

	Política de atención al ciudadano y partes interesadas de Empresas Públicas de Armenia ESP.	Documento Controlado
		Código: GG-D-032
		Versión: 01
		Fecha de Emisión: 18-12-11
		Página 1 de 2

1. Política de atención al ciudadano y partes interesadas.

Empresas Publicas de Armenia ESP., se compromete a dar cumplimiento a los requisitos, expectativas y necesidades de los ciudadanos y partes interesadas, mediante las siguientes acciones:

- Cumplir con las directrices establecidas por la empresa, enfocadas a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas.
- Garantizar la prestación de los servicios con calidad, cantidad y continuidad para satisfacer las necesidades de las partes interesadas.
- Garantizar el desarrollo de las competencias del Talento Humano, mediante el cumplimiento Plan Institucional de Capacitación (PIC) GTH PP 001.
- Entregar la información requerida por los usuarios y partes interesadas.
- Cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y normativos establecidos para las Empresas prestadoras de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

2. Objetivo

Establecer para los colaboradores de Empresas Publicas de Armenia ESP., los lineamientos que permitan direccionar el comportamiento que se espera de ellos en el trato con los usuarios y partes interesadas en los momentos que interactúen, a través de los canales definidos, con el propósito de brindar un servicio de óptima calidad, aumentando su percepción y satisfacción, enfocando todas las acciones al fortalecimiento de la imagen institucional y la cultura de servicio.

3. Alcance

Empresas Publicas de Armenia ESP., busca establecer y aplicar lineamientos que garanticen una atención integral a los ciudadanos y partes interesadas, por parte de los Funcionarios y Contratistas aplicando valores y principios en cualquier tipo de interacción a través de los canales dispuestos por la empresa.

Es importante considerar la totalidad del ciclo de atención, para obtener una mayor eficiencia en la prestación del servicio y una mejor percepción de calidad de las Partes Interesadas.

La actitud y disposición que todos los colaboradores de Empresas Públicas de Armenia ESP., debe tener de forma permanente en las acciones que ejecutan día a día en el cumplimiento de sus funciones y objetivos del proceso al que pertenezca y la misión y visión de EPA ESP.

4. Documentos que evidencian el compromiso de cumplimiento de la Política de atención al ciudadano y partes interesadas.

- Contrato de servicios públicos (CCU) de Acueducto y Alcantarillado de Empresas Publicas de Armenia ESP
- Contrato de servicios públicos (CCU) de Aseo de Empresas Publicas de Armenia ESP
- Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano - Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano GG-PP-005 Anexo 4.

	Política de atención al ciudadano y partes interesadas de Empresas Públicas de Armenia ESP.	Documento Controlado
		Código: GG-D-032
		Versión: 01
		Fecha de Emisión: 18-12-11
		Página 2 de 2

- Política de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias. GG-D-015
- Manual de Procesos y Procedimientos - Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias "PQRDS". AM P 007
- Instructivo Manejo de Buzones de Sugerencias AM I 001
- Manual de Procesos y Procedimientos - Atención al Usuario DC P 009
- Plan Institucional de Capacitación (PIC) GTH PP 001
- Código de Integridad, ética y Confidencialidad.
- Carta de Trato Digno de Empresas Públicas de Armenia ESP. GG D 030
- Información de la página Web
 - Boletines de Prensa
 - Correos institucionales
 - Atención a la ciudadanía
 - Trámites y Servicios.