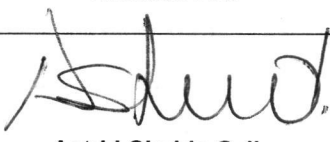




# ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y SUS GRUPOS DE VALOR

SCOT-08 V02

| Elaborado Por:                                                                                                                                                                   | Revisado Por:                                                                                                                                                | Aprobado Por:                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Jhonatan Marin Salazar</b><br>Contratista de la Subgerencia<br>Comercial y de Mercadeo | <br><b>Astrid Giraldo Gallo</b><br>Profesional especializado de Mercadeo | <br><b>Ivette Morales Castro</b><br>Subgerente Comercial y de<br>Mercadeo |
| Fecha: Julio-8-2026                                                                                                                                                              | Fecha: Julio-8-2026                                                                                                                                          | Fecha: Julio 08/26                                                                                                                                             |



|                                                              |                   |               |
|--------------------------------------------------------------|-------------------|---------------|
| SERVICIUDAD E.S.P.                                           | Código<br>SCOT-08 | Versión<br>02 |
| ESTRATEGIA DE SERVICIO AL<br>CIUDADANO Y SUS GRUPOS DE VALOR | Página<br>2 de 14 |               |

## Contenido

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. INTRODUCCIÓN .....                                                          | 3  |
| 2. OBJETIVO GENERAL .....                                                      | 4  |
| 2.1 Objetivos específicos .....                                                | 4  |
| 3. ALCANCE.....                                                                | 5  |
| 4. MARCO NORMATIVO.....                                                        | 5  |
| 5. DIAGNÓSTICO Y CARACTERIZACIÓN.....                                          | 5  |
| 6. GESTIÓN Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....                                 | 6  |
| 7. CANALES SERVICIO AL CLIENTE .....                                           | 6  |
| 7.1 Sala de servicio al cliente .....                                          | 6  |
| 7.2 Línea Telefónica de servicio al cliente .....                              | 7  |
| 7.3 Chat Virtual .....                                                         | 7  |
| 7.4 PQRS escritos.....                                                         | 7  |
| 7.5 PQRS WEB.....                                                              | 8  |
| 8. DIFUSIÓN CANALES DE SERVICIO AL CLIENTE.....                                | 8  |
| 9. FORTALECER HABILIDADES DE SERVIDORES PÚBLICOS Y TIEMPOS DE RESPUESTAS. .... | 9  |
| 10. MECANISMOS DE CALIFICACIÓN Y PERCEPCIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE .....      | 9  |
| 11. ATENCIÓN PREFERENCIAL Y ENFOQUE DIFERENCIAL .....                          | 10 |
| 12. PLAN DE ACCIÓN.....                                                        | 11 |
| 13. INDICADORES DE SEGUIMIENTO.....                                            | 13 |
| 14. SEGUIMIENTO Y CONTROL.....                                                 | 14 |
| 15. VIGENCIA.....                                                              | 14 |



|                                                              |                   |               |
|--------------------------------------------------------------|-------------------|---------------|
| SERVICIUDAD E.S.P.                                           | Código<br>SCOT-08 | Versión<br>02 |
| ESTRATEGIA DE SERVICIO AL<br>CIUDADANO Y SUS GRUPOS DE VALOR | Página<br>3 de 14 |               |

## 1. INTRODUCCIÓN

La presente Estrategia se enmarca en el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, que busca mejorar la calidad en la gestión y prestación de los servicios que ofrecen las entidades públicas. La política de Serviciudad E.S.P. se centra en fortalecer la eficiencia institucional, administrativa y tecnológica para brindar un mejor servicio. Para lograrlo, es fundamental establecer acciones concretas que impacten positivamente la gestión de la entidad, lo que incluye la mejora y ampliación de la capacidad tecnológica actual.

Un pilar de esta estrategia es la capacitación del personal de servicio al cliente para optimizar la atención y la percepción de nuestros clientes. Estas acciones coordinadas permitirán a la empresa actuar de forma eficiente y eficaz al planificar y ejecutar sus procesos, siempre orientados al ciudadano. De igual forma, se busca aumentar la credibilidad y confianza de la ciudadanía en la gestión pública mediante un control efectivo de la conducta y responsabilidad de los funcionarios de Serviciudad E.S.P.

De igual manera, esta estrategia responde a la transición normativa impulsada por la Ley 2195 de 2022 y la Circular Externa No. 100-004-2026. Al separar la atención ciudadana del antiguo Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC), esta estrategia adquiere identidad propia y se articula como un componente vital de la transparencia institucional, complementando los objetivos del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP).

Para los fines operativos, misionales y comerciales de Serviciudad E.S.P., y reconociendo nuestra naturaleza como prestadores de servicios públicos domiciliarios, el ciudadano en su calidad de suscriptor o usuario de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo será reconocido y denominado internamente como 'Cliente'. Toda estrategia descrita en este documento buscará la excelencia en la atención de nuestros clientes, garantizando en paralelo todos sus derechos constitucionales como ciudadanos.



|                                                              |                   |               |
|--------------------------------------------------------------|-------------------|---------------|
| SERVICIUDAD E.S.P.                                           | Código<br>SCOT-08 | Versión<br>02 |
| ESTRATEGIA DE SERVICIO AL<br>CIUDADANO Y SUS GRUPOS DE VALOR | Página<br>4 de 14 |               |

## 2. OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos para mejorar la percepción de la atención al cliente a través de los diferentes canales de comunicación, con el fin de lograr la satisfacción de los clientes de una adecuada prestación de los servicios que desarrolla la Empresa.

### 2.1 Objetivos específicos

- Promover los diferentes canales de servicio con el ánimo de garantizar mayor cobertura en el servicio.
- Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden al cliente/usuario con el fin de mejorar la percepción del cliente referente al servicio prestado.
- Implementar mecanismos para mejorar tiempos de respuesta a las solicitudes presentadas por los clientes/usuarios ante los diferentes organismos.
- Implementar mecanismos de calificación del cliente/usuario para medir y conocer de primera mano la percepción del servicio prestado.
- Implementar adecuaciones locativas y apoyos audiovisuales para dar atención preferencial y enfoque diferencial a personas en condición de discapacidad (visual, auditiva, física, psicosocial, intelectual), menores de edad, adultos mayores y mujeres en estado de embarazo o con niños en brazos. Lo anterior teniendo en cuenta los ajustes razonables necesarios en las instalaciones físicas del Edificio Moretti y los canales digitales, en cumplimiento de la Ley 1618 de 2013 los derechos de las personas con discapacidad.



|                                                              |                   |               |
|--------------------------------------------------------------|-------------------|---------------|
| SERVICIUDAD E.S.P.                                           | Código<br>SCOT-08 | Versión<br>02 |
| ESTRATEGIA DE SERVICIO AL<br>CIUDADANO Y SUS GRUPOS DE VALOR | Página<br>5 de 14 |               |

### 3. ALCANCE

Esta Estrategia aplica a todos los servidores, contratistas y colaboradores de ServiCiudad que, directa o indirectamente, participen en la planeación, prestación, seguimiento y mejora de los servicios y canales de servicio al cliente.

### 4. MARCO NORMATIVO

La presente estrategia se formula en cumplimiento de:

- Circular Externa No. 100-004-2026 del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) - Orientaciones para la elaboración y publicación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano.
- Constitución Política de Colombia (art. 209 y 365)
- Ley 142 de 1994 – Servicios Públicos Domiciliarios
- Ley 1755 de 2015 – Derecho Fundamental de Petición
- Ley 1712 de 2014 – Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Decreto 1499 de 2017 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)
- Manual Operativo del MIPG – DAFP
- Política de Servicio al Ciudadano – DAFP

Se articula especialmente con la **Dimensión 5 del MIPG: Servicio al Ciudadano**.

### 5. DIAGNÓSTICO Y CARACTERIZACIÓN

Para ServiCiudad E.S.P., el punto de partida de un servicio de excelencia es conocer a sus grupos de valor. Por ello, se actualizarán e implementarán ejercicios de caracterización ciudadana y análisis de la data de las PQRS. Esto permitirá identificar las características demográficas, expectativas y las verdaderas necesidades que motivan el acercamiento de los ciudadanos a la entidad, garantizando que las estrategias de servicio, sean pertinentes y centradas en el cliente.



|                                                              |                   |               |
|--------------------------------------------------------------|-------------------|---------------|
| SERVICIUDAD E.S.P.                                           | Código<br>SCOT-08 | Versión<br>02 |
| ESTRATEGIA DE SERVICIO AL<br>CIUDADANO Y SUS GRUPOS DE VALOR | Página<br>6 de 14 |               |

## 6. GESTIÓN Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

En alineación con la Política de Racionalización de Trámites y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), ServiCiudad E.S.P. adelantará acciones orientadas a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar sus trámites y otros procedimientos administrativos. El objetivo principal es reducir tiempos, costos y pasos, facilitando el acceso de los ciudadanos a sus derechos y obligaciones, y asegurando la correcta inscripción y actualización de los mismos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

## 7. CANALES SERVICIO AL CLIENTE

### 7.1 Sala de servicio al cliente

Servicio presencial y personalizada en el piso 1 del Edificio Moretti, del Municipio de Dosquebradas, Risaralda. Aquí, el equipo de servidores públicos que estarán realizando servicio al cliente gestiona la radicación de comunicaciones, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (PQRS), y trámites como la vinculación de nuevos suscriptores y la financiación de deudas.





|                                                              |                   |                   |
|--------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|
| SERVICIUDAD E.S.P.                                           | Código<br>SCOT-08 | Versión<br>02     |
| ESTRATEGIA DE SERVICIO AL<br>CIUDADANO Y SUS GRUPOS DE VALOR |                   | Página<br>7 de 14 |

## 7.2 Línea Telefónica de servicio al cliente.

Serviciudad E.S.P. cuenta con una línea de servicio operada por agentes especializados externos. A través de este canal se atienden consultas sobre facturación, cortes de servicio, daños de acueducto y alcantarillado, reportes de fugas y solicitudes de trámites. También se utiliza para enviar comunicaciones masivas sobre campañas y novedades en los servicios.

## 7.3 Chat Virtual.

Este canal permite una interacción en tiempo real a través de la página web [www.serviciudad.gov.co](http://www.serviciudad.gov.co). Una funcionaria está disponible para resolver solicitudes, consultas y reportes relacionados con la prestación de los servicios.



## 7.4 PQRS escritos

Canal para radicar solicitudes de información, derechos de petición y recursos de reposición, garantizando el derecho de los ciudadanos a presentar PQRS relacionadas con los servicios públicos prestados o la facturación. Las solicitudes pueden radicarse en la ventanilla única o en la sala de servicio al cliente.



|                                                              |                   |               |
|--------------------------------------------------------------|-------------------|---------------|
| SERVICIUDAD E.S.P.                                           | Código<br>SCOT-08 | Versión<br>02 |
| ESTRATEGIA DE SERVICIO AL<br>CIUDADANO Y SUS GRUPOS DE VALOR | Página<br>8 de 14 |               |

# PQRS

---

Preguntas, quejas, reclamos y solicitudes

## 7.5 PQRSD WEB

A través del botón PQRSD en la página [www.serviciudad.gov.co](http://www.serviciudad.gov.co), los ciudadanos pueden radicar peticiones, quejas o reclamos sin necesidad de desplazarse a la sede administrativa. Estas solicitudes siguen el mismo proceso y tienen los mismos tiempos de respuesta que una PQRS escrita, y se puede hacer seguimiento a su estado por este mismo medio.

## 8. DIFUSIÓN CANALES DE SERVICIO AL CLIENTE.

Dentro del plan de medios y comunicaciones de Serviciudad ESP se desarrollará una estrategia masiva de impacto al cliente/usuario de los servicios de la empresa para así generar alcance de difusión sobre los diferentes mecanismos y canal de servicio presencial y virtual a los ciudadanos de interés. Se realizan publicaciones y notas informativas referentes a los diferentes canales de servicio al cliente, y se empleará los siguientes canales:

- Página web [www.serviciudad.gov.co](http://www.serviciudad.gov.co)
- Facebook Serviciudad
- IVR Call Center
- Medios digitales, radiales, impresos y televisivos contratados
- Cuñas radiales
- Piezas publicitarias



|                                                              |                   |               |
|--------------------------------------------------------------|-------------------|---------------|
| SERVICIUDAD E.S.P.                                           | Código<br>SCOT-08 | Versión<br>02 |
| ESTRATEGIA DE SERVICIO AL<br>CIUDADANO Y SUS GRUPOS DE VALOR | Página<br>9 de 14 |               |

## 9. FORTALECER HABILIDADES DE SERVIDORES PÚBLICOS Y TIEMPOS DE RESPUESTAS.

A través del Plan Institucional de Capacitaciones (PIC) del área de talento humano, la empresa ha planeado capacitaciones para potenciar las habilidades y mejorar la prestación del servicio. Los servidores públicos fortalecerán sus competencias en comunicación, normatividad vigente del sector, manejo de situaciones difíciles y conocimiento integral de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, con el objetivo de reducir los tiempos de respuesta en el servicio al cliente.

## 10. MECANISMOS DE CALIFICACIÓN Y PERCEPCIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE

Serviciudad ESP implementará mecanismos de calificación en la sala de servicio al cliente para evaluar el grado de satisfacción en el canal presencial. Adicionalmente, se desarrollará una encuesta de percepción del servicio a través de la línea telefónica institucional, la cual servirá como un indicador cuantitativo para la toma de decisiones y la formulación de planes de mejora.





|                                                              |                    |               |
|--------------------------------------------------------------|--------------------|---------------|
| SERVICIUDAD E.S.P.                                           | Código<br>SCOT-08  | Versión<br>02 |
| ESTRATEGIA DE SERVICIO AL<br>CIUDADANO Y SUS GRUPOS DE VALOR | Página<br>10 de 14 |               |

## 11. ATENCIÓN PREFERENCIAL Y ENFOQUE DIFERENCIAL

La sala de servicio al cliente de Serviciudad ESP dispone de un cubículo especial y señalizado para dar atención preferencial y enfoque diferencial a personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres en estado de embarazo.

El personal de la empresa identifica activamente a los clientes que requieren este tipo de servicio para guiarlos y atenderlos con prioridad. Además, se cuenta con un funcionario capacitado para atender a la población no oyente.

Se cuenta con un protocolo de servicio al cliente para los funcionarios, el cual contempla actividades como:

- Saludar claramente a la persona para captar su atención
- Hablar y prestarle atención a la persona cuando le habla.
- No utilizar expresiones ni gestos indefinidos como allí o por aquí, pues carecen de sentido para una persona de baja de visión.
- Lo mismo ocurre al señalar con la mano, la cabeza o cualquier parte del cuerpo.
- La puntualidad es extremadamente importante para una persona que no puede percibir lo que pasa.
- No dejar objetos que puedan suponer un obstáculo en el camino del ciudadano (sillas, cajones abiertos, carros de limpieza, entre otros).
- Para la población con movilidad reducida se debe procurar que las personas que usen muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.
- Lo más adecuado sería que pudieran permanecer en la propia silla de ruedas, no cambiarlas a otro asiento.
- Mayores de edad y mujeres en estado de embarazo deben igualmente tener atención preferencial y enfoque diferencial.



|                                                              |                    |               |
|--------------------------------------------------------------|--------------------|---------------|
| SERVICIUDAD E.S.P.                                           | Código<br>SCOT-08  | Versión<br>02 |
| ESTRATEGIA DE SERVICIO AL<br>CIUDADANO Y SUS GRUPOS DE VALOR | Página<br>11 de 14 |               |

## 12. PLAN DE ACCIÓN

| SUBCOMPONENTE<br>(Circular 100-004-2026)                   | ACCIONES<br>PROPUESTAS                                                                                                                                                                    | HERRAMIENTAS                                    | FECHAS<br>EJECUCIÓN                        | RESPONSABLES                                             |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 1. Diagnóstico y planeación estratégica del servicio       | 1. Realizar la revisión y/o actualización de la caracterización de clientes de los servicios de Serviudad.<br><br>2. Analizar la data de las PQRS para identificar necesidades de mejora. | Base de datos comercial, Sistema de PQRS, SUIT. | Vigencia 2026                              | Subgerencia Comercial y de Mercadeo                      |
| 2. Talento humano idóneo y suficiente                      | 1. Capacitación en servicio al cliente.<br><br>2. Capacitación en normatividad, conceptos tarifarios y servicios públicos (Acueducto, Alcantarillado y Aseo).                             | Plan Institucional de Capacitaciones (PIC).     | Primer semestre 2026                       | Subgerencia Comercial y de Mercadeo / Talento Humano     |
| 3. Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso | 1. Difusión de 4 piezas publicitarias alusivas a los canales de servicio.                                                                                                                 | Página web, RRSS, Medios de comunicación.       | Vigencia 2026 (2 piezas en S1 y 2 en S2) . | Subgerencia Comercial y de Mercadeo / Área de Planeación |



|                                                              |                   |                    |
|--------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| SERVICIUDAD E.S.P.                                           | Código<br>SCOT-08 | Versión<br>02      |
| ESTRATEGIA DE SERVICIO AL<br>CIUDADANO Y SUS GRUPOS DE VALOR |                   | Página<br>12 de 14 |

| SUBCOMPONENTE<br>(Circular 100-004-<br>2026)             | ACCIONES<br>PROPUESTAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | HERRAMIENTAS                                     | FECHAS<br>EJECUCIÓN    | RESPONSABLES                        |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------|
|                                                          | <p>2. Ejecutar acciones de racionalización de trámites (simplificación, optimización o automatización) y realizar el seguimiento en el SUIT.</p> <p>3. Señalización de cubículo y adecuación de rampa para servicio preferencial y enfoque diferencial.</p> <p>4. Certificación de funcionario para población no oyente y video institucional inclusivo.</p> | SUIT, Contratos de publicidad.                   | Segundo semestre 2026. |                                     |
| 4. Evaluación de la gestión y medición de la experiencia | 1. Implementación de Tablet en sala de servicio al cliente para calificar la atención y medir tiempos de espera.                                                                                                                                                                                                                                             | Formularios en tabletas, Call center contratado. | Segundo semestre 2026  | Subgerencia Comercial y de Mercadeo |



|                                                              |                   |                    |
|--------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| SERVICIUDAD E.S.P.                                           | Código<br>SCOT-08 | Versión<br>02      |
| ESTRATEGIA DE SERVICIO AL<br>CIUDADANO Y SUS GRUPOS DE VALOR |                   | Página<br>13 de 14 |

| SUBCOMPONENTE<br>(Circular 100-004-<br>2026) | ACCIONES<br>PROPUESTAS                                                   | HERRAMIENTAS | FECHAS<br>EJECUCIÓN | RESPONSABLES |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|--------------|
|                                              | 2. Generar y<br>aplicar encuesta<br>de satisfacción<br>de los servicios. |              |                     |              |

### 13. INDICADORES DE SEGUIMIENTO

- Porcentaje (%) de PQRSD respondidas dentro del término legal.
  - ✓ Índice de satisfacción del cliente servicio de acueducto (Meta Estratégica: 90%).
  - ✓ Índice de satisfacción del cliente servicio de alcantarillado (Meta Estratégica: 90%).
  - ✓ Índice de satisfacción del cliente servicio de aseo (Meta Estratégica: 90%).
  - ✓ PQR/1000 suscriptores (Meta Estratégica: 50).
- Número de capacitaciones en servicio al ciudadano ejecutadas vs. programadas.
  - ✓ Número de acciones de racionalización de trámites implementadas en la vigencia.
- Tiempo promedio de servicio por canal.
- Número de mejoras implementadas a partir de PQRSD.
- Número de requerimientos resueltos definitivamente en el primer contacto / Número total de requerimientos recibidos en los canales de atención inmediata) x 100 (Meta Estratégica 70%)



|                                                              |                    |               |
|--------------------------------------------------------------|--------------------|---------------|
| SERVICIUDAD E.S.P.                                           | Código<br>SCOT-08  | Versión<br>02 |
| ESTRATEGIA DE SERVICIO AL<br>CIUDADANO Y SUS GRUPOS DE VALOR | Página<br>14 de 14 |               |

#### **14. SEGUIMIENTO Y CONTROL**

La Estrategia tendrá seguimiento desde la Subgerencia de Planeación y la Asesoría de Control Interno de manera semestral (con cortes a 30 de junio y 31 de diciembre), permitiendo que los resultados se integren oportunamente al Plan de Acción de MIPG.

#### **15. VIGENCIA**

La presente Estrategia de Servicio a la Ciudadanía y sus grupos de valor rige a partir de su adopción y será actualizado conforme a cambios normativos o necesidades institucionales. En cumplimiento de la Circular Externa No. 100-004-2026 del DAFP, este documento se formulará, implementará y publicará anualmente con corte al 31 de enero de cada vigencia. Estará disponible de manera permanente en un lugar visible y de fácil acceso en la página web institucional ([www.serviciudad.gov.co](http://www.serviciudad.gov.co)), específicamente en la sección de "Transparencia y Acceso a la Información Pública"