a espacios físicos a la población en condición de discapacidad de acuerdo con la Norma Técnica de Calidad 6047, a través de la observancia de las dimensiones y características generales de las rampas de acceso para el nivel de accesibilidad adecuado, con su respectiva señalización.

### *Sistema de Turnos*

Se cuenta con un sistema de manejo e impresión secuencial de turnos, con monitores en cada ventanilla y el tablero general de visualización a los usuarios para la atención del respectivo turno.

### *Atención Preferencial*

Contamos con dos módulos especiales y exclusivos para la atención preferencia de personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes, niños, adultos mayores, y adultos con niños en brazos.

## PILAR CUATRO: APERTURA AL CIUDADANO

Estrategia o Acciones:

### *Consulta pública y participación ciudadana*

Se debe posibilitar la participación de los ciudadanos en la formulación de política, lineamientos y de manera general, en normas que los afecten, a través de los procesos de consulta pública, de exposición de documentos previos a su



aprobación, para el análisis ciudadano, postulación de observaciones, atención de inquietudes y retroalimentación institucional.

*✦ Transparencia y control social*

Fomentar la vigilancia ciudadana sobre la gestión y los resultados, a través de la exposición de la información de interés de la ciudadanía en relación con los avances, ejecutorías y servicios prestado por **Emdupar**, de manera accesible, libre, amplia y transparente.

## PILAR CINCO: ANALÍTICA INSTITUCIONAL

### Estrategia o Acciones:

*✦ Caracterización de grupos de valor*

Levantaremos la caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, dirigida a revisar y segmentar nuestra oferta institucional en materia de intereses, expectativas, servicios y agendas de rendición de cuentas, de conformidad con las preferencias de los diferentes grupos de valor.

*✦ Evaluación sistemática*

Revisamos periódicamente los programas, planes, cronogramas, procedimientos, formatos y esquemas en general de servicio al ciudadano, promoviendo su mejora continua, de acuerdo con las necesidades de la organización, las observaciones de los ciudadanos, de los organismos de control o en función de las normas vigentes.

*✦ Procedimientos de PQRS*

Para cada causal de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, la entidad cuenta con un procedimiento que indica qué hace desde que empieza la atención al usuario hasta que se le brinda la solución; asimismo, indica la gestión y responsabilidad de cada funcionario que interviene en el ciclo de la atención y gestión de las solicitudes.



### *Buzón de sugerencias*

En la sala de atención al usuario, se encuentra instalado un buzón exclusivo para la recepción de sugerencias por parte de los usuarios orientadas a mejorar el servicio. Estas sugerencias son posteriormente tabuladas, analizadas y aplicadas en los casos que sean viables y pertinentes.

## **PILAR SEIS: PERFILACIÓN DE COMPETENCIAS**

### **Estrategia o Acciones:**

#### *Protocolos de atención al ciudadano*

**Emdupar** cuenta con unos protocolos de atención al ciudadano que establecen pautas de conducta y de actitud frente a usuarios y clientes; buscan la satisfacción de éstos respecto de la atención que brindamos.

Esos Protocolos se dirigen a todos empleados y trabajadores de **Emdupar**, comprometidos con el buen servicio y la calidad, y está dirigido a promover una atención oportuna y con calidad, y al manejo de situaciones difíciles en la atención, que ameriten la aplicación de competencias especiales.

Con esta guía de consulta hemos unificado los criterios de servicio al ciudadano para que quienes intervengan en el proceso lo hagan con la convicción de que su labor está contribuyendo al mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio y en la percepción ciudadana.

Consulte los protocolos de atención al ciudadano de **Emdupar** en el [siguiente enlace](#)

#### *Promoción de espacios de sensibilización y capacitación para el fortalecimiento de la cultura del servicio al ciudadano.*

Promovemos actitudes y comportamientos de vocación de servicio y gestión por parte de nuestros empleados, a través de capacitaciones relacionadas con el mejoramiento del servicio. Entre otros desarrollamos los siguientes temas:



- Fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor del servicio.
- Normas relacionadas con los servicios públicos
- Innovación en la administración pública.
- Ética y valores del servidor público.
- Integridad en el servicio público
- Normatividad y política pública del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Competencias, actitud y habilidades personales en el servicio
- Lenguaje claro y comprensible

✦ Estímulos e Incentivos en el servicio al ciudadano

A través del Plan de Estímulos e Incentivos se busca exaltar a los funcionarios, trabajadores y colaboradores involucrados en la atención a los ciudadanos, con incentivos pecuniarios y no pecuniarios (según lineamientos del Plan y presupuesto), consistentes en distinguir su desempeño y dedicación en el fortalecimiento de la atención al ciudadano, en el marco de estimular el desarrollo de competencias y habilidades destinadas a mejorar la atención brindada.

16

## **PILAR SIETE INDICADORES DE SERVICIO AL CIUDADANO**

### **Estrategia o Acciones:**

✦ Evaluación de la satisfacción de los ciudadanos en relación con el servicio.

Aplicamos encuestas de satisfacción de los ciudadanos, dirigida a conocer el grado de satisfacción de estos en relación con los servicios ofrecidos por Emdupar en sus diferentes áreas, canales y niveles de atención e identificar cuál es el nivel de compromiso institucional respecto de la satisfacción, tanto de carácter gerencial como individual.

El proyecto de fortalecimiento también implica la aplicación de encuestas de satisfacción por medios virtuales a través del portal institucional.



*Evaluación el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.*

Se deben aplicar evaluaciones de desempeño especial, dirigida exclusivamente a los empleados que intervienen en los procesos de atención al ciudadano, para que sirva de insumo para la toma de decisiones. Se busca que quienes tienen la responsabilidad de atender a los ciudadanos, sean los idóneos y competentes para desarrollar con eficiencia y satisfacción su labor.