



**CÓDIGO: PRGC-06**

**VERSIÓN: 03**

**FECHA: 05/10/2022**

---

# **PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO DE LA EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER EMPAS S.A. E.S.P**

<b>CUADRO CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
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
03	05/10/2022	Actualización del protocolo de atención presencial.

		<b>EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.</b>		
<b>CODIGO:</b> PRGC-06-03	<b>FECHA:</b> 5/10/2022	<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. 2 de 20</b>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO EN LA EMPAS S.A. E.S.P.</b>		

## 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.

Adicionalmente, los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta; además, mejoran la calidad de vida de quienes atienden y consultan.

## 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, brindando 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 cuentan 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 S.A.

La atención al usuario, no sólo corresponde al área de Servicio al Cliente, quien recepciona y da trámite a las distintas peticiones y reclamaciones de acuerdo con la 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.



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

**CODIGO:**  
PRGC-06-03

**FECHA:**  
5/10/2022

**ELABORÓ:**  
ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE

**REVISÓ:**  
ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN  
CORPORATIVA Y CALIDAD

**APROBÓ:**  
REPRESENTANTE DE ALTA  
DIRECCIÓN

**CONTROL:SI**

**Pág. 3 de 20**

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

#### **4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.**

De acuerdo al documento “Protocolos de servicio al ciudadano”, desarrollado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - PNSC; es importante considerar los atributos del buen servicio y la totalidad del ciclo de atención, para obtener una mayor eficiencia en la prestación del servicio y una mejor percepción de calidad por parte de los ciudadanos.

##### **4.1 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO**

- ✓ **Respetuosa:** el trato debe ser cordial, reconociendo a todas las personas y valorarlas sin desconocer sus diferencias.
- ✓ **Amable:** ser gentil, cortés, agradable y servicial en la interacción con los demás.
- ✓ **Transparente:** la comunicación debe ser con un lenguaje claro, sencillo y entendible de por todos los ciudadanos; y así brindar una atención veraz y oportuna, en pro de satisfacer las necesidades y expectativas del usuario.
- ✓ **Confiable:** 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; basándose en normas y procedimientos.
- ✓ **Empático:** El servidor público percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar, con una actitud de comprensión.
- ✓ **Incluyente:** El servicio debe ser de la misma calidad para todos los usuarios, al reconocer y respetar la diversidad de todas las personas.
- ✓ **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, así 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.

		<b>EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.</b>		
<b>CODIGO:</b> PRGC-06-03	<b>FECHA:</b> 5/10/2022	<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 20</b>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO EN LA EMPAS S.A. E.S.P.</b>		

La Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. E.S.P., está comprometida en reconocer los derechos ciudadanos y generar confianza al garantizar la atención integral del ciudadano y/o usuarios; por tal motivo respuestas como “No sé”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí” no se deben dar por parte de los funcionarios.

Por lo anterior, los servidores y colaboradores públicos deben:

- ✓ Orientar con claridad y de fondo.
- ✓ Conocer los servicios que presta la entidad.
- ✓ Brindar una atención consistente y de buena calidad.
- ✓ Incrementar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.
- ✓ 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.
- ✓ Ofrecer a los ciudadanos-clientes mayores oportunidades de acceso a los servicios.
- ✓ Facilitar la conveniencia y el uso de los servicios prestados por la entidad.
- ✓ Identificar las necesidades, las expectativas y prioridades del servicio al ciudadano.

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 a una responsabilidad penal y disciplinaria.

## **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. Por tal motivo, el servidor público debe:

- ✓ Escuchar al suscriptor o usuario y evitar interrumpirlo mientras habla.
- ✓ Ir un paso más allá de lo esperado en la atención.
- ✓ Comprometerse únicamente con lo que puede cumplir.

		<b>EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.</b>		
<b>CODIGO:</b> PRGC-06-03	<b>FECHA:</b> 5/10/2022	<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. 5 de 20</b>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO EN LA EMPAS S.A. E.S.P.</b>		

### 4.3 ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

En muchas ocasiones llegan a la empresa usuarios inconformes, confundidos, ofuscados o furiosos, a veces por desinformación; ante estas situaciones 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.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su supervisor y cederle el manejo de la situación.

### 4.4 LENGUAJE (COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL)

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias, y por tal motivo la comunicación, tanto verbal como escrita, debe manejar un lenguaje claro. Por lo anterior, para tener una mejor atención al usuario se recomienda:

 <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-06-03	<b>FECHA:</b> 5/10/2022	<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. 6 de 20	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO EN LA EMPAS S.A. E.S.P.</b>		

- ✓ Usar lenguaje respetuoso, claro y sencillo, para dirigirse a los usuarios. Por ello, se debe evitar el uso de términos técnicos y/o legales, procesos internos, o numerales de políticas, memorandos, normas y otros similares.
- ✓ Mantener la cordialidad en la comunicación. En todo momento debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.
- ✓ Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- ✓ 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 “Si”, “No”, pues se pueden interpretar como términos fríos o de afán.

#### 4.5 CUÁNDO LA RESPUESTA A LA SOLICITUD ES NEGATIVA

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, al negar una solicitud se debe informar los motivos, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano 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.

#### 4.6 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:



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

**CODIGO:**  
PRGC-06-03

**FECHA:**  
5/10/2022

**ELABORÓ:**  
ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE

**REVISÓ:**  
ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN  
CORPORATIVA Y CALIDAD

**APROBÓ:**  
REPRESENTANTE DE ALTA  
DIRECCIÓN

**CONTROL:SI**

**Pág. 7 de 20**

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

- ✓ 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.
- ✓ Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución

## **5. CANALES DE ATENCIÓN DE LA EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER EMPAS S.A. E.S.P.**

Los usuarios y/o usuarios potenciales de la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS S.A., 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 al Ciudadano de Floridablanca y Girón; igualmente, se cuenta con líneas telefónicas y 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.

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.**

<b>CODIGO:</b> PRGC-06-03	<b>FECHA:</b> 5/10/2022	<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 20</b>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO EN LA EMPAS S.A. E.S.P.</b>		

- ✓ 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.

### **5.1.1. ACCIONES ANTICIPADAS**

#### **5.1.1.1. GUARDAS DE SEGURIDAD**

El personal de seguridad es primer contacto de los usuarios, suscriptores y/o posibles suscriptores con la empresa; por lo cual, se recomienda tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.

		<b>EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.</b>		
<b>CODIGO:</b> PRGC-06-03	<b>FECHA:</b> 5/10/2022	<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 20</b>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO EN LA EMPAS S.A. E.S.P.</b>		

- ✓ Hacer contacto visual con el usuario, suscriptor y/o potencial suscriptor, evitando mirarlo con desconfianza.
- ✓ Saludar con cordialidad, dando la bienvenida.
- ✓ Si debe revisar los maletines, paquetes o demás artículos personales, se le informa al ciudadano de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- ✓ Orientar a las personas de la ubicación de las ventanillas a las cuales se debe dirigir.

### **5.1.1.2 SERVIDORES DE VENTANILLA**

El personal de las ventanillas de Servicio al Cliente, son los encargados de atender, en primera medida, a los usuarios, suscriptores y/o posibles suscriptores de EMPAS S.A.; por tal motivo, debe cumplir con las siguientes pautas:

- ✓ Saludar con amabilidad, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disponibilidad de servir.
- ✓ Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo y escucharlo con atención.
- ✓ Verificar que el ciudadano cuente con todos los documentos necesarios para realizar el trámite.
- ✓ Ofrecer información puntual sobre la prestación del servicio, de los tiempos de espera o procesamiento y los pasos a seguir, para que el ciudadano quede con una expectativa clara y así, evitar que el usuario, suscriptor y/o potencial suscriptor se indisponga con el tiempo que toma su solicitud en ser atendida.
- ✓ Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de manera clara y precisa.
- ✓ Informar al usuario, suscriptor y/o posible suscriptor los canales de atención y los horarios.
- ✓ En caso que el usuario, suscriptor y/o posible suscriptor no tenga alguno de los documentos solicitados para la realización del trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando tenga la documentación completa.

Si el personal de ventanilla debe retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al usuario, suscriptor y/o posible suscriptor para:

- ✓ Explicarle porque debe hacerlo e informarle el tiempo aproximado de espera.
- ✓ Pedirle permiso antes de retirarse.

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-06-03	<b>FECHA:</b> 5/10/2022	<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. 10 de 20</b>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO EN LA EMPAS S.A. E.S.P.</b>		

- ✓ Al regresar, dar las gracias por la espera.

Si la solicitud no puede ser resuelta en la ventanilla, se debe:

- ✓ Explicarle al usuario, suscriptor y/o posible suscriptor porque debe ir a otra ventanilla o sede.
- ✓ Si el lugar al cual se debe remitir al usuario, suscriptor y/o posible suscriptor no se encuentra en la misma sede, se debe dar por escrito la dirección del punto al cual debe acudir y, si es posible el nombre del servidor que lo va a atender.

## **5.2 ATENCIÓN 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:

### **5.2.1 ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS:**

- ✓ Una vez entra a EMPAS S.A., el guarda de seguridad, funcionario o contratista de la oficina Servicio al Cliente deben orientarlos a la sala de espera.
- ✓ La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por el orden de llegada.

### **5.2.2 NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES:**

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre temas de su interés particular. En este caso:

- ✓ Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- ✓ Se debe escuchar atentamente al menor de edad y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- ✓ No manifestar duda o incredulidad sobre lo que niño o adolescente manifiesta. Como se ha manifestado anteriormente; se deben realizar las preguntas para entender mejor la solicitud.
- ✓ Deben ser llamados por su nombre y no con apelativos como chiquito o mijito, entre otros.
- ✓ Se les debe hablar en un lenguaje claro y de fácil comprensión para su edad.



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

**CODIGO:**  
PRGC-06-03

**FECHA:**  
5/10/2022

**ELABORÓ:**  
ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE

**REVISÓ:**  
ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN  
CORPORATIVA Y CALIDAD

**APROBÓ:**  
REPRESENTANTE DE ALTA  
DIRECCIÓN

**CONTROL:SI**

Pág. 11 de 20

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

**5.2.3 POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD:**

Se considera personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas; los funcionarios y contratistas deben:

- ✓ Escuchar atentamente, sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- ✓ Cualquier tipo de atención a las víctimas debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado mental.
- ✓ Durante la atención, se debe utilizar un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, debe ser un lenguaje claro y sencillo, sin tecnicismo.
- ✓ Reconozca a la persona que tiene al frente como un sujeto de derecho y a usted, como el puente que le facilita el acceso a estos, a partir de la orientación e información suministrada.
- ✓ Se debe evitar el trato en términos de inferioridad o lastima.
- ✓ Se debe asumir una postura corporal sin tensión, que transmita seguridad y confianza.
- ✓ No permita que su ideología política y religiosa interfiera en el proceso de atención a las personas en situación de vulnerabilidad.
- ✓ Tener presente que todas las acciones y comportamientos que se tenga con las personas en situación vulnerables, deben estar orientadas a la dignificación de estas.

**5.2.4 GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS:**

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El funcionario y contratista de EMPAS S.A. debe:

- ✓ Identificar si la persona se puede comunicar en español o si requiere intérprete. En este caso, solicitar la colaboración de algún acompañante que hable español.
- ✓ En caso de no ser posible el apoyo del intérprete, hacer entender al peticionario sobre la autorización para grabar la petición por cualquier medio tecnológico.

		<b>EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.</b>		
<b>CODIGO:</b> PRGC-06-03	<b>FECHA:</b> 5/10/2022	<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. 12 de 20	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO EN LA EMPAS S.A. E.S.P.</b>		

- ✓ Proceder con la grabación.
- ✓ Solicitar los documentos de soportes de la petición por medio de señas.
- ✓ Indagar la dirección de respuesta por medio de señas.
- ✓ Consultar el directorio de traductores e intérpretes de lenguas nativas, suministrado por el Ministerio de Cultura de la República de Colombia - MinCultura, ubicado en la página web del Departamento Nacional de Planeación - DNP, en el siguiente link: <https://www.dnp.gov.co/DNP-Redes/Paginas/Informaci%C3%B3n-de-Interes.aspx>.

### **5.2.5 PERSONAS EN CONDICIONES ESPECIALES:**

Para realizar la atención preferencial y diferencial en las ventanillas de la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander - EMPAS S.A., se establecen dispersiones para los usuarios, suscriptores y/o potenciales suscriptores que se acerquen a la ventanilla de la entidad:

#### **5.2.5.1 Atención a los Ciudadanos con Discapacidad Auditiva:**

- ✓ Determinar, en primera instancia, cuál es el canal de comunicación empleado por el usuario, suscriptor y/o potencial suscriptor sordo; sea lenguaje de señas o el español escrito u oral.
- ✓ Si el ciudadano puede entender el español oral a través de la lectura de labios; ubíquese dentro del campo visual de la persona sorda, hable despacio y mirando a la persona, no voltee la cara, si él/ella no está prestando atención, toque levemente su hombro. Dirija siempre su mirada a la persona, hable claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin tapar su boca.
- ✓ Si el canal comunicativo es el español escrito, escriba frases cortas y concretas, emplee un lenguaje sencillo.

#### **5.2.5.2 Atención a los ciudadanos con discapacidad visual:**

Existen dos tipos de discapacidad visual: la ceguera total y la baja visión; cada una de ellas, requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial. Las barreras que los ciudadanos con ceguera encuentran con frecuencia se refieren principalmente a la orientación y la movilidad. Por favor tenga en cuenta las siguientes estrategias:

- ✓ Hable y preste atención al ciudadano. A pesar de que no puedan verle, las personas ciegas o con baja visión perciben de dónde procede la fuente de voz e identifican si usted mira en otra dirección mientras habla.



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

**CODIGO:**  
PRGC-06-03

**FECHA:**  
5/10/2022

**ELABORÓ:**  
ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE

**REVISÓ:**  
ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN  
CORPORATIVA Y CALIDAD

**APROBÓ:**  
REPRESENTANTE DE ALTA  
DIRECCIÓN

**CONTROL:SI**

Pág. 13 de 20

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

- ✓ Describir con palabras todas las acciones que se realicen o se vayan a realizar. Por ejemplo: estoy recibiendo sus documentos.
- ✓ Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- ✓ Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo.
- ✓ Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- ✓ Pregunte a la persona si desea y necesita ayuda para desplazarse por el lugar. Si la persona acepta la ayuda, no lo tome bruscamente, ubíquese un paso adelante para que ella se apoye en su codo u hombro, recuerde que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar.
- ✓ Para indicarle a una persona ciega dónde debe firmar, puede tomar su mano y llevarle hasta ese punto.
- ✓ Si se debe leer un documento, se debe hacer despacio y con claridad.
- ✓ Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son.
- ✓ Si por algún motivo el personal de ventanilla debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

**5.2.5.3 Atención a personas con discapacidad física o motora:**

- ✓ No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda, como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.
- ✓ Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia.

**5.2.5.4 Atención a personas con discapacidad cognitiva:**

- ✓ Escuche y brinde la información con paciencia, puede que la persona se demore más en entender los conceptos y en suministrar la información requerida.
- ✓ Evite realizar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor. Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, valide que la persona comprendió la información suministrada.
- ✓ Brinde información de forma visual, con mensajes concretos y cortos. Utilice un lenguaje sencillo y claro; instrucciones cortas y ejemplos son de gran utilidad.

		<b>EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.</b>		
<b>CODIGO:</b> PRGC-06-03	<b>FECHA:</b> 5/10/2022	<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. 14 de 20</b>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO EN LA EMPAS S.A. E.S.P.</b>		

### 5.2.6 PERSONAS DE TALLA BAJA:

Esta es una condición morfológica que muchas veces dificulta el acceso de las personas a espacios físicos. Para realizar la atención efectiva a personas de talla baja por favor tener en cuenta las siguientes acciones:

- ✓ Buscar la forma de que el ciudadano quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- ✓ Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- ✓ Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.

### 5.3 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.

### 5.4 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

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 PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.</b>		
<b>CODIGO:</b> PRGC-06-03	<b>FECHA:</b> 5/10/2022	<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. 15 de 20</b>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO EN LA EMPAS S.A. E.S.P.</b>		

presta la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS S.A.

**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](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.

## 5.5 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 irrepetible con fecha y firma del responsable del recibo; en estricto orden de llegada sin que tengan 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-06-03

**FECHA:**  
5/10/2022

**ELABORÓ:**  
ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE

**REVISÓ:**  
ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN  
CORPORATIVA Y CALIDAD

**APROBÓ:**  
REPRESENTANTE DE ALTA  
DIRECCIÓN

**CONTROL:SI**

**Pág. 16 de 20**

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

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 al Ciudadano – PAC en Floridablanca y Girón; se debe dar apertura a los mismos 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 EMPAS S.A. E.S.P.**

CANAL	MECANISMO	UBICACION	DIRECCION	HORARIO	DESCRIPCION
Presencia	Atención Personal	Bucaramanga Sede Administrativa	Calle 24 # 23-68 Barri oAlarcón Bucaramanga	Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 pm a 4:30pm	Integrado por todos los puntos de atención presencial (personalizada), donde los usuarios pueden acceder a lainformación sobre los trámites, servicios y orientaciones
		Puntos de Atención en Floridablanca	Carrera 36 # 197-130 Centro Comercial Paragüitas Local A-31 Floridablanca	Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00pm a 4:30 pm	
		Punto de Atención en Girón	Carrera 25 # 29-51 CentroGirón	Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 12:00 p.m.	



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

**CODIGO:**  
PRGC-06-03

**FECHA:**  
5/10/2022

**ELABORÓ:**  
ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE

**REVISÓ:**  
ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD

**APROBÓ:**  
REPRESENTANTE DE ALTA DIRECCIÓN

**CONTROL:SI**

**Pág. 17 de 20**

**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 <u>6076059370</u> Ext: <u>Bucaramanga: 113, 133,</u> <u>Girón: 247,</u> <u>Floridablanca:246</u>	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 S.A.



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

**CODIGO:**  
PRGC-06-03

**FECHA:**  
5/10/2022

**ELABORÓ:**  
ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE

**REVISÓ:**  
ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN  
CORPORATIVA Y CALIDAD

**APROBÓ:**  
REPRESENTANTE DE ALTA  
DIRECCIÓN

**CONTROL:SI**

**Pág. 18 de 20**

**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-31 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, entendiéndose 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.



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

<b>CODIGO:</b> PRGC-06-03	<b>FECHA:</b> 5/10/2022	<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. 19 de 20</b>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO EN LA EMPAS S.A. E.S.P.</b>		

**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).

**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.

		<b>EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.</b>		
<b>CODIGO:</b> PRGC-06-03	<b>FECHA:</b> 5/10/2022	<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. 20 de 20</b>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO EN LA EMPAS S.A. E.S.P.</b>		

## 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.
- 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.