

POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO

1. Principios generales

La Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU, en cumplimiento de su misión institucional y de los lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), adopta la presente Política de Servicio al Ciudadano como un instrumento estratégico orientado a garantizar una atención transparente, eficiente, incluyente y de calidad.

El fortalecimiento de la relación entre la ESU y la ciudadanía constituye un pilar esencial para la generación de valor público, en coherencia con las políticas de Gobierno Digital, Seguridad Digital, participación ciudadana, Transparencia y Estado Abierto promovidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

Esta política se fundamenta en los principios de accesibilidad, oportunidad, equidad, respeto por la diversidad y satisfacción ciudadana, e integra mecanismos de mejora continua que permiten responder de manera ágil y efectiva a las necesidades de la comunidad, los organismos de control y las partes interesadas. También se fundamenta en la eficiencia y simplificación de trámites, participación ciudadana y corresponsabilidad, uso estratégico de las tecnologías de la información y ética e integridad en el servicio.

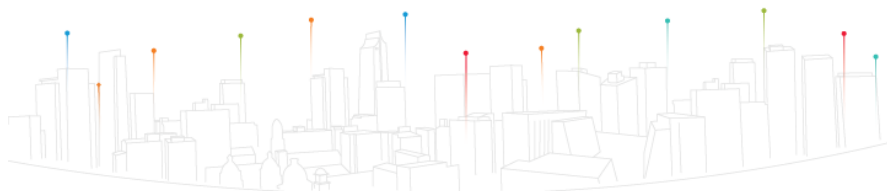
Con su implementación, la ESU busca consolidar un modelo de atención que promueva la confianza ciudadana, fortalezca la legitimidad institucional y contribuya al cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos en el Plan estratégico y en el marco de las disposiciones nacionales aplicables al sector público colombiano.

2. Objetivo

Fortalecer las capacidades institucionales de la ESU para ofrecer un servicio al ciudadano centrado en las personas, alineado con los principios de transparencia, oportunidad, calidad e innovación pública, en coherencia con los propósitos, así como consolidar la relación con la ciudadanía mediante el enfoque de Estado Abierto y la articulación con los ejes estratégicos institucionales, promoviendo un modelo de gestión participativo, sostenible, eficiente y transformador.

3. Alcance

Esta política aplica a todas las dependencias, servidores y contratistas de la ESU, así como a los grupos de interés externos, en el marco de su rol como entidad pública de carácter estratégico y técnico.



Abarca el diseño, implementación, seguimiento y mejora de todas las acciones orientadas a la atención, orientación, información, trámite y relacionamiento con la ciudadanía y usuarios, en los diferentes canales de atención establecidos en la entidad para asegurar el servicio al ciudadano con calidad. Esta política se extiende a las siguientes partes interesadas:

- Ciudadanía en general.
- Proveedores y contratistas.
- Aliados Estratégicos.
- Clientes Sector público y privado.
- Entes de control.
- Medios de comunicación.
- Junta Directiva de la ESU.
- Servidores públicos y trabajadores oficiales de la ESU.

Dado su carácter público, la ESU está obligada a cumplir con los principios de legalidad, igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad y participación establecidos en la Constitución y las leyes, especialmente en lo relacionado con la atención a la ciudadanía, la transparencia activa, la racionalización de trámites, la participación ciudadana y la rendición de cuentas.

Lineamientos relacionados:

- Enfoque de valor público: cada parte interesada debe reconocerse como generadora o receptora de valor.
- Multicanalidad: garantizar atención presencial, telefónica y digital.
- Ética e integridad: todos los servidores deben actuar bajo el Código de Integridad y gestionar los posibles conflictos de interés.
- Transparencia proactiva: asegurar que la ciudadanía y los medios accedan a información pública clara, completa y oportuna.
- Evaluación permanente: medir periódicamente la satisfacción de los grupos de interés y reportarlo al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

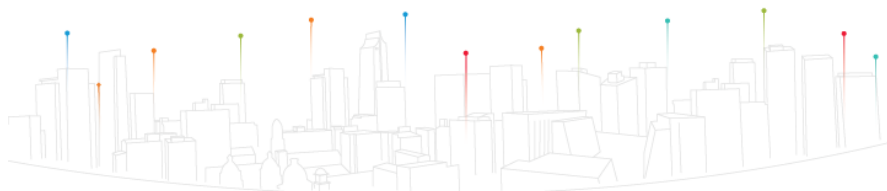
4. Marco normativo

La presente Política se fundamenta en:

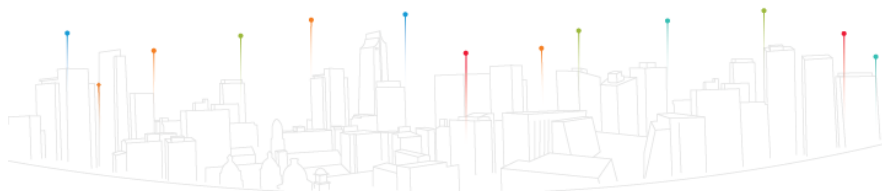
- **Constitución Política de Colombia (Arts. 2, 6, 209 y 270):** Define el servicio a la comunidad como fin esencial del Estado y orienta la función pública bajo principios de eficiencia, moralidad, participación y responsabilidad.

Carrera 48 # 20 - 114, Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5. Medellín - Colombia
Teléfono: (604) 444 34 48 - info@esu.com.co - www.esu.com.co





- **Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos):** Establece los principios y normas para la gestión documental en las entidades públicas.
- **Ley 1474 de 2011 y Ley 1952 de 2019:** Reafirman la lucha contra la corrupción y el deber de conducta ética de los servidores públicos.
- **Ley 1618 de 2013:** Establece las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- **Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia):** Establece el derecho de acceso a la información pública, la transparencia activa y el uso de datos abiertos.
- **Ley 1755 de 2015:** Regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- **Ley 2052 de 2020:** Se establecen disposiciones en relación con la racionalización de trámites.
- **Decreto 1078 de 2015:** Regula la implementación de TIC en entidades públicas.
- **Decreto 1499 de 2017 y MIPG:** Modelo de gestión pública basado en resultados, enfoque por procesos, talento humano, riesgos y mejora continua.
- **Decreto 1008 de 2018:** Política de gobierno digital.
- **Decreto 88 de 2022:** Establece los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea
- **CONPES 3785 de 2013:** Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.
- **CONPES 3920 de 2018:** Ciberseguridad y confianza digital.
- **CONPES 3975 de 2019:** Política nacional para la transformación digital e inteligencia artificial.
- **CONPES 4070 de 2021:** Política para la implementación de un modelo de Estado Abierto.
- **Resolución 1519 de 2020:** Define los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.
- Guía para el uso y aprovechamiento de datos abiertos en Colombia.



5. Responsables

Comité Institucional de Gestión y Desempeño

- Brindar el liderazgo institucional para la implementación efectiva de la política.
- Garantizar los recursos técnicos, humanos, tecnológicos y financieros necesarios.

Planeación Estratégica

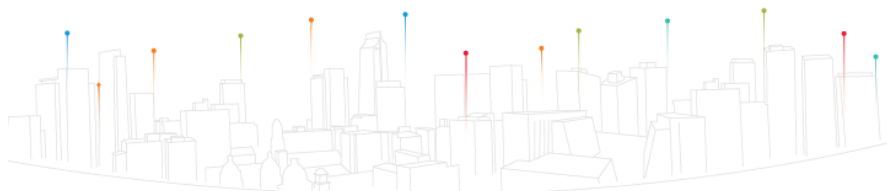
- Proponer acciones de mejora alineadas con el Plan Estratégico 2024–2027.
- Articular esta política con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la gestión de calidad y el Programa de transparencia y ética Pública.

Gestión del servicio

- Coordinar la formulación, implementación, seguimiento, evaluación y actualización de la política.
- Consolidar los datos de satisfacción ciudadana, percepción y evaluación del servicio.
- Operar los canales de atención presencial, telefónica, digital y virtual.
- Gestionar eficazmente las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones).

Gestión de sistemas de la información

- Garantizar la disponibilidad, continuidad y correcto funcionamiento de las plataformas y recursos tecnológicos que soportan los canales de atención al ciudadano.
- Implementar y mantener medidas de seguridad de la información que protejan los datos personales y sensibles gestionados por la Entidad, asegurando su confidencialidad, integridad y disponibilidad.
- Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de información relacionados con la atención al ciudadano.



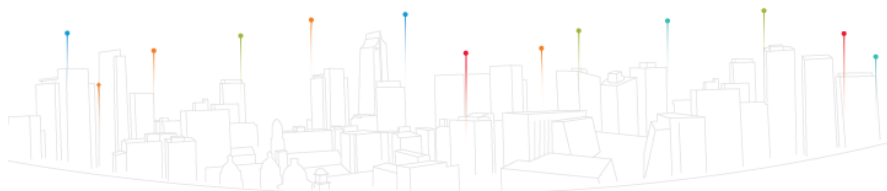
Gestión Humana

- Incluir en los procesos de inducción, reinducción y capacitación continua el enfoque de servicio al ciudadano.
- Evaluar las competencias relacionadas con atención y servicio en los procesos de desempeño.
- Impulsar programas de bienestar y clima laboral que fortalezcan una cultura de servicio.
- Todas las dependencias y servidores públicos de la ESU
- Aplicar los principios de la política en su actuar diario y en cada interacción con la ciudadanía.
- Garantizar que la información brindada a los ciudadanos sea clara, veraz, oportuna y accesible.
- Promover el trato digno, respetuoso y empático en todos los canales de servicio.
- Participar en los espacios de evaluación y mejora del servicio institucional.

6. Enfoque de Estado Abierto en el servicio al ciudadano

La ESU adopta el enfoque de Estado Abierto, en coherencia con el MIPG v6, la Política de Gobierno Digital y los compromisos nacionales de apertura institucional. Este enfoque implica:

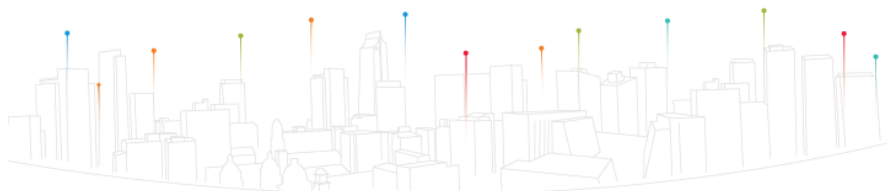
- Transparencia proactiva: garantizar la publicación de información pública, trámites, indicadores y datos abiertos.
- Participación ciudadana y cocreación: habilitar mecanismos presenciales y digitales para que los ciudadanos participen en el diseño, seguimiento y mejora de servicios.
- Colaboración interinstitucional: articular acciones con entidades nacionales y territoriales bajo los lineamientos de Gobierno Abierto.
- Enfoque diferencial: asegurar que la información y los canales de atención sean accesibles e inclusivos para grupos poblacionales diversos.
- Datos abiertos: implementar estrategias de publicación y reutilización de información pública bajo estándares de datos abiertos.



7. Características del servicio a la ciudadanía en la ESU

La prestación de los servicios de la ESU estará orientada por los atributos de calidad establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, asegurando que cada interacción con la ciudadanía genere valor público y fortalezca la confianza institucional. Los atributos son los siguientes:

- **Accesibilidad:** Los servicios deberán ser fáciles de ubicar y utilizar por todas las personas, garantizando igualdad de acceso en los canales presenciales, telefónicos y digitales, eliminando barreras físicas, tecnológicas, lingüísticas o culturales.
- **Disponibilidad y Oportunidad:** La atención deberá prestarse en los tiempos definidos, con canales disponibles y procedimientos que eviten demoras innecesarias, respondiendo de manera ágil y dentro de los plazos normativos a todas las solicitudes ciudadanas.
- **Inclusividad y Enfoque Diferencial:** La ESU garantizará que los servicios respondan a las necesidades de diferentes grupos poblacionales, especialmente mujeres, personas con discapacidad, comunidades étnicas, jóvenes y adultos mayores, aplicando un enfoque de equidad e inclusión.
- **Confiabilidad:** La información y los servicios entregados deberán ser claros, precisos, veraces y actualizados, permitiendo que la ciudadanía tenga certeza sobre los procesos y decisiones de la entidad.
- **Interoperabilidad:** Los sistemas de información y canales digitales deberán permitir el intercambio eficiente y seguro de datos con otras entidades del orden nacional, departamental y municipal, facilitando la experiencia del ciudadano y evitando duplicidades de trámites.
- **Seguridad y Privacidad:** Toda la información suministrada por los ciudadanos deberá ser protegida conforme a la Ley 1581 de 2012 (protección de datos personales) y la política de seguridad digital, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos.
- **Transparencia Proactiva:** La ESU garantizará la publicación y difusión clara, completa y oportuna de la información relacionada con trámites, servicios, tiempos de atención e indicadores de desempeño, promoviendo la confianza y el control social.
- **Orientación a la Satisfacción del Ciudadano:** La percepción y experiencia de la ciudadanía serán el eje central de la prestación del servicio. Se implementarán mecanismos de medición, retroalimentación y mejora continua, reportados periódicamente en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y en el FURAG.



8. Escenarios de Relacionamento Ciudadano.

- **Consultas:** Fortalecer los canales presenciales y digitales para brindar información clara, precisa y actualizada sobre los servicios de la entidad, asegurando accesibilidad y oportunidad en la respuesta.
- **Denuncias y PQRSDF:** Implementar mecanismos efectivos para la recepción, gestión y trazabilidad de denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, demás normas que la modifiquen, complementen o sustituyan y los lineamientos del DAFP.
- **Participación Ciudadana:** Diseñar e implementar espacios de participación en el diseño, seguimiento y evaluación de políticas, programas y servicios, incluyendo consultas públicas, encuestas de satisfacción y mecanismos digitales de cocreación, en coherencia con el enfoque de Estado Abierto.

9. Estrategias operativas actualizadas

9.1. Cultura de servicio y gestión interna

- Reentrenamiento continuo del talento humano en empatía, comunicación, enfoque diferencial y resolución efectiva de PQRSDF.
- Evaluación del desempeño del personal con indicadores de satisfacción ciudadana.

9.2. Experiencia ciudadana y canales multiformato

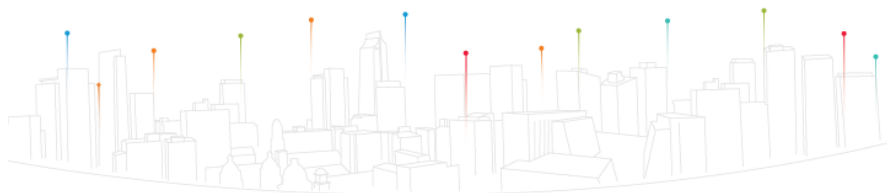
- Fortalecimiento de los canales digitales portal web Redes sociales
- Priorización de lenguaje claro y accesibilidad universal.

9.3. Seguimiento y control ciudadano

- Sistema de medición de satisfacción y percepción ciudadana.

10. Seguimiento y evaluación

- La política será revisada anualmente para medir su efectividad y realizar mejoras.
- Informes semestrales de cumplimiento de PQRSDF.



11. Conflicto de interés y ética en la atención ciudadana

La ESU reconoce que la atención ciudadana debe estar guiada por principios de ética, transparencia y probidad. La gestión de posibles conflictos de interés constituye un eje fundamental para garantizar la confianza pública y la legitimidad de la entidad en su relación con la ciudadanía, en concordancia con lo establecido en la política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.

12. Difusión.

La política actualizada será publicada en los canales institucionales de difusión para asegurar su conocimiento por parte de los servidores públicos, contratistas y ciudadanía en general.