candeaseo S.A. E.S.P.
lo hacemos por ti

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

DICIEMBRE

2021

NIT: 900.276.577-7 / Código Postal: 7635707
Calle 10 No. 9 – 49 San Cristóbal Candelaria, Valle del Cauca
Teléfono: +(57) 2 264 8247
contacto@candeaseo.gov.co
www.candeaseo.gov.co
Vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3
2. ALCANCE 3
3. OBJETIVO GENERAL 3
4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 3
5. MARCO ESTRATÉGICO 4
5.1 Misión. 4
5.2 Visión. 4
5.3 Objetivo. 4
6. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL 4
7. MARCO NORMATIVO 5
8. MARCO CONCEPTUAL 6
8.1 Responsabilidad y autoridad 6
8.2 Términos y definiciones 7
9. DESARROLLO DE LA POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 8
9.1 Declaración de la política 8
9.2 Principios 9
9.3 Lineamiento de la política de servicio al ciudadano 9
10. CANALES DE ATENCIÓN 14
11. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN Y ACCIONES DE MEJORA 15
11.1 Seguimiento. 16
11.2 Evaluación. 16
11.3 Acciones de Mejora 16
12. CONTROL DEL DOCUMENTO 16
13. CONTROL DEL CAMBIOS 17
14. ANEXOS 17

¡¡¡ANTES DE IMPRIMIR ESTE DOCUMENTO... PIENSA EN EL MEDIO AMBIENTE!!!
UNA VEZ DESCARGADO DE INTRAFILE SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

1. INTRODUCCIÓN

La atención al ciudadano se ha convertido en la base fundamental del éxito de las organizaciones, en especial de las entidades públicas, las cuales deben cumplir los fines sociales del Estado orientándose a satisfacer de manera real y efectiva las necesidades, expectativas y requerimientos de los ciudadanos y grupos de interés, generando resultados con valor público, con enfoque diferencial y concibiendo la gestión del servicio al ciudadano, no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral que requiere de la total articulación entre sus direcciones y una gestión eficiente de los recursos necesarios para el desarrollo de los objetivos institucionales.

Candeaseo S.A. ESP, en cumplimiento a su política integral garantizando la satisfacción de los clientes y partes interesadas y dando cumplimiento a la normatividad legal y con transparencia, está comprometida en prestar un buen servicio con una excelente atención al ciudadano, sirviendo a la comunidad, a través de canales orientados a lograr la satisfacción de estos, alcanzando la solución efectiva a las distintas necesidades identificadas.

2. ALCANCE

La política de atención al ciudadano se aplica a todos los colaboradores de nivel operativo, administrativo, vinculando contratistas y proveedores que contribuyen en la ejecución de la misión de Candeaseo en relación con su interacción con el ciudadano.

3. OBJETIVO GENERAL

Brindar trámites y servicios al ciudadano, integrales, transparentes, incluyentes, dignos, oportunos, claros, imparciales y de calidad a través de espacios de participación y acceso a la información bajo los principios y valores éticos de la organización.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Especificar los lineamientos necesarios para garantizar un servicio incluyente, digno, efectivo, oportuno, claro, transparente, imparcial y de calidad a la ciudadanía, optimizando el nivel de satisfacción y percepción de los usuarios, a través de la mejora continua.

- Propender por la generación de confianza y el mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por Candeaseo.

¡¡¡ANTES DE IMPRIMIR ESTE DOCUMENTO... PIENSA EN EL MEDIO AMBIENTE!!!
UNA VEZ DESCARGADO DE INTRAFILE SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

5. MARCO ESTRATÉGICO

5.1 Misión.

Conservar un ambiente limpio, sano y agradable que ayude a preservar el bienestar, mejorar la calidad de vida de la comunidad y la sostenibilidad ambiental, mediante la prestación del servicio público integral de aseo.

5.2 Visión.

Ser reconocida a nivel regional como una empresa líder en la prestación del servicio público integral de aseo con calidad; que garantiza altos niveles de satisfacción a los usuarios y partes interesadas, contribuyendo a la sostenibilidad del medio ambiente y al desarrollo socioeconómico de la región.

5.3 Objetivo.

Prestar un servicio público integral de aseo con calidad, mejorando así la calidad de vida de la comunidad y usuarios, a través de la planeación, ejecución, verificación y control que permitan llevar a la Empresa regional de servicio público de aseo de Candelaria CANDEASEO S.A. E.S.P., a un nivel altamente competitivo enfrentando nuevos retos de modernización bajo un esquema empresarial, operativo y financieramente sostenible, para la satisfacción de todas las partes interesadas.

Dentro de los objetivos estratégicos institucionales 2020-2023 se encuentra la satisfacción de los usuarios y partes interesadas, bajo estas orientaciones CANDEASEO S.A. E.S.P. ha establecido acciones encaminadas a fortalecer el compromiso y el talento humano, en la búsqueda de resultados que aporten acciones enfocadas a una excelente atención al **ciudadano** bajo el modelo integrado de planeación y gestión las cuales se encuentran inmersas en esta política.

6. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En la vigencia 2021 Candeaseo a pesar de no contar con la política de atención al ciudadano aprobada, cuenta con procedimientos actualizados y aprobados en el mes de octubre y gracias a estos se logra estandarizar la atención al ciudadano, dando mayores garantías de satisfacción al usuario, adicional a ello la entidad dentro de su proceso de implementación del sistema integrado de gestión continúa documentando instructivos, planes, protocolos y políticas para promover la generación de resultados con valor público, orientados en satisfacer de manera real y efectiva las necesidades, expectativas y requerimientos de los ciudadanos y grupos de interés.

A través del protocolo de atención al ciudadano se nivela la manera como el personal dispuesto para este proceso les da soporte a los requerimientos de los usuarios efectuados por cualquiera de los canales y mecanismos de comunicación habilitados. Se debe trabajar en el fortalecimiento de la atención preferencial, sin embargo, las encuestas que miden la satisfacción de la atención recibida por parte de

algún funcionario de Candeaseo demarcan porcentajes superiores a las metas propuestas, aspecto altamente valioso para la empresa.

7. MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia: Artículos: 1, 2, 13, 20, 23, 74, 79, 209 y 270.

Ley 1755 de 2015 <<Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo>>.

Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones".

Ley 1581 de 2012, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".

Ley 1474 de 2011, "Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".

Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Con la excepción de los artículos del 13 al 33 que fueron declarados inexequibles.

Ley 962 de 2005, "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y Entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".

Ley 1145 de 2007, "Por medio de la cual se organiza el sistema nacional de discapacidad y se dictan otras disposiciones".

Ley 1275 de 2009, "Por medio de la cual se establecen lineamientos de Política Pública Nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones".

Ley 982 de 2005, "por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones".

Decreto 1166 de 2016, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

Decreto 1499 de 2017, "Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

Decreto 2364 de 2012, "Por medio del cual se reglamenta el artículo 7° de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.

Decreto 2623 del 2009, "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano."

Decreto 1538 de 2005, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997 "Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.

¡¡¡ANTES DE IMPRIMIR ESTE DOCUMENTO... PIENSA EN EL MEDIO AMBIENTE!!!
UNA VEZ DESCARGADO DE INTRAFILE SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

CONPES 3785 de 2013, Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

CONPES 3654 de 2010, Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.

8. MARCO CONCEPTUAL

Dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la Política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor.

Candeaseo adopta el modelo integrado de planeación y gestión conforme con lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017, para dirigir, planear ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión, con el propósito de generar resultados que atiendan las necesidades, dudas o inquietudes de los ciudadanos con integridad y calidad en el servicio.

La Política de Servicio al Ciudadano se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

8.1 Responsabilidad y autoridad

- *La Entidad líder encargada de definir, acompañar y hacer seguimiento a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano:* el Departamento Administrativo de la Función Pública, en el marco de las competencias asignadas por el 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, así como de acompañar y brindar asistencia técnica en su implementación.
- *El responsable de la implementación Política de Servicio al Ciudadano en cada sujeto obligado:* es el representante legal de la entidad a través de sus dependencias, el encargado de orientar, hacer seguimiento y verificar la implementación de la política, garantizando el acceso de la ciudadanía a sus derechos, la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos y grupos de valor, así como, el cumplimiento de estándares de excelencia en el servicio en todos los escenarios de relacionamiento entre el ciudadano y el Estado.
- *El responsable de coordinar la implementación en cada sujeto obligado:* es el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, garantizando la adecuada armonización de recursos y esfuerzos institucionales para la mejora del servicio y la articulación con las demás políticas de gestión y desempeño institucional en el marco del MIPG, particularmente con las siguientes políticas de la relación Estado - Ciudadano:

  - Transparencia y acceso a la información pública.
  - Racionalización de trámites.
  - Rendición de cuentas.
  - Participación ciudadana en la gestión.

¡¡¡ANTES DE IMPRIMIR ESTE DOCUMENTO... PIENSA EN EL MEDIO AMBIENTE!!!
UNA VEZ DESCARGADO DE INTRAFILE SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

- *El liderazgo de la implementación de la Política al interior de cada sujeto obligado:* estará bajo la responsabilidad del servidor público del nivel directivo que tiene a cargo de la dependencia que lidera las políticas de la relación Estado - Ciudadano, de la que trata el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020. En todo caso, la gestión e implementación de las actividades para la implementación de la política requerirá del concurso de todas las áreas misionales y de apoyo de la organización.

8.2 Términos y definiciones

Accesibilidad: garantizar los medios y canales para que la ciudadanía acceda a los servicios, solicitudes y trámites de la empresa.

Autodiagnóstico: constituye un instrumento de ayuda, diseñado especialmente para que todas las entidades públicas, puedan determinar en cualquier momento, su estado de desarrollo frente a temas puntuales de su gestión y con base en ello establecer medidas y acciones de planeación para su mejoramiento continuo.

Canales de atención: puntos de contacto que tiene dispuestos Candeaseo para garantizar una continua comunicación con los usuarios. A través de estos canales los usuarios efectúan todo tipo de solicitudes, servicios y trámites.

Caracterización de ciudadanos: Identificación de las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado

Ciudadano: Toda persona miembro activo del Estado, titular de derechos políticos, así como de deberes y sujeto a las leyes del Estado

Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión FURAG: Herramienta a través de la cual se capturan, monitorean y evalúan los avances en la implementación de las políticas de desarrollo administrativo de la vigencia anterior al reporte.

Imparcial: atención libre de prejuicios, es decir, abstraerse de consideraciones subjetivas y centrarse en la objetividad de un asunto, al realizar un juicio.

Incluyente: reconocer e involucrar la diversidad social e integrarla a la atención al ciudadano, empleando políticas y filosofías de aceptación, colaboración y respeto.

Integralidad: comprende todos los elementos o aspectos asociados.

¡¡¡ANTES DE IMPRIMIR ESTE DOCUMENTO... PIENSA EN EL MEDIO AMBIENTE!!!
UNA VEZ DESCARGADO DE INTRAFILE SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

Lineamiento: tendencia, dirección o un rasgo característico de algo.

Mecanismos: son una serie de elementos que permiten la participación real y efectiva de los ciudadanos en el Estado; sistematiza la interacción entre la ciudadanía y Candeaseo para la creación, participación, seguimiento y evaluación de las políticas, planes y demás actividades que los involucran.

Participación: etapa de ciclo de la gestión donde el ciudadano se involucra en el desarrollo de las actividades planteadas.

Percepción: La percepción es la forma en la que el cerebro interpreta las sensaciones que recibe a través de los sentidos para formar una impresión inconsciente o consciente de la realidad física de su entorno.

Principios: Los principios son reglas o normas que orientan la acción de un ser humano cambiando las facultades espirituales racionales.

Satisfacción: estado de bienestar producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

Seguimiento: etapa de ciclo de la gestión donde el ciudadano efectúa un proceso de observación al avance y desarrollo de las actividades planteadas.

Servicio al ciudadano: Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer sus necesidades

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley.

9. DESARROLLO DE LA POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

9.1 Declaración de la política.

De conformidad a lo establecido por el modelo integrado de planeación y gestión para la política de servicio al ciudadano CANDEASEO S.A. E.S.P. establece:

Generar una cultura de atención al ciudadano, bajo estándares de calidad, ética y humanización, facilitando el acceso de los ciudadanos a recibir información u orientación integral, y oportuna con un lenguaje claro, acorde a su grupo de interés o valor; usando mecanismos de comunicación internos y externos, ejerciendo buenas y mejores prácticas, basadas en la política integral que generen confianza en los ciudadanos.

¡¡¡ANTES DE IMPRIMIR ESTE DOCUMENTO... PIENSA EN EL MEDIO AMBIENTE!!!
UNA VEZ DESCARGADO DE INTRAFILE SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

9.2 Principios

La política de servicio al ciudadano de Candeaseo. se rige por los siguientes principios institucionales para garantizar el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, a través de un servicio de excelencia:

- La función primordial de los colaboradores es atender eficaz, eficiente y oportunamente la comunidad.
- El servicio público implica vivirlo y prestarlo cada día como si fuera el primero, con la misma disciplina, compromiso, emoción, iniciativa y mística.
- La fidelidad a la empresa, jefes, compañeros y comunidad es imperativa del servicio público.
- Tratar de forma cortés, amable y considerado a las personas.
- La imagen corporativa está reflejada en la consideración y el aprecio que cada uno de los colaboradores muestra por la empresa.
- Es imperativo del empleador, obrar con equidad en todas sus formas y circunstancias.
- El servicio a la comunidad comporta un alto nivel de paciencia, comprensión y transigencia con los seres humanos.
- El interés general prevalece sobre el interés particular.

9.3 Lineamiento de la política de servicio al ciudadano

Con base en las categorías evaluadas en el autodiagnóstico de MIPG (Caracterización usuarios y medición de percepción, formalidad de la dependencia o área, procesos, atención incluyente y accesibilidad, sistemas de información, publicación de información, canales de atención, protección de datos personales, gestión de PQRSF, gestión del talento humano, control y buenas prácticas) y las recomendaciones de FURAG, se describe la gestión de Candeaseo de la siguiente manera:

CATEGORÍA	LINEAMIENTO DE LA POLÍTICA
Caracterización usuarios y medición de percepción	Para garantizar la satisfacción de los usuarios se cuentan con diferentes elementos de medición de la percepción, como son las encuestas físicas proporcionadas a los usuarios por el personal de atención al ciudadano, auxiliares de ventanilla única. por los ejecutivos comerciales y por el técnico ambiental: - FO-CO-10 Formato de Encuesta Satisfacción de Puntos de Atención -V2 - FO-CO-09 Evaluación de la Formación Recibida V2 - FO-CO-11 Formato de Encuesta Satisfacción en Campo - V3 Mediante estas herramientas se evalúa tanto la calidad de los servicios, como la frecuencia, la atención, el talento humano dispuesto para las actividades, la tarifa, la facturación, la rapidez de los trámites, entre otros factores relevantes para la toma de decisiones y mejoramiento continuo de los procesos.

	Para la caracterización de los usuarios Candeaseo cuenta con las bases de datos de catastro de aseo alimentadas con la información de facturación procesada por las empresas de facturación conjunta mes a mes. Esta información clasifica a los usuarios por tipo de usuario de acuerdo con su estratificación y marco tarifario aplicado, el cual indica representa las características del servicio del cual goza. Esta es la clasificación que para la empresa Candeaseo se ha determinado como prioritaria en relación con el servicio prestado. Adicional, como parte de la caracterización Candeaseo ha establecido realizar la identificación de los usuarios que visitan la entidad o que reciben una atención personalizada por los asesores comerciales o personal de atención al ciudadano, como elemento para facilitar y mejorar el acercamiento según el tipo de población, la cual cuenta con el componente de atención diferencial, pero no como parte de la información de prestación del servicio de aseo. De esta misma forma, se cuenta con información demográfica referente a los usuarios que frecuentan las redes sociales de la empresa.
Formalidad de la dependencia o área	Desde el desarrollo del Comité Institucional de gestión y desempeño se emite la aprobación de la presente política y se garantiza su seguimiento y cumplimiento acorde con los responsables de cada proceso. La dependencia de Servicio al Ciudadano es la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad. Adicionalmente es la encargada de direccionar las encuestas de percepción del servicio y las encuestas entorno a los trámites y atención en los puntos dispuestos. La empresa cuenta con una dirección comercial que es la encargada de atender todo lo concerniente con la atención al ciudadano, esta área cuenta con un director, un asistente, 5 auxiliares administrativos, 1 técnico ambiental, 1 coordinador comercial y 5 ejecutivos comerciales y de servicio. En esta área se reciben, tramitan y resuelven PQRSF con base en el procedimiento vigente.
Procesos	Se debe garantizar la existencia y cumplimiento de los protocolos, procedimientos e instructivos relacionados con la atención al ciudadano, que permitan la estandarización en la atención dando mayores garantías de satisfacción al usuario, razón por la cual la entidad dentro de su proceso de implementación del sistema integrado de gestión ha documentado gran parte de sus procedimientos para la atención al ciudadano, a la fecha se cuenta con los siguientes: - PT-CO-01 Protocolo de Atención al Ciudadano-V-02 - PD-CO-04 Vinculación y Desvinculacion-V.01 - Matriz de Instructivos Atención al Ciudadano - PD-CO-11 PQRSF-V.03

¡¡¡ANTES DE IMPRIMIR ESTE DOCUMENTO... PIENSA EN EL MEDIO AMBIENTE!!!
UNA VEZ DESCARGADO DE INTRAFILE SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

Atención incluyente y accesibilidad	Gracias a la caracterización efectuada por Candeaseo, se identifica que en lo corrido de la vigencia solo han ingresado 3 personas con discapacidad a las instalaciones, las tres cuentan con discapacidad física adquirida, en concordancia con ello, Candeaseo ha adaptado el ingreso de las tres sedes con rampas como parte de los ajustes para garantizar la accesibilidad. Adicional, se tiene atención preferencial enfocada en personas en condición de discapacidad, adultos mayores, mujeres u hombres con niños de brazo y mujeres embarazadas. Se debe actuar bajo el literal 5.4 CANAL PRESENCIAL del protocolo de atención al ciudadano, que permite dar un servicio prioritario o preferencial a personas que tienen especial protección constitucional, a saber: víctimas de la violencia, personas en situación de discapacidad, grupos étnicos minoritarios, entre otros.
Sistemas de información	Además de contar con un procedimiento actualizado de gestión de PQRSF se tiene a disposición un software documental que permite una efectiva administración de la información, trámite y seguimiento correspondiente llamado Intrafile. Mediante esta herramienta se reciben los PQRSF gracias a la gestión del responsable de ventanilla única, asignando un radicado de ingreso, posibilita adjuntar archivos y documentos, centralizar la recepción de los PQRSF que luego son direccionados al área correspondiente, se hace toda la trazabilidad de revisiones y aprobaciones y se da salida al documento mediante el control de tiempos. Se debe fortalecer un mecanismo que permita hacer seguimiento al ciudadano del estado de la PQRSF. Se garantiza que un usuario pueda acceder a su información o a cualquier otra que no sea reservada mediante una solicitud previa.
Publicación de información	Candeaseo en las oficinas de atención al ciudadano cuenta con la carta de trato digno que incluye los canales de atención, la política de protección de datos personales, el contrato de condiciones uniformes que a su vez detalla todo lo relacionado con la prestación del servicio, rutas, frecuencias, horarios, así como los derechos y obligaciones tanto de los usuarios como de la empresa, adicional, con un espacio para las notificaciones por aviso de las PQRSF. Se debe exponer el listado de trámites y servicios y la información relevante de la rendición de cuentas y el calendario de actividades que actualmente no se tienen. En la página web se encuentra publicada toda la información requerida en cuanto a los mecanismos de atención al ciudadano, la carta de trato digno e informes correspondientes al reporte semestral de control interno en cuanto a PQRSF. Adicional, la información publicada se adapta a los diferentes grupos de población, por ejemplo, se cuenta con información para niños, niñas y adolescentes, así como estudios, investigaciones y otras publicaciones.

¡¡¡ANTES DE IMPRIMIR ESTE DOCUMENTO... PIENSA EN EL MEDIO AMBIENTE!!!
UNA VEZ DESCARGADO DE INTRAFILE SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

Canales de atención	Candeaseo cuenta con un protocolo de atención al ciudadano que cobija a la totalidad de la empresa, adicional, cuenta con la carta de trato digno publicada y expuesta visible en las sedes de atención al ciudadano. Por el flujo de ingresos y el tiempo corto de espera de las personas que acuden presencialmente a las sedes, no es necesario un sistema de turnos.
Protección de datos personales	En los formatos donde se recopila información sensible de los usuarios siempre se asocia la política de protección de datos personales mediante el siguiente texto: Con mi firma que aparece dentro del presente documento, de manera previa, expresa e inequívoca autorizo a CANDEASEO S.A. E.S.P. el Tratamiento de mis datos personales (y/o el tratamiento de los datos personales del menor de edad o persona en condición de discapacidad mental que represento) aquí consignados, para que sean almacenados, usados y puestos en circulación o suprimidos, conforme a la Política de Tratamiento de la Información que la organización ha adoptado y que se encuentra publicada en la página web www.candeaseo.gov.co que declaro conocer y por ello estar informado de la finalidades de dicho Tratamiento, por estar en ella consignado. También declaro que he sido informado que, para el ejercicio de mis derechos, podré dirigirme ante la organización mediante el correo electrónico contacto@candeaseo.gov.co, línea telefónica (2) 2648247 o en la página web www.candeaseo.gov.co, vínculo Contacto – Peticiones, Quejas, Reclamos y otras Solicitudes. Así mismo, declaro que se me ha advertido la posibilidad de oponerme al Tratamiento de datos sensibles como datos de salud, biométricos o de menores de edad, entre otros, a lo cual manifiesto mi autorización expresa para su tratamiento. De esta misma manera, se encuentra expuesto en las oficinas de atención al ciudadano para conocimiento de las personas que ingresan y proporcionan sus datos para el diligenciamiento del listado diferencial. Así como en los listados de asistencia del personal externo a la empresa.
Gestión de PQRSD	Candeaseo cuenta con procedimientos e instructivos que garantizan la estandarización del tratamiento a las PQRSF bajo los lineamientos de las normas vigentes, adicional se cuenta con canales escritos, presenciales, telefónicos y virtuales que facilitan el registro por parte de la ciudadanía y acortan distancias con personas que no viven en el municipio, pero requirieren de atención. En el cuadro de mando integral se cuenta con indicadores de gestión que miden la eficiencia del procedimiento de PQRSF y el nivel de satisfacción de los usuarios, con esta información se efectúa un seguimiento y control permanente, adicional, diariamente se da un reporte de los PQRSF ingresados por área y clasificados por tipo, lo que incentiva el cumplimiento en los términos de respuesta, logrando un promedio de 8,9 días de respuesta. Se da cumplimiento con los informes requeridos en tiempo y forma por Control interno y el área de planeación, quienes son los responsables de efectuar el

¡¡¡ANTES DE IMPRIMIR ESTE DOCUMENTO... PIENSA EN EL MEDIO AMBIENTE!!!
UNA VEZ DESCARGADO DE INTRAFILE SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

	seguimiento al proceso, sin embargo, si se debe reforzar la socialización a nivel directivo de los resultados estadísticos arrojados por las PQRSF. Se debe fortalecer la gestión de mecanismos y protocolos que permitan recibir y tramitar las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español.
Gestión del talento humano	Se debe fortalecer el talento humano competente de los colaboradores de Candeaseo con el fin de mejorar sus competencias y vocación hacia el servicio, haciendo énfasis en la normatividad vigente y el deber de ser proactivo en la atención y suministro de información a los ciudadanos y partes interesadas, para lograr un eficaz servicio al ciudadano. Por tal razón, el Plan Institucional de Capacitación incluye capacitar al personal en un servicio al cliente como Cultura Organizacional, capacitaciones en manejo de emociones, fomentar una cultura organizacional positiva basada en el servicio y habilidades y destrezas comerciales. En la encuesta aplicada en campo se mide el nivel de satisfacción de los usuarios con el talento humano dispuesto por Candeaseo para el desarrollo de las actividades. Adicional, periódicamente la empresa aplica la encuesta de medición de desempeño, donde se identifican las fortalezas y oportunidades de mejora de cada colaborador en su rol desempeñado. Por último, en cada sede de atención se aplica una encuesta para medir el nivel de satisfacción con la atención recibida por parte de los funcionarios y dicha evaluación es un insumo para el cumplimiento de metas y disfrute de los beneficios del plan de incentivos institucional.
Control	De manera semestral la jefe de control interno emite un informe de seguimiento a PQRSF con el objetivo de evaluar la oportunidad y calidad de respuesta en la atención de los PQRS de CANDEASEO S.A. E.S.P., de acuerdo con las normas legales vigentes y en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011.

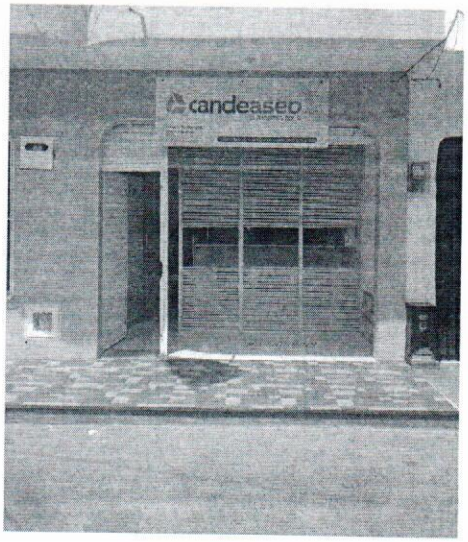
¡¡¡ANTES DE IMPRIMIR ESTE DOCUMENTO... PIENSA EN EL MEDIO AMBIENTE!!!
UNA VEZ DESCARGADO DE INTRAFILE SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

Buenas prácticas	Candeaseo amplió su cobertura en atención al contar con tres sedes de atención dispuestas en los tres centros poblados más grandes del municipio, adicional, brinda una atención personalizada puerta a puerta cuando se requiere, también desarrolla descentralizaciones de la atención a través de los puntos móviles instalados por el personal comercial en campo. Normalmente la atención al ciudadano por los diferentes canales es de lunes a viernes en horario de 8:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 5:00 pm. Sin embargo, la radicación de documentos en ventanilla única solo se efectúa hasta las 4:30 pm en las tres (3) sedes habilitadas. Se encuentran disponibles mecanismos escritos, presenciales, telefónicos y virtuales para la recepción de PQRSF y denuncias.

10. CANALES DE ATENCIÓN

- **Escrito**: compuesto por el correo físico o postal, el correo electrónico institucional contacto@candeaseo.gov.co y el formulario electrónico dispuesto en el portal web para la radicación de trámites y PQRSF http://www.candeaseo.gov.co. Adicional, se cuenta con buzones de sugerencia físicos ubicados en cada una de las sedes de atención al ciudadano.
- **Presencial**: Esta modalidad permite el contacto personalizado de los ciudadanos con el personal de recepción dispuesto en cada uno de los puntos de atención o con los supervisores y las ejecutivas comerciales y de servicio en campo.





Sede de Comunidad Campestre

Carrera 37 manzana 25 - local 5, Centro comercial la Candelaria.

Sede Corregimiento de Villagorgona

Carrera 11 No. 13-44 Barrio Central,



Sede principal, Cabecera Municipal

Calle 10 N. 9-49 Barrio San Cristóbal

- **Telefónico**: Permite el contacto verbal de los usuarios con los funcionarios de Candeaseo, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin: (602) 398 9360 / 320 7622882.
- **Virtual**: a través de las redes sociales, se permite el enlace entre el usuario y la empresa Candeaseo, los PQRSF que ingresen por estos medios son direccionados a las recepciones de las oficinas y descargados en un formato oficial para su debido trámite. Las redes disponibles son:

    - Facebook: CANDEASEO SA ESP
    - Chat institucional: 320 6722882
    - Instagram CANDEASEO SA ESP

La atención al ciudadano por los diferentes canales es de lunes a viernes en horario de 8:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 5:00 pm. Sin embargo, la radicación de documentos en ventanilla única solo se efectúa hasta las 4:30 pm en las tres (3) sedes habilitadas.

11. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN Y ACCIONES DE MEJORA

11.1 Seguimiento.

Su seguimiento se desarrollará conforme a las sugerencias del modelo integral de planeación y gestión enmarcando a control interno como línea de defensa y control para su implementación.

11.2 Evaluación.

Una vez evaluada la percepción de los grupos de valor e identificadas oportunidades de mejora, la información sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que presentan los ciudadanos, se tomará como insumo también la aplicación de encuestas de satisfacción, para el diseño de ejercicios de rendición de cuentas y focalizar la promoción de los espacios y mecanismos en la participación ciudadana y el fortalecimiento de la confianza de los ciudadanos en la organización.

Teniendo en cuenta lo anterior la medición y/o actualización de este plan estará liderada por la dirección comercial y actuará teniendo en cuenta los lineamientos de la política integral, el plan anticorrupción y el protocolo de atención al ciudadano, de esta manera garantizará su ejecución y la disponibilidad de recursos, así como el seguimiento a la implementación de esta.

Adicional, de manera semestral se deberá evaluar el autodiagnóstico para revisar los avances en el cumplimiento del plan de acción diseñado con base en las recomendaciones de FURAG y la calificación de la vigencia pasada.

11.3 Acciones de Mejora

Con base en el resultado del seguimiento y la evaluación se toman acciones de mejora o adaptaciones al plan de acción que permitan encaminar los procesos en cumplimiento de las metas propuestas.

12. CONTROL DEL DOCUMENTO

Elaboró	Revisó	Aprobó
Natalia Catalina Molina Sánchez	Mariela Correa Suarez y Diana Marcela Portilla Sanclemente	Gloria Ruby Pulgarín Jurado
Asistente Comercial	Directora Comercial Y Asistente de Planeación	Gerente
15/12/2021	15/12/2021	15/12/2021

¡¡¡ANTES DE IMPRIMIR ESTE DOCUMENTO... PIENSA EN EL MEDIO AMBIENTE!!!
UNA VEZ DESCARGADO DE INTRAFILE SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

13. CONTROL DEL CAMBIOS

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios
01	15/12/2021	Documento Inicial

14. ANEXOS

¡¡¡ANTES DE IMPRIMIR ESTE DOCUMENTO... PIENSA EN EL MEDIO AMBIENTE!!!
UNA VEZ DESCARGADO DE INTRAFILE SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA