PAIPA S.A. E.S.P.

Red Vital

ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

VIGENCIA 2025 – 2026

TABLA DE CONTENIDO

1 INTRODUCCIÓN 3

2 OBJETIVOS 3

2.1 OBJETIVO GENERAL 3

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS 4

3 ALCANCE DE LA ESTRATEGIA 4

4 RESPONSABILIDADES FRENTE A LA ESTRATEGIA 4

5 METODOLOGIA PARA EL ESTABLECIMIENTO DE LA ESTRATEGIA 5

5.1 ESTRATEGIA RELACIÓN ESTADO-CIUDADANÍA. 5

5.2 SERVICIO AL CIUDADANO 6

6 Estrategias de Servicio al Ciudadano 7

7 SEGUIMIENTO 8

1 INTRODUCCIÓN

La Estrategia de Servicio al Ciudadano, como parte integral de la política del Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), constituye un pilar fundamental en la relación entre la empresa de Servicios Públicos Red Vital Paipa SA ESP y los ciudadanos; esta estrategia establece los lineamientos necesarios para garantizar un acceso efectivo, digno y transparente a los diferentes trámites y servicios que ofrece la entidad para las vigencias 2025 y 2026.

El propósito central radica en gestionar la atención al ciudadano optimizando los recursos institucionales, técnicos y humanos disponibles, a través de canales accesibles y eficientes; se busca promover el acceso a la oferta de trámites y servicios, respondiendo con calidad, oportunidad y transparencia a las peticiones y requerimientos de los ciudadanos.

En línea con las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública y el informe FURAG (Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión), esta política adopta los principios del Departamento Administrativo de la Función Pública y demás iniciativas desarrolladas desde la Administración Municipal y Departamental de acuerdo a los atributos clave del servicio al ciudadano: inclusión, dignidad, efectividad, claridad, imparcialidad y calidad.

Con esta estrategia, se reafirma el compromiso de la entidad de brindar una atención centrada en los valores y derechos de la ciudadanía, contribuyendo así al fortalecimiento de la confianza y la transparencia en la gestión pública.

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar la estrategia de relación entre la Empresa de Servicios Públicos Red Vital Paipa SA ESP y la ciudadanía para los años 2025 y 2026, la cual está conformada por las políticas de Servicio al Ciudadano, Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites, Participación Ciudadana en la Gestión Pública y Gobierno Digital, mediante acciones internas articuladas que fortalezcan la transparencia, la participación, el control social y la prestación del servicio a la ciudadanía.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Fortalecer la prestación de la oferta institucional de trámites y servicios a los usuarios con criterios de calidad, oportunidad, transparencia y efectividad.

- Fortalecer la participación ciudadana en el ciclo de la gestión con el desarrollo de espacios de participación y rendición de cuentas que logren incidencia directa de la ciudadanía.

- Fortalecer la capacidad de los colaboradores encargados de los canales de atención bajo los principios de enfoque diferencial y servicio al ciudadano.

- Fortalecer las herramientas de desempeño Institucional, especialmente las referidas en las políticas de Servicio al Ciudadano, Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites, Participación Ciudadana en la Gestión Pública y Gobierno Digital.

3 ALCANCE DE LA ESTRATEGIA

Esta estrategia se aplica de manera integral a todos los procesos de la entidad, en los siguientes aspectos: i) en las decisiones de la alta dirección relacionadas con la formulación y seguimiento de actividades; así como la asignación de recursos, ii) en el cumplimiento de las funciones asignadas a cada servidor público iii) en el desarrollo de acciones estratégicas y transversales de apoyo como Gestión Comercial, facturación y PQRS, Gestión de Planeación y Dirección, Gestión de Sistemas y Comunicaciones, Gestión Documental y Gestión de Talento Humano.

4 RESPONSABILIDADES FRENTE A LA ESTRATEGIA

Las responsabilidades frente a la estrategia están relacionadas en el manual de funciones de la Entidad, el liderazgo de los procesos institucionales y la conformación de los equipos de trabajo internos, articuladas a las líneas de defensa definidas en la política de Gestión Integral del Riesgo.

Sin embargo, el proceso de Gestión Comercial, facturación y PQRS, Gestión de Planeación y Dirección, tienen las responsabilidades de coordinar y monitorear la consolidación de acciones para el fortalecimiento de la relación entre la entidad y la Ciudadanía a través de las diferentes estrategias y áreas que tienen la responsabilidad de ejecutar dichas acciones.

LINEA DE DEFENSA	PROCESO	FUNCIÓN ESPECIFICA
Línea Estratégica	Gestión de Planeación y Dirección	Definir, aprobar y comunicar los lineamientos y estrategias institucionales. Proveer y/o gestionar recursos para la implementación de la estrategia. Tomar acciones frente a los resultados institucionales, al desarrollo de la Estrategia y la Medición de la experiencia ciudadana.
	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Validar y comunicar las acciones definidas en la Estrategia de Relación Estado Ciudadanía y asegurar su cumplimiento.
	Comité Institucional de Control Interno	Realizar seguimiento, validar y recomendar acciones para el cumplimiento de las estrategias y acciones definidas en la Estrategia.
Primera y Segunda Línea	Gestión Comercial, Facturación y PQRS	Coordinar el desarrollo y ejecución de las estrategias de servicio al ciudadano, simplificación, racionalización y estandarización de trámites, participación ciudadana en la gestión pública y gobierno digital. Promover el fortalecimiento de los escenarios de relacionamiento en la entidad. Evaluar y hacer seguimiento a la prestación del servicio a través de las herramientas definidas al interior de la entidad.
	Lideres de Procesos	Identificar las actividades requeridas para el desarrollo de la Estrategia Anual del servicio al Ciudadano. Promover el reconocimiento y cumplimiento de las obligaciones asociadas en la estrategia, al igual que la aplicación de los instrumentos de medición de la experiencia ciudadana.
Tercer Línea	Control Interno	Hacer seguimiento al cumplimiento de los requisitos integrados en la estrategia. Recomendar acciones para el fortalecimiento de las Política y estrategia de servicio al ciudadano.

5 METODOLOGIA PARA EL ESTABLECIMIENTO DE LA ESTRATEGIA

5.1 ESTRATEGIA RELACIÓN ESTADO-CIUDADANÍA.

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (en adelante MIPG) desde la perspectiva de relación Estado ciudadano, de la Dimensión de gestión con valores para

resultados, se busca mejorar permanentemente los escenarios de relación entre el Estado y la ciudadanía, bajo el enfoque de Estado abierto.

De conformidad con esta perspectiva, las políticas de gestión y desempeño orientadas a mejorar la relación entre el Estado y la ciudadanía deben contribuir a la generación de confianza pública a partir del diálogo. Las políticas que fortalecen este relacionamiento con la ciudadanía, son: (I) Política de Servicio al Ciudadano, (II) Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de trámites, (III) Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública y (IV) Política Gobierno Digital.

Por lo anterior, y con fundamento en lo establecido en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 y su desarrollo reglamentario contenido en el artículo 2.2.22.3.14 del Decreto 1083 de 2015, adicionado por el artículo 1 del Decreto 612 de 2018, las políticas de Servicio al Ciudadano, Simplificación, Racionalización y Estandarización de trámites y Participación Ciudadana en la Gestión Pública que desarrollan lineamientos en la mencionada dimensión, deben ser formuladas anualmente en el marco de la planeación institucional, así como las estrategias de acción para implementarlas.

En ese sentido, Red Vital Paipa SA ESP en el marco de la mejora continua y el fortalecimiento de la Relación Estado Ciudadanía presenta a continuación la estrategia para las vigencias 2025 y 2026 con sus cuatro políticas: Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana en la Gestión Pública, Racionalización y Estandarización de Trámites y Gobierno Digital.

5.2 SERVICIO AL CIUDADANO

Los lineamientos para la implementación de la política de servicio al ciudadano se describen en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en su versión 6. La estrategia de servicio al ciudadano debe atender a cuatro componentes: diagnóstico y planeación estratégica del servicio, talento humano idóneo y suficiente, oferta institucional de fácil acceso y evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana. Ahora bien, en términos generales para su desarrollo es importante contar con:

- Una infraestructura adecuada para la atención ciudadana con acceso diferencial.
- Un formulario virtual para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias PQRDS.
- La garantía del derecho a la prestación del servicio con criterios de atención preferencial, diferencial y equidad.
- Destinación de recursos para el fortalecimiento de la prestación de los servicios y ampliación de capacidad, cobertura y mejoramiento tecnológico.
- Implementación de una cultura de servicio

- Reconocimiento de las características de los grupos de valor, así como sus necesidades, expectativas, intereses y percepción respecto a productos ofrecidos.
- Herramientas habilitadas a través de los diferentes canales para adelantar la medición de la prestación del servicio.
- Adecuación del menú de servicio al ciudadano en la página web, para incluir los temas de interés de los grupos de valor, facilitar su contacto y propiciar la consulta de información y resultados.

6 ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Actividad	Responsable	Fecha Programada
Actualizar y Publicar grupos de valor	Proceso Gestión comercial, facturación y PQRS	Sin superar 31 de diciembre de 2025
Documentar socializar y publicar la Estrategia de Atención al Ciudadano	Proceso Gestión de Planeación y Dirección	30 de marzo de 2025
Implementar procedimiento y formatos para manejo de conflictos de interés	Proceso de Sistema Integrado de Gestión	Sin superar 31 de diciembre de 2025
Realizar las solicitudes y seguimiento al reporte de Declaración de Conflicto de Interés; formato de bienes y rentas, generando las alertas correspondientes	Proceso Gestión de Talento Humano y Control Interno	31 de diciembre de 2026
Actualización e implementación del Manual de atención al Ciudadano.	Proceso Gestión comercial, facturación y PQRS. Proceso Gestión de Planeación	30 de junio de 2026
Atender oportunamente las PQRSD a través de los diferentes canales de atención y elaborar un informe semestral unificado de PQRSD recibidas y publicar en el portal WEB de la entidad.	Proceso Gestión comercial, facturación y PQRS. Oficina de Control Interno	Trimestral
Identificar y proponer mejoras a los canales y aplicativos dispuestos para la atención a las ciudadanías.	Proceso Gestión comercial, facturación y PQRS. Proceso Gestión de Planeación Proceso Gestión de Talento Humano	Periódicamente (socializar en comités de gestión y desempeño)
Apertura de una oficina para atención a la ciudadanía en el Centro del Municipio	Gestión de Dirección y Planeación	30 de marzo de 2026
Diseñar estrategia para Rendición de cuentas	Proceso Gestión de Planeación y Dirección Sistema Integrado de Gestión	Mínimo una estrategia en 2025 y 2026
Recolectar información, elaborar y publicar el Informe de rendición de cuentas sobre la gestión institucional previo a la audiencia pública.		
Desarrollar la audiencia de rendición de cuentas de Función Pública y publicar el informe posterior a la audiencia.		

Atender los diferentes tramites y servicios en los tiempos definidos por Ley	Proceso Gestión comercial, facturación y PQRS. Asesor Jurídico Oficina de Control Interno	Mensualmente
Seguimiento a tiempos de respuesta de trámites y servicios		Trimestralmente
Lineamientos para publicar información en menú participa sobre la participación ciudadana en la gestión pública	Sistema Integrado de Gestión Gestión de Sistemas y Comunicaciones	Sin superar 31 de diciembre de 2026

7 SEGUIMIENTO

El proceso de seguimiento y verificación del cumplimiento a las acciones contempladas corresponderá a los procesos de planeación y control interno, cada uno atendiendo su rol desde la línea de defensa a la cual corresponde, para finalmente socializar los resultados en comité de gestión y desempeño Institucional.

Yeison Rokney Torres Suarez

Gerente General

Red Vital Paipa S.A. E.S.P.

ELABORÓ	NATURALEZA DEL CAMBIO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
Andrew Masami Asakura Garcia	Documento Inicial	01	31/03/2025
Oscar Iván Valderrama Morales	Inclusión Responsabilidades frente a la estrategia, ajuste de actividades	02	20/03/2026

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Oscar Iván Valderrama Morales	Nombre: Andrew Masami Asakura Garcia	Nombre: Yeison Rokney Torres Suarez
Cargo: Profesional de Apoyo de Planeación	Cargo: Profesional SIG	Cargo: Gerente General
Firma:	Firma:	Firma: