



Consulte la política de gestión “Servicio al Ciudadano”

“En la EAAB – ESP nos comprometemos a facilitar el acceso de los grupos de interés a la Empresa a través de distintos canales, que respondan a sus necesidades y expectativas, elevando el grado de satisfacción del servicio, mediante la oferta de trámites y servicios ágiles, que garanticen sus derechos e incentiven el cumplimiento de sus deberes.”

La política de gestión de Servicio al Ciudadano se aprobó en el Comité Corporativo No. 16 del 23 de abril de 2020, con visto bueno del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

La Política de gestión de Servicio al Ciudadano hace parte de la Dimensión “Valores con Resultados” de MIPG. Esta política está enmarcada en los lineamientos del Documento CONPES 3785 de 2013 (Política de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano) enfocando la gestión desde dos áreas; la Ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera.

La Política de Servicio al Ciudadano está enmarcado en tres grandes lineamientos rectores:

- 1. La Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 de 2013)**
- 2. Política Pública Distrital De Servicio a la Ciudadanía – PPDSC Decreto 192 de 2014.**
- 3. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC.**

Objetivos:



Conocer las características, necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos.



Fortalecer los canales de atención para interactuar con los grupos de interés.



Promover la vocación de servicio en los colaboradores.

Consúltala en www.acueducto.com.co en la siguiente ruta:



Ingresa a la web de la empresa



En la pestaña La empresa haz clic en Ley de transparencia y acceso a la información pública



Ubica el título Planeación y haz clic en Participación en la formulación de políticas



Despliega Políticas de Gestión y Corporativas de la EAAB-ESP, ahí encontrarás la **Política de Gestión de Servicio al Ciudadano**.

