



**CÓDIGO: PRGC-06**

**VERSIÓN: 01**

**FECHA: 24/10/2018**

---

# 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



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

**CODIGO:**  
PRGC-06-01

**FECHA:**  
24/10/2018

**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.

Definir los lineamientos generales que permitan una actuación uniforme de todo el personal vinculado, ante la atención requerida del Usuario y/o usuario potencial por los diferentes canales dispuestos por el área de Servicio al Cliente, con el ánimo de brindar un servicio de calidad, mejorando la percepción y satisfacción del usuario.

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

## 2. ALCANCE.

Con el presente se quiere tener una guía con orientaciones básicas que busquen ordenar y mejorar la interacción entre los trabajadores, funcionarios y los usuarios, siendo dirigidos a todo el personal vinculado a la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. ESP - EMPAS S.A, para darle aplicación en todas las situaciones habituales para atender usuario y/o usuarios potenciales.

Este documento está dirigido para ser tenida en cuenta por todos los empleados, funcionarios y contratistas de la empresa al momento de brindar información sobre los servicios y tener interacciones con los usuarios y/o usuarios potenciales.

## 3. RESPONSABILIDAD.

El Subgerente Comercial y Tarifario es el funcionario con la autoridad y responsabilidad para establecer, aprobar y aplicar modificaciones en el contenido del presente protocolo, así como de verificar su aplicación por parte del personal asignado para la atención de usuarios o usuarios potenciales de la EMPAS SA.

## 4. TERMINOS Y DEFINICIONES.

### 4.1.1 Atributos del buen servicio

El buen servicio o atención al usuario se relaciona con dar la orientación o suplir la expectativa que el usuario tiene sobre el servicio prestado o solicitado, como mínimo la interacción con el usuario debe ser:

- ✓ **Respetuosa y amable:** Calidez en el trato y la priorización de la atención al usuario, ser cortés pero también sincero.
- ✓ **Confiable:** La atención al usuario debe provenir de personas que generen seguridad en los mismos, que la información que se entrega conste en documentos cuya vigencia no esté en discusión y no haya sido suministrada con reservas, dubitaciones o salvedades.



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

**CODIGO:**  
PRGC-06-01

**FECHA:**  
24/10/2018

**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.**

- ✓ **Empático:** En la atención al usuario se deben entender las ideas y sentimientos del usuario. Implica 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 distingos, ni discriminaciones.
- ✓ **Oportuno:** Debe prestarse en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido.
- ✓ **Efectivo:** La Atención brindada debe ser ágil y coherente 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.

#### **4.1.2 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 de 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.

#### **4.1.3 Atención 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.



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

<b>CODIGO:</b> PRGC-06-01	<b>FECHA:</b> 24/10/2018	<b>ELABORÓ:</b> ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE	<b>REVISÓ:</b> ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	<b>APROBÓ:</b> REPRESENTANTE DE ALTA DIRECCIÓN
<b>CONTROL:SI</b>	<b>Pág. 4 de 12</b>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO EN LA EMPAS S.A. E.S.P.</b>		

- 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.

#### **4.1.4 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.

#### **4.1.5. Cuando la respuesta a la solicitud es negativa**

No siempre se puede dar al usuario la respuesta que espera, por tanto cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos y ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el usuario comprenda la razón. 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.

 <b>EMPAS</b> <small>EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.</small>		<b>EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.</b>		
<b>CODIGO:</b> PRGC-06-01	<b>FECHA:</b> 24/10/2018	<b>ELABORÓ:</b> ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE	<b>REVISÓ:</b> ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	<b>APROBÓ:</b> REPRESENTANTE DE ALTA DIRECCIÓN
<b>CONTROL:SI</b>	Pág. 5 de 12	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO EN LA EMPAS S.A. E.S.P.</b>		

#### 4.1.6 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 responder dar respuesta de fondo y forma. De corresponder a un recurso de reposición y de Apelación, presentar las pruebas del caso.

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

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 tiene las líneas telefónica y la página web.

##### 5.1. Protocolo de atención presencial.

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



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

**CODIGO:**  
PRGC-06-01

**FECHA:**  
24/10/2018

**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.**

- ✓ 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.
- ✓ E 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.
- ✓ 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.



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

**CODIGO:**  
PRGC-06-01

**FECHA:**  
24/10/2018

**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.**

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.”.
- **Los** usuarios en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición especiales y personas de talla baja, se les debe dar una atención prioritaria y tienen prelación en el turno.

## **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 entidad 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.

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.

		<b>EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.</b>		
<b>CODIGO:</b> PRGC-06-01	<b>FECHA:</b> 24/10/2018	<b>ELABORÓ:</b> ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE	<b>REVISÓ:</b> ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	<b>APROBÓ:</b> REPRESENTANTE DE ALTA DIRECCIÓN
<b>CONTROL:SI</b>	<b>Pág. 8 de 12</b>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO EN LA EMPAS S.A. E.S.P.</b>		

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.

### **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](http://www.empas.gov.co), el correo electrónico [contactenos@empas.gov.co](mailto: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.

**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.

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.



		<b>EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.</b>		
<b>CODIGO:</b> PRGC-06-01	<b>FECHA:</b> 24/10/2018	<b>ELABORÓ:</b> ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE	<b>REVISÓ:</b> ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	<b>APROBÓ:</b> REPRESENTANTE DE ALTA DIRECCIÓN
<b>CONTROL:SI</b>	<b>Pág. 9 de 12</b>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO EN LA EMPAS S.A. E.S.P.</b>		

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](http://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.

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

Mecanismos de atención al ciudadano en la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A.  
ESP EMPAS S.A:

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-06-01

**FECHA:**  
24/10/2018

**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.**

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	DIRECCIÓN	HORARIO	DESCRIPCIÓN
Presencial	Atención Personal	Bucaramanga Sede Administrativa	Calle 24 # 23-68 Barrio Alarcón Bucaramanga.	Lunes a viernes de 7:00 a 11:55 a.m. y de 1:00 a 4:25 p.m.	Integrado por todos los puntos de atención presencial (personalizada), donde los usuarios pueden acceder a la información de trámites, servicios, asesorías y orientaciones.
		Puntos de Atención de Floridablanca.	Carrera 36 # 197-130 Centro Comercial Paragüitas Local A-30 Floridablanca.	Lunes a Viernes de 8:00 a.m - 4:30 p.m. Jornada Continua PBX (57) 7 6059370 Ext. 247	
		Puntos de Atención de Girón.	Carrera 25 # 29-51 - Centro, Girón.	Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m - 1:30 p.m. a 5:00 p.m. PBX (57) 7 6059370 Ext. 246.	

**EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.****CODIGO:**  
PRGC-06-01**FECHA:**  
24/10/2018**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.**

<b>CANAL</b>	<b>MECANISMO</b>	<b>UBICACIÓN</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>HORARIO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Escrito	Radicación de la correspondencia escrita en ventanilla de recepción o remitida por empresa de correo	Bucaramanga – Sede Administrativa	Calle 24 # 23-68 Barrio Alarcón - Bucaramanga	Lunes a viernes de 7:00 a 11:55 a.m. y de 1:00 a 4:25 p.m.	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 la EMPAS SA.
<b>CANAL</b>	<b>MECANISMO</b>	<b>UBICACIÓN</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>HORARIO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
No Presencial	Línea Telefónica	Bucaramanga, Floridablanca y Girón	PBX 6059370 Ext. 113, 133, 246 y 247	Lunes a viernes de 7:00 a 11:55 a.m. y de 1:00 a 4:25 p.m.	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 la EMPAS SA.
<b>CANAL</b>	<b>MECANISMO</b>	<b>UBICACIÓN</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>HORARIO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Correo Electrónico y pagina web	Virtual	<a href="http://www.empas.gov.co">www.empas.gov.co</a> – PQR y correo <a href="mailto:contactenos@empas.gov.co">contactenos@empas.gov.co</a>	Virtual	Virtual	Este canal permite a los usuarios, a través de la página <a href="http://www.empas.gov.co">www.empas.gov.co</a> (link PQR) y del correo electrónico <a href="mailto:contactenos@empas.gov.co">contactenos@empas.gov.co</a> , 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-06-01**FECHA:**  
24/10/2018**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.**

<b>CANAL</b>	<b>MECANISMO</b>	<b>UBICACIÓN</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>HORARIO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Escrito	Correspondencia escrita que presenta en ventanilla o envía por empresa de correo o la deja en los Buzones de Sugerencias	Sede Administrativa y puntos de atención de Floridablanca y Girón.	- Calle 24 No 24-68 Primer Piso.  - Centro Comercial Paragüitas Local A-30 Casco Antiguo de Floridablanca.  - Carrera 25 # 29-51 - Centro, Girón.	Lunes a viernes de 7:00 a 11:55 a.m. y de 1:00 a 4:25 p.m.  Lunes a Viernes de 8:00 a.m - 4:30 p.m. Jornada Continua  Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m - 1:30 p.m. a 5:00 p.m.	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.

**6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

NTC ISO 9001:2015

MECI 2014

Decreto 1499 de 2017 -MIPG