



2019-1120.13.12

RESOLUCION No 024
Septiembre 17 de 2019

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO
AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P.”**

La Gerente General de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P., en uso de sus atribuciones legales, reglamentarias y en especial las que el confieren los estatutos de la empresa y

CONSIDERANDO

Que la empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P., conforme a la Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, pretende mejorar la calidad en la gestión, así como la prestación de los servicios provistos por la empresa.

Que en nuestro orden constitucional, el servicio al ciudadano, es un fin esencial del Estado. El artículo 2° de la Constitución Política de 1991 “...*Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo...*”

Que la empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P., desarrolló y elaboró el Plan de Servicio al Ciudadano, conforme a las normas, metodología y guía del establecido por la Nación y adicionalmente con los parámetros del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Que por lo anterior expuesto, se hace necesario adoptar el Plan Servicio al Ciudadano de Aguas de Palmira S.A. E.S.P.

En virtud de lo enunciado,

RESUELVE

ARTÍCULO 1: Adoptar el Plan Servicio al Ciudadano para la empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P.



NIT 900.596.967-9

ARTÍCULO 2: Publicar el contenido de la presente resolución y el texto Plan Servicio al Ciudadano.

ARTÍCULO 3: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Palmira, el 17 de Septiembre de 2019.

**DEISY GIL CAJIAO
GERENTE GENERAL
AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P.**

Proyecto Y Elaboró: Henry Caicedo Lozano. Abogado Contratista.



NIT 900.596.967-9

PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P.

La Gerencia General de la empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P., de conformidad con la ley y normas complementarias, elabora el PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P. conforme a la Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, para mejorar la calidad en la gestión, así como la prestación de los servicios provistos por la empresa.

INTRODUCCIÓN

El Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, pretende mejorar la calidad en la gestión, así como la prestación de los servicios provistos por las entidades de la Administración Pública.

En nuestro orden constitucional, el servicio al ciudadano, es un fin esencial del Estado. El artículo 2° de la Constitución Política de 1991 "*... Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo...*"

Se definen dos áreas de atención:

1. Ventanilla hacia adentro: Se encuentra enmarcada en tres aspectos fundamentales: a) Funcionarios competentes y comprometidos con la excelencia en el servicio al ciudadano, b) Contar con un programa de gestión documental que permita responder oportunamente los requerimientos ciudadanos y c) La adopción de procesos y procedimientos.
2. ventanilla hacia fuera: Está enmarcada en tres aspectos fundamentales: a) Los canales de atención y comunicación. b) Cumplimiento. c) Certidumbre.

Lo anterior, permite que la empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P., actúe de forma coordinada, eficiente y eficaz. De igual forma, aumentar la credibilidad y confianza de los ciudadanos, en las actividades de la empresa, a través de un control eficaz de la responsabilidad y conducta disciplinaria de los funcionarios que trabajan en la empresa.

OBJETIVO:

Fortalecer y divulgar los canales de atención (presenciales y no presenciales) establecidos por la entidad para brindar una mejor atención al ciudadano.

CANALES DE SERVICIO

Calle 30 No. 26-63, Oficina 201, Centro
Palmira, Valle del Cauca, correo- gerencia@aguasdepalmira.com
Teléfonos: 2855433



NIT 900.596.967-9

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P., a través de los cuales los grupos de valor caracterizados por la entidad pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de competencia de la entidad.

Los canales de atención son los siguientes:

- Escrito: Compuesto por el correo físico o postal, el correo electrónico institucional y el formulario electrónico dispuesto en el portal web.
- Presencial: Contacto personalizado de los ciudadanos con los funcionarios de la Entidad en los horarios de atención establecidos.
- Telefónico: Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos por la empresa en los horarios de atención establecidos.

ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

La atención del servicio al ciudadano debe contener los siguientes criterios de buen servicio:

- Respetuoso: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- Amable: El trato debe ser cortés pero también sincero.
- Confiable: En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.
- Empático: El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- Incluyente: Servicio de calidad para todos los usuarios sin distingos, ni discriminaciones.
- Oportuno: Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo las normas y los términos de Ley.
- Efectivo: El buen servicio va más allá de una simple respuesta. Se debe responder de fondo el requerimiento del ciudadano.

ATENCIÓN PREFERENCIAL

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

Se firma a los 17 días del mes de septiembre de 2019



DEISY GIL CAJIAO
Gerente General

Proyectó y elaboro: Henry Caicedo Lozano. Abogado Contratista.