



CÓDIGO: PRGC-06

VERSIÓN: 02

FECHA: 13/09/2019

PROTOCOLO DE ATENCION Y SERVICIO AL USUARIO DE LA EMPAS S.A. E.S.P

CUADRO CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha	Descripción del Cambio
00	25/09/2017	Emisión inicial
01	24/10/2018	Derogación de la NTC GP 1000, inclusión del Decreto 1499 de 2017-MIPG y actualización del logo según el Manual de identidad visual corporativa
02	13/09/2019	Modificación general del contenido del protocolo



EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

CODIGO:
PRGC-06-02

FECHA:
13/09/2019

ELABORÓ:
ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE

REVISÓ:
ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN
CORPORATIVA Y CALIDAD

APROBÓ:
REPRESENTANTE DE ALTA
DIRECCIÓN

CONTROL:SI

Pág. 2 de 12

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO EN LA
EMPAS S.A. E.S.P.**

1. OBJETIVO.

Establecer los lineamientos generales que permitan una actuación uniforme de todo el personal vinculado a EMPAS S.A., ante la atención requerida por los suscriptores, usuarios y/o usuarios potenciales, a través de los diferentes canales dispuestos por la empresa, con el ánimo de ordenar y mejorar la mutua interacción, para aumentar la percepción y satisfacción del ciudadano, fortalecer la imagen institucional y la cultura de servicio, teniendo en cuenta las actitudes y aptitudes presentes en la atención al ciudadano y comprometiendo la calidad y oportunidad en la necesidad del usuario.

2. ALCANCE.

Este documento está dirigido para su aplicación a todos los trabajadores oficiales, funcionarios y contratistas vinculados a la empresa, al momento de interactuar con los suscriptores, usuarios y/o usuarios potenciales y brindar información sobre los trámites y servicios que presta, con actitud y disposición, de forma permanente en nuestras labores propias del día a día en todas las áreas, recordando que somos usuarios internos y que apoyamos un mismo fin; incrementar los niveles de satisfacción de los ciudadanos y la imagen pública de la empresa.

3. RESPONSABILIDAD.

El Gerente General y/o Subgerente Comercial y Tarifario cuenta con la Autoridad para aprobar y/o solicitar modificaciones sobre las actividades que se desarrollan en el presente protocolo.

El Asesor de Gerencia - Servicio al Cliente es el funcionario con la responsabilidad de garantizar la correcta aplicación por parte del personal asignado para la atención de suscriptores, usuarios y/o usuarios potenciales de EMPAS SA.


La atención al usuario, no solo corresponde al área de Servicio al Cliente, quien recepciona y da trámite a las distintas peticiones y reclamaciones del ley 142 de 1994, manteniendo un contacto directo con el público, sino que es una responsabilidad de todas las dependencias de la empresa.

La aplicación de los Protocolos de Atención y Servicio al Usuario, debe ser obligatorio 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 el personal vinculado y los usuarios, los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES.

4.1 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Si este documento se encuentra impreso se considera COPIA NO CONTROLADA, se garantiza su vigencia si este documento corresponde a la versión publicada en el aplicativo de Gestión Documental VISION CALIDAD de EMPAS S.A.

 EMPAS <small>EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.</small>		EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.		
CODIGO: PRGC-06-02	FECHA: 13/09/2019	ELABORÓ: ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE ALTA DIRECCIÓN
CONTROL:SI	Pág. 3 de 12	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO EN LA EMPAS S.A. E.S.P.		

El buen servicio o atención al usuario se relaciona con brindar la información y orientación para suplir las expectativas que el usuario tiene sobre el servicio prestado o solicitado. La interacción con el usuario debe ser:

- ✓ **Respetuosa y amable:** Calidez en el trato al usuario, ser cortés pero también sincero.
- ✓ **Confiable:** La atención al usuario debe provenir de personas que generen seguridad, que la información que se entrega conste en documentos como están previstos en la norma.

El Servicio debe prestarse de tal forma que los ciudadanos y/o usuarios tengan certeza de la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

- ✓ **Empático:** En la atención al usuario se deben entender las ideas y expectativas del mismo. plica una actitud de comprensión y aceptación. El servidor público percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- ✓ **Incluyente:** De calidad para todos los usuarios sin distinción de ningún tipo.
- ✓ **Oportuno:** Debe prestarse en el momento que corresponde, en el tiempo establecido cumpliendo con los términos acordados con el ciudadano.
- ✓ **Efectivo:** La Atención brindada debe ser eficiente y eficaz con el objeto de la solicitud, requerimiento o petición y que, aunque no solucione de fondo la misma, sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada.


Calidad: Todo producto, trámite, servicio, respuesta o información para la ciudadanía debe satisfacer a quien lo recibe, con estándares de calidad, eficiencia y oportunidad.

4.2 ACTITUD

Es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Las personas que atienden a los usuarios deben tener una actitud de servicio, con disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones, conscientes que cada persona tiene unas necesidades diferentes y que exigen un trato personalizado.

Es importante resaltar que un servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria

		EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.		
CODIGO: PRGC-06-02	FECHA: 13/09/2019	ELABORÓ: ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE ALTA DIRECCIÓN
CONTROL:SI	Pág. 4 de 12	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO EN LA EMPAS S.A. E.S.P.		

4.3 ATENCION A PERSONAS ALTERADAS


En muchas ocasiones llegan a la empresa usuarios inconformes, confundidos, ofuscados o furiosos, a veces por desinformación, por lo que se recomienda:

- ✓ Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- ✓ Dejar que el usuario se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- ✓ Evitar calificar su estado de ánimo y no pedirle que se calme.
- ✓ No tomar la situación como algo personal: el usuario, se queja de un servicio, no de la persona.
- ✓ No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el usuario también se calme.
- ✓ Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- ✓ Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del usuario.
- ✓ 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 usuario, informar al jefe inmediato para dar una solución a fondo.

4.4 ATENCION A CIUDADANOS CON SITUACIONES ESPECIALES

Los usuarios en situaciones particulares, se les debe dar una atención prioritaria y tienen prelación en el turno frente a la ciudadanía en general, como:

- ✓ Adultos mayores y mujeres embarazadas: Se entiende por adulto mayor a la persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más. A criterio de los especialistas de los centros vida, una persona podrá ser clasificada dentro de este rango, siendo menor de 60 años y mayor de 55, cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico así lo determinen. (Artículo 7 Ley 1276 de 2009). La atención se realiza por orden de llegada.

 EMPAS <small>EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.</small>		EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.		
CODIGO: PRGC-06-02	FECHA: 13/09/2019	ELABORÓ: ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE ALTA DIRECCIÓN
CONTROL:SI	Pág. 5 de 12	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO EN LA EMPAS S.A. E.S.P.		

- ✓ Niños, niñas y adolescentes: Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos. No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; preguntar para entender. Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como ‘chiquito’ o ‘mijito’, entre otros. Hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.
- ✓ Población en situación de vulnerabilidad: Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor. Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- ✓ Grupos étnicos minoritarios: Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- ✓ Personas en condición especiales: No tratar a las personas adultas como si fueran niños, actuar con respeto y sin posturas.
- ✓ Personas de talla baja: Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.

4.5 LENGUAJE (COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL)


Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias, por lo anterior, para tener una mejor atención al usuario se recomienda:

- ✓ Usar lenguaje respetuoso, claro y sencillo, para dirigirse a los usuarios.
- ✓ Llamar al usuario por el nombre, su nombre, en lo posible.
- ✓ Evitar tutear y utilizar términos como “mi amor”, “corazón”, entre otros.
- ✓ Para dirigirse al usuario encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- ✓ Evitar respuestas cortantes como “Sí”, “No”, pues se pueden interpretar como términos fríos o de afán.

4.6 CUANDO LA RESPUESTA A LA SOLICITUD ES NEGATIVA

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera, por tratarse de información clasificada y reservada en las entidades públicas, sin embargo, ésta no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal. Por lo cual, cuando se niegue una solicitud esta debe ser fundamentada.

Si este documento se encuentra impreso se considera COPIA NO CONTROLADA, se garantiza su vigencia si este documento corresponde a la versión publicada en el aplicativo de Gestión Documental VISION CALIDAD de EMPAS S.A.

		EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.		
CODIGO: PRGC-06-02	FECHA: 13/09/2019	ELABORÓ: ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE ALTA DIRECCIÓN
CONTROL:SI	Pág. 6 de 12	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO EN LA EMPAS S.A. E.S.P.		

Algunas pautas a tener en cuenta sería:

- ✓ Explicar con claridad y sustento legal los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- ✓ Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el usuario 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 que el usuario entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos a seguir, si los hay.

4.7 ATENCIÓN DE RECLAMOS

Cuando se recibe un reclamo, la empresa debe hacer todo lo posible para resolverlo de fondo y forma y para ello debe:


- ✓ Recibir y dar trámite a la comunicación que presenta y si es verbal escuchar con atención y hacer el respectivo registro plasmando la inconformidad que expone el usuario.
- ✓ Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando.
- ✓ Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- ✓ Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- ✓ Tener en cuenta la normativa vigente para dar una respuesta de fondo y forma.
- ✓ De corresponder a un recurso de Reposición y de Apelación, presentar las pruebas que sean necesarias.

5. CANALES DE ATENCIÓN DE LA EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. ESP

Los usuarios y/o usuarios potenciales de la EMPAS SA pueden interponer peticiones y reclamaciones personalmente en el área de Servicio al cliente, ubicada en la sede administrativa de la empresa o en los puntos de atención de Floridablanca y Girón; igualmente se cuenta con líneas telefónicas y página web.

5.1. Protocolo de atención presencial

Si este documento se encuentra impreso se considera COPIA NO CONTROLADA, se garantiza su vigencia si este documento corresponde a la versión publicada en el aplicativo de Gestión Documental VISION CALIDAD de EMPAS S.A.

		EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.		
CODIGO: PRGC-06-02	FECHA: 13/09/2019	ELABORÓ: ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE ALTA DIRECCIÓN
CONTROL:SI	Pág. 7 de 12	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO EN LA EMPAS S.A. E.S.P.		

El usuario acude a la empresa e interactúa con el trabajador, funcionario o contratista para solicitar información o presentar petición o reclamación respecto del servicio de alcantarillado que presta la empresa. Para esto se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ Mantener una presentación personal, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. Portar el uniforme o prendas institucionales de dotación y el respectivo carnet.
- ✓ **No** comer en el puesto de trabajo ni en las instalaciones del área de servicio al cliente para evitar que en las mismas se perciban olores a comidas
- ✓ En presencia de los usuarios **NO** se debe masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas, hablar por celular o con sus compañeros a menos que sea necesario para completar la atención solicitada.
- ✓ Se debe mirar al interlocutor a los ojos para demostrar interés utilizando un lenguaje corporal y facial educado y cortés.
- ✓ El lenguaje y el tono de voz debe ser moderado, sencillo, práctico y de fácil comprensión para todos los usuarios, evitar apelativos como “mami, mi amor, reina, corazón, madre, entre otros”.
- ✓ La postura adoptada mientras se atiende al usuario es columna flexible, el cuello y los hombros relajados y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- ✓ El puesto de trabajo debe estar ordenado y limpio, sin elementos ajenos a las labores desarrolladas.
- ✓ Se debe hacer contacto visual con el usuario desde el primer momento en que se acerca.
- ✓ Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar que sea él o ella quien salude primero.
- ✓ Dar al usuario completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- ✓ Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- ✓ Cumplir el horario de trabajo; de ser posible, presentarse en el punto de servicio 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- ✓ Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto periodo de tiempo, asegurarse de que algún compañero supla la ausencia.



EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

CODIGO:
PRGC-06-02

FECHA:
13/09/2019

ELABORÓ:
ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE

REVISÓ:
ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN
CORPORATIVA Y CALIDAD


APROBÓ:
REPRESENTANTE DE ALTA
DIRECCIÓN

CONTROL:SI

Pág. 8 de 12

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO EN LA
EMPAS S.A. E.S.P.**

- ✓ Dar información al usuario con base en 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.
- ✓ En caso de que un usuario no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.
- ✓ Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- ✓ Orientar al usuario hacia la ventanilla o área a la que debe ir.
- ✓ Al iniciar el contacto se saluda con sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir, preguntarle al usuario su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- ✓ **En el desarrollo de la atención debe tener dedicación** exclusiva al usuario que está atendiendo y escucharlo con atención.
- ✓ Verificar que entiende la necesidad del usuario utilizando frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- ✓ Responder a las preguntas del usuario y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- ✓ La información relacionada con el avance de la solicitud, los tiempos de espera o procesamiento y los pasos a seguir, permiten la construcción de expectativas claras por parte de los ciudadanos, evitando que estos se indispongan con el tiempo que toma su solicitud en ser atendida.
- ✓ Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención: esto evita que los ciudadanos hagan múltiples visitas al punto de contacto. Informar la disponibilidad de los canales y horarios de atención.
- ✓ Si requiere retirarse del puesto de trabajo, debe dirigirse al usuario para explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar, pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta y al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.
- ✓ Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto o área se debe explicar al usuario por qué debe remitirlo a otro punto o área y darle la dirección por escrito o la indicación para llegar, anunciándolo telefónicamente informando el asunto y el nombre del usuario.

		EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.		
CODIGO: PRGC-06-02	FECHA: 13/09/2019	ELABORÓ: ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE ALTA DIRECCIÓN
CONTROL:SI	Pág. 9 de 12	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO EN LA EMPAS S.A. E.S.P.		

- ✓ Si la solicitud no puede ser resuelta de manera inmediata, se debe explicar al usuario la razón, informar posible fecha de respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- ✓ Informar la disponibilidad de los canales y horarios de atención.
- ✓ Si queda alguna actividad pendiente se debe retroalimentar al usuario sobre los pasos a seguir o su cumplimiento.
- ✓ Al finalizar se despide con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el "Sr" o "Sra."


5.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

- ✓ En general se debe saber usar todas las funciones del teléfono, disponer de un listado actualizado de los trámites y servicios de la empresa y directorio actualizado de extensiones, mantener el auricular frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm, no tener en la boca objetos que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, entre otros.
- ✓ Atender la llamada de manera amable y respetuosa, pues la actitud también puede ser percibida por teléfono; mantener una postura relajada y natural; proyecta el comportamiento mediante la voz; evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- ✓ El tono de voz proyecta la imagen que se quiere transmitir, por tanto debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- ✓ Pronunciar claramente las palabras, sin "comerse" ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- ✓ La velocidad con la que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona; el volumen de la voz debe ser mediano y buena vocalización.
- ✓ Si va a direccionar una llamada suministre la extensión a la cual se va transferir por si se corta la comunicación.

5.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL VIRTUAL O CORREO ELECTRÓNICO

Este canal permite a los usuarios, a través de la página de la empresa www.empas.gov.co, el correo electrónico contactenos@empas.gov.co y el chat, interponer peticiones y reclamaciones o solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el servicio de alcantarillado que presta la EMPAS SA.

Si este documento se encuentra impreso se considera COPIA NO CONTROLADA, se garantiza su vigencia si este documento corresponde a la versión publicada en el aplicativo de Gestión Documental VISION CALIDAD de EMPAS S.A.

		EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.		
CODIGO: PRGC-06-02	FECHA: 13/09/2019	ELABORÓ: ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE ALTA DIRECCIÓN
CONTROL:SI	Pág. 10 de 12	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO EN LA EMPAS S.A. E.S.P.		

Para la atención del Chat, se debe tener a mano el material institucional de apoyo para las respuestas. Atender el servicio en los horarios establecidos y evitar demoras o tiempos de espera no justificados y responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.

Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, soy (nombre y apellido) y preguntar el nombre y el correo electrónico del interlocutor. Enseguida, preguntar “¿En qué le puedo servir?”.

Si la pregunta o tema planteado es complejo de responder o desborda las posibilidades de uso del chat, se informará al usuario con el siguiente guion: “Le ofrezco disculpas pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por...” (Se le indican los otros medios que puede utilizar).

Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?” “¿Me puede facilitar algún dato adicional?”.

Una vez recibida la solicitud y si requiere buscar la información o preparar la respuesta, se debe informar al ciudadano que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como: “Por favor, espere un momento mientras encuentro la información que necesita”.

Cuidar la ortografía y usar frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación. No utilizar mayúsculas (excepto cuando corresponda por ortografía), no utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración entre otros.

Una vez se haya confirmado que el usuario está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecer el uso del servicio.

La Página web www.empas.gov.co el usuario interpone las Peticiones y Reclamaciones a las que se les debe dar trámite conforme lo establece la normativa vigente.

En las **Redes Sociales** se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y en general los mensajes, no revelar información personal, o que solo incumbe a un usuario y de tratarse de una PQR se debe remitir al área de Servicio al Cliente para su trámite. Para esta actividad se cuenta con el apoyo de la oficina de prensa y comunicaciones.

5.4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL ESCRITO

Este canal permite a los usuarios, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la empresa. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

Si este documento se encuentra impreso se considera COPIA NO CONTROLADA, se garantiza su vigencia si este documento corresponde a la versión publicada en el aplicativo de Gestión Documental VISION CALIDAD de EMPAS S.A.



EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

CODIGO: PRGC-06-02	FECHA: 13/09/2019	ELABORÓ: ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE ALTA DIRECCIÓN
CONTROL:SI	Pág. 11 de 12	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO EN LA EMPAS S.A. E.S.P.		

La correspondencia se recibe en el área de recepción, asignándole número de radicado único e irrepitible con fecha y firma del responsable del recibo; en estricto orden de llegada sin que tengan enmendaduras o tachados.

Verificar que el documento contenga los anexos que anuncia y que cumpla con los requisitos de ley para un derecho de petición.

De no cumplir los requisitos se debe informar o advertir al usuario antes de darle el número de radicado, sin embargo de existir se recibe dejando la anotación respectiva.

De corresponder el radicado a una PQR se le debe dar trámite conforme la normativa vigente.

LOS BUZONES DE SUGERENCIAS, están ubicados en la sede administrativa en Bucaramanga y en cada punto de atención en Floridablanca y Girón, se debe dar apertura al mismo periódicamente, elaborar el acta respectiva con la participación de la oficina de Control Interno y dar respuesta a cada observación recibida.

En cada buzón se deben disponer formatos o papel y lapicero, que permitan a los usuarios hacer las sugerencias.

6. MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. ESP EMPAS S.A.:

CANAL	MECANISMO	UBICACION	DIRECCION	HORARIO	DESCRIPCION
Presencial	Atención Personal	Bucaramanga Sede Administrativa	Calle 24 # 23-68 Barrio Alarcón Bucaramanga	Lunes a viernes <u>7:00 a.m. a 12:00 p.m.</u> y de <u>1:00 pm a 4:30 pm</u>	Integrado por todos los puntos de atención presencial (personalizada), donde los usuarios pueden acceder a la información sobre los trámites, servicios y orientaciones
		Puntos de atención en Floridablanca	Carrera 36 # 197-130 Centro Comercial Paragüitas Local A-30 Floridablanca	Lunes a viernes <u>7:00 a.m. a 12:00 p.m.</u> y de <u>1:00 pm a 4:30 pm</u>	
		Punto de atención en Girón	Carrera 25 # 29-51 Centro Girón	Lunes a viernes <u>7:00 a.m. a 12:00 p.m.</u>	



EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

CODIGO:
PRGC-06-02

FECHA:
13/09/2019

ELABORÓ:
ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE

REVISÓ:
ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD

APROBÓ:
REPRESENTANTE DE ALTA DIRECCIÓN

CONTROL:SI

Pág. 12 de 12

PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO EN LA EMPAS S.A. E.S.P.

				y de 1:00 pm a 4:30 pm	
Escrito	Radicación de la correspondencia y radicación en ventanilla de recepción o remitida por empresa de correo	Bucaramanga –Sede Administrativa	Calle 24 # 23-68 Barrio Alarcón - Bucaramanga	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 pm a 4:30 pm	Este canal permite a los usuarios, a través de comunicaciones Escritas (Físicas), solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el servicio de alcantarillado que presta EMPAS SA.
No presencial	Línea telefónica	Bucaramanga , Floridablanca y Girón	PBX 6059370 Ext: Bucaramanga: 113, 133, Girón: 247, Floridablanca: 246	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 pm a 4:30 pm	Este canal permite a los usuarios, a través de la línea telefónica solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el servicio de alcantarillado que presta EMPAS SA.
Correo Electrónico y pagina web	Virtual	www.empas.gov.co – PQR y correo contactenos@empas.gov.co	Virtual	Virtual	Este canal permite a los usuarios, a través de la página www.empas.gov.co (link PQR)y del correo electrónico contactenos@empas.gov.co, solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el servicio de alcantarillado que presta la EMPAS SA.



EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

CODIGO:
PRGC-06-02

FECHA:
13/09/2019

ELABORÓ:
ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE

REVISÓ:
ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN
CORPORATIVA Y CALIDAD

APROBÓ:
REPRESENTANTE DE ALTA
DIRECCIÓN

CONTROL:SI

Pág. 13 de 12

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO EN LA
EMPAS S.A. E.S.P.**

Escrito	Correspondencia escrita que presente en ventanilla o envía por empresa de correo o la deja en buzones de sugerencia	Sede Administrativa y puntos de atención de Floridablanca y Girón	Calle 24 # 24-68 Sede Administrativa Carrera 36 # 197-130 Centro Comercial Paragüitas Local A-30 Floridablanca Carrera 25 # 29-51 Centro Girón	Lunes a viernes <u>7:00 a.m. a 12:00 p.m.</u> y de <u>1:00 pm a 4:30 pm</u>	Este canal permite a los usuarios, a través del uso de los buzones plantear peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionadas con el quehacer de la entidad.
---------	---	---	--	---	--

7. GLOSARIO

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 para la atención de los usuarios.


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).

Personas en situación de vulnerabilidad: Víctimas desplazadas por la violencia, a las víctimas del conflicto armado interno y a las personas en situación de pobreza extrema.

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.

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).

		EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.		
CODIGO: PRGC-06-02	FECHA: 13/09/2019	ELABORÓ: ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE ALTA DIRECCIÓN
CONTROL:SI	Pág. 14 de 12	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO EN LA EMPAS S.A. E.S.P.		

Grupos étnicos: A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades negras, afros, palanqueras y raizales y pueblos gitanos (Rrom).

Canales de Atención: Son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información y orientación.

Canal de atención presencial: Espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información y orientación. Las oficinas de atención y los puntos de apoyo destinados por la empresa 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 y orientación de la empresa.

Canal de atención 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.

Chat: 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).

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.

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTC ISO 9001:2015
- MECI 2014
- Decreto 1499 de 2017 –MIPG
- Ley 1437 de 2011 art 5
- Departamento Nacional de Planeación - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (2013). Protocolos de Servicio al Ciudadano.
- Departamento Nacional de Planeación – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (2015). Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia.



EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

CODIGO: PRGC-06-02	FECHA: 13/09/2019	ELABORÓ: ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE ALTA DIRECCIÓN
CONTROL:SI	Pág. 15 de 12	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO EN LA EMPAS S.A. E.S.P.		

- Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente - PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Documento CONPES No 3649 de 2010
- Documento CONPES 3785 de 2013 estableció la “Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano”.
- La Norma NTCGP 1000:2009 y la NTC-ISO 9001-2008. Enfoque hacia el cliente.