POLÍTICA DE CALIDAD

La Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. – ESANT S.A. E.S.P. se compromete con el mejoramiento de la calidad de vida de sus usuarios a través de la gestión efectiva de soluciones integrales en servicios públicos, contribuyendo a la generación de valor a sus grupos de valor y partes interesadas, promoviendo una gestión responsable, sostenible e innovadora, garantizando el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable y promoviendo la mejora continua de su sistema de gestión de calidad (SGC).

OBJETIVOS DE CALIDAD

En alineación con los objetivos estratégicos de la entidad, se adoptan como objetivos de calidad los siguientes conforme a los postulados de la política de calidad:

… Mejoramiento de calidad de vida de sus usuarios…

- C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos.
- P2. Incrementar la vinculación de clientes y usuarios.

… Gestión efectiva de soluciones integrales en servicios públicos…

- C3. Aumentar la participación en el mercado de servicios públicos en las regiones de operación.
- P1. Disminuir el nivel de riesgo en la prestación de servicios públicos.
- P3. Desarrollar un portafolio de soluciones integrales en servicios públicos.
- P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos.

… Generación de valor a sus grupos de valor y partes interesadas, promoviendo una gestión responsable, sostenible e innovadora…

- F1. Incrementar la generación de valor.
- F2. Aumentar los ingresos por la entrega de soluciones en servicios públicos.
- F3. Optimizar los costos operacionales, gastos administrativos y de comercialización.
- C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés.
- A1. Consolidar un equipo humano competente y en permanente desarrollo.
- A2. Fortalecer la cultura organizacional y el compromiso en el talento humano.
- A3. Mejorar la plataforma tecnológica que soporte la operación de los procesos y el crecimiento organizacional.

SERGIO ANDRÉS DÍAZ ARDILA
GERENTE ESANT S.A. E.S.P.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	
01	09/05/2022	Emisión de la primera versión del documento bajo nueva estructura documental, plantilla base y codificación, actualizando lo establecido en Política aprobada.	
ELABORÓ		**REVISÓ**	**APROBÓ**
Nombre: Lady M. Bernard S. Cargo o rol: Prof. Gestión Procesos		Nombre: Juliana M. Ogliastri M. Cargo o rol: Dir. Planeación	Nombre: Nohora C. Flórez Barrera Cargo o rol: Gerente General

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	
02	28/02/2024	• Se modifican colores y logo, de acuerdo con cambio de imagen e identidad corporativa. • Se deja claridad dentro de la política de calidad el compromiso de la entidad frente al cumplimiento de la normatividad vigente aplicable y la mejora continua del sistema de gestión de calidad.	
ELABORÓ		**REVISÓ**	**APROBÓ**
Nombre: Lady M. Bernard S. Cargo o rol: Prof. Gestión Procesos		Nombre: Nohora C. Flórez B. Cargo o rol: Gerente General	Nombre: Nohora C. Flórez B. Cargo o rol: Gerente General

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	
03	05/10/2026	• Se actualiza el gerente de la entidad.	
ELABORÓ		**REVISÓ**	**APROBÓ**
Nombre: Mónica C. Castellanos C. Cargo o rol: Prof. Apoyo Procesos		Nombre: Sergio Andrés Díaz Ardila Cargo o rol: Gerente General	Nombre: Sergio Andrés Díaz Ardila Cargo o rol: Gerente General