

## Protocolo de servicio al ciudadano

Este documento establece los lineamientos establecidos por la empresa Caucana de Servicios Públicos para mejorar la interacción entre los funcionarios de la Empresa Caucana de Servicios Públicos y los ciudadanos.

EMCASERVICIOS S.A.E.S.P. EMPRESA CAUCANA DE SESERVICIOS PUBLICOS.

**Michelle Vanesa Flórez Jativa**  
**Marzo 12 de 2018**

## Tabla de contenido

<b>1. PRESENTACIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN.....</b>	<b>3</b>
2.1 Atributos del buen servicio.....	4
2.2 Disposición de los servidores públicos .....	4-5
2.3 Sobre respuestas y agradecimientos.....	5-6
2.4 Referente al Lenguaje: verbal y/o escrito .....	6
2.5 Canales de servicio.....	6-7
2.6 Niveles de Servicio .....	7-8
2.7 Lineamientos especiales para la atención de PQRSD.....	9-11
<b>3. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA EMCASERVICIOS S.A E.S.P – EMPRESA CAUCANA DE SERVICIOS PÚBLICOS. ....</b>	<b>12</b>
3.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL .....	13
Atención en Recepción .....	14
Desarrollo de la atención.....	14
Contacto inicial .....	14
Durante la atención.....	15
Si la solicitud requiere mayor análisis.....	15
Finalización del servicio.....	16
3.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA .....	16-19
3.3 PROTOCOLO PARA RESPUESTAS POR CORRESPONDENCIA.....	20
3.4 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN VIRTUAL .....	20-23
3.5 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN POR EL BUZÓN DE SUGERENCIAS.....	24
<b>4. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES.....</b>	<b>25-26</b>
<b>5. GLOSARIO .....</b>	<b>27-29</b>

## 1. PRESENTACIÓN

En nuestro orden constitucional, el servicio al ciudadano, es un fin esencial del Estado

**Art. 2.** *“Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo”.*

**Art. 23.** *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. La Política Nacional de Servicio al Ciudadano establece como objetivo central: contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública en su orden nacional”.*

En desarrollo de este mandato constitucional y con el propósito de mejorar la consolidación de unas relaciones sociedad – estado, más estables, sólidas, transparentes, y eficientes, a través de la generación de valor en lo público, incremento de la confianza y mayor acercamiento de parte del ciudadano a sus instituciones, EMCASERVICIOS - Empresa Caucana de Servicios Públicos S.A. E.S.P, se compromete a la interacción eficiente con la Atención al Ciudadano.

Se trata del conjunto de consideraciones, reglas y lineamientos generales con los cuales se garantiza que la comunicación e interacción entre los usuarios y la entidad, sea empática, satisfactoria y consecuente con los lineamientos constitucionales y legales sobre el tema.

En este orden de ideas, este documento reúne los lineamientos mencionados, se ajusta a las necesidades de los usuarios y están dispuestos para todos los canales de servicio de la entidad, razón por la cual se adopta a EMCASERVICIOS S.A E.S.P –Empresa Caucana de Servicios Públicos.

## 2. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN

Con el propósito de generar espacios integrales de comunicación e interacción con los usuarios y contar con experiencias positivas que aporten a una mejor relación sociedad-Estado, es importante considerar la totalidad del ciclo de atención para obtener una mayor

eficiencia en la prestación del servicio y una mejor percepción de la calidad por parte de los ciudadanos.

## 2.1 Atributos del buen servicio

El servicio en EMCASERVICIOS S.A E.S.P –EMPRESA CAUCANA DE SERVICIOS PÚBLICOS. cumple con ciertos atributos que se relacionan con la expectativa que tiene el ciudadano y/o usuario frente al servicio que necesita.

- **Respetuoso:** se parte desde la identificación del otro en su dimensión humana, reconocido, valorado e identificado como importante por el lugar que tiene como persona.
- **Confiable:** de la manera prevista en las normas y con resultados certeros, con la seguridad de contar con personas calificadas y preparadas para asistir los requerimientos del usuario.
- **Oportuno:** que sea en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano y de conformidad con lo establecido en la ley.
- **Efectivo:** resuelve la inquietud, solicitud o necesidad de acuerdo con lo que se requiere, no da rodeos y sabe a quién acudir.
- **Calidad:** relacionado con el hacer más de lo que pide el cargo o función, es el ir más allá del buen servicio, más allá de la respuesta a una solicitud del ciudadano. Debe lograr conectar con el otro, lo que supone comprender las necesidades de los usuarios, escuchar e interpretar bien sus necesidades.

## 2.2 Disposición de los servidores públicos

Para cumplir con los atributos de servicio, los servidores públicos deben<sup>1</sup>:

- Orientar con claridad y de fondo.
- Conocer los trámites y servicios que presta la Entidad.
- Brindar una atención consistente y de buena calidad.
- Incrementar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.
- Mejorar la imagen pública de la entidad frente a los ciudadanos.
- Aumentar la eficiencia en el uso de recursos de la entidad para la gestión de los servicios a los ciudadanos.
- Reducir los tiempos requeridos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

---

<sup>1</sup><https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/Paginas/Protocolos-de-Servicio-al-Ciudadano.aspx>.

- Ofrecer a los ciudadanos mayores oportunidades de acceso a los servicios.
- Facilitar la conveniencia y el uso de los trámites y servicios prestados por la Entidad.
- Identificar las necesidades, las expectativas y prioridades en la atención al ciudadano.

### 2.3 Sobre respuestas y agradecimientos

Si llegara a negarse una solicitud, en virtud del carácter de la información que se solicita, ésta debe ser debidamente fundamentada. En lo posible, brindar alternativas que ayuden al ciudadano a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que su presencia importa tanto que trasciende las limitaciones que puedan presentarse.

De acuerdo con la normatividad vigente *“toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas”*<sup>2</sup>, pero en algunas oportunidades pueden llegar personas inconformes, molestas, preocupadas e incluso desinformadas, con alteración en su carácter y malestar en general. Para estas situaciones es importante:

- Mantener la calma, ser amigable y por ningún motivo, mostrarse agresivo con palabras, actitudes o posturas.
- Comunicarse con un tono de voz adecuado.
- Escuchar las necesidades atentamente, para entender exactamente el malestar de donde proviene.
- Recordar que se trata de un tema ajeno, mantenerlo al margen de lo personal.
- Usar frases como *“lo comprendo”, “entiendo”, “claro que sí”,* que demuestran reconocimiento de la situación del otro.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano o no es posible manejar la situación, escalar el tema y la situación a una autoridad de mayor jerarquía.

En caso de presentarse una situación de agresividad, violencia, maltrato o irrespeto por parte de un usuario, el servidor debe:

- Mantener siempre la calma.
- Exigir el debido respeto.
- Si no es posible controlar la situación, escalar el tema al superior jerárquico.
- En caso de no encontrar cómo razonar, llamar a seguridad o a la policía según sea el caso.

De otra parte, es importante tener en cuenta que muchos ciudadanos complacidos por la gestión realizada, el apoyo y acompañamiento, manifiestan su agradecimiento con regalos, pagos o alguna dádiva para los servidores públicos. Esto además de acarrear

---

<sup>2</sup>Artículo 13, Ley 1437 de 2011.- Ley 1755 de 2015.

responsabilidades de tipo legal, desvirtúa el buen servicio. Está rotundamente prohibido recibir algún tipo de compensación por la atención o el servicio que se debe prestar

## 2.4 Referente al Lenguaje: verbal y/o escrito

- Mantener la cordialidad en la comunicación. Conservar siempre, las normas de cortesía, como saludar, agradecer y despedirse.
- Respetuoso, claro y sencillo.
- Evitar el uso de términos técnicos y/o legales, internos o externos.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas (siempre explicar).
- Evitar términos o comportamientos de excesiva confianza, no utilizar términos como “*Mi Cielo*”, “*Querida*”, “*Linda*”, “*Amigo*”, “*Cariño*”, etc.
- Encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes.
- Ofrecer soporte ante las inquietudes de los ciudadanos-clientes, así como instrucciones que le permitan tener una excelente experiencia institucional.

## 2.5 Canales de servicio

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la EMCASERVICIOS S.A E.S.P –EMPRESA CAUCANA DE SERVICIOS PÚBLICOS, para que los ciudadanos puedan realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia, relacionada con peticiones, quejas, recursos, solicitudes, denuncias o el que hacer de la entidad.

Los canales de atención son los siguientes:

- a) **Correspondencia:** compuesto por el correo físico o postal y el buzón de sugerencias.
- b) **Presencial:** contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de la Empresa.

- c) **Telefónico:** contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.
- d) **Virtual:** corresponde el correo electrónico institucional, el formulario de PQRS dispuesto en el portal web de la EMCASERVICIOS S.A E.S.P –EMPRESA CAUCANA DE SERVICIOS PÚBLICOS , del mismo modo las redes sociales están dispuestas para fortalecer la imagen institucional de la Entidad, relacionarse de una manera más ágil con el ciudadano y posicionar a la Empresa.

## **2.6 Niveles de Servicio**

Los niveles de servicio en la EMCASERVICIOS S.A E.S.P –EMPRESA CAUCANA DE SERVICIOS PÚBLICOS., están directamente relacionados con el grado de complejidad de los requerimientos y solicitudes de los usuarios a la entidad, tienen como propósito identificar las necesidades y expectativas frente a la información y orientación con el fin de disponer y gestionar los recursos necesarios para garantizar la protección y promoción de los derechos y deberes de los ciudadanos, así como alcanzar la satisfacción de quienes acuden a la empresa. Se aplican para todos los canales de servicio dispuestos por la entidad: canal presencial, canal telefónico y canal electrónico.

Se han identificado los siguientes niveles de atención:

### **a) Nivel Uno o Básico de Atención.**

En este nivel, se, identifican y canalizan las expectativas y necesidades generales, por lo que se encarga de:

- Orientar en temas básicos y generales de la Entidad.
- Entregar con claridad la información general de EMCASERVICIOS S.A E.S.P –EMPRESA CAUCANA DE SERVICIOS PÚBLICOS., incluida en la página web y aplicativos de consulta de información.
- Instruir sobre el tipo de documentos que se deben presentar para los diferentes trámites, recepción y direccionamiento de documentos.

### **b) Nivel dos 2 o Especializado Atención.**

Está basado en una competencia concreta de EMCASERVICIOS S.A E.S.P –EMPRESA CAUCANA DE SERVICIOS PÚBLICOS., que requiere información específica, servicio o trámite en un ámbito concreto, es canalizada de manera inicial por el primer nivel de servicio.

Este nivel es atendido por los profesionales de cada dependencia que pueden, de acuerdo a su formación profesional, dar respuesta a este tipo de solicitudes.

### c) Nivel tres o Directivo de Atención

Hace alusión a la atención proporcionada a los temas que estrictamente son de resorte de los Jefes de Oficinas Asesoras y los Subgerentes de la entidad.



Gráfica 1 – Niveles de Servicio, Canales y Medios de Atención<sup>3</sup>

## 2.7 Lineamientos especiales para la atención de PQRS.

Los funcionarios encargados de proyectar, tramitar o gestionar las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias deberán tener en cuenta los siguientes lineamientos especiales establecidos.

<sup>3</sup>Construcción propia.

## **NORMATIVIDAD**

- Constitución política de Colombia es sus artículos 23 y 74 prevé el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular ya obtener resolución, así como a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.
- Ley 190 de 1995, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”, en su artículo 55, establece que Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.
- Ley 374 de 2002 en su artículo 344 numerales 19 y 34, señala entre los deberes de los servidores públicos los de dictar reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición y el de recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que se presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.
- Ley 1474 de 2011 artículo 76, “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; establece que En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Ley Estatutaria 1755 de 2015 sustituyo el título II, derecho de petición, capítulo I, Derecho de petición ante las autoridades-Reglas generales, Capito II derecho de petición ante autoridades-Reglas especiales y capitulo III Derecho de petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 y 33 de la parte primera de la Ley 1437 de 2011.
- Artículo 22 del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo establece que las autoridades deben reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.
- Ley 1712 de 2014, regulo el derecho de acceso a la información pública y fue reglamentada por el decreto 103 de 2015, compilado en el decreto único el sector de la presidencia de la República.

## **Tratamiento de datos personales y Protección de la Información**

Con respecto al tratamiento y a la protección de los datos personales, independientemente del canal por el cual sea registrada la solicitud (telefónico, virtual, presencial o correspondencia) o la manera como se haga (escrita o verbal), serán sometidos a lo estipulado en la ley 1581 de 2012.

### **Términos de Respuesta**

Atendiendo lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias deberán tramitarse dentro de los siguientes términos:

<b>Tipo de Petición</b>	<b>Término para Resolver</b>
<b>Derecho petición de documentación</b>	Dentro de los 10 días siguientes a su recepción
<b>Petición de información</b>	Dentro de los 10 días siguientes a su recepción
<b>Consultas</b>	Dentro de los 30 días siguientes a su recepción
<b>Quejas, reclamos y sugerencias</b>	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción

**Nota:** Los términos de respuesta de los derechos de petición verbal son los mismos señalados anteriormente.

### **Derechos de Petición Verbal**

De conformidad con la Ley 1437 del 2011, modificada en su artículo 15 por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015, el derecho de petición puede ser presentado no solo de manera escrita, sino también verbal.

Cuando el ciudadano realice la presentación del derecho de petición verbal, el funcionario que emita la respuesta deberá entregar una constancia al ciudadano, la cual debe ser radicada en el área de archivo de EMCASERVICIOS S.A. E.S.P.

En los casos en que el derecho de petición sea presentado de manera verbal, la entidad cuenta con los mismos términos señalados para el derecho de petición escrito, es decir quince (15) días hábiles para peticiones convencionales, diez (10) días hábiles para aquellas en las que se soliciten documentos o información y treinta (30) para aquellas en las cuales se eleva una consulta a las autoridades.

No será necesario dejar constancia, ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquel puede dirigirse para obtener la información solicitada.

### **3.PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EMCASERVICIOS S.A E.S.P -EMPRESA CAUCANA DE SERVICIOS PÚBLICOS.**

### 3.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL

Integrado por todos los puntos de atención presencial (personalizada), donde los ciudadanos pueden acceder a la información de trámites, servicios, asesorías y orientaciones. La atención personalizada itinerante hace referencia a la ofrecida en encuentros o eventos a los que sea invitada la entidad y en los que pueda presentarse la necesidad de atender usuarios.

Para la atención en este canal, los servidores públicos deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- **Presentación personal:** esto influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. El servidor debe tener visible su identificación y cuidar de su presentación personal.

**Comportamiento:** denotan capacitación, entrenamiento y cultura. Acciones como comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, maquillarse, arreglarse las uñas, hablar por celular, chatear o interactuar con los compañeros al momento de atender a un ciudadano se consideran comportamientos indeseables que generarán una percepción negativa de la entidad e impedirán que se cumpla con el propósito de atender los requerimientos de los interesados.

- **Expresividad en el rostro:** se recomienda mirar al interlocutor a los ojos para demostrar interés y mantener gestos y posturas que evidencien educación, amabilidad y cortesía.
- **La voz y el lenguaje:** la modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para el solicitante, la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible.
- **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y se piensa; se recomienda evitar las posturas rígidas, forzadas, escurridas o desgarbadas.
- **Puesto de trabajo:** debe estar ordenado y limpio, sin elementos ajenos a la labor profesional desempeñada, para evitar distracción y malestar.

Es importante saludar al ciudadano cuando llegue al puesto de trabajo sin esperar a que sea él quien salude primero.

En caso de requerir salir del puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegurarse de suplir la ausencia.

La experiencia de servicio inicia desde el momento en que el ciudadano se acerca a la entidad, continúa en el desarrollo de la atención y termina en la evaluación del servicio.

El usuario tiene la posibilidad de presentar **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias**; en EMCASERVICIOS S.A E.S.P –EMPRESA CAUCANA DE SERVICIOS PÚBLICOS.

### **Atención en recepción**

- Saludar amablemente diciendo: *“Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita?...”*
- Llamar a la dependencia para anunciar el ingreso del ciudadano, y en lo posible, obtener el nombre del servidor que lo atenderá para comunicarlo al visitante.
- Tener el listado de extensiones a la mano.
- Orientar al ciudadano hacia el área que debe dirigirse para ser atendido.

### **Desarrollo de la atención**

La atención del funcionario de EMCASERVICIOS S.A E.S.P –EMPRESA CAUCANA DE SERVICIOS PÚBLICOS. , se deberá ejecutar acorde con las siguientes políticas y recomendaciones, a saber:

### **Contacto inicial**

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: *“Buenos días/tardes”, “Bienvenido a EMCASERVICIOS S.A E.S.P –EMPRESA CAUCANA DE SERVICIOS PÚBLICOS. ”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”*.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- Si es posible por parte del colaborador resolver la consulta del usuario, , luego de resuelta la consulta, verificar si fue entendida por el usuario y/o preguntar si le puede colaborar en algo adicional.
- Si no es posible por parte del colaborador resolver la consulta del usuario, se le deberá indicar que espere en el lobby, mientras se ubica al colaborador idóneo que lo puede ayudar con el requerimiento que tiene.
- El funcionario que generó el primer contacto hará también la gestión con el funcionario competente que pueda resolver la solicitud del ciudadano.

## Durante la atención

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entiende la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, debe informarle con antelación al ciudadano la razón del retiro, el tiempo aproximado y deberá –en los casos que sea necesario- llevarlo a otro servidor que pueda acompañarlo en su ausencia. Al regresar decirle: “*Gracias por esperar*”.
- En caso de que el trámite de la solicitud implique más tiempo del esperado, el colaborador deberá explicar tal situación al usuario, dejando abierta la posibilidad de enviar la respuesta a un correo electrónico. A manera de ejemplo, se propone el siguiente texto:

*“...Agradezco me disculpe la tardanza en la resolución de su consulta, pero estamos trabajando para entregar la información actualizada, si usted está de acuerdo, le remitiremos la respuesta correspondiente a un correo electrónico...”*

Si el usuario considera pertinente establecer de forma presencial y verbal una **PQRS**, el servidor público y/o contratista, deberá informar al ciudadano que se debe realizar la recepción en el área de archivo de la empresa.

Recibida la PQRS de forma verbal, se le deberá dar trámite de acuerdo con el procedimiento establecido para tal fin.

Siempre propender por la seguridad de los usuarios.

## Si la solicitud requiere mayor análisis

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata y requiere de un mayor análisis, el servidor público debe:

- Explicarle al ciudadano la razón de no poder atender la solicitud en forma inmediata.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se brindara la información.
- De ser necesario, elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, indicarle esta circunstancia e ilustrarlo sobre la forma en la cual se debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a que haya lugar

### Finalización del servicio

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Sr.” O “Sra.” Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Invitar al ciudadano a diligenciar la encuesta de satisfacción que le llegará por el correo electrónico que registró al momento de la atención y/o requerimiento.
- Dar información al ciudadano con base en los documentos oficiales de la Entidad, que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello, si lo requiere.

### 3.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Canal de atención y asesoría telefónica dispuesto por EMCASERVICIOS S.A E.S.P – EMPRESA CAUCANA DE SERVICIOS PÚBLICOS. , aprovechando las funcionalidades de voz y texto presente en la línea telefónica fija. Los servidores gestionan todas las PQRS que llegan por este canal.

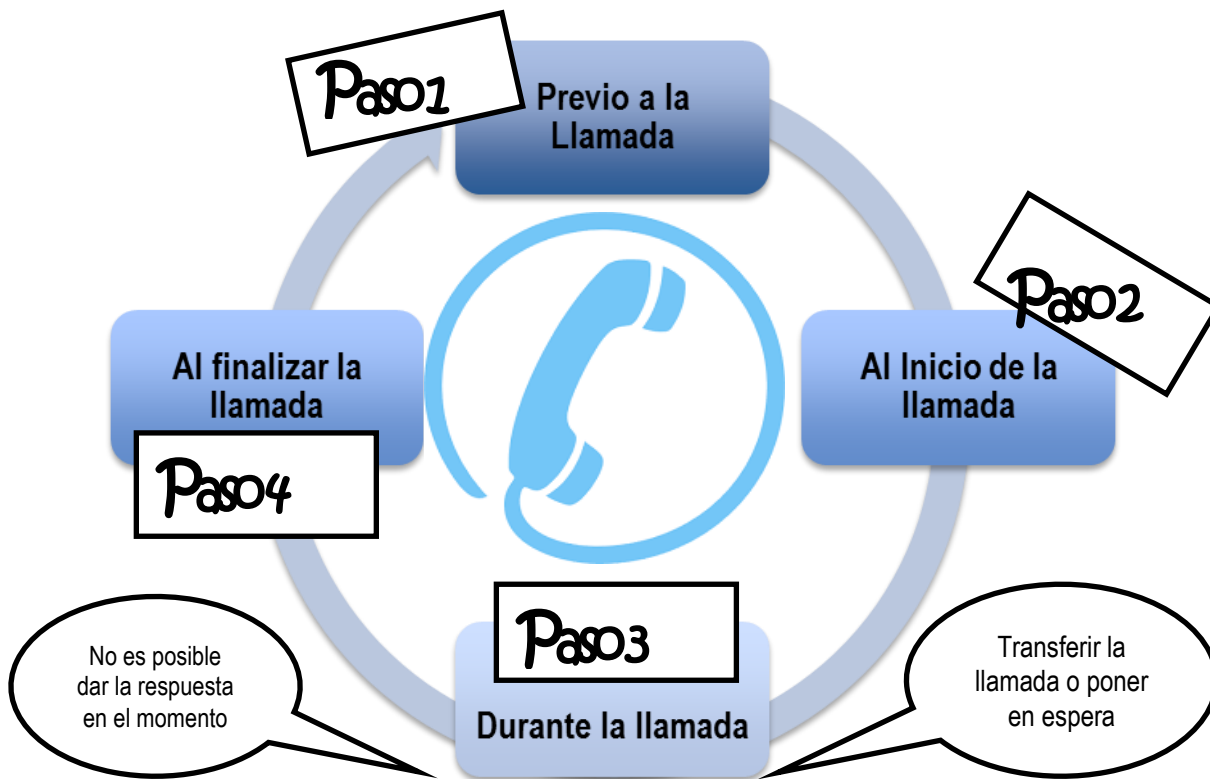
El usuario tiene la posibilidad de presentar **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias**, a través de las líneas telefónicas habilitadas por **EMCASERVICIOS S.A E.S.P – EMPRESA CAUCANA DE SERVICIOS PÚBLICOS**.

#### RECOMENDACIONES GENERALES

- ✓ Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- ✓ Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- ✓ Saber usar todas las funciones del teléfono.
- ✓ Disponer de un listado de los números importantes de la entidad.
- ✓ Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

En aras de brindar una atención con calidad, el servidor público debe tener en cuenta:

### Prestación del servicio por el conmutador y líneas directas



Gráfica 2 – Momentos de la Atención Telefónica<sup>4</sup>

#### a) Previo a la llamada

- Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.
- Tener acceso a las herramientas y sistemas proporcionados por la entidad para la prestación del servicio.

<sup>4</sup> Construcción propia.

- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.

## **b) Al inicio de la llamada**

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Es importante saludar primero con “*Buenos días*”, “*Buenas tardes*”, dar en su orden el nombre de la Entidad, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “*¿En qué le puedo servir?*”.

## **c) Durante la llamada**

- Tomar los datos de contacto del usuario y registrarlos en el Sistema de Gestión
- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor o de la entidad.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y verificar con el usuario directamente, si al ciudadano se le prestó el servicio y si se cumplieron o no sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor o de la entidad, amablemente informar que se direccionará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.

### **Si debe transferir o poner en espera la llamada:**

- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área y con el funcionario competente, en los siguientes términos:

*“...Una vez escuchada su solicitud, me permito respetuosamente trasladar la llamada a nuestro funcionario (**Relacionar el nombre completo**), quien ejerce el cargo de (**Relacionar el cargo**), quien le puede resolver directamente su duda...”*

- Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta:

*“Buenas tardes le habla (nombre del servidor) me permito dejarle una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada”.*

Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al usuario.

Para lo anterior se sugiere la siguiente línea:

*“...Lastimosamente (**Relacionar el nombre completo**), no puede atenderlo en este momento, pero tan pronto se encuentre disponible, le haré saber de su llamada, con el fin de que se comuniquen vía telefónica, y le colabore en la resolución de su consulta...”*

#### **Si no puede dar respuesta en el momento:**

- Si no puede prestar el servicio de manera inmediata, debe explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- Si debe colocar la llamada en espera mientras realiza alguna consulta, antes de ello, debe informarle al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, y se presenta demora en la prestación del servicio, debe retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe informar al ciudadano para que la complete en el menor término posible.
- Luego de recibida la información requerida, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

#### **d) Al finalizar la llamada**

- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Preguntar al ciudadano si desea realizar la “Encuesta de Satisfacción del Servicio”. No colgar primero.
- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

En caso de que el usuario desee presentar una **PQRS**, de forma verbal, el funcionario que atiende la llamada deberá recoger la información a través del Sistema, como lo indica el procedimiento correspondiente.

### 3.3 PROTOCOLO PARA RESPUESTAS POR CORRESPONDENCIA

El usuario tiene la posibilidad de presentar **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias**; a través de correo físico, en las instalaciones de la **EMPRESA CAUCANA DE SERVICIOS PÚBLICOS**.

#### DESARROLLO DE LA ATENCIÓN PARA RESPUESTA AL CORREO FÍSICO

1. La persona encargada de recibir los documentos, deberá presentarse de manera formal, socializando sus nombres y apellidos, luego de presentarse, cuestionar respetuosamente el nombre del ciudadano, para lo que sugiere el siguiente texto:

*“...Muy buenos días/buenas tardes, mi nombre es (relacionar nombres y apellidos), como es su nombre y como le puedo colaborar el día de hoy...”*

Siempre que sea necesario dirigirse al ciudadano, se deberá usar su nombre completo, anteponiendo “Sr.” o “Sra.”

2. Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la **EMCASERVICIOS S.A E.S.P –EMPRESA CAUCANA DE SERVICIOS PÚBLICOS.**, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
3. Asignar un número de radicado a cada trámite; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida.
4. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.

### 3.4 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN VIRTUAL

El usuario tiene la posibilidad de ser atendido; a través de los correos electrónicos de servicio al ciudadano, que institucionalmente hayan sido impuestos por parte de la **EMPRESA CAUCANA DE SERVICIOS PÚBLICOS**, bajo los siguientes parámetros:

---

**Atención vía correo electrónico**

Es posible la recepción de solicitudes, por este medio de domingo a domingo, 24/7.

**Horario de respuesta por parte de la EMCASERVICIOS S.A E.S.P –EMPRESA**

lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6: 00 p.m.

---

---

**CAUCANA DE SERVICIOS  
PÚBLICOS.**

[unidaddecorrespondencia@pdacauca.gov.co](mailto:unidaddecorrespondencia@pdacauca.gov.co)

**Correos Electrónicos  
Institucionales**

---

**Desarrollo de la atención por el correo no institucional:**

1. Dado que a la fecha es posible la recepción de emails, a través del correo institucional, la persona encargada de monitorear dichas cuentas, deberá gestionar y tramitar las PQRS recepcionadas por esos medios, de acuerdo con el procedimiento definido por la entidad para la recepción de solicitudes por esta herramienta.
2. Luego de radicada deberá ser distribuida en las diferentes dependencias, según las directrices del Gerente General de EMCASERVICIOS S.A E.S.P –EMPRESA CAUCANA DE SERVICIOS PÚBLICOS. .
3. Direccionada la PQRS al funcionario competente deberá responder acorde a las políticas de respuestas desarrolladas a través del procedimiento establecido.

**Políticas de respuestas vía correo electrónico**

1. Analizar si la solicitud compete a la **EMCASERVICIOS S.A E.S.P –EMPRESA CAUCANA DE SERVICIOS PÚBLICOS**; de lo contrario informar de ello al ciudadano.
2. Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional.
3. Responder siempre desde el correo electrónico oficial de **EMCASERVICIOS S.A E.S.P –EMPRESA CAUCANA DE SERVICIOS PÚBLICOS. .**
4. Dejar claro en el asunto, el número de radicado a través del cual se hace la solicitud y **la necesidad planteada en el documento de entrada.**
5. Se debe desarrollar el correo electrónico, de la siguiente forma:
  - a) Escribir siempre en un tono impersonal.
  - b) Mensaje conciso y directo.
  - c) Oraciones cortas.
  - d) Las oraciones largas, separarlas por bloques.
  - e) Evitar textos completos en mayúsculas, tal como lo hemos venido reiterando, dicho actuar equivale a estar gritando.

**En del desarrollo de la respuesta se debe tener en cuenta:**

- a) La necesidad o no de adjuntar archivos, si es necesario, tener en cuenta el destinatario, en aras de analizar si cuenta con las herramientas tecnológicas para visualizar los anexos, así mismo garantizar que el tamaño de los archivos garantice la efectiva salida del servidor de EMCASERVICIOS S.A E.S.P –EMPRESA CAUCANA DE SERVICIOS PÚBLICOS. y la recepción del ciudadano.
- b) Dar respuesta a través de formatos universales, para garantizar su lectura, en cualquier sistema operativo.
- c) El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo:
  - Cargo
  - Teléfono
  - Correo electrónico
  - Nombre y la dirección web de la entidad.
  - Recordar usar las plantillas de la entidad.
- d) Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”.

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN POR REDES SOCIALES**

El usuario tiene la posibilidad de interactuar con nuestra entidad; a través de las redes sociales dispuestas por parte de **EMCASERVICIOS S.A E.S.P –EMPRESA CAUCANA DE SERVICIOS PÚBLICOS**, bajo los siguientes parámetros:

---

**Atención**

Es posible la recepción de mensajes, por estos medios de Domingo a Domingo, 24/7.

A través de las redes sociales, la EMCASERVICIOS S.A E.S.P –EMPRESA CAUCANA DE SERVICIOS PÚBLICOS. monitorea los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

**Redes Sociales  
de la EMCASERVICIOS  
S.A E.S.P –EMPRESA  
CAUCANA DE SERVICIOS  
PÚBLICOS.**

Facebook: EMCASERVICIOS CAUCA  
Twitter: @emcaservicios1

---

La labor del funcionario de la EMCASERVICIOS S.A E.S.P –EMPRESA CAUCANA DE SERVICIOS PÚBLICOS. , que monitorea las redes sociales de la entidad se deberá ejecutar acorde a las siguientes políticas, a saber:

1. Consultar a diario las redes sociales de la **EMCASERVICIOS S.A E.S.P – EMPRESA CAUCANA DE SERVICIOS PÚBLICOS.** , para estar al tanto de los mensajes recibidos.
2. Generar mensajes a través de las redes sociales de **EMCASERVICIOS S.A E.S.P – EMPRESA CAUCANA DE SERVICIOS PÚBLICOS.** , en la cual se indique los canales de atención idóneos para dar respuestas a las consultas y/o solicitudes de la ciudadanía.
3. Socializar a través de las redes sociales de **EMCASERVICIOS S.A E.S.P –EMPRESA CAUCANA DE SERVICIOS PÚBLICOS.** , las reseñas periodísticas emitidas por televisión, web y/o entrevistas de radio de los funcionarios principales.
4. Socializar a través de las redes sociales de **EMCASERVICIOS S.A E.S.P –EMPRESA CAUCANA DE SERVICIOS PÚBLICOS.** , la página web de la entidad.
5. No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.

### **3.5 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN POR EL BUZÓN DE SUGERENCIAS**

Usted puede presentar felicitaciones y/o sugerencias, a través del formato dispuesto para tal fin, en las instalaciones de **EMCASERVICIOS S.A E.S.P –EMPRESA CAUCANA DE SERVICIOS PÚBLICOS.**

El buzón de sugerencias de **EMCASERVICIOS S.A E.S.P –EMPRESA CAUCANA DE SERVICIOS PÚBLICOS.** , se encuentra ubicado en el area de archivo de la entidad y es responsabilidad de la persona encargada de la misma, su administración debe realizarse acorde con los siguientes lineamientos:

- Revisar diariamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- El buzón de sugerencias se abrirá de forma semanal, cada viernes, cuando sea festivo el viernes, el día anterior y así sucesivamente. La responsabilidad está a cargo de la Subdirección Administrativa y Financiera
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar un Acta con la relación.
- Radicar en el Sistema.
- Direccionara a las diferentes dependencias, según las directrices de la EMCASERVICIOS S.A E.S.P –EMPRESA CAUCANA DE SERVICIOS PÚBLICOS. .
- Dar una repuesta al ciudadano o al cliente interno sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

#### 4. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

### **Derechos de los ciudadanos:**

- 1.** Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- 2.** Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- 3.** Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- 4.** Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- 5.** Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- 6.** Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

**7.** Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona

**8.** Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

## Deberes de los ciudadanos:

**1.** Cumplir la Constitución Política y las leyes.

**2.** Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.

**3.** Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.

**4.** Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

## 5. GLOSARIO

**Atributos de servicio:** Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

**Calidad:** Es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la *“necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”* (norma de calidad ISO 9000-9001).

**Canales de atención:** Son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

**Canal presencial:** Espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos pertenecen a este canal.

**Canal correspondencia:** Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.

**Canal telefónico:** Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

**Canal mensaje de texto SMS:** Mensaje que se envían y reciben entre dispositivos móviles (más conocidos como celulares) de forma escrita. El mensaje de texto es uno de los elementos más prácticos, accesibles y fáciles de usar de la comunicación cotidiana.

**Chat:** Término proveniente del inglés que en español equivale a “charla”, también usado como cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea a través de Internet y mediante el uso de un software entre dos, tres o más personas, ya sea de manera pública (cualquier usuario puede tener acceso a la conversación) o privada (se comunican dos o más personas).

**Denuncia.** Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.

**Discapacidad:** Es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).

- **Cognitiva:** limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.
- **Enanismo o talla baja:** trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.
- **Física o motora:** limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.
- **Mental:** alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.
- **Múltiple:** se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.
- **Sensorial:**
  - Visual: pérdida o disminución de la visión.
  - Auditiva: pérdida o disminución en audición.
  - Sorda ciega: discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

**Escalamiento:** Para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un ciudadano a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

**Preguntas frecuentes:** Conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

**Protocolo de servicio:** Guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

**Redes sociales:** Aplicaciones web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto —SMS— y otros contenidos, en línea y en tiempo real.