

**DIRECCIÓN DE
GESTIÓN HUMANA,
ADMINISTRATIVA Y
SERVICIO AL
CLIENTE**



**POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO AL
CIUDADANO**
EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA E.S.P.



Gobernación de
Cundinamarca



TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1	FORMULADOR DEL DOCUMENTO	3
2	TÍTULO DEL DOCUMENTO	3
3	VIGENCIA DEL DOCUMENTO	3
4	INSTANCIA Y FECHA DE APROBACIÓN	3
5	CAMPO DE APLICACIÓN	3
6	RESPONSABLES INSTITUCIONALES	4
7	DEFINICIONES Y GLOSARIO	4
8	JUSTIFICACIÓN	5
9	MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL	5
10	DIAGNÓSTICO	6
11	OBJETIVOS DE LA POLÍTICA	7
12	PARTICIPACIÓN Y CONSULTA GRUPOS DE INTERÉS	7
13	FORMULACIÓN DEL DOCUMENTO	8
14	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	14
15	CRITERIOS DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y REPORTES APLICABLES	17
16	PROYECCIONES Y RESULTADOS ESPERADOS	17

Empresas Públicas de Cundinamarca E.S.P. – EPC, como entidad gestora de servicios públicos en 114 de los 116 municipios de Cundinamarca, adopta la presente Política Pública de Servicio al Ciudadano como instrumento orientador para garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad a sus servicios, bajo los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

Esta política se articula con el direccionamiento estratégico institucional, el Plan de Acción, el Programa de Transparencia y Ética Pública y demás instrumentos de gestión, con el fin de fortalecer la relación Estado-ciudadanía en todos los escenarios de interacción con EPC.

1 FORMULADOR DEL DOCUMENTO

Dirección de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente de
Empresas Públicas de Cundinamarca E.S.P.

2 TÍTULO DEL DOCUMENTO

Política Pública de Servicio al Ciudadano
Empresas Públicas de Cundinamarca E.S.P.

3 VIGENCIA DEL DOCUMENTO

2025-2029 (con revisión anual y ajustes según resultados de seguimiento)

4 INSTANCIA Y FECHA DE APROBACIÓN

La aprobación de los documentos se realizará de acuerdo lineamiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad

5 CAMPO DE APLICACIÓN

La política aplica a todo el personal administrativo, operativo, contratistas, pasantes y terceros que interactúen con la ciudadanía, usuarios y grupos de valor EPC, en todos los canales físicos, digitales y telefónicos.

	POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: SAC-Plt006
		Versión: 00
		Fecha: 23/12/2025
		Página 4 de 18

6 RESPONSABLES INSTITUCIONALES

La implementación de la presente política estará liderada por la Dirección de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente, o la dependencia que haga las veces de oficina de relación Estado-ciudadanía, con el acompañamiento del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y de la alta dirección de EPC.

Todas las direcciones misionales y de apoyo serán corresponsables de cumplir los lineamientos aquí establecidos, en armonía con el MIPG y las políticas de transparencia, participación ciudadana, racionalización de trámites, gobierno digital e integridad pública.

7 DEFINICIONES Y GLOSARIO

1. **Servicio al ciudadano:** Atención integral y efectiva en derechos, trámites y peticiones.
2. **PQRSD:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
3. **Grupo de valor:** Comunidad, clientes, usuarios, órganos de control y entes territoriales.
4. **Accesibilidad:** Adecuación de procesos y canales para atender diversidad de ciudadanos (discapacidad, idioma, género, etnia).
5. **Enfoque diferencial:** Acciones adaptadas para grupos vulnerables y/o minorías.
6. **Ventanilla única:** Punto consolidado de atención presencial o virtual.
7. **Transparencia:** Divulgación permanente de gestión y resultados.
8. **Datos personales:** Información protegida por Ley 1581/2012, manejo por consentimiento informado.
9. **MAP:** Mapa de actores y procesos institucionales.
10. **DOFA/FODA:** Matriz de análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

8 JUSTIFICACIÓN

Empresas Públicas de Cundinamarca reconoce la importancia de asegurar la atención digna, eficiente y transparente a los ciudadanos, como pilar de la gestión pública de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, las leyes nacionales y las mejores prácticas institucionales.

La política se justifica además por la necesidad de consolidar un enfoque de Estado abierto, que promueva el diálogo permanente con la ciudadanía, la transparencia, la participación incidente y la generación de valor público en la prestación de los servicios, superando una visión centrada únicamente en la atención de peticiones y quejas

9 MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL

1. Constitución Política de Colombia, artículos 2, 123, 209, 270
2. Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
3. Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, artículo 76.
4. Ley 1581 de 2012, Protección y Tratamiento de Datos Personales.
5. Ley 1712 de 2014, Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
6. Ley 1618 de 2013, Derechos de Personas con Discapacidad.
7. Ley 1757 de 2015, Participación Ciudadana.
8. Resolución 1519 de 2020, Canal de Atención Virtual Fortalecido.
9. Circular 100-010 de 202, Directrices para fortalecer la implementación de Lenguaje Claro.
10. Ley 489 de 1998, Organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.
11. Ley 2054 de 2020, Gestión de trámites y simplificación administrativa.
12. Ley 2294 de 2023, Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026): Incluye mandatos para mejorar accesibilidad, canales virtuales, innovación y protección diferencial para poblaciones vulnerables.
13. Decreto 1499 de 2017 y Decreto 1078 de 2015, Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG.
14. Manual Operativo MIPG, Función Pública, 2021.
15. Ley 872 de 2003, Sistemas de gestión de calidad en el sector público

	POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: SAC-Plt006
		Versión: 00
		Fecha: 23/12/2025
		Página 6 de 18

16. CONPES 3649 de 2010, Política Nacional de Servicio al Ciudadano, fortalecimiento institucional y atención ciudadana.
17. Decreto 768 de 202, Reglamenta mecanismos y competencias ambientales y de convivencia ciudadana, relevante para servicios públicos domiciliarios.
18. Ley 142 de 1994, Normativa específica sobre servicios públicos domiciliarios.
19. Decreto 430 de 2016 es el responsable de diseñar los actos administrativos, manuales, guías, metodologías y lineamientos para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en las entidades públicas del orden nacional y territorial.
20. Ley 2195 de 2022 "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones".

10 DIAGNÓSTICO

Como parte del ejercicio se basó en los documentos estratégicos de: Actualización de Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano, del departamento Nacional de Planeación, Departamento Administrativo de la Función Pública; Estrategia de servicio a las ciudadanías, de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio a las Ciudadanías y el Manual Operativo MIPG; al igual al diagnóstico que se realizaron los análisis de resultados del FURAG 2024, Matriz de MIPG y Matriz Estrategia SAC, como ejercicios de retroalimentación con usuarios y grupos de valor, que evidenciaron la necesidad de fortalecer:

1. Alta disponibilidad de canales físicos y virtuales, gestión formalizada de PQRS, personal capacitado.
2. Brechas: falta de atención en lenguas nativas, necesidad de mejorar ventanilla única virtual, horarios adicionales, protocolos para grupos vulnerables, y formalización en mecanismos de consulta/supresión de datos personales.
3. Informe FURAG y matrices internas evidencian fortaleza en transparencia y ética pública, con oportunidades de avanzar en innovación tecnológica y participación ciudadana, para una articulación entre los canales físicos y digitales para garantizar omnicanalidad y trazabilidad en la atención.
4. La caracterización de ciudadanos y grupos de valor, con enfoque territorial y poblacional.

	POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: SAC-Plt006
		Versión: 00
		Fecha: 23/12/2025
		Página 7 de 18

- La gestión de los riesgos asociados al servicio al ciudadano y a la integridad pública.

11 OBJETIVOS DE LA POLÍTICA

La política de servicio al ciudadano tiene como propósito garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

Los objetivos de la presente política se articularán anualmente con el Plan de Acción Institucional, el Programa de Transparencia y los planes específicos de talento humano, gobierno digital, integridad y participación ciudadana, asegurando su implementación transversal en todas las dimensiones del MIPG.

Específicos:

- Optimizar y diversificar canales de atención.
- Incrementar la satisfacción ciudadana.
- Fortalecer la participación y consulta ciudadana.
- Modernizar la gestión rural y urbana.
- Potenciar la transparencia y rendición de cuentas

12 PARTICIPACIÓN Y CONSULTA GRUPOS DE INTERÉS

EPC documentará las memorias de los espacios de participación y cocreación, y utilizará sus resultados como insumo obligatorio para la actualización anual de esta política, la formulación de planes de mejora y el diseño de nuevos servicios o canales de atención

- Encuestas periódicas de satisfacción y experiencia.

2. Talleres de cocreación y consulta con ciudadanos, comunidades especializadas, órganos de control y personal EPC.
3. Publicidad abierta del documento para observaciones en medios digitales.
 - A) MAP: Identificación de actores, flujos principales de atención y canalización de solicitudes.

13 FORMULACIÓN DEL DOCUMENTO

Valores de Integridad:

1. **Respeto:** Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, sin importar su labor, procedencia o cualquier otra condición.
2. **Honestidad:** Actuar con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, favoreciendo el interés general.
3. **Compromiso:** Ser consciente del rol en EPC y trabajar con disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de la comunidad y los compañeros.
4. **Diligencia:** Cumplir con los deberes con prontitud, eficiencia y destreza, optimizando los recursos disponibles.
5. **Justicia:** Actuar con imparcialidad, garantizando los derechos de todos con equidad e igualdad.
6. **Sentido de Pertenencia:** Valorar y proteger los recursos de la empresa como propios, trabajando con orgullo y compromiso hacia sus objetivos.
7. **Sostenibilidad:** Garantizar el bienestar presente sin comprometer el futuro, equilibrando crecimiento económico, cuidado ambiental y bienestar social.
8. **Felicidad:** Mantener una actitud positiva en el trabajo, promoviendo un entorno armónico y motivador.

Principios del servicio al ciudadano:

2. Transparencia
3. Equidad y trato digno
4. Participación ciudadana
5. Enfoque diferencial e incluyente
6. Ética pública e integridad
7. Calidad y oportunidad en la respuesta

Componentes estratégicos:

1. Diagnóstico anual y planeación estratégica de servicio
2. Formación continua dirigida a atención ciudadana inclusiva
3. Adecuación física y digital para accesibilidad universal
4. Optimización de gestión PQRSD y monitoreo continuo
5. Innovación en tecnología, ventanilla única virtual y automatización
6. Protección, consulta y supresión digital de datos personales conforme ley
7. Carta de trato digno y divulgación activa de servicios
8. Evaluación de satisfacción ciudadana y percepción
9. Plan de mejora semi-anual con matrices de evidencia (DOFA, MAP, matriz problemas)
10. Integración con PAAC y Programa de Transparencia y Ética Pública

Articulación con otras políticas

La formulación de la presente política incorpora lineamientos de:

1. Política de Integridad Pública.
2. Política de Transparencia y Acceso a la Información.
3. Política de Participación Ciudadana.
4. Política de Racionalización de Trámites.
5. Política de Gobierno Digital.

Esta articulación garantiza que las acciones de servicio al ciudadano se integren en la cadena de valor institucional y contribuyan de manera directa a los resultados misionales de EPC.

Matrices Incorporadas:

A) Matriz DOFA/FODA

POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: SAC-Plt006

Versión: 00

Fecha: 23/12/2025

Página 10 de 18

Fortalezas	Oportunidades
Trayectoria y cobertura amplia de EPC en 114 municipios, que permite conocer el contexto territorial y las necesidades de usuarios urbanos y rurales.	Transformación digital y programas de Gobierno Abierto que facilitan ampliar canales virtuales, ventanilla única y uso de redes sociales para servicio al ciudadano.
Compromiso institucional con la participación ciudadana y la gestión social, expresado en el Plan de Gestión Social, el Plan de Acompañamiento Social en Obras y las estrategias lúdico-pedagógicas sobre agua y ambiente.	Uso masivo de redes sociales y herramientas tecnológicas por parte de los grupos de valor, que permite fortalecer la comunicación bidireccional y la participación.
Existencia de protocolos de atención, carta de trato digno y supervisión centralizada de PQRSD desde la Dirección.	Demanda social creciente por calidad, inclusión y mayor participación en proyectos de agua potable y saneamiento básico.
Diversos canales de atención (presencial, telefónico, digital, redes sociales) y estrategia de comunicaciones multicanal (CONEXIÓN EPC, plan de comunicaciones, cronograma de rendición de cuentas).	Posibilidad de alianzas con Gobernación, prestadores de servicios y entes nacionales para innovar en modelos de atención y acompañamiento social.
Personal idóneo y competente para las actividades de servicio al ciudadano, con experiencia en gestión social, acompañamiento comunitario y atención al cliente.	Diversos espacios institucionales y comunitarios para rendición de cuentas, socialización de proyectos y promoción de la cultura del agua.
Cultura de transparencia y rendición de cuentas, con espacios periódicos para informar a las partes interesadas.	Potencial de aumento en la satisfacción de los clientes y en la efectividad de los canales de comunicación, si se ajustan procesos y se mejora la medición.
Debilidades	Amenazas
Percepción de lentitud o burocracia en algunos procesos y aumento de PQRSD vencidas o respondidas fuera de término legal.	Cambios normativos impredecibles en servicio al ciudadano, gobierno digital, PQRSD y MIPG, que incrementan las exigencias de cumplimiento.
Brechas de formación en atención diferencial y tecnológica del personal de servicio al ciudadano y gestión social.	Baja confianza de algunos sectores ciudadanos y riesgo de investigaciones o sanciones por incumplimiento en tiempos de respuesta, rendición de cuentas o estándares digitales.
Falta de atención en lenguas nativas, horarios ampliados y protocolos diferenciados para grupos vulnerables.	Resultados desfavorables en encuestas de satisfacción y percepción frente al servicio al cliente y la efectividad de los canales de comunicación.
Ventanilla virtual incompleta y limitada interoperabilidad para trazabilidad integral de trámites y PQRSD.	Falta de gestión del conocimiento y riesgo de pérdida de capacidades cuando cambia el personal encargado de programas y estrategias de servicio al ciudadano.
Escasa evaluación sistemática de los espacios de socialización y participación (baja respuesta en encuestas, mala calificación del impacto del Plan de Gestión Social).	Baja disponibilidad y oportunidad en el suministro de información desde otras dependencias, que afecta la oportunidad y calidad de las respuestas al ciudadano.

Inexistente o insuficiente gestión del riesgo operacional en programas estratégicos (por ejemplo, "Agua, Vida y Saber") que impactan directamente la percepción de servicio al ciudadano.

Afectaciones por eventos climáticos (lluvias extremas, vías inhabilitadas, variaciones de caudal, fallas de conectividad) que dificultan la socialización presencial de proyectos, la participación comunitaria y el funcionamiento de canales tecnológicos.

B) Matriz MAP (Actores y Procesos Principales)

Actores internos

1. Dirección de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente.
2. Direcciones estratégicas y de apoyo (Estructuración de Proyectos; Jurídica; Técnica y Operativa; de Finanzas, Presupuesto, Contabilidad y Tesorería; Planeación).
3. Equipo de PQRSD y servicio al cliente.
4. Equipo de Gestión Social (Plan de Gestión Social, Plan de Acompañamiento Social en Obras, programas Agua, Vida y Saber).
5. Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – TIC.
6. Dirección de Control Interno y equipo de Gestión de Calidad.

Actores externos

1. Ciudadanos y usuarios urbanos y rurales.
2. Comunidades organizadas, juntas de acueducto, prestadores de servicios públicos.
3. Grupos vulnerables y de especial protección constitucional (población rural dispersa, comunidades étnicas, personas con discapacidad, niñas, niños, adolescentes, mujeres, personas mayores).
4. Órganos de control, veedurías ciudadanas y demás instancias de control social.
5. Gobernación de Cundinamarca, alcaldías municipales y entidades nacionales del sector.
6. Instituciones educativas, organizaciones sociales y ambientales.

Procesos principales de servicio al ciudadano

1. Atención presencial, telefónica, virtual y por redes sociales.
2. Gestión y seguimiento de PQRSD.
3. Gestión Social (socialización de proyectos, acompañamiento comunitario, educación y cultura del agua).
4. Información, comunicación y rendición de cuentas.
5. Formación y sensibilización a servidores públicos en servicio al ciudadano, enfoque diferencial e integridad.

6. Seguimiento, diagnóstico, medición de satisfacción y gestión del riesgo en programas y canales de servicio

Variable	Acción propuesta	Actores involucrados	Impacto	Viabilidad
Canales de atención	Fortalecer canales digitales y móviles en zonas rurales (web, app, WhatsApp, chatbot)	Dirección Servicio al Cliente, TIC, alcaldías, prestadores	Alto	Alta
Participación	Implementar consultas periódicas y evaluación de espacios de participación (encuestas, grupos focales, medición de impacto del Plan de Gestión Social)	Dirección Servicio al Cliente, Gestión Social, comunidad, escuelas	Alto	Media
Transparencia	Fortalecer rendición de cuentas multicanal y canales de denuncia y control social	Dirección Servicio al Cliente, Planeación, Control Interno, entes de control	Alto	Alta
Innovación en servicio	Diseñar y probar nuevas tecnologías y formatos (observatorio de información, ventanilla única virtual interoperable)	Dirección Servicio al Cliente, TIC, Gobernación, municipios	Alto	Media
Capacitación	Programa permanente de formación en servicio al ciudadano, enfoque diferencial, gobierno digital y gestión de PQRSD	Dirección Servicio al Cliente, Talento Humano, aliados de formación	Alto	Alta
Infraestructura	Modernizar y adecuar espacios físicos accesibles y puntos de atención comunitaria	Dirección Servicio al Cliente, Infraestructura, Gobernación, alcaldías	Alto	Media
Gestión del conocimiento	Documentar y actualizar protocolos, lecciones aprendidas y relevos de personal en programas y canales de servicio	Dirección Servicio al Cliente, Talento Humano, Planeación	Medio	Alta
Gestión del riesgo	Implementar matriz de riesgos de servicio al ciudadano (incluye programas como Agua, Vida y Saber y afectaciones climáticas)	Dirección Servicio al Cliente, Gestión de Riesgos, proyectos	Alto	Media

C) Matriz de Problema Clave

Problema central

Brechas en la oportunidad, calidad e inclusión del servicio al ciudadano de EPC, especialmente hacia grupos vulnerables y población rural, debido a limitaciones en canales, gestión de PQRSD, participación ciudadana y continuidad de los programas de gestión social.

Causas principales

- Deficiencias en la formalización e interoperabilidad de canales (ventanilla virtual incompleta, falta de atención en lenguas nativas, horarios limitados).

2. Aumento de PQRSD vencidas o respondidas fuera del término legal y percepción de lentitud o burocracia.
3. Brechas de formación en atención diferencial, tecnológica y gobierno digital en el personal de servicio al ciudadano y gestión social.
4. Escasa evaluación y retroalimentación sistemática de los espacios de participación y del impacto del Plan de Gestión Social (baja respuesta y mala calificación en encuestas).
5. Insuficiente gestión del riesgo y del conocimiento en programas clave (como Agua, Vida y Saber) y en la operación de los canales de servicio, incluyendo riesgos climáticos y de conectividad.
6. Dependencia de información de otras dependencias sin tiempos y estándares claros, que afecta la calidad y oportunidad de la respuesta al ciudadano.

Impactos

1. Insatisfacción ciudadana y resultados desfavorables en encuestas de satisfacción y percepción.
2. Riesgos reputacionales e incremento de quejas ante entes de control y veedurías ciudadanas.
3. Posibles investigaciones y sanciones por incumplimiento normativo (PQRS, gobierno digital, rendición de cuentas, MIPG).
4. Debilitamiento de la confianza de algunos sectores ciudadanos en EPC y en sus proyectos de agua potable y saneamiento.
5. Mayor presión sobre los canales de atención y el personal, con riesgo de deterioro de la calidad del servicio.

Soluciones estratégicas propuestas

1. Adecuación tecnológica integral: ventanilla única virtual interoperable, chatbot, sistemas de información y observatorio de servicio, con prioridad en zonas rurales.
2. Fortalecimiento de la gestión de PQRS: rutas preferenciales (derechos fundamentales, menores, periodistas), metas de tiempos de respuesta, seguimiento y análisis de causas de vencimientos.
3. Programa estructurado de formación y gestión del conocimiento en servicio al ciudadano, enfoque diferencial, gobierno digital, integridad y gestión de riesgo.
4. Diseño y aplicación de un modelo de evaluación de la participación y del Plan de Gestión Social (indicadores de impacto, encuestas mejoradas, uso de resultados en decisiones).
5. Implementación de una matriz de riesgos del servicio al ciudadano y de planes de contingencia ante eventos climáticos y fallas de conectividad.

6. Definición de compromisos de respuesta interna con otras dependencias (acuerdos de nivel de servicio, SLA) para garantizar información oportuna y coherente hacia el ciudadano.

14 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

Empresas Públicas de Cundinamarca (EPC) desarrollará su Plan de Implementación mediante proyectos y actividades incluidos en el Plan de Acción Institucional.

Este plan se sustentará en un trabajo articulado liderado por la Dirección de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente, en coordinación con las demás direcciones de la entidad. El objetivo es garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos y consolidar el documento de Política Pública de Servicio al Ciudadano.

El Plan de Implementación debe contar con:

1. Asignación explícita de responsables, cronogramas, recursos y productos esperados.
2. Una revisión anual basada en los resultados del seguimiento y de los ejercicios de participación ciudadana.

Es importante tener en cuenta que la información presentada se deriva del resultado del Autodiagnóstico MIPG y del Plan de Acción de Servicio al Ciudadano.

a. Infraestructura y Accesibilidad

1. Incluir en el presupuesto anual partidas específicas destinadas a la adecuación de infraestructura accesible, la adquisición de herramientas tecnológicas inclusivas y la capacitación del personal en atención a personas con discapacidad.
2. Desarrollar espacios físicos y virtuales que cumplan con criterios de accesibilidad universal, garantizando igualdad de condiciones en el acceso a los servicios.

b. Transformación Digital y Modernización Tecnológica

1. Desarrollar e integrar sistemas de información interactivos modernos (mapas, gráficas, georreferenciación) accesibles desde múltiples dispositivos,

asegurando que la información publicada sea actualizada, veraz y útil para todos los grupos de interés.

2. Implementar un **chatbot con inteligencia artificial** integrado al canal de **WhatsApp Business**, para fortalecer la atención ciudadana automatizada y oportuna.
3. Diseñar e implementar una **ventanilla única virtual interoperable** que permita la radicación, trazabilidad y seguimiento de trámites, incluyendo módulos de agendamiento y control de tiempos de espera.
4. Crear una **página de registro de visitantes** que permita consolidar información de quienes interactúan con EPC, optimizando la trazabilidad de las atenciones.
5. Implementar un **observatorio de información** que permita a alcaldes, prestadores y otros clientes consultar en tiempo real el estado de los programas, productos y servicios de EPC, así como el avance de obras por municipio.
6. Rediseñar la **estructura web institucional**, garantizando la visibilidad de información segmentada por tipo de usuario y grupo de interés. Incluir contenidos en múltiples formatos (audio, video, lectura fácil) y realizar evaluaciones periódicas sobre su impacto en la audiencia.
7. Publicar de forma permanente el **calendario institucional de actividades** (inauguraciones, socializaciones, giras, eventos) para fortalecer la transparencia y la comunicación con la ciudadanía.
8. Implementar pilotos de **atención en horario extendido** durante fechas de alta demanda (fines de mes o periodos de convocatorias).

c. Protección de Datos Personales y Seguridad de la Información

1. Garantizar que, en los formularios, encuestas y demás instrumentos de recolección de datos personales, se informe de manera clara al ciudadano sobre el uso de su información.
2. Implementar un sistema de **autorespuesta automática** (correo electrónico o SMS) que confirme el registro de los datos y remita el enlace a la **Política de Tratamiento de Datos Personales de EPC**.

3. Centralizar la **base de datos institucional** en un entorno virtual seguro, que garantice la protección, integridad y fácil acceso de la información para fines administrativos o de auditoría.
4. Actualizar los procedimientos internos, habilitando la opción digital para la **solicitud de supresión de datos**, y capacitar al responsable del tratamiento de datos en materia de cumplimiento normativo.

d. Enfoque Diferencial y Lenguas Nativas

1. Actualizar el **Reglamento de Peticiones, Quejas y Reclamos** para incluir disposiciones específicas sobre atención en **lenguas nativas**, conforme al **Decreto 1166 de 2016**.
2. Incorporar rutas y protocolos para atención bilingüe o con intérprete, mediante convenios con expertos locales e indígenas.
3. Habilitar canales para la **recepción y trámite de peticiones en lenguas nativas o dialectos reconocidos**, incluyendo la creación de formularios específicos, capacitaciones al personal y alianzas con traductores o líderes comunitarios.

e. Gestión de PQRSD y Atención al Ciudadano

1. Establecer **rutas preferenciales de atención** para peticiones relacionadas con derechos fundamentales, menores de edad y periodistas, garantizando su trámite prioritario y respuesta oportuna.
2. Expedir los actos administrativos correspondientes en casos de **desistimiento tácito**, asegurando la trazabilidad jurídica y el cumplimiento normativo.
3. Incorporar en los informes de PQRSD un **análisis sistemático de áreas de mejora**, con recomendaciones tanto de funcionarios como de ciudadanos, orientadas a fortalecer la calidad, participación y eficiencia en el uso de recursos.
4. Realizar **análisis periódicos de picos de demanda ciudadana** para optimizar la planeación de recursos humanos y tecnológicos.

Las fases que harán parte para implementación y seguimiento serán:

1. **Fase 1:** Diagnóstico institucional y diseño de ajustes (meses 1-2)

2. **Fase 2:** Capacitación y socialización (meses 2-4)
3. **Fase 3:** Adecuaciones físicas y digitales, protocolos diferenciales, integración ventanilla virtual (meses 4-7)
4. **Fase 4:** Divulgación pública y puesta en marcha (meses 8-9)
5. **Fase 5:** Seguimiento, auditoría y mejora continua (mensual y anual).

15 CRITERIOS DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y REPORTES APLICABLES

1. El seguimiento a la presente política estará a cargo del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, que revisará semestralmente los avances, riesgos y resultados, y definirá las medidas de mejora necesarias.
2. Para la medición se utilizarán, entre otros, los resultados del FURAG, encuestas de satisfacción, ejercicios de ciudadano incógnito, revisión de PQRS, auditorías internas y externas y los indicadores definidos en el Sistema de Gestión de Calidad.
3. Indicadores clave: tiempos de respuesta, satisfacción ciudadana, accesibilidad efectiva, atención diferencial, reducción de PQRS no resueltas
4. Informes trimestrales de avances y resultados publicados en web institucional y remitidos a entes de control
5. Auditabilidad interna y externa anual
6. Encuestas ciudadanas de percepción y experiencia
7. Actualización anual del documento y matrices

16 PROYECCIONES Y RESULTADOS ESPERADOS

Las proyecciones y metas aquí establecidas serán revisadas y, de ser necesario, ajustadas anualmente con base en los resultados alcanzados, los cambios normativos y las recomendaciones derivadas de los entes de control, veedurías ciudadanas y ejercicios de participación con los grupos de valor.

1. **Meta de satisfacción ciudadana:** $\geq 80\%$ (medición en el cuatrienio)

2. **Canales accesibles y efectivos:** mínimo 2 nuevas modalidades de atención (virtual y móvil) en el primer año
3. **Reducción de tiempos de respuesta PQRS:** promedio <5 días hábiles
4. **Implementación de ventanilla única virtual y consulta/supresión de datos personales 100% operativa**

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	RESPONSABLE	CARGO
0	23/12/2025	Versión inicial	Johanna Cabrera	Directora

PROYECTÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Nelson Tussó	Nombre: Julian Garavito	Nombre: Johanna Marcela Cabrera Feo
Cargo: Contratista	Cargo: Contratista	Cargo: Directora
Dirección: Dirección de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente	Dirección: Dirección de Planeación	Subgerencia y/o Dirección: Dirección de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente
Fecha: 17/12/2025	Fecha: 17/12/2025	Fecha: 23/12/2025