

# POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

## INTRODUCCIÓN

La Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S, es una sociedad pública por acciones simplificada del orden municipal, regida por el derecho privado, vinculada a la Secretaría de Gobierno del Municipio de Rionegro, con personería jurídica, patrimonio propio, autonomía administrativa y financiera, regida en lo pertinente por las disposiciones legales aplicables a las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, creada mediante Decreto No. 313 del 08 de junio de 2016, posteriormente modificado por el Decreto 366 del 28 del mismo mes y año, con fundamento en las facultades otorgadas al señor Alcalde Municipal por el H. Concejo del Municipio de Rionegro mediante el Acuerdo No. 007 del 30 de marzo de 2016.

La ESO RIONEGRO S.A.S, de conformidad a sus estatutos sociales, tiene por objeto gestionar y promover la obtención de recursos con entidades públicas o privadas, nacionales o internacionales, para la prestación directa del servicio de seguridad en el Oriente Antioqueño o bien para ser destinados tales recursos a las labores de apoyo logístico e institucional a los organismos de seguridad y de justicia de los diferentes municipios contratantes, entre otros, aplicándolos al desarrollo de los planes, programas y proyectos que sean diseñados por tales organismos para la prestación eficiente y oportuna de las actividades tendientes a garantizar la seguridad integral de la ciudadanía.

Mediante el Acuerdo No. 001 del 24 de enero de 2018 del Concejo Municipal del Municipio de Rionegro, le fue desconcentrada a la ESO RIONEGRO S.A.S la función de administración del servicio público de Alumbrado y de acuerdo al Decreto 063 de 2018, modificado por los Decretos 443 de 2018 y 072 de 2019, el Alcalde de Rionegro, indicó que dicha desconcentración implica la administración, operación, mantenimiento y modernización del alumbrado público.

La garantía de la Seguridad Ciudadana a través de la implementación de nuevas tecnologías como las cámaras de videovigilancia, las alarmas comunitarias y la modernización de alumbrado público, entre otras, cada vez son de mayor interés por parte de la ciudadanía y las entidades públicas, y constituyen las principales contrataciones que realiza la ESO RIONEGRO S.A.S, y como consecuencia de ello, las PQRSDF y la atención al ciudadano se enfoca en el suministro de información, orientación y resolución de dudas sobre estos temas.

La ESO RIONEGRO S.A.S reconoce al ciudadano como eje central de la administración pública, y por tanto a través de la presente política, establece los lineamientos básicos de la relación con el ciudadano para la satisfacción de sus necesidades y expectativas, el cumplimiento de las funciones misionales de la entidad, y la garantía de los principios de transparencia, participación y el acceso a la información.

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales para fortalecer la atención al cliente interno y externo de la Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S para el mejoramiento y optimización de sus procesos y procedimientos, con el fin de brindar un servicio al ciudadano con los más altos estándares de

calidad, oportunidad y efectividad, incrementando la satisfacción, confianza y mejorando la cultura organizacional de la Entidad.

## 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Generar una cultura de servicio al ciudadano integral y eficaz, garantizando los principios de transparencia, participación y acceso a la información,
- Identificar las características de los usuarios, para que la atención brindada responda a sus necesidades y expectativas.
- Disponer de canales de comunicación y espacios físicos que proporcionen a la ciudadanía. accesibilidad a todos los servicios que presta la entidad.
- Capacitar el talento humano asignado para el servicio a la ciudadanía asegurando que cuente con las competencias comportamentales y funcionales.
- Recibir y gestionar la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias; a través de los canales de atención establecidos, con el fin de que se respondan oportunamente de conformidad con los términos legales vigentes.
- Fortalecer y unificar los sistemas de información que permitan el control en la recepción, producción, gestión, trámite, transferencia y disposición de las solicitudes de la ciudadanía.

## 3. ALCANCE

La Política de Servicio al Ciudadano se encuentra alineada a los objetivos institucionales y es transversal a todos los procesos institucionales y es aplicable a todos los servidores públicos de la Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S, para la atención al cliente interno y externo y demás partes interesadas, desde la identificación de la necesidad de recibir o entregar un determinado producto o servicio.

## 4. MARCO NORMATIVO

- **Constitución Política:** Artículo 2, establece que el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado y el artículo 209 indica que "la función administrativa está al servicio de los intereses generales (...).
- **Ley 489 de 1998:** Artículo 4 dispone que "la función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política. Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general."

- **Decreto Nacional 2623 de 2009:** Artículo 1°, creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano - SNSC- "como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano" y dentro de los objetivos del Sistema están "fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan", así como, "fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas.
- **Ley 962 de 2005:** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- **Ley 1437 de 2011:** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1755 de 2015:** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1581 de 2012:** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- **Ley 1712 de 2014:** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
- **Documento CONPES 3649:** Mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **Documento CONPES 3785:** Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano.
- **Documento CONPES 3654 de 2010:** "Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos".
- **Documento CONPES 3650 de 2010.** "Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea".
- **Norma Técnica Colombiana- NTC 6047 de 2013.** "Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos."
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

## 5. RESPONSABILIDADES

Para la debida implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, se establecen las siguientes responsabilidades:

### 5.1 Alta Dirección.

Orienta, hace seguimiento y verifica la implementación de la política, garantizando el acceso de la ciudadanía a sus derechos, la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos y grupos de valor, así como, el cumplimiento de estándares de excelencia en el servicio en todos los escenarios de relacionamiento entre el ciudadano y el Estado.

### 5.2 Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Garantiza la adecuada armonización de recursos y esfuerzos institucionales para la mejora del servicio y la articulación con las demás políticas de gestión y desempeño institucional en el marco del MIPG, particularmente con las siguientes políticas de la relación Estado - Ciudadano:

1. Transparencia y acceso a la información pública.
2. Racionalización de trámites.
3. Rendición de cuentas.
4. Participación ciudadana en la gestión.

### 5.3 Líderes de proceso y equipos de trabajo.

- Implementan los lineamientos, procedimientos y protocolos establecidos para la atención a la ciudadanía con oportunidad y calidad.
- Efectúan seguimiento al cumplimiento de los lineamientos de la política en cada uno de los procesos acorde con su competencia y responsabilidad.

## 6. PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA

La política de servicio al ciudadano se rige por los siguientes principios para garantizar el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos:

- **Eficiencia y oportunidad.** Se prestará el servicio basado en procesos y procedimientos ágiles y rápidos, disminuyendo los costos y las cargas innecesarias sobre los ciudadanos.
- **Efectividad.** Los procesos y procedimientos facilitan la gestión de los asuntos de los que son responsables y permiten que los ciudadanos reciban una atención rápida, oportuna que solucione sus inquietudes y necesidades.
- **Calidad de la información.** Toda la información deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos y contenidos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta el procedimiento de recepción, trámite y gestión de las peticiones.

- **Información completa y clara.** La comunicación se hará a través de un lenguaje claro y comprensible, al tiempo que dispone de herramientas para mejorar la gestión de la información.
- **Transparencia.** Puesta a disposición del público de manera completa, oportuna y permanente de la información sobre todas las actuaciones de la administración, salvo los casos que expresamente establezca la Ley.
- **Respeto.** Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.
- **Equidad.** Se entregará la información a todas que la soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivación de la solicitud.
- **Ajuste a las necesidades, realidades y expectativas.** La entidad entiende las necesidades de los ciudadanos y diseña canales y mecanismos que les permitan interactuar apropiadamente.
- **Participación.** Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, en relación con la toma de decisiones que la afecten.

## 7. COMPONENTES DE POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO

En cumplimiento del Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano adoptada mediante documento CONPES 3785, se definen en la presente política dos áreas de intervención: la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera, y en cada una de ellas se establecen los componentes o líneas de trabajo que deben fortalecerse al interior de la Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S, para mejorar la efectividad, la colaboración, la eficiencia y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

### 7.1 Ventanilla hacia adentro

Este componente hace referencia a la intervención de los procesos internos orientados a fortalecer la cultura de servicio a la ciudadanía mejorando los procesos y procedimientos para la atención de peticiones, entrega de bienes y servicios, y acceso a la información. Abarca las siguientes líneas de acción:

- Establecer lineamientos y protocolos con el fin de posicionar el servicio a la ciudadanía como un tema estratégico por medio de la comprensión de las necesidades, expectativas e intereses de los grupos de valor y partes interesadas con el fin de mejorar el relacionamiento con el ciudadano.
- Diseñar y actualizar el portafolio de trámites y servicios que ofrece la empresa a la ciudadanía, mediante un documento que contenga su descripción para que se convierta en una herramienta de consulta.

- Caracterización de los grupos de valor para identificar la población que accede a los servicios y que interactúa con la entidad para comprender y dar respuesta oportuna a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- Rediseño, mejora y optimización de los Procesos y procedimientos para que sean claros y ágiles.
- Promover, transferir y fortalecer las competencias del talento humano para la gestión y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía.
- Realizar jornadas de actualización y capacitación de la información, trámites, servicios y procedimientos.
- Reconocimiento al talento humano por el buen desempeño en el servicio a la ciudadanía.

## 7.2 Ventanilla hacia afuera

Este componente hace referencia a la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos, la accesibilidad a los canales de comunicación y el lenguaje claro que permitan facilitar la relación entre la ciudadanía y la entidad. Abarca las siguientes líneas de acción:

- Contacto con nuestros grupos de valor a través de estos canales de comunicación efectivos:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
<b>Presencial</b>	Instalaciones ESO RIONEGRO S.A.S	Carrera 46 N° 30-425 Vereda el Rosal, Rionegro Antioquia	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 m y de 1:00 a 5:00 pm
<b>Telefónico</b>	Línea fija telefónica	(57 4) 5204188 Ext 1900	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 m y de 1:00 a 5:00 pm
	Línea de Celular	3165292249	
<b>Virtual</b>	Correos electrónicos	administrativa@eso.gov.co esorionegro@gmail.com	El portal y los correos están abiertos las 24 horas
	Formulario Electrónico Web	<a href="https://eso.gov.co/pqrsf/">https://eso.gov.co/pqrsf/</a>	
	Notificaciones Judiciales	notificacionesjudiciales@eso.gov.co	
<b>Escrito</b>	Radicación comunicación	Carrera 46 N° 30-425 Vereda el Rosal, Rionegro Antioquia	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 m y de 1:00 a 5:00 pm

- Medición de pertinencia y satisfacción, a través de encuestas de satisfacción para oportunidad de mejora de los servicios de la entidad.
- Análisis de resultados y toma de decisiones que conduzca a satisfacer y cumplir las expectativas de la ciudadanía.
- Acciones de mejora, a través de la implementación de mecanismos tanto preventivos como correctivos.

## 8. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S se compromete a:

- Identificar las características de los usuarios a fin de ofrecer un servicio acorde a las necesidades, expectativas y realidades de los ciudadanos.
- Establecer lineamientos y protocolos con el fin de fortalecer el servicio a la ciudadanía como un tema estratégico por medio de la comprensión de las necesidades, expectativas e intereses de los grupos de valor y partes interesadas con el fin de mejorar el relacionamiento con el ciudadano.
- Mejorar las capacidades institucionales a través de procesos y procedimientos claros y ágiles para aumentar el nivel de satisfacción de nuestros grupos de valor y partes interesadas.
- Fortalecer las competencias del talento humano para la gestión y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía.
- Fortalecer los canales de interacción con los grupos de valor y partes interesadas a través del lenguaje claro para facilitar la relación entre la ciudadanía y la entidad.
- Evaluar participativamente la respuesta institucional a las necesidades y expectativas de los grupos de valor y partes interesadas.
- Gestionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias en términos de calidad y oportunidad, dando estricto cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.
- Promover ejercicios de racionalización y optimización de los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos, con el uso de tecnologías de la información y la comunicación
- Promover y aplicar los mecanismos de medición de la percepción y satisfacción de los usuarios que acceden a los servicios y trámites de la entidad
- Orientar y promover la generación de información con lenguaje comprensible como una estrategia para garantizar la claridad, utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia de la información que se le ofrece a los ciudadanos.