



Consulte la política de gestión “Servicio al Ciudadano”

“En la EAAB – ESP nos comprometemos a facilitar el acceso de los grupos de interés a la Empresa a través de distintos canales, que respondan a sus necesidades y expectativas, elevando el grado de satisfacción del servicio, mediante la oferta de trámites y servicios ágiles, que garanticen sus derechos e incentiven el cumplimiento de sus deberes.”

La política de gestión de Servicio al Ciudadano se aprobó en el Comité Corporativo No. 16 del 23 de abril de 2020, con visto bueno del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

La Política de gestión de Servicio al Ciudadano hace parte de la Dimensión “Valores con Resultados” de MIPG. Esta política está enmarcada en los lineamientos del Documento CONPES 3785 de 2013 (Política de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano) enfocando la gestión desde dos áreas; la Ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera.

La Política de Servicio al Ciudadano está enmarcado en tres grandes lineamientos rectores:

- 1. La Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 de 2013)**
- 2. Política Pública Distrital De Servicio a la Ciudadanía – PPDSC Decreto 192 de 2014.**
- 3. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC.**

Objetivos:



Conocer las características, necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos.



Fortalecer los canales de atención para interactuar con los grupos de interés.



Promover la vocación de servicio en los colaboradores.

Consúltala en www.acueducto.com.co en la siguiente ruta:



Ingresa a la web de la empresa



En el menú Transparencia y Acceso a la Información Pública y haz clic en **2. Normativa**



Transparencia y Acceso a la Información Pública

De acuerdo a la Ley 1712 de 2014, y Resolución 1519 de 2020 de MinTIC, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP pone a disposición de la ciudadanía la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública, donde podrán conocer de primera mano toda la información relacionada con el Anexo 02 de la Resolución 1519 de 2020 y demás disposiciones para entidades territoriales de la nación.

Según lo dicta la Ley, la información generada por las entidades del Estado no podrá ser reservada o limitada, por el contrario es de carácter público. En este sitio se proporciona y facilita el acceso a la misma en los términos más amplios posibles en el momento.

1. Información de la Entidad

2. Normativa

- 2.1. Normativa de la entidad o autoridad
 - 2.1.1. Leyes
 - 2.1.2. Decreto Único Reglamentario
 - 2.1.3. Normativa aplicable: Decretos, Resoluciones, Circulares, Acuerdos
 - 2.1.4. Vínculo al Diario o Gaceta Oficial
 - 2.1.5. Políticas, lineamientos y manuales
 - 2.1.6. Agenda Regulatoria

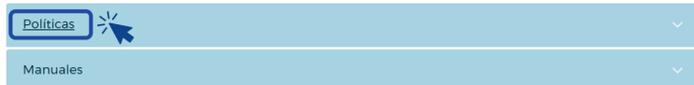


Una vez en **2. Normativa** ingresa a **2.1.5. Políticas, lineamientos y manuales**



Transparencia y Acceso a la Información Pública > 2. Normativa

Políticas, lineamientos y manuales



Desliza el menú **Políticas** y ubica la **Política de Gestión de Servicio al Ciudadano**



Política de Gestión de Servicio al Ciudadano

23 abr. 2020

En la EAAB-ESP nos comprometemos a facilitar el acceso de los grupos de interés a la Empresa a través de distintos canales, que respondan a sus necesidades y expectativas, elevando el grado de satisfacción del servicio, mediante la oferta de trámites y servicios ágiles, que garanticen sus derechos e incentiven el cumplimiento de sus deberes.

DESCARGAR