



COMUNICACIÓN INTERNA

F06-P01-CI-315

Versión 1
01/12/2016

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA. TALENTO HUMANO.

PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO 2017

EMCASERVICIOS S.A. E.S.P EMPRESA CAUCA DE SERVICIOS PUBLICOS





COMUNICACIÓN INTERNA

F06-P01-CI-315

Versión 1
01/12/2016



	COMUNICACIÓN INTERNA	F06-P01-CI-315
		Versión 1 01/12/2016

1. INTRODUCCION.

En nuestro orden constitucional, el servicio al ciudadano, es un fin esencial del Estado. El artículo 2° de la Constitución Política de 1991 resume una visión presente en todo el texto, al tiempo que vincula la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica y política. La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos.

Con fundamento en lo anotado, Función Pública aporta lineamientos para los Protocolos de Servicio al Ciudadano para los distintos canales de servicio, con lo cual busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan, al igual que incluye la Atención Preferencial al momento de atender de manera presencial a personas en condición de discapacidad.

La aplicación de Los Protocolos de Servicio de la Empresa Caucana de Servicios Públicos EMCASERVICIOS S.A. E.S.P deben ser obligatorios en los canales de información y en las interacciones que se tenga con la ciudadanía a través del medio escrito, verbal o telefónico con la intención de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía, los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios de las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía y/o usuarios.

Es importante tener en cuenta principios consagrados en normas técnicas que en esta materia brindan una orientación más clara y detallada, así: La Norma NTCGP 1000:2009 y la NTC-ISO 9001-2008. Enfoque hacia el cliente. La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes en este caso usuarios; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes y/o usuarios, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.

	COMUNICACIÓN INTERNA	F06-P01-CI-315
		Versión 1 01/12/2016

2. OBJETIVO:

Definir los parámetros generales que permitan a cada uno de nuestros Funcionarios conocer el comportamiento que se espera de ellos en el trato con la ciudadanía o usuarios en los diferentes momentos de contacto o interacción y /o a través de los canales de información dispuestos por la Empresa Caucana de Servicios Públicos EMCASERVICIOS S.A. E.S.P, con el fin de brindar un servicio de mayor calidad, aumentando la percepción y satisfacción del ciudadano, para así fortalecer la imagen institucional y la cultura de servicio.

3. CANALES DE SERVICIO.

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de los cuales los grupos de valor caracterizados por la entidad pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de competencia de la entidad.

Los canales de atención son los siguientes:

- **Escrito:** Compuesto por el correo físico, el fax, el correo electrónico institucional y el formulario electrónico dispuesto en el portal web de EMCASERVICIOS.
- **Presencial:** Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Empresa, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas ubicadas en la carrera 4 N° 22N-02 Edificio de Infraestructura primer piso.
- **Telefónico:** Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin tales como (+572) 8236384 Fax: 8202897
- **Virtual:** Corresponde a la página web www.pdcauca.gov.co

	COMUNICACIÓN INTERNA	F06-P01-CI-315
		Versión 1 01/12/2016

3.1 ELEMENTOS COMUNES EN TODOS LOS CANALES

Los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad, utiliza los canales de servicio dispuestos por la entidad, por consiguiente se debe tener en cuenta los siguientes elementos comunes a todos los canales:

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto de la forma en que espera sea atendido por el servidor y estos son como mínimo, los siguientes:

- **Respeto:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- **Amabilidad:** El trato debe ser cortés pero también sincero.
- **Confiable:** En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.
- **Empátia:** El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.
- **Efectivo:** Debe resolver lo solicitado.

	COMUNICACIÓN INTERNA	F06-P01-CI-315
		Versión 1 01/12/2016

3.2 ACTITUD.

Según la Real Academia Española, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

En razón a que el servicio tiene relación con la postura corporal, los servidores públicos de EMCASERVICIOS S.A. E.S.P que atienden a los ciudadanos además de tener una actitud de servicio, deben siempre estar en perfecta posición con una alineación corporal adecuada de la columna vertebral, es decir erguido y con la espala recta.

De otra parte, debe tener disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano o usuario, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

Por ello, el servidor público de EMCASERVICIOS debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

3.3 LENGUAJE.

Entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.

	COMUNICACIÓN INTERNA	F06-P01-CI-315
		Versión 1 01/12/2016

- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la empresa.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, “Reina”, “mi vida” etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

3.4 RESPUESTAS NEGATIVAS A SOLICITUDES

En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

4. MARCO LEGAL.

Las normas e igualmente parámetros fijados en el presente manual se ajustan a la normatividad legal vigente para la materia, entre las que se destacan:

- Constitución Política de Colombia, Artículo 2, se mencionan los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; Artículo 20

	COMUNICACIÓN INTERNA	F06-P01-CI-315
		Versión 1 01/12/2016

(Libertad de expresión) menciona que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.

- Ley 087 del 29 de noviembre de 1993, Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno de las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 190 del 6 de junio 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 48 se define el control social a la gestión pública, diseño de indicadores de gestión, eficiencia y calidad; en el Artículo 49, la obligación de toda entidad de tener una línea gratuita para la comunidad; en el Artículo 51, la obligación de dar publicidad a los bienes y servicios contratados.
- Ley 489 del 29 de diciembre de 1998 “por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los Numerales 15 y 16 del Artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones” Al referir en su Artículo 15, la creación del Sistema de Desarrollo Administrativo SISTEDA, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional.
- Ley 790 del 27 de diciembre de 2002 “por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública”; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad.
- Ley 850 del 18 noviembre de 2003 “por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”; entendidas estas como un mecanismo representativo y democrático de control social a la gestión pública.
- Ley 962 del 8 de julio de 2005 “por la cual se dicta disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”; a través de la cual se toman los principios rectores: reserva legal de permisos, licencias o requisitos, procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley, información

	COMUNICACIÓN INTERNA	F06-P01-CI-315
		Versión 1 01/12/2016

y publicidad, fortalecimiento tecnológico para la agilización de trámites y facilidad de acceso a los servicios de las entidades públicas.

- Ley 1474 de junio 12 de 2011, "Por la 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".
- Ley 1437 de 2011 "Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo"; del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Decreto 2232 del 18 de diciembre de 1995 "por medio del cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos"; reglamentando la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las Oficinas de Quejas y Reclamos de las entidades de la Administración Pública.
- Ley 872 del 30 de diciembre de 2003, "Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios".
- Decreto 3622 del 10 de octubre de 2005 "por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el Capítulo 4° de la Ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo" SISTEDA, definiendo su operacionalización en las entidades del Estado, fijando como políticas: El desarrollo del talento humano estatal, Gestión de la Calidad, la democratización de la administración pública, la moralización y transparencia en la administración pública, los rediseños organizacionales. □ Decreto 2623 del 13 de julio de 2009 "por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano", el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación, constituido como la instancia coordinadora para la Administración Pública del orden nacional, de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano.
- Decreto 019 del 10 de enero de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".

	COMUNICACIÓN INTERNA	F06-P01-CI-315
		Versión 1 01/12/2016

- Decreto 1151 de abril 14 de 2008, "por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia".
- Resolución 0203, del 22 de abril de 2013, "por la cual se reglamenta la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda la responsabilidad de la firma de los documentos oficiales y se crea la Ventanilla Única de Correspondencia.

5. CONCEPTOS CLAVE.

5.1 El Servicio, un Modelo para vivirlo en la Entidad

Entender las necesidades de los ciudadanos-clientes e ir tras la búsqueda de superar sus expectativas.

Un enfoque en el que la dirección de la empresa tiene un gran papel, se requiere de su liderazgo y compromiso para que lo convierta en la estrategia de vida institucional, especialmente buscando la aceptación y apropiación interna de todos los servidores públicos para que vuelquen sus esfuerzos a dar un excelente servicio.

Un modelo institucional que posicione el servicio como una estrategia en la que los servidores públicos se constituyan el recurso más importante, manteniéndolos en constante capacitación y actualización que los habilite para administrar con éxito los verdaderos momentos de verdad con el ciudadano-cliente.

5.2 Momentos de Verdad.

Toda interacción entre el ciudadano-usuario y la Empresa Caucana de Servicios Públicos, a través de la cual se materializa el servicio y genera una impresión positiva o negativa en el ciudadano sobre la calidad del servicio.

Contactos que pueden darse en términos de ciudadanos-usuario con servidores públicos de la entidad, ciudadanos-usuario con ambientes de la empresa, ó la fusión de los dos anteriores en lo que se llama ambiente organizacional.

Como consecuencia de lo anterior, son los momentos de verdad la unidad fundamental en la elaboración del Modelo de Calidad del Servicio en una empresa

	COMUNICACIÓN INTERNA	F06-P01-CI-315
		Versión 1 01/12/2016

o entidad del estado, para el cual es indispensable el diseño de los ciclos de servicio propios de cada una y, con base en ellos, el desarrollo de actividades que transformen el lugar, los servidores públicos y la cultura de la empresa.

5.3 CICLO DEL SERVICIO.

Un ciclo de servicio es un mapa de los momentos de verdad que experimentan secuencialmente los ciudadanos-clientes al realizar un trámite, servicio o solicitud de información en su interacción con EMCASERVICIOS, a través del canal de atención que estos decidan utilizar.

El ciclo de servicio empieza en el primer contacto entre el ciudadano-usuario y la empresa, termina temporalmente cuando el primero considera que el servicio está completo y se reinicia cuando éste regresa.

En la construcción de ciclos de servicio es indispensable definir de manera secuencial los pasos tal como se dan en el momento de la prestación del servicio ó trámite, para analizarlos, evaluarlos y/o redefinirlos si es necesario, teniendo en cuenta que cada paso agregue valor al ciudadano-usuario.

El valor de este ejercicio, consiste en que se realice a través de los ojos de los ciudadanos-usuarios, viendo la entidad desde su punto de vista, ya que la percepción de satisfacción en la atención solo se reconoce cuando se recibe. Esto hace imperioso el análisis de la calidad de cada momento de verdad.

Es así como la entidad se podrá comprometer como un todo alrededor de valores, actitudes y por sobre todo en pensamiento, acción y sentimiento en función del ciudadano-usuario, para lo que se requiere compromiso de la dirección, tiempo, recursos, planificación, imaginación y una gran dosis de creatividad.

La imagen de una entidad mejora o se deteriora momento a momento y día por día, como resultado de la suma total de las experiencias de los ciudadanos-usuarios al tratar con ella. De aquí se concluye que se debe trabajar obstinadamente en todos los momentos de verdad de cada ciclo, sea cual fuere el canal de atención

	COMUNICACIÓN INTERNA	F06-P01-CI-315
		Versión 1 01/12/2016

6. PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN.

6.1 COMUNICACIÓN TELEFONICA.

El teléfono es una herramienta de comunicación que permite al Usuario acceder a todo tipo de información relacionado con los servicios que presta la Empresa Caucana de Servicios Públicos EMCASERVICIOS S.A. E.S.P, de forma sencilla y rápida, con independencia de la distancia que le separe. Por ello es de suma importancia ofrecer a través de este medio una imagen profesional, eficaz y moderna, y con una alta calidad en el trato personal.

6.1.1 Recomendaciones Generales:

En la toma de la llamada, debe adoptarse un tono cálido, amable, conciliador y Natural.

Hablar con nitidez y articulando bien las palabras.

Es recomendable hablar a unos tres centímetros de distancia del auricular, y retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.

No dejar que el teléfono suene más de tres veces. Se debe responder rápidamente; en caso contrario, pasar la llamada a un compañero o anotar el número del usuario, devolviendo la llamada a la mayor brevedad posible.

- Conteste siempre saludando, identificando el servicio y ofreciendo colaboración:

“EMCASERVICIOS S.A. E.S.P....., buenos días, ¿en qué puedo ayudarle?”

- Tener a mano todos los instrumentos necesarios para resolver las llamadas.
- Hablar despacio, otorgando al usuario un trato amable y respetuoso.
- Brindar la información concreta y breve sobre el tema principal de la llamada. Mostrar seguridad, interés y capacidad resolutoria, como por ejemplo: “Con mucho Gusto, desde aquí se lo gestionamos”.

	COMUNICACIÓN INTERNA	F06-P01-CI-315
		Versión 1 01/12/2016

- Si necesitamos buscar información sobre el tema, nunca debemos dejar esperando más de un minuto al usuario.
- Si se estima que el tiempo de espera será largo, se ofrece la opción al Usuario de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, Según el usuario acepte esta opción y el tiempo lo permita.
- Al retomar la llamada, se ofrece el agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, si el trámite aún requiere de más tiempo para investigar, se explicará el proceso al usuario con la claridad y cordialidad que merece.
- Si el requerimiento del Usuario no puede resolverse en el momento, se explicara la razón de la demora e indicarle por cual medio se dará resolución a su inquietud.

Finalización de la Llamada:

- Se confirma con el Usuario si la Información fue clara y si hay algo mas en que se le pueda ayudar y Terminar con una despedida cortés y dejando que sea el usuario el que cuelgue.
- Si hubo problemas para responder con precisión a la llamada, o no tenían la información suficiente para dar satisfactoria respuesta al Usuario, se debe reportar tal hecho con el Jefe Inmediato y hacer la respectiva Retroalimentación.

6.2 REDES SOCIALES.

La Entidad Cuenta con estos canales de Comunicación, estando a la Vanguardia con las Nuevas Tecnologías de Información y la Comunicación, como un medio de fácil acceso entre los Usuarios y la Empresa, en el cual se pueden consultar las últimas noticias relacionadas con el PDA (Plan Departamental de Aguas), sus Eventos y demás información de Interés.

Desde los dispositivos móviles, se puede acceder a estas aplicaciones para mantener el contacto y comunicación con la Empresa. A diferencia de los anteriores canales de comunicación; los perfiles que posee la Empresa como los son:

	COMUNICACIÓN INTERNA	F06-P01-CI-315
		Versión 1 01/12/2016

- FACEBOOK.
- TWITTER.

En los cuales, la interacción es instantánea y no hay necesidad de recurrir a los saludos y protocolos de atención anteriormente mencionados, sino se hace un barrido y evaluación de los comentarios, preguntas e inquietudes que postean los Usuarios al ingresar a estas aplicaciones.

Los objetivos a los que la Empresa asume su perfil dentro de las redes sociales, cuenta con Difundir información y noticias que hagan referencia a temas de actualidad y de interés de los Usuarios del PDA y al mismo tiempo permite que el Ciudadano interactúe o comente acerca de los mismos.

Generalidades en la Interacción:

- Responder de Forma Clara, Precisa y Respetuosa.
- Clasificar el Tipo de Temas a consultar en los perfiles.
- Invitar al Usuario a Consultar los demás canales de comunicación si requiere información mas relevante y que requiera privacidad, ya que los perfiles son públicos.
- El modo de la conversación en los comentarios o posts, debe ser cercano, Cordial y Orientado al Servicio.
- Mantener Actualizado el perfil de la Entidad en las Redes y brindar la información mas reciente a los Usuarios en aras de mantener al día los asuntos de la Entidad con los Usuarios, por ejemplo las nuevas resoluciones, comunicados, nuevos trámites, etc.

Según Disposiciones de la Estrategia de Gobierno en Línea, el modo de manejar las Respuestas a los Usuarios dependiendo la Temática de su interacción, se puede clasificar así:

OPINIONES Y COMENTARIOS: Analizar + Responder o Retwittear.

FELICITACIONES: Analizar + Agradecer + Valorar + Retwittear.

CRÍTICAS CONSTRUCTIVAS: Analizar + Valorar + Compromiso + Agradecimiento

	COMUNICACIÓN INTERNA	F06-P01-CI-315
		Versión 1 01/12/2016

PREGUNTAS: Analizar + Valorar + Responder.

Evitar dar Respuestas o Comentarios si Llegan o Postean Criticas Destructivas o Comentarios Hostiles.

6.3 ATENCIÓN CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

6.3.1 POBLACIÓN CON ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO DIVERSA.

El género no se relaciona con la sexualidad. Lo que hace a un hombre o una mujer real es la forma en que se identifican, no la forma en que alguien clasifica su cuerpo. Existen personas transgénero, heterosexuales, homosexuales, lesbianas o bisexuales.

PROTOCOLO 1. Garantizar un trato respetuoso hacia esta población, desde el mismo momento en que entran a la empresa, hasta cuando salen. La atención debe brindarse erradicando los estereotipos que se tienen sobre esta población.

2. No aconsejar ni emitir juicios de valor sobre sus comportamientos. Tener en cuenta que la solicitud de atención puede referirse a un tema distinto a su orientación o identidad de género.

3. Permitir que tengan un diálogo tranquilo. La persona que más sabe sobre su orientación sexual e identidad de género es ella misma. Debe evitarse la posición de experticia.

4. Evitar igualar las particularidades de las diferentes discriminaciones que pueden sufrir.

5. Priorizar la hipótesis de vulneración de derechos humanos sobre la base de la discriminación y no hacer un reduccionismo a las causas de las vulneraciones.

6. La atención a las parejas de una víctima del mismo sexo debe ser en condición de igualdad con la de las parejas heterosexuales.

	COMUNICACIÓN INTERNA	F06-P01-CI-315
		Versión 1 01/12/2016

6.3.2 GRUPOS ETNICOS.

Personas que se diferencian en el conjunto de la sociedad nacional por sus prácticas socioculturales, que pueden ser visibles a través de sus costumbres y tradiciones.

PROTOCOLO

1. Identificar si el ciudadano puede comunicarse en español atendiendo su solicitud con la mayor brevedad posible.
2. Si no es posible ubicar un intérprete, el personal debe ser paciente y tener actitud de servicio para solicitarle al usuario que intente manifestar su solicitud mediante señas, y pedirle de la misma manera los documentos de soporte para ampliar la comprensión de lo manifestado.

6.3.3 CIUDADANOS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD.

Las personas con discapacidad son aquellas que cuentan con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir o limitar su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

PROTOCOLO

1. Mantener control sobre la expresión del rostro, evitar las risas burlonas y los comentarios de doble sentido que puedan generar un sentimiento de rechazo, discriminación o desagrado.
2. No tratarlos como si fueran niños, hablándoles cariñosamente, ni consintiéndolos.
3. Si es evidente que el usuario necesita ayuda, debe preguntarle de manera amable si la requiere.
4. Cuando el usuario trae consigo acompañante, el personal debe dirigirse a quien requiere el servicio. Sin embargo, puede preguntarle directamente si prefiere que el acompañante realice la gestión y ponga en conocimiento su situación.
5. Escuchar atentamente al usuario o a su acompañante sin anticiparse a definir la solicitud cuando ésta sea evidente.

	COMUNICACIÓN INTERNA	F06-P01-CI-315
		Versión 1 01/12/2016

7. EVALUACIÓN DEL SERVICIO

En la finalización del servicio luego de haber retroalimentado al usuario sobre los pasos a seguir, el personal debe medir la satisfacción del ciudadano con preguntas concretas sobre la expectativa del servicio previa a la atención y el beneficio que obtuvo con la prestación del mismo.

Las preguntas deben enfocarse principalmente a:

- **Eficacia:** preguntar si quedó satisfecho con la información ofrecida sobre el servicio o los pasos a seguir, y con el servicio prestado.
- **Eficiencia:** preguntar si fue suficiente el tiempo y modo de atención.
- **Efectividad:** preguntar si se ha satisfecho la necesidad que originó la solicitud.

Medir la satisfacción del cliente permite identificar las debilidades del servicio, facilita la formulación de acciones de mejora y genera un cambio positivo en la percepción de los ciudadanos hacia la Entidad.