



La Ceja del Tambo



# Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.

<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>OD11-GF-02</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>
	<b>FECHA</b>	<b>27/07/2025</b>
	<b>PÁGINA</b>	<b>1 de 18</b>



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



La Ceja del Tambo



# Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

## Contenido

1.	<b>PRESENTACION</b> .....	3
2.	<b>OBJETIVO</b> .....	3
3.	<b>ALCANCE</b> .....	4
4.	<b>MARCO NORMATIVO</b> .....	4
5.	<b>PRINCIPIOS DE LA ATENCION AL CIUDADANO</b> .....	6
6.	<b>CANALES DE ATENCIÓN</b> .....	7
7.	<b>PROTOCOLOS DE ATENCIÓN</b> .....	8
8.	<b>FORMULARIOS Y TRÁMITES</b> .....	10
9.	<b>COMPROMISOS DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN</b> .....	12
10.	<b>DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS</b> .....	12
11.	<b>ATENCION A PQRS</b> .....	14
12.	<b>MECANISMOS DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA</b> ..	15



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



La Ceja del Tambo



# Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

## 1. PRESENTACION

La atención al ciudadano es un pilar estratégico para **Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.**, garantizando la materialización de principios constitucionales como la transparencia, la participación, la eficacia y el acceso a la información pública, en cumplimiento de la **Ley 1712 de 2014** y el **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**.

Este manual, como instrumento normativo, operativo y pedagógico, establece los lineamientos para que servidores públicos y contratistas brinden una atención digna, accesible, eficiente y oportuna. Su propósito es orientar la gestión de trámites, servicios y respuestas a **peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF)**, fortaleciendo la confianza entre la entidad y la comunidad.

Para cumplir con el numeral 3.8 del **Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA)**, este manual, junto con las normas, formularios y protocolos de atención, estará disponible en la página web institucional (**www.eppdelaceja.gov.co**), asegurando que la ciudadanía acceda fácilmente a la información sobre servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Se promueve, además, un enfoque diferencial que garantiza la inclusión de grupos vulnerables, como personas con discapacidad, adultos mayores y población rural.

La entidad se compromete a evaluar permanentemente la satisfacción ciudadana mediante encuestas y buzones de retroalimentación, fomentando la mejora continua en la atención y consolidando una gestión pública transparente, participativa y cercana a la comunidad.

## 2. OBJETIVO

Establecer las directrices institucionales para la atención al ciudadano en **Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.**, mediante políticas, lineamientos y protocolos que orienten a servidores públicos y contratistas en la prestación de un servicio ágil, transparente y de calidad, garantizando:

- **Accesibilidad y transparencia:** Publicación de normas, formularios y protocolos en la página web institucional (**www.epceja.gov.co**), en cumplimiento del numeral 3.8 del **Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA)**.
- **Cumplimiento normativo:** Respuesta a solicitudes dentro de los plazos establecidos por la **Ley 1755 de 2015** y demás normatividad vigente.
- **Atención diferencial:** Inclusión de todos los grupos poblacionales, con condiciones de accesibilidad física, tecnológica y comunicacional para personas con discapacidad, adultos mayores, gestantes y población rural.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



La Ceja del Tambo



# Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

- **Participación ciudadana:** Promoción de canales que fortalezcan el control social y la confianza en la gestión pública.
- **Mejora continua:** Evaluación de la satisfacción ciudadana mediante encuestas, buzones de retroalimentación e indicadores de calidad.

De esta manera, el manual constituye una herramienta de referencia obligatoria para todo el personal vinculado a la entidad, asegurando que las interacciones con la ciudadanía se desarrollen bajo estándares homogéneos de calidad, respeto y compromiso institucional.

### 3. ALCANCE

El presente manual aplica a **todos los servidores públicos, contratistas y colaboradores de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.**, sin distinción de nivel jerárquico, que tengan relación directa o indirecta con los procesos de atención a la ciudadanía.

Su ámbito de aplicación comprende:

- La atención presencial en las oficinas y puntos de servicio de la entidad.
- Los canales telefónicos, virtuales y electrónicos dispuestos para la atención ciudadana.
- La gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF).
- La orientación al ciudadano frente a trámites y servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Atención diferencial a grupos de especial protección constitucional, como personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes y población rural, garantizando accesibilidad física, tecnológica y comunicacional.
- Procesos de participación ciudadana, como audiencias públicas, rendición de cuentas y cabildos abiertos, para fortalecer el control social.

El manual se constituye en documento de **cumplimiento obligatorio** para el personal de la entidad, siendo su observancia una condición esencial para el fortalecimiento de la transparencia, la eficiencia y la confianza ciudadana.

### 4. MARCO NORMATIVO

La elaboración y aplicación del presente manual se fundamenta en la normativa nacional que regula la atención al ciudadano, el acceso a la información y la prestación de los servicios públicos, entre la que se destacan:



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



La Ceja del Tambo



# Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

<b>Normativa Constitucional</b>	<b>Constitución Política de Colombia (1991):</b> Artículos 2 (fines esenciales del Estado), 20 (libertad de expresión e información), 23 (derecho de petición) y 74 (acceso a la información pública), que obligan al Estado a garantizar participación ciudadana y transparencia.
<b>Leyes Generales</b>	<p><b>Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA):</b> Regula procedimientos administrativos, incluyendo atención ciudadana.</p> <p><b>Ley 1581 de 2012 – Protección de Datos Personales:</b> Garantiza la confidencialidad y habeas data en el manejo de información ciudadana.</p> <p><b>Ley 1618 de 2013 – Estatuto de Discapacidad:</b> Promueve la inclusión y accesibilidad para personas con discapacidad en servicios públicos.</p> <p><b>Ley 1712 de 2014 – Transparencia y Acceso a la Información Pública:</b> Establece el derecho al acceso a información clara y oportuna.</p> <p><b>Ley 1755 de 2015 – Regulación del Derecho de Petición:</b> Define plazos y procedimientos para respuestas a solicitudes ciudadanas.</p> <p><b>Ley 1757 de 2015 – Participación Ciudadana:</b> Regula mecanismos de participación, control social y rendición de cuentas.</p>
<b>Decretos y Políticas</b>	<p><b>Decreto 1081 de 2015 – Decreto Único Reglamentario del Sector Presidencia:</b> Incluye disposiciones sobre atención al ciudadano.</p> <p><b>Decreto 1499 de 2017 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG):</b> Establece políticas de servicio al ciudadano, participación y transparencia.</p> <p><b>Decreto 491 de 2020 – Atención No Presencial:</b> Medidas para canales virtuales, adaptadas post-emergencia sanitaria.</p> <p><b>Política Nacional de Servicio al Ciudadano (Departamento Administrativo de la Función Pública):</b> Lineamientos para mejorar la atención en entidades públicas.</p>
<b>Normativa Sectorial</b>	<p><b>Ley 142 de 1994 – Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios:</b> Regula la prestación de acueducto, alcantarillado y aseo.</p> <p><b>Resoluciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD):</b> Normas específicas para calidad y atención en el sector.</p>



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

☎ NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



La Ceja del Tambo



# Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

## 5. PRINCIPIOS DE LA ATENCION AL CIUDADANO

La atención al ciudadano en Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. se fundamenta en un conjunto de principios que orientan la gestión institucional y garantizan la prestación de un servicio con calidad, transparencia y calidez humana. Estos principios son de **obligatorio cumplimiento** para todos los servidores públicos y contratistas de la entidad:

- 5.1 Transparencia:** Toda la información relacionada con los servicios y trámites de la entidad debe estar disponible de manera clara, veraz y accesible para los ciudadanos, garantizando el derecho al acceso a la información pública
- 5.2 Oportunidad:** Las solicitudes, trámites y requerimientos deben ser atendidos dentro de los plazos legales establecidos, procurando siempre dar respuesta en el menor tiempo posible y evitando dilaciones injustificadas.
- 5.3 Trato digno y respeto:** Cada ciudadano debe ser atendido con respeto, cortesía y empatía, sin discriminación alguna, reconociendo la dignidad humana como eje fundamental del servicio público.
- 5.4 Eficiencia y calidad:** La prestación del servicio debe orientarse al logro de resultados efectivos, optimizando los recursos disponibles y aplicando estándares de calidad que generen confianza en la gestión institucional.
- 5.5 Accesibilidad e inclusión:** La atención debe garantizar condiciones de accesibilidad física, tecnológica y comunicacional, considerando las necesidades de grupos poblacionales en situación de vulnerabilidad o con barreras de acceso, como personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes y población rural.
- 5.6 Participación ciudadana:** La entidad reconoce a la ciudadanía como actor fundamental en la planeación, ejecución y control de la gestión pública. Por ello, se promueven canales de interacción que fortalezcan el control social y la toma de decisiones compartidas.
- 5.7 Confidencialidad y protección de datos:** En el manejo de información personal de los ciudadanos, se garantiza la reserva y protección de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y las disposiciones sobre habeas data.
- 5.8 Amabilidad:** La atención será cálida, empática y profesional, fomentando una experiencia positiva para los usuarios.
- 5.9 Mejora continua:** Se evaluará permanentemente la satisfacción ciudadana mediante encuestas y retroalimentación, ajustando procesos para optimizar el servicio



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



La Ceja del Tambo



# Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

## 6. CANALES DE ATENCIÓN

Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. pone a disposición de la ciudadanía diversos canales de atención que permiten garantizar un acceso **ágil, inclusivo y transparente** a la información, trámites y servicios. Cada canal cuenta con lineamientos específicos de uso, con el fin de asegurar la homogeneidad y calidad en la atención prestada.

### 6.1 Atención presencial

- **Ubicación principal:** Dirección: Calle 20 # 22 – 05 Oficina de atención al usuario en la sede administrativa de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.
- **Horarios de atención:** Lunes a jueves 7:00 am a 12:00 m - 1:30 pm a 5:30 pm - Viernes 7:00 am a 12:00 m - 1:30 pm a 5:00 pm
- **Protocolos de atención:**
  - ✓ Recepción cordial y disposición de escucha activa.
  - ✓ Priorización de turnos según categorías: atención preferencial para adultos mayores, mujeres gestantes, personas en condición de discapacidad y ciudadanos con niños pequeños.
  - ✓ Orientación clara sobre trámites y servicios, evitando remisiones innecesarias.
  - ✓ Espacios accesibles y adaptados para población en condición de discapacidad.

### 6.2 Atención telefónica

- **Línea principal de atención al usuario:** +576045537788
- **Horario de servicio:** Igual al presencial; 24/7 para emergencias.
- **Protocolos de atención:**
  - ✓ Contestación en máximo tres timbres.
  - ✓ Saludo institucional estandarizado: “Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., buen día/tarde, le atiende [nombre], ¿en qué puedo servirle?”.
  - ✓ Registro de la solicitud en el sistema de atención al ciudadano.
  - ✓ Escucha activa, lenguaje claro y tono cordial.
  - ✓ Transferencia o remisión únicamente cuando sea estrictamente necesario.

### 6.3 Atención virtual y electrónica

- **Correo institucional:** [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)
- **Página web:** [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co) (formularios PQRS, consulta de trámites, información pública).
- **Redes sociales:** Facebook, Instagram, Twitter (divulgación y atención de inquietudes).



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



La Ceja del Tambo



# Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

- **Chat/WhatsApp corporativo:** WhatsApp +57 317 339 79 30, horario 7:00 a.m. - 5:00 p.m.].
- **Protocolos de atención:**
  - ✓ Responder dentro de los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015 (Derecho de Petición).
  - ✓ Uso de lenguaje claro, respetuoso y sin tecnicismos innecesarios.
  - ✓ Confirmación de recepción de solicitudes y envío de radicado electrónico.

## 6.4 Atención escrita

- **Buzones físicos de PQRS** ubicados en la sede administrativa.
- **Ventanilla única:** Recepción de oficios con radicación inmediata (fecha, número, trazabilidad).
- Registro obligatorio de fecha y número de radicado en todo documento recibido.

## 6.5 Atención diferencial

- **Población con discapacidad:** adecuación física y tecnológica (rampas, señalización, formatos en letra ampliada, accesibilidad web).
- **Adultos mayores y mujeres gestantes:** prioridad en turnos y orientación personalizada.
- **Población rural:** fortalecimiento de canales virtuales y telefónicos para evitar desplazamientos innecesarios, así como brigadas de atención comunitaria cuando sea posible.
- **Comunidades con limitaciones tecnológicas:** asistencia presencial y acompañamiento para el uso de medios digitales

**Compromiso:** Todos los canales se gestionan bajo principios de accesibilidad, eficiencia, transparencia y oportunidad, alineados con **la Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015 y Decreto 2106 de 2019** (simplificación de trámites).

## 7. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

Los protocolos de atención son el conjunto de lineamientos que deben cumplir los funcionarios y contratistas de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. en la interacción con la ciudadanía. Su aplicación busca garantizar un servicio homogéneo, de calidad y ajustado a la normatividad vigente.

### 7.1 Atención presencial

#### 1. Recepción y bienvenida



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



La Ceja del Tambo



# Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

- Saludar al ciudadano de manera cordial con el saludo institucional: “Bienvenido(a) a Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., mi nombre es [nombre del funcionario], ¿en qué puedo servirle?”
  - Identificar la necesidad del usuario con escucha activa.
2. **Orientación inicial**
    - Brindar información clara y precisa sobre el trámite o servicio solicitado.
    - En caso de que la solicitud corresponda a otra dependencia, dirigir al ciudadano con instrucciones claras, evitando remisiones innecesarias.
  3. **Gestión de la solicitud**
    - Radicar la solicitud en el sistema de información correspondiente (PQRS, correspondencia, trámites).
    - Entregar número de radicado o constancia al ciudadano.
  4. **Cierre de la atención**
    - Verificar si el ciudadano quedó satisfecho con la orientación recibida.
    - Agradecer su visita y recordarle los canales alternativos de atención (telefónica, virtual).

## 7.2 Atención telefónica

1. **Inicio de la llamada**
  - Responder máximo en tres timbres.
  - Saludo institucional: “Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., le atiende [nombre del funcionario], buen día/tarde, ¿en qué puedo ayudarle?”
2. **Desarrollo de la atención**
  - Escuchar con atención y confirmar la información proporcionada por el usuario.
  - Evitar tecnicismos; usar un lenguaje sencillo y respetuoso.
  - Registrar la solicitud en el sistema si requiere gestión posterior.
3. **Cierre de la llamada**
  - Confirmar la acción que se realizará o el radicado asignado.
  - Agradecer el contacto: “Gracias por comunicarse con Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., recuerde que también puede contactarnos a través de nuestros canales virtuales y presenciales. Que tenga un buen día.”

## 7.3 Atención virtual y electrónica

1. **Recepción de solicitudes**
  - Confirmar automáticamente la recepción mediante el sistema de PQRS o correo electrónico.
  - Asignar número de radicado para trazabilidad.
2. **Gestión de solicitudes**
  - Revisar diariamente los buzones y sistemas de PQRS.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



La Ceja del Tambo



# Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

→ Dar respuesta dentro de los plazos establecidos en la **Ley 1755 de 2015**:  
15 días (peticiones generales), 10 días (información), 30 días (consultas).

### 3. Respuesta al ciudadano

- Redactar en lenguaje claro, preciso y cordial.
- Incluir datos de contacto para atención complementaria.
- Firmar electrónicamente o con firma digital institucional.

## 7.4 Atención diferencial

### 1. Personas en situación de discapacidad

- Disponer de espacios accesibles (rampas, señalización, material en formatos accesibles).
- Ofrecer asistencia personalizada cuando sea requerida.

### 2. Adultos mayores y mujeres gestantes

- Prioridad en filas y turnos.
- Brindar acompañamiento para la radicación de documentos o trámites digitales.

### 3. Población rural o con dificultades tecnológicas

- Simplificar trámites y brindar orientación sobre el uso de canales virtuales.
- Fortalecer la atención telefónica y las brigadas comunitarias.

### 4. Niños, niñas y adolescentes

- En caso de atención, garantizar un lenguaje pedagógico y acompañamiento de un adulto responsable.

## 7.5 Retroalimentación y Mejora Continua

1. Implementar encuestas post-atención (presencial, telefónica, virtual) para evaluar satisfacción.
2. Registrar retroalimentación en buzones físicos o digitales.
3. Analizar indicadores de calidad para ajustar procesos, alineados con el **MIPG**.

## 8. FORMULARIOS Y TRÁMITES

Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. pone a disposición de la ciudadanía los formularios y guías necesarias para acceder de manera clara, rápida y transparente a sus trámites y servicios. Con ello, se busca garantizar el principio de **accesibilidad**, reducir barreras y asegurar que cualquier ciudadano pueda interactuar con la entidad sin dificultades.

### 8.1 Disponibilidad de formularios



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

☎ NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



La Ceja del Tambo



# Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

- **Canales:** Página web ([www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)), puntos de atención presencial, y versiones impresas gratuitas.
- **Características:** Formularios de descarga gratuita, con instrucciones claras y en formatos editables (PDF interactivo).
- **Soporte:** Asistencia personalizada en oficinas y tutoriales en línea para diligenciamiento.

## 8.2 Trámites principales de la entidad

La ciudadanía podrá acceder a los siguientes trámites y servicios, asociados a los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo:

- Solicitud de suscripción al servicio público domiciliario.
- Cambio de nombre del suscriptor.
- Suspensión o reconexión del servicio.
- Solicitud de instalación de acometida (acueducto o alcantarillado).
- Facturación y duplicado de recibos.
- Solicitud de certificaciones (paz y salvo, estado de cuenta, etc.).
- Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).
- Trámite de acuerdos de pago.
- Solicitud de retiro del servicio.
- Programación de recolección de residuos especiales

## 8.3 Guía paso a paso de los trámites

Cada trámite contará con:

- **Nombre del trámite.**
- **Requisitos:** Documentos necesarios (ej. cédula, factura).
- **Formulario:** Enlace de descarga en la web o versión física.
- **Tiempo de respuesta:** Conforme a la **Ley 1755 de 2015** (ej. 15 días hábiles para PQRS, 5 días para certificaciones).
- **Dependencia responsable:** Área encargada (ej. Área de Atención al Cliente).
- **Costo:** Gratuito o según normatividad (ej. Ley 142/1994, resoluciones SSPD).
- **Canales:** Presencial, virtual, telefónico.

## 8.4 Accesibilidad de los formularios

- **Diseño:** Letra clara, formatos simplificados para baja alfabetización, y versiones accesibles (braille, letra ampliada, audibles para discapacidad visual).
- **Digital:** Formularios editables en la web, cumpliendo estándares WCAG 2.1.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



La Ceja del Tambo



# Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

- **Asistencia:** Acompañamiento presencial o virtual para diligenciamiento, especialmente para personas con discapacidad, adultos mayores o población rural, conforme a la **Ley 1618 de 2013**

## 9. COMPROMISOS DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., en coherencia con su misión, visión, valores institucionales y el Sistema Integrado de Gestión (SIG), asume los siguientes compromisos de calidad en la atención al ciudadano:

1. **Oportunidad:** Responder los requerimientos, solicitudes y peticiones de los ciudadanos dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente y por los estándares internos de servicio.
2. **Accesibilidad:** Garantizar que todos los canales de atención (presencial, telefónico, digital y escrito) estén disponibles, sean fáciles de usar y accesibles para todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidad o necesidades especiales.
3. **Transparencia:** Brindar información clara, veraz, suficiente y actualizada, que permita al ciudadano ejercer control social sobre la gestión de la entidad.
4. **Respeto y trato digno:** Atender a todas las personas con amabilidad, cortesía, empatía y sin ningún tipo de discriminación.
5. **Confidencialidad y protección de datos:** Garantizar la reserva de la información personal y el tratamiento de datos conforme a la Ley 1581 de 2012 y demás normatividad aplicable.
6. **Eficiencia:** Prestar los servicios con el mejor uso de los recursos disponibles, optimizando tiempos, procesos y herramientas tecnológicas para facilitar la gestión de trámites.
7. **Mejora continua:** Evaluar la satisfacción ciudadana mediante encuestas, buzones de retroalimentación e indicadores de calidad, ajustando procesos según el MIPG.
8. **Seguridad en la atención:** Proteger la integridad física, psicológica y digital de los usuarios en todos los puntos y canales de atención.
9. **Participación ciudadana:** Fomentar la participación en audiencias públicas y rendición de cuentas, alineado con la **Ley 1757 de 2015**, para fortalecer el control social.

## 10. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

### 10.1 Derechos de los ciudadanos

Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. garantiza los derechos y deberes de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, conforme a la normatividad vigente.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



La Ceja del Tambo



# Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

Los ciudadanos, usuarios y grupos de interés tienen derecho a:

1. Recibir atención digna, respetuosa y sin discriminación, con adaptaciones accesibles (braille, intérprete de lengua de señas) para personas con discapacidad, conforme a la **Ley 1618 de 2013**.
2. **Acceder a información clara, veraz y oportuna** sobre los servicios, trámites y gestiones de la entidad.
3. **Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)** y obtener respuesta en los plazos establecidos por la ley.
4. **Participar en los espacios de diálogo, control social y rendición de cuentas** que promueva la entidad.
5. **Exigir la confidencialidad y protección de sus datos personales**, conforme a la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables.
6. **Acceder a los diferentes canales de atención** dispuestos por la entidad, de manera fácil y accesible.
7. **Recibir orientación clara** para trámites, sin remisiones innecesarias.
8. **Obtener un servicio oportuno, eficiente y de calidad**, acorde con los compromisos institucionales y normativos.
9. **Ejercer su derecho a la igualdad y a no ser discriminado** en ningún proceso de atención.
10. **Solicitar la corrección de errores o inconsistencias** en la información que repose en la entidad.
11. Conocer el estado de sus solicitudes mediante sistemas de trazabilidad.

## 10.2 Deberes de los ciudadanos

Con el fin de garantizar una atención eficiente y contribuir al buen funcionamiento de la entidad, los ciudadanos deben:

1. **Respetar y tratar con dignidad** a los servidores públicos y contratistas que los atienden.
2. **Cumplir con los requisitos, plazos y documentos exigidos** para la realización de trámites o servicios.
3. **Suministrar información veraz, completa y actualizada** en el momento de realizar solicitudes o gestiones.
4. **Hacer uso responsable de los recursos, canales y servicios** que la entidad pone a su disposición.
5. **Cuidar las instalaciones físicas y bienes de la entidad** cuando hagan uso de ellos.
6. **Ejercer sus derechos de manera responsable y respetuosa**, evitando conductas ofensivas o abusivas.
7. **Cumplir con las normas, reglamentos y disposiciones legales** aplicables a los servicios prestados.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



La Ceja del Tambo



# Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

8. **Participar activamente en los mecanismos de evaluación, control social y retroalimentación** que la entidad disponga.

## 11. ATENCION A PQRS

**Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.** garantiza la gestión oportuna, transparente y accesible de **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)**, conforme a la **Ley 1755 de 2015, Ley 1712 de 2014, Decreto 2106 de 2019**, y resoluciones de la Superintendencia de Servicios Públicos. Los procedimientos y plazos están publicados en la sección “Transparencia y Acceso a la Información” de [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co), en cumplimiento del numeral 3.8 del **Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA)**.

### 1. Modalidades de PQRSDF

- ✓ **Petición:** Solicitud de información, servicio o acción. Plazo: 15 días hábiles.
- ✓ **Queja:** Expresión de inconformidad por la atención o servicio. Plazo: 15 días hábiles.
- ✓ **Reclamo:** Solicitud de corrección por errores en facturación o servicio. Plazo: 15 días hábiles.
- ✓ **Sugerencia:** Propuesta para mejorar procesos o servicios. Plazo: 15 días hábiles.
- ✓ **Denuncia:** Reporte de irregularidades o incumplimientos normativos. Plazo: Según complejidad, hasta 30 días hábiles.
- ✓ **Felicitación:** Reconocimiento a la calidad del servicio. Plazo: Registro inmediato, respuesta en 10 días hábiles.

### 2. Canales de Recepción

- ✓ **Presencial:** Ventanilla única en la sede (Calle 20 # 22 – 05), buzones físicos.
- ✓ **Telefónico:** Línea +57 604 553 7788 (horario: lunes a jueves 7:00 a.m. - 5:30 p.m., viernes 7:00 a.m. - 5:00 p.m.).
- ✓ **Virtual:** Formulario en línea en [www.eppdelaceja.gov.co/pqrs](http://www.eppdelaceja.gov.co/pqrs), correo [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co), redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter).
- ✓ **Escrito:** Oficios radicados en ventanilla única con número de radicado.

### 3. Gestión y Seguimiento

- ✓ **Recepción:** Asignación inmediata de número de radicado para trazabilidad, con confirmación al usuario (presencial, correo o web).



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



La Ceja del Tambo



# Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

- ✓ **Procesamiento:** Registro en sistema de gestión documental (ej. software PQRS), revisión diaria por el área responsable.
- ✓ **Respuesta:** Motivada (razonada, con fundamento legal), en lenguaje claro, enviada por el canal solicitado, con firma digital si aplica.
- ✓ **Trazabilidad:** Consulta del estado en [www.eppdelaceja.gov.co/seguimiento-pqrs](http://www.eppdelaceja.gov.co/seguimiento-pqrs) o por teléfono.

#### 4. Accesibilidad

- ✓ Formularios PQRSD disponibles en formatos accesibles (braille, letra ampliada, audibles) para personas con discapacidad, conforme a la **Ley 1618 de 2013**.
- ✓ Asistencia personalizada para población rural, adultos mayores o personas con limitaciones tecnológicas.
- ✓ Web alineada con estándares WCAG 2.1 para accesibilidad digital.

#### 5. Evaluación

- ✓ Retroalimentación ciudadana mediante encuestas post-respuesta para medir satisfacción.
- ✓ Indicadores de calidad (ej. porcentaje de respuestas en plazo) reportados en rendición de cuentas, conforme al **MIPG**.

## 12. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. reconoce que la atención al ciudadano no solo se basa en la disposición de canales y protocolos, sino también en la **medición de resultados, el análisis de la experiencia del usuario y la implementación de acciones de mejora continua**.

Con este propósito, la entidad adopta los siguientes mecanismos:

### 12.1 Seguimiento a la gestión de la atención:

- **Monitoreo periódico de PQRSDF:** análisis mensual de la cantidad, tipología, tiempos de respuesta y nivel de satisfacción con la atención recibida.
- **Control de tiempos de respuesta:** verificación del cumplimiento de los plazos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015 y normatividad aplicable.
- **Indicadores de gestión:**
  - ✓ Porcentaje de PQRSDF respondidas dentro del plazo legal.
  - ✓ Tiempo promedio de atención en ventanilla.
  - ✓ Índice de satisfacción del ciudadano.
  - ✓ Número de quejas recurrentes por canal de atención.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



La Ceja del Tambo



# Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

## 12.2 Evaluación de la satisfacción ciudadana

- **Encuestas de satisfacción** aplicadas en los diferentes canales de atención (presencial, telefónica y virtual).
- **Buzones de sugerencias físicos y virtuales** para recibir retroalimentación espontánea de los usuarios.
- **Entrevistas y sondeos comunitarios** en jornadas de participación ciudadana y rendición de cuentas.

## 12.3 Informes de resultados

- Elaboración de **informes trimestrales y anuales** sobre el desempeño de la atención al ciudadano, presentados a la Gerencia General y a la Dirección de Planeación.
- Publicación de resultados agregados en la página web institucional, en coherencia con los principios de transparencia y rendición de cuentas.

## 12.4 Mejora continua

- Identificación de **acciones correctivas y preventivas** frente a las causas de quejas recurrentes o hallazgos en auditorías.
- Implementación de **planes de mejora** en procesos, tecnologías y competencias del talento humano.
- Actualización periódica de protocolos de atención, ajustados a la retroalimentación recibida y a los cambios normativos.

**Compromiso institucional:** Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. se compromete a utilizar los resultados de estos mecanismos de seguimiento y evaluación como **insumo permanente para la toma de decisiones, la planeación estratégica y el fortalecimiento de la relación de confianza con la ciudadanía.**

## CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	REVISÓ	ELABORÓ	APROBÓ	MODIFICACIONES
1.0	2023	Área de Atención al Cliente	Área de Atención al Cliente	Dirección de Planeación	Creación inicial del Manual de Atención al Ciudadano
2.0	2025	Área de Atención al Client	P.U. Proyectos y del SIG	Dirección de Planeación	Actualización general: alineación MIPG, Alineación con ITA 3.8 y normatividad



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



La Ceja del Tambo



# Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

## Carta de Trato Digno al Ciudadano

Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.

### 1. Presentación

En **Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.**, la atención al ciudadano es un eje fundamental de nuestra gestión institucional y un compromiso permanente con la comunidad.

Garantizamos que cada usuario reciba un servicio caracterizado por el **respeto, la transparencia, la calidad y la inclusión**, en coherencia con los principios constitucionales y los lineamientos del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**.

### 2. Nuestros compromisos con la ciudadanía

La entidad asume los siguientes compromisos en la atención a los ciudadanos:

- Brindar una atención respetuosa, cordial, incluyente y sin ningún tipo de discriminación.
- Garantizar información clara, veraz, completa y actualizada sobre nuestros servicios, trámites y procesos.
- Cumplir con los tiempos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015 (Derecho de Petición) y demás normatividad aplicable.
- Ofrecer atención preferencial a personas con discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores y demás grupos de especial protección constitucional.
- Respetar la confidencialidad y seguridad de los datos personales, conforme a la Ley 1581 de 2012.
- Escuchar activamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSDF), utilizándolas como insumo para la mejora continua.
- Promover la participación ciudadana y el control social en la gestión de los servicios públicos domiciliarios.

### 3. Derechos de los ciudadanos

Todos los ciudadanos tienen derecho a:

1. Ser tratados con dignidad, respeto y cortesía.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



La Ceja del Tambo



# Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

2. Acceder a los diferentes canales de atención en condiciones de igualdad y accesibilidad.
3. Recibir información oportuna, veraz y comprensible.
4. Presentar PQRSDf y obtener respuesta dentro de los plazos de ley.
5. Exigir confidencialidad en el manejo de su información personal.
6. Participar en los mecanismos de diálogo y rendición de cuentas que promueva la entidad.

## 4. Deberes de los ciudadanos

Para garantizar un servicio eficiente y respetuoso, los ciudadanos deben:

1. Tratar con dignidad y respeto a los funcionarios y contratistas de la entidad.
2. Cumplir con los requisitos y documentos exigidos para la gestión de trámites.
3. Suministrar información veraz y completa.
4. Hacer uso responsable de los servicios y canales de atención.
5. Participar en los espacios de retroalimentación y evaluación que organice la entidad.

## 5. Canales de atención al ciudadano

La ciudadanía puede comunicarse con Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. a través de los siguientes canales:

- **Atención presencial:** Oficina principal, Calle 20 # 22 – 05, La Ceja, Antioquia.
- **Teléfono:** (604) 553 77 88
- **Correo electrónico:** [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)
- **Página web:** [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)
- **PQRS en línea:** formulario disponible en el sitio web institucional.
- **Redes sociales oficiales:** Facebook, Instagram y Twitter.

## 6. Compromiso de mejora continua

Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. evaluará permanentemente la calidad de la atención a través de encuestas de satisfacción, análisis de PQRSDf, auditorías internas y espacios de participación ciudadana, implementando las mejoras necesarias para garantizar un servicio cada vez más eficiente y cercano a la comunidad.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)