POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Política Pública de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de El Espinal E.S.P. de Servicio a la Ciudadanía, busca definir lineamientos que permitan promover el desarrollo de atributos y competencias del servicio en la entidad; para que se suministre un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno y confiable, en relación con los principios de transparencia y lucha contra la corrupción. De esta manera, la presente Política contiene lineamientos estratégicos orientados al cierre de brechas en la relación Estado – Ciudadano propiciando espacios de empoderamiento de los ciudadanos mediante un Estado abierto y grado de involucramiento de usuarios y partes interesadas.

El gobierno nacional ha buscado a través de la formulación de políticas en todos los frentes de la administración pública, generar una cultura de servicio al ciudadano, razón por la cual, la definición de la Política de Servicio al Ciudadano al interior de la empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de El Espinal es diseñada de conformidad con la misión de la entidad para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos a través de la formulación adopción, liderazgo y coordinación de políticas programas y proyectos, así como por su condición de exigencia, cumplimento y seguimiento imperativo por parte del marco jurídico colombiano que así lo establece.

Teniendo en cuenta la naturaleza de esta política y su característica de transversalidad en todas las áreas de la entidad, cada servidor público debe orientar sus actuaciones hacia el interés general, que no es nada más que el cumplimento de los fines del estado; es decir, todos desempeñan un papel fundamental en el desarrollo de la misma al estar facultados para proporcionar información acerca de los planes, programas, proyectos, trámites y servicios ofrecidos por la Empresa de Acueducto, Alcantarilladlo y Aseo de El Espinal, y de esta forma enfocarse en el objetivo principal de atender, orientar y brindar un servicio que satisfaga al ciudadano.

El ejercicio de la caracterización de los usuarios permite identificar los canales sobre los que se priorizan las acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario, la forma en que se debe presentar la información, los ajustes que son fundamentales en la infraestructura física, las posibilidades de implementación de nuevas tecnologías para la provisión de trámites y servicios y los protocolos que se deben utilizar para interactuar con los ciudadanos.