	RESOLUCIONES	
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14
	Tipo de Documento: FORMATO	
	Código: 51.29.06.29	
Versión 08		

810.43.01.00295.26

RESOLUCIÓN NUMERO 00295.26 23 de junio de 2026

"Por medio de la cual se actualiza la Política de Atención al Ciudadano en el Marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. E.S.P"

EL GERENTE DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL, EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y ATRIBUCIONES ESTATUTARIAS, Y

CONSIDERANDO:

Que la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE ESP (EAAAY EICE ESP), es una Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden Municipal, del nivel descentralizado por servicios, regida por la Ley 142 de 1994, la Ley 689 de 2001, la Ley 489 de 1998 y demás disposiciones estatutarias y convencionales.

Que la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE ESP (EAAAY EICE ESP) es una Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden Municipal, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal, creada mediante el Decreto 026 de junio 10 de 1997, modificado por el Acuerdo Municipal No. 09 de junio de 2010 mediante el cual se amplía el objeto social, adicionando el servicio de Aseo Domiciliario en el Municipio de Yopal.

Que la Directiva No. 001 del 30 de enero de 2013 expedida por la Empresa, en su artículo 5 menciona que la EAAAY EICE ESP tiene como objeto social la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y sus actividades complementarias acuerdo con lo contemplado en la Ley 142 de 1994 y las demás disposiciones que reglamentan, modifiquen, complementen o sustituyan.


Que el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia establece como fines esenciales del Estado servir a la comunidad, promover la prosperidad general, garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan.

Que el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano constituye una estrategia orientada al fortalecimiento institucional y al mejoramiento de la calidad, oportunidad y accesibilidad de los servicios prestados a la ciudadanía.

Que el Documento CONPES 3649 de 2010 estableció los lineamientos de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, orientados a fortalecer la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas, mejorar su satisfacción y garantizar el acceso efectivo a los servicios del Estado.

Que mediante el Decreto 1499 de 2017 se actualizó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, incorporando la Política de Servicio al Ciudadano como uno de los componentes fundamentales para fortalecer la relación entre las entidades públicas y la ciudadanía.

VMP
X

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 244.905.755-4</p>	RESOLUCIONES	
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14
	Tipo de Documento: FORMATO	
		Código: 51.29.06.29
		Versión 08

810.43.01.00295.26

Que el Departamento Administrativo de la Función Pública ha expedido lineamientos, metodologías e instrumentos para la implementación y evaluación de la Política de Servicio al Ciudadano, cuyos avances son medidos a través del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG.

Que mediante Resolución 0520 del 17 de mayo de 2018 la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo EICE-ESP, adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, como marco de referencia para la gestión institucional y el mejoramiento continuo.

Que mediante Resolución 1497 de 1 de noviembre de 2019 la Empresa adoptó la Política de Atención al Ciudadano; posteriormente, el 25 de enero de 2023, con la Resolución 00098, se realizó una modificación a la misma.

Que se hace necesario actualizar la Política de Atención al Ciudadano con el fin de armonizarla con los lineamientos vigentes del Departamento Administrativo de la Función Pública, fortalecer los mecanismos de atención y relacionamiento con la ciudadanía, mejorar el seguimiento y evaluación de resultados y garantizar su articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Que la Política de Atención al Ciudadano debe desarrollarse bajo los principios de transparencia, participación ciudadana, inclusión, accesibilidad, enfoque diferencial, innovación y mejora continua, en concordancia con los lineamientos nacionales de gestión pública y servicio al ciudadano.

Que, en virtud de lo anterior, se hace necesario actualizar la Política de Atención al Ciudadano de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo EICE-ESP, para asegurar su alineación con el marco normativo vigente y las mejores prácticas de gestión pública.

En mérito de lo expuesto,

R E S U E L V E

ARTÍCULO 1: Actualizar la Política de Atención al Ciudadano en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE-ESP y derogar la Resolución 00098 de 2023 del 25 de enero de 2023.

ARTICULO 2: OBJETIVO GENERAL


Garantizar una atención integral, oportuna, accesible, transparente, diferencial y resolutive al usuario, orientada a la generación de valor público, la protección de sus derechos, el cumplimiento de sus deberes, la prevención de conflictos y la mejora continua de la gestión institucional, mediante la articulación de los procesos técnicos, comerciales y administrativos, en cumplimiento de la normatividad vigente.

ARTICULO 3: OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Garantizar la oportunidad en la atención de PQRS conforme a términos legales.
- Fortalecer la confianza ciudadana mediante servicios claros, transparentes y accesibles.
- Reducir la recurrencia de reclamaciones mediante soluciones de fondo.

MSE

✗

	RESOLUCIONES		Tipo de Documento: FORMATO
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Código: 51.29.06.29
			Versión 08

810.43.01.00295.26

- Promover la apropiación del usuario sobre el servicio (consumo, facturación, uso eficiente).
- Implementar un enfoque preventivo en la gestión de usuarios.

ARTICULO 4: MARCO NORMATIVO

La presente Política de Atención al Usuario se fundamenta en la Constitución Política de Colombia y en el marco normativo aplicable a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, especialmente en la Ley 142 de 1994, el Régimen Uniforme de Condiciones y las disposiciones regulatorias expedidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, incluyendo la Resolución CRA 943 de 2021, así como en los lineamientos y directrices emitidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en materia de atención al usuario, gestión comercial y protección de derechos de los usuarios.

Igualmente, se soporta en la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA), la Ley 1755 de 2015, la Ley 1712 de 2014, la Ley 1581 de 2012, la Ley 2052 de 2020 y los Decretos 1074, 1077 y 1499 de 2017, relacionados con protección de datos, servicios públicos, transformación digital y Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Así mismo, la política se articula con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública en materia de servicio al ciudadano, participación ciudadana, integridad, gestión del riesgo, gobierno digital, lenguaje claro, accesibilidad, gestión documental, control interno y generación de valor público, promoviendo principios de legalidad, transparencia, trazabilidad, enfoque diferencial, mejora continua y fortalecimiento de la relación entre La Empresa y sus usuarios.

ARTICULO 5: ALCANCE DE LA POLITICA

La presente política aplica a todos los procesos, servidores, contratistas y terceros que intervienen directa o indirectamente en la atención al usuario de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo prestados por La Empresa.

ARTICULO 6: ENFOQUE DE LA POLITICA (MIPG)


Esta política se articula con las dimensiones de MIPG:

- Direccionamiento Estratégico y Planeación.
- Gestión con Valores para Resultados.
- Evaluación de Resultados.
- Información y Comunicación.
- Control Interno.
- Con la Política de Servicio al Ciudadano del Estado.
- Política de Administración del Riesgo.
- PTEP.

ARTICULO 7: GOBERNANZA

La Alta Dirección garantizará el direccionamiento estratégico, la implementación, el seguimiento y la mejora continua de la presente Política de Atención al Usuario,

[Handwritten signature]

	RESOLUCIONES	
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14
	Tipo de Documento: FORMATO Código: 51.29.06.29 Versión 08	

810.43.01.00295.26

asegurando la articulación entre los procesos técnicos, comerciales, administrativos y tecnológicos de La Empresa.

La Dirección de Gestión de Usuarios y Comercialización, o la dependencia que haga sus veces, liderará la coordinación operativa de la política, el seguimiento a los indicadores y la implementación de acciones de mejora. El líder de PQRS o quien haga sus veces coordinará la operación integral del sistema de atención al usuario, asegurando la correcta radicación, trazabilidad, seguimiento y cierre oportuno de las solicitudes. Es responsable de articular las dependencias internas para garantizar respuestas de fondo, lenguaje claro y cumplimiento normativo. Administra el seguimiento a indicadores, el análisis de causas recurrentes y la formulación de acciones de mejora. Igualmente, consolida y presenta informes periódicos de gestión a la alta dirección, promoviendo la mejora continua del servicio y la protección de los derechos de los usuarios.

A su vez, las direcciones técnicas, las oficinas Jurídica, de Planeación y de Sistemas, así como la oficina de Control Interno de Gestión participarán de manera articulada en la gestión integral de la atención al usuario, garantizando oportunidad, trazabilidad, Resolutividad y cumplimiento normativo. La Oficina de Control Interno de Gestión realizará evaluación independiente sobre la efectividad de la política, la gestión de riesgos y el cumplimiento de los lineamientos institucionales y regulatorios aplicables.

Finalmente, la gestión de la Política de Atención al Usuario se desarrollará bajo el esquema de líneas de defensa establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, donde la primera línea de defensa corresponderá a los procesos y dependencias responsables de la atención directa al usuario y la gestión operativa; la segunda línea estará conformada por las áreas de planeación, calidad, riesgos y supervisión institucional encargadas del seguimiento, monitoreo y orientación metodológica; y la tercera línea de defensa será ejercida por la Oficina de Control Interno de Gestión mediante la evaluación independiente de la efectividad de los controles, la gestión del riesgo y el cumplimiento de la política y la normatividad aplicable.

ARTICULO 8: PRINCIPIOS DE ATENCION

- Legalidad: Actuación conforme al ordenamiento jurídico.
- Transparencia: Información clara, veraz y accesible, en articulación con la Ley 1712 de 2014, el PTEP y los lineamientos de gobierno digital.
- Oportunidad: Cumplimiento de términos legales.
- Eficiencia: Uso adecuado de recursos para resolver solicitudes.
- Resolutividad: Respuestas de fondo orientadas a solución.
- Trazabilidad: Registro completo de actuaciones.
- Enfoque diferencial: Atención según características del usuario.
- Participación ciudadana: Inclusión del usuario en la mejora del servicio.


ARTICULO 9: ENFOQUE DIFERENCIAL Y SEGMENTACION DE USUARIOS

La Empresa garantizará condiciones de accesibilidad física, tecnológica y comunicacional, incorporando criterios de lenguaje claro y enfoque diferencial para población vulnerable, personas con discapacidad, adultos mayores y usuarios ubicados en zonas rurales. Adicionalmente, se adoptará una atención diferenciada considerando:

- Usuarios residenciales (por estrato y consumo).

ASB

A

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT 344.000.750.4</p>	RESOLUCIONES	
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14
	Tipo de Documento: FORMATO	
		Código: 51.29.06.29
		Versión 08

810.43.01.00295.26

- Usuarios comerciales e industriales.
- Usuarios vulnerables.
- Usuarios reincidentes en PQR.
- Usuarios con consumos atípicos.

Esto permite mejorar la pertinencia, reducir conflictos y generar valor público.

ARTICULO 10: CANALES DE ATENCION

Se garantizará un modelo multicanal integrado, bajo el principio de accesibilidad:

- Canales Presenciales
 - Sede administrativa (Yopal).
 - Oficinas móviles.
- Canales No Presenciales
 - Atención telefónica.
 - Plataforma virtual.
 - Correos electrónicos institucionales.
 - Chat institucional.
 - Redes sociales.
 - Portal web.

Todos los canales deberán integrarse en un Sistema de Gestión de Relacionamiento con el Usuario, asegurando trazabilidad y unificación de la información.

ARTICULO 11: GESTION DE PQRS (EJE CENTRAL)

Se implementará un modelo basado en procesos, con las siguientes etapas:


- Recepción
- Radicación
- Clasificación
- Asignación
- Análisis técnico-jurídico
- Respuesta de fondo
- Notificación
- Cierre y seguimiento

Todo lo anterior, en cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015 y el régimen de servicios públicos domiciliarios.

La Gestión de PQRS, en todas sus etapas, tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

- La gestión de la información de los usuarios se realizará garantizando la confidencialidad, integridad y protección de los datos personales, conforme a la normatividad vigente en materia de habeas data y acceso a la información pública.
- La gestión de atención al usuario deberá articularse con la Política de Gestión Documental de La Empresa, garantizando la trazabilidad, conservación, integridad, disponibilidad y consulta de los expedientes físicos y electrónicos asociados a las PQRS, conforme a las Tablas de Retención Documental y la normatividad archivística vigente.

VRSE

	RESOLUCIONES	
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14
	Tipo de Documento: FORMATO	
	Código: 51.29.06.29	
		Versión 08

810.43.01.00295.26

- La Empresa promoverá el uso de herramientas tecnológicas, interoperabilidad, automatización y analítica de datos para fortalecer la atención multicanal, la trazabilidad de la información, la seguridad digital y la toma de decisiones, en armonía con los lineamientos de la Política de Gobierno Digital.
- La atención al usuario y las comunicaciones institucionales deberán desarrollarse bajo criterios de lenguaje claro, accesible y comprensible, facilitando al usuario la comprensión de la información, sus derechos, deberes, trámites, decisiones y respuestas emitidas por La Empresa.
- La Empresa implementará mecanismos de escalamiento y atención prioritaria para casos con impacto sanitario, riesgo reputacional, afectación colectiva, vulnerabilidad del usuario, tutelas, desacatos o reiteración masiva de reclamaciones (Escalamiento de casos críticos).

ARTICULO 12: ARTICULACION TECNICO COMERCIAL

La atención al usuario se integrará con:

- Medición y micromedición
- Facturación
- Control de pérdidas
- Mantenimiento de redes

Se prioriza la solución estructural sobre la respuesta administrativa:

- Solución estructural: Cambiar o corregir la base del problema para que no vuelva a ocurrir (se buscará eliminar la causa raíz).
- Solución coyuntural: Acciones más superficiales, como trámites, controles o decisiones momentáneas que no eliminan el problema de raíz.

ARTICULO 13: EDUCACION Y CULTURA DEL CIUDADANO

Se implementarán estrategias de pedagogía ciudadana para:

- Uso eficiente del agua.
- Interpretación de facturación.
- Detección de fugas.
- Derechos y deberes.

Canales:

- Por medio de la Facturación entregada al usuario.
- Divulgación de campañas pedagógicas a través de medios digitales y redes sociales.
- Participación y/o realización de Jornadas Comunitarias.


ARTICULO 14: INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS

Se adoptarán indicadores alineados a MIPG:

- Oportunidad en respuestas, esto es, porcentaje de respuestas entregadas dentro del término legal.

VRSE

H

	RESOLUCIONES	
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14
	Tipo de Documento: FORMATO	
		Código: 51.29.06.29
		Versión 08

810.43.01.00295.26

- Resolución en primer contacto, entendida como el porcentaje de solicitudes solucionadas en la primera interacción con el usuario.
- Nivel de satisfacción del usuario.
- Tasa de recurrencia de PQR.
- Índice de reincidencias.
- Porcentaje de recursos revocados por la SSPD.
- Tiempo promedio de solución real.

ARTICULO 15: ENFOQUE PREVENTIVO

Se implementarán mecanismos de anticipación:

- Alertas de consumo atípico.
- Identificación de usuarios en riesgo.
- Intervenciones preventivas.
- Comunicación anticipada.

ARTICULO 16: TALENTO HUMANO Y CAPACIDADES INSTITUCIONALES

Se fortalecerán competencias en:

- Normatividad de servicios públicos.
- Atención al ciudadano.
- Resolución de conflictos.
- Interpretación técnica del consumo.

Así mismo, se buscará la implementación de herramientas tecnológicas, interoperabilidad de la información y analítica de datos para fortalecer la trazabilidad, oportunidad y mejora continua de la atención al usuario buscando lograr una gestión integral del mismo.

ARTICULO 17: EXPERIENCIA DEL USUARIO (ENFOQUE DE VALOR PUBLICO)

El modelo de atención buscará que el usuario perciba:


- Accesibilidad.
- Claridad.
- Confianza.
- Solución efectiva.
- Seguimiento continuo.
- Simplificación de trámites.
- Facilidad de interacción.
- Percepción positiva del servicio.
- Confianza institucional.

ARTICULO 18: SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA CONTINUA

Se establecerán mecanismos de:

- Evaluación periódica de resultados.
- Auditoría interna.

[Handwritten signature]

	RESOLUCIONES	
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14
	Tipo de Documento: FORMATO Código: 51.29.06.29 Versión 08	

810.43.01.00295.26

- Planes de mejora.
- Retroalimentación del usuario, como resultado del principio de participación ciudadana, que se realizará mediante encuestas de satisfacción, percepción y evaluación del servicio, asociaciones de usuarios, líderes comunitarios, experiencia ciudadana, entre otros.
- En coherencia con el ciclo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar).

De igual forma, La Empresa promoverá la gestión y transferencia del conocimiento derivado de la atención al usuario, con el fin de fortalecer la toma de decisiones, la mejora continua y la prevención de causas recurrentes.

ARTICULO 19: GESTION DEL RIESGO

Se identificarán y gestionarán riesgos como:

Riesgos operacionales:

- Errores de facturación.
- Pérdida de trazabilidad.
- Notificaciones fallidas.

Riesgos reputacionales:

- Incremento de tutelas.
- Difusión de inconformidades en medios digitales y redes sociales.
- Pérdida de confianza.

Riesgos regulatorios:

- Sanciones por incumplimiento regulatorio.
- Incumplimiento de términos.

ARTICULO 20: CONCLUSIÓN ESTRATEGICA

La atención al usuario se consolida como un proceso estratégico que:

- Genera valor público.
- Integra lo técnico, jurídico y social.
- Prioriza la prevención sobre la reacción.
- Fortalece la legitimidad institucional.


La Empresa promoverá el uso de analítica institucional y aprovechamiento estratégico de datos derivados de la atención al usuario, mediante el análisis de tendencias, causas recurrentes, segmentación de usuarios, comportamiento de PQRS y consumos atípicos, con el fin de fortalecer la toma de decisiones, la prevención de riesgos, la mejora continua del servicio y la formulación de acciones correctivas y preventivas orientadas a la generación de valor público.

ARTICULO 21: ACTUALIZACION, DIVULGACION Y APROBACION

La presente política será revisada y actualizada periódicamente conforme a cambios normativos, regulatorios, tecnológicos y necesidades institucionales.

Handwritten signature/initials

Handwritten mark

	RESOLUCIONES	
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14
	Tipo de Documento: FORMATO	
		Código: 51.29.06.29
		Versión 08

810.43.01.00295.26

En consecuencia, la presente política y las actualizaciones que se adopten deberán ser divulgadas a todos los servidores, contratistas y grupos de interés relacionados con la atención al usuario, promoviendo su apropiación institucional y aplicación transversal.

ARTICULO 22: CUMPLIMIENTO Y OBLIGATORIEDAD

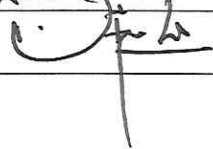
La presente Política de Atención al Usuario es de obligatorio cumplimiento para todos los servidores, contratistas y terceros que participen en la prestación y gestión de los servicios a cargo de La Empresa. Su incumplimiento dará lugar a las acciones administrativas, contractuales, disciplinarias o legales a que haya lugar, conforme a la normatividad vigente y a los procedimientos internos institucionales.

ARTICULO 23: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga la Resolución 00098 de 2023 del 25 de enero de 2023.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Yopal, a los veintitrés (23) días del mes de junio de 2026.


DIEGO FERNANDO RAMIREZ NAIZAQUE
 Agente Especial EAAAY EICE – ESP.

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	Ana Cecilia Rodríguez Farfán	Líder 1. PQR y ATC	
Revisó	Juan Bernardo Saldarriaga Elorza	Director Gestión de Usuarios y Comercialización	
Aprobó	Iván Mauricio Forero García	Subgerente Corporativos Asuntos	

Gestión Documental:
 Original 1: Destinatario principal
 Original 2: expediente
 Original 3: Serie Documental

