

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF ESP, implementa la política de relación con el Ciudadano la cual aplica de manera transversal en los procesos institucionales, bajo el marco normativo vigente en concordancia con su direccionamiento estratégico, bajo el propósito de dar cumplimiento a un acceso real y efectivo hacia los derechos de los ciudadanos y grupos de valor en los diferentes espacios de interacción y relacionamiento para el sector de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Así mismo, se toma como referente lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, tercera dimensión: Gestión con Valores para el Resultado, donde se define que, para el desarrollo de esta dimensión, se deberán tener cuenta las directrices de políticas de gestión y desempeño institucional **de la ventanilla hacia adentro y relación Estado - Ciudadano.**

Objetivo

Realizar acciones que permitan brindar a los ciudadanos y grupos de valor de la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF ESP, un servicio oportuno y de calidad para el acceso a sus derechos en los diferentes canales de atención y, espacios de interacción y relacionamiento, bajo los principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, garantizando el goce efectivo de sus derechos.

Canales de atención al ciudadano

Canal	Escenario	Ubicación	Horario de atención
Presencial	Atención en las instalaciones de la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF ESP	Calle 16 # 16-04 Funza, Cundinamarca	Lunes a Viernes 8:00am - 4:00pm
Telefónico	Línea de atención telefónica	Teléfono Conmutador: +57(601) 822 14 50 - +57(1) 822 01 67 Teléfono Celular: +57 311 887 5844	Lunes a Viernes 8:00am - 4:00pm
Virtual	Formulario PQRSD (Portal Web corporativo)	https://emaafesp.gov.co/crear-spqrd	El portal web corporativo se encuentra activo las 24 horas, pero su consulta o petición se gestiona dentro de días hábiles
	Correo electrónico de notificaciones judiciales	notificacionesjudiciales@emaafesp.gov.co	Los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, sin embargo, se gestionan dentro de días hábiles
	Correo electrónico Institucional	info@emaafesp.gov.co	
	Redes sociales	Facebook https://www.facebook.com/EmaafespFunza/ Instagram https://www.instagram.com/emaafespfunza/?ref=badge Twitter https://twitter.com/emaafesp	Se encuentran activas las 24 horas. Sin embargo, se aclara que las redes se utilizan para compartir información de interés para la ciudadanía

		YouTube https://www.youtube.com/user/EMAAFESP	
Buzón	Buzón de sugerencias	Ubicado en los puntos de atención de la EMAAF ESP	Lunes a Viernes 8:00am - 4:00pm

INTERRELACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR

Para fortalecer el desarrollo de la democratización de la gestión pública y el servicio al ciudadano en el municipio de Funza, se deben tener en cuenta cuatro escenarios relevantes en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con la EMAAF ESP, a saber:

1. Consulta información pública.
2. Cuando realiza trámites o accede a la oferta institucional de la empresa
3. Cuando adelanta denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas a la EMAAF ESP.
4. Cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la empresa, o que desea colaborar en la solución de problemas de lo público.

ESCENARIOS DE RELACIONAMIENTO DE LOS CIUDADANOS CON EL ESTADO



CARTA DE TRATO DIGNO

La Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF ESP, dispone de la Carta de Trato Digno como principal instrumento documental para visibilizar los derechos y deberes de los ciudadanos en todos los momentos y escenarios de relacionamiento con la empresa, la cual se encuentra disponible en:

<https://emaafesp.gov.co/sagel/transparencia>

Link: Atención al ciudadano

Carta de trato digno

Estimado Usuario:

La verdadera razón de ser de la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF ESP, es la relación con sus usuarios aunado al fortalecimiento en la prestación de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el Municipio de Funza.

Nuestra misión es Prestar los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto (Calidad, Cobertura, Continuidad y Presión), Alcantarillado (Calidad, Cobertura, Continuidad y Control de Vertimientos) y Aseo (Calidad, Cobertura y Continuidad), en el municipio de Funza.

Nuestro compromiso está dirigido a brindar una atención cercana, cálida, inclusiva y oportuna, que nos permita mejorar y mantener una interacción eficaz, confiable y transparente con los usuarios a través de la práctica de un lenguaje claro y sencillo.

Por ello, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 Ley 1437 de 2011, lo invitamos a conocer sus derechos y deberes, así como los deberes a nuestro cargo como autoridades públicas y los canales que tenemos dispuestos para atenderle:

DERECHOS COMO CIUDADANOS

1. Recibir un trato digno y respetuoso.
2. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
3. Recibir oportuna respuesta a sus peticiones en los plazos establecidos por la ley.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier trámite y obtener copias de los documentos en cuestión de conformidad con el trámite interno establecido.
5. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
6. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
7. Exigir la confidencialidad de su información.
8. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

DEBERES COMO CIUDADANOS

1. Acatar la Constitución y las leyes y obrar conforme a lo en ellas dispuesto.
2. Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos ciertos.
3. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
4. Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
5. Mantener un trato respetuoso con los servidores públicos y colaboradores de la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF ESP
6. Esperar de manera atenta la respuesta a sus peticiones, según los plazos establecidos en la ley.
7. Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
8. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
9. Usar de forma apropiada los canales de atención de la empresa.

DEBERES DE LAS AUTORIDADES

1. Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público durante cuarenta (40) horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
3. Atender a todas las personas que ingresan a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente la carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
6. Tramitar las peticiones que lleguen por medios físicos o electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones, obtener información y orientación.
7. Encargar una dependencia especializada, con colaboración de todas las áreas, la función de atender peticiones, quejas, recursos, reclamaciones, sugerencias y denuncias.
8. Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
9. Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

COMPONENTES DE LA POLÍTICA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO

La presente política agrupa de manera integral los diferentes lineamientos, teniendo en cuenta los elementos del modelo de gestión pública efectiva al servicio de los ciudadanos, y las actividades que se deben desarrollar en el marco del MIPG con valores de resultados desde sus dos perspectivas: **de la ventanilla hacia adentro y relación estado ciudadano**, en cada uno de sus lineamientos, a saber:

1. Direccionamiento estratégico
2. Mejora de procesos y procedimientos
3. Cultura del servicio al Ciudadano
4. Mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica
5. Medición de la calidad
6. Información confiable.

COMPONENTES DEL MODELO DEL SERVICIO AL CIUDADANO



OFERTA Y DEMANDA



1.

ENTIDADES

Gestión pública Eficiente



2.

SERVIDORES PÚBLICOS

Competentes y transparentes



3.

CIUDADANOS

Participando en lo público e informados

1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

Para promover y avanzar en la implementación de la Política de Relacionamiento con el Ciudadano, la EMAAF ESP diseña e implementa actividades las cuales están articuladas con el Plan Estratégico y su armonización con los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-PACC (por vigencia). Así mismo se crea, ajusta o actualiza la información documentada con relación al componente de Servicio al Ciudadano, según la necesidad.

¿QUÉ SE ESPERA?

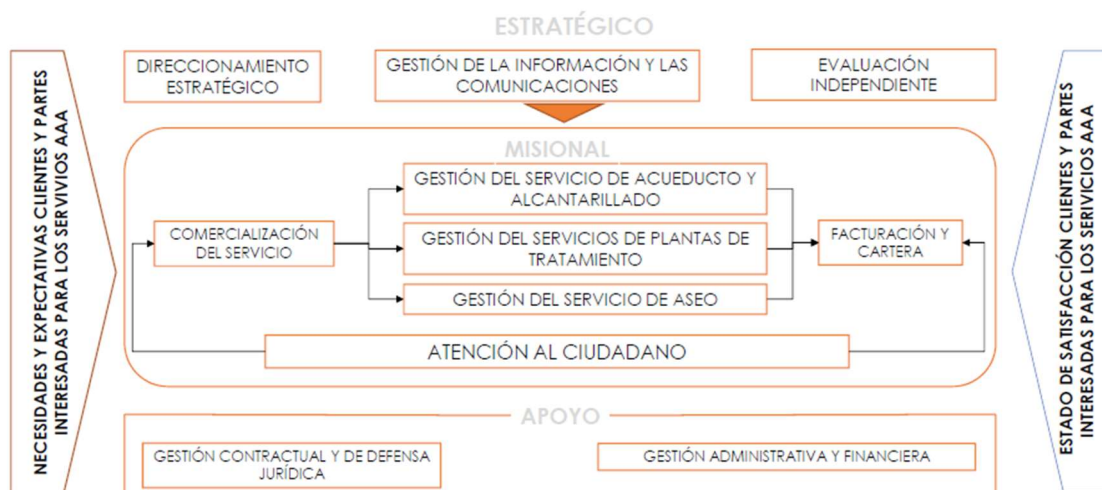
Mejorar la experiencia de los grupos de valor a través de un diálogo claro y oportuno con el fin de satisfacer las expectativas y necesidades de los grupos de valor del sector de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el municipio de Funza Cundinamarca.

2. MEJORA DE PROCESO Y PROCEDIMIENTOS

Para la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF ESP, la gestión por procesos es una actividad imprescindible bajo modelos eficientes de gestión de recursos y actividades con los cuales poder otorgar ventaja competitiva hacia los sectores en la prestación de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, permitiendo entregar productos de manera más fluida y ofrecer servicios oportunos y con calidad, contando con expeditos canales de comunicación.

Es así como desde el sistema integrado de gestión implementado por la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF ESP, se cuenta con la estructura para la gestión por procesos, el cual se diagrama de manera articulada representando a manera de inventario gráfico los procesos institucionales con los cual se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de la empresa mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua.

MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN PROCESOS



Desde los procesos de apoyo, la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF ESP cuenta con el proceso de gestión del talento humano mediante el cual se desarrollan actividades para el ingreso, desarrollo y retiro de los funcionarios, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales, teniendo como base el entendimiento e integración de nuestro código de integridad en las labores institucionales.

Con el propósito de fortalecer el conocimiento y así poder contar con personas integrales, la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF ESP desde el proceso de Talento Humano diseña e implementa acciones encaminadas a mejorar el perfil de los servidores públicos y contratistas bajo el desarrollo de sus cuatro ejes: Gestión del conocimiento y la innovación, Creación de valor público, Transformación digital, Probidad y ética de lo público.

Así como promover la implementación de la Estrategia de Lenguaje Claro para mejorar la comunicación e interacción con sus usuarios y demás partes interesadas.

¿QUÉ SE ESPERA?

desarrollar de manera continua las habilidades y competencias de servicio en los servidores públicos y contratistas de la EMAAF ESP, para así generar apropiación por el rol que cada uno desempeña. Reconocer y estimular a los servidores públicos que se destaquen en torno al servicio, como estrategia pedagógica de la empresa.

De igual manera optimizar los espacios físicos y contar con un plan de acción en términos de accesibilidad.

3. EVALUACIÓN DE GESTIÓN Y RESULTADOS DE LA POLÍTICA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO

La medición de la Política de Relación con el Ciudadano se materializa mediante la implementación de la dimensión de Evaluación de Resultados de MIPG, en la medida en que dicha dimensión busca conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados previstos en la planeación y definir los efectos de la gestión institucional en la garantía de los derechos, satisfacción de necesidades y resolución de los problemas de los grupos de valor.

Para ello, se establece un esquema de monitoreo y seguimiento en dos niveles:

Primer nivel: el cual permite conocer los avances respecto de la gestión institucional para relación con el usuario y la implementación de la política desde el punto de vista de la Empresa, y,

Segundo nivel: el cual está orientado a conocer la percepción de los usuarios y medir la experiencia del servicio y la efectividad en la entrega de resultados desde el punto de vista del ciudadano.

Medición de la gestión institucional e implementación de la Política

En primer lugar, es necesario establecer indicadores de producto que permitan hacer seguimiento a cada una de las acciones definidas anualmente en la planeación institucional, por ejemplo: protocolos implementados, canales con ajustes razonables implementados de acuerdo con la NTC 6047, procedimiento de atención a peticiones actualizado y simplificado, teniendo en cuenta que la planeación debe contemplar acciones que respondan a la caracterización de la población objetivo, al diagnóstico de la implementación de la política, a los resultados de los ejercicios de co-creación con ciudadanos y a las mediciones efectuadas.

La periodicidad de este seguimiento como mínimo, deberá corresponder con la establecida en el documento «Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2» adoptado mediante el Decreto 1081 de 2015.

En segunda medida, debe efectuarse seguimiento y medición a la efectividad de los procesos misionales relacionados directamente con la entrega de bienes y servicios a los grupos de valor y al cumplimiento del objeto misional, así como mediciones de desempeño que permitan evidenciar la oportunidad en su entrega y la eficiencia en el proceso. Esta evaluación de la oferta institucional puede ser insumo para identificar necesidades de readecuación de la oferta institucional, simplificación de procesos internos y de trámites, apertura de nuevos canales de atención, reorganización de equipos de trabajo y asignación de recursos, entre otros. Este nivel de medición está orientado hacia la entrega de resultados y generación de valor público.

Un tercer elemento en la medición comprende el análisis de la respuesta de la empresa a las peticiones que efectúan los usuarios, revisando la oportunidad o cumplimiento de términos legales establecidos para responder, la claridad de la información suministrada y la efectividad en la respuesta que se entrega a los usuarios.

Por último, se debe medir la gestión de la empresa en la atención en los diferentes canales: tiempos de espera para ser atendido, tiempo de atención, cantidad de personas atendidas, cumplimiento de requisitos de accesibilidad, disponibilidad de los canales, Esta medición dará insumos para la identificación de necesidades de recursos para la adecuación de canales de atención, optimización de procesos para reducción de tiempos y necesidades de reorganización o fortalecimiento de equipos de trabajo para atender la demanda de solicitudes.