

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	
	PROCESO: GESTIÓN PQR'S	CÓDIGO: O-PQR-03	VERSIÓN: 1
		FECHA: 25-08-2019	PÁGINA: 1 DE 9

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Los protocolos de atención al ciudadano son definidos como las guías y orientaciones básicas, acuerdos o métodos, previamente establecidos por las entidades para estandarizar y optimizar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. Estos protocolos son utilizados en cada uno de los canales de atención.

En la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Duitama EMPORDUITAMA S.A. E.S.P., se conciben los protocolos de atención al ciudadano como los lineamientos principales que permiten igualdad en la prestación de los servicios por parte de los servidores públicos a los ciudadanos, describiendo de forma clara, ordenada, sistemática, coherente e integral los procedimientos correctos que se deben tener en cuenta a la hora de atender a un ciudadano.

Para ello se deben tener en cuenta las siguientes pautas:

- **Presentación personal:** Su presentación personal influye en la percepción que tendrá el usuario respecto a la entidad. Sea impecable con su presentación personal, manteniendo siempre su uniforme de trabajo en las mejores condiciones. Guarde adecuadamente la imagen corporativa, mantenga su identificación visible.
- **La expresividad en el rostro:** Generalmente el rostro es el primer punto en el que el usuario se fija. Su expresión facial es relevante, ofrezca una sonrisa no forzada, esto le agrega un carácter acogedor a la atención que le está brindando al usuario. Por ello es fundamental que lo mire a los ojos, demuestre interés, actitud de escucha y refleje seguridad en la información que le está transmitiendo.
- **Recuerde que el lenguaje gestual,** debe resultar acorde con el trato educado que le esté brindando verbalmente.
- **La voz y el lenguaje:** El lenguaje que use y el tono de voz añadirán sabor a lo que esté diciendo. Por lo tanto, preste atención a la elección de palabras cuando se comunique con el usuario. Utilice las palabras apropiadas dentro del entorno adecuado esto parte de una comunicación efectiva.
- **El tono de voz:** es también parte importante de su comunicación verbal puesto que su tono emocional enfatiza la actitud de lo que desea transmitir. Todas las personas son afectadas por el tono de voz de otras personas. Es un aspecto común de la naturaleza humana y lo usamos para expresar la parte emocional de nuestros pensamientos. Adapte la modulación de la voz a las diferentes situaciones, vocalizando de manera clara para que la información sea comprensible y el mensaje sea entendible. Comuníquese del modo en que al usuario le resulte sencillo y cordial, para lo cual adapte su lenguaje al de él, esto traerá como efecto empatía y comodidad, creando las condiciones ideales para que los mensajes sean captados íntegramente, dado que aumenta al máximo la receptividad.
- **La postura:** La postura que tome su cuerpo cuando hable con el usuario tiene más significado de lo que Usted se pueda imaginar, ya que puede facilitar el camino para conquistarlo o bien, para mejorar su calidad de expresión. Mantener una posición relajada con brazos y piernas ligeramente abiertas demuestra auto confianza, seguridad y le da



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	
	CÓDIGO: O-PQR-03	VERSIÓN: 1
PROCESO: GESTIÓN PQR'S	FECHA: 25-08-2019	PÁGINA: 2 DE 9

valor e importancia a lo que se hace. Mantenga la columna flexible, cuello y hombros relajados, evite las posturas rígidas o forzadas.

- **La rapidez / eficiencia:** Actúe con diligencia y agilidad en la atención que brinda.

Consejos adicionales

- *Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca*
- *Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.*
- *Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.*
- *Usar un sentido común para resolver los inconvenientes que se presentan*
- *Cumplir con el horario de trabajo: de ser posible, presentarse en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar 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 suplirá la ausencia.*
- *Informar la disponibilidad de los canales que ofrecen el servicio de manera visible y de fácil acceso que permita garantizar la efectividad de la comunicación.*

El lugar de trabajo en donde se presta la atención al público debe ofrecer una sensación de armonía y tiene un impacto para las personas que llegan a este, para ello deben tener en cuenta:

- Para proyectar una imagen de planeación, preparación y disposición de atención al ciudadano-cliente, antes de iniciar la jornada, revise que estén disponibles los elementos necesarios para la atención (documentos, folletos informativos, computador, impresora, cosedora, ganchos, esferos, etc.).
- Verifique el orden y aseo del puesto de trabajo.
- Guarde carteras y demás elementos personales en un lugar fuera de la vista del ciudadano-cliente.
- Evite el uso de elementos distractores tales como radios, audífonos, revistas, fotos, adornos, juegos, afiches, letreros o imágenes que contaminen visualmente su lugar de trabajo.
- Evite destinar el escritorio para actividades distintas a las laborales, como ventas o exposiciones de productos.
- Realice los momentos de descanso y consumo de alimentos y bebidas fuera de los puestos de trabajo.
- Guarde la papelería e insumos de manera organizada en los lugares destinados para tal fin.
- Archive los documentos diariamente.
- Procure que la papelería esté ubicada en lugar poco visible y evite que esta se vea desbordada.
- Revise el volumen de los aparatos telefónicos como teléfonos fijos y dispositivos móviles



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	
	CÓDIGO: O-PQR-03	VERSIÓN: 1
PROCESO: GESTIÓN PQR'S	FECHA: 25-08-2019	PÁGINA: 3 DE 9

El sitio dispuesto para la atención del público debe contar con las siguientes condiciones, de esta manera el entorno presente un espacio limpio, agradable y organizado, donde pueda recibirse un servicio digno y óptimo.

- Verifique que el volumen del televisor no impida la comunicación entre el ciudadano y el funcionario, y que el contenido de los programas sea acorde a la actividad que se está llevando a cabo.
- Verifique diariamente la limpieza de la sala de espera, lo cual incluye pisos, vidrios y mobiliario presente tanto en las salas de espera como en las oficinas.
- Mantenga limpio su sitio de trabajo, así como los equipos dispuestos para el mismo.
- Revise el funcionamiento de los siguientes elementos y, si es del caso, informe al encargado de mantenimiento:
 - Luminarias interiores y exteriores y elementos que las componen.
 - Equipos de comunicaciones, redes de voz y datos.
 - Fachadas, pisos, paredes, cielorrasos, techos y vidrios.
 - Baños, cocinas, y archivos.
 - Señalización individual y general.
 - Planta eléctrica, circuito cerrado de televisión y sus componentes, alarmas de seguridad e incendio, equipos y computadores, planta telefónica, y teléfonos personales, y demás elementos eléctricos y electrónicos.
 - Módulos de trabajo, escritorios y sillas.

CANALES DE ATENCIÓN

PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL

Este protocolo se desarrollará cada vez que se reciba a un usuario en el puesto de PQR's con el fin de mantener un ambiente de cordialidad y respeto con los mismos.

- ✓ Hacer contacto visual con el usuario desde el momento en que llega a la ventanilla de atención y sea amable.
- ✓ Saludar al usuario ***“Buenos días/tardes, bienvenido a EMPODUITAMA, mi nombre es ¿En qué puedo colaborar?”***
- ✓ Permita que el usuario exprese su inquietud y préstele su total atención a sus dudas, si tiene preguntas deje que concluya su interrogante para darle una respuesta adecuada.
- ✓ Responda de manera amable y concreta a cada una de las preguntas o inquietudes propuestas por el usuario, asegúrese de la comprensión total de las respuestas que usted le da.
- ✓ Finalizada la atención se preguntará lo siguiente ***“¿Hay algo más en lo que pueda colaborar?”***
- ✓ Si **NO** requiere más información despídase de la siguiente manera: ***“Estamos para servirle que tenga un buen día/tarde/noche”***
- ✓ En el caso en que se presente una duda que no se pueda solucionar desde la ventanilla de atención se remitirá al usuario a el jefe inmediato para que este sea quien aclare sus dudas, en este caso se le informara al usuario acerca del paso a seguir.

Se pueden presentar dos situaciones:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO	
	PROCESO: GESTIÓN PQR'S	CÓDIGO: O-PQR-03	VERSIÓN: 1
		FECHA: 25-08-2019	PÁGINA:4 DE 9

Requiere salir del puesto de trabajo para realizar algún trámite o consulta.	La solicitud del usuario no puede ser resuelta de manera inmediata.
<p>Explique por qué se debe ausentar de su lugar de trabajo e infórmele el tiempo aproximado de espera que tendrá.</p> <p>Pídale permiso antes de hacerlo esperar y espere a que el usuario le conteste.</p> <p>Al regresar al puesto de trabajo diga: <i>"Gracias por esperar"</i></p>	<p>Explique la razón por la cual no se puede llevar a cabo su solicitud de manera inmediata.</p> <p>Informe la fecha aproximada en que el usuario recibirá la respuesta y el medio por el cual se le entregará.</p>

ATENCIÓN A PERSONAS CON CONDICIONES ESPECIALES

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones para la atención a personas con limitaciones:

LIMITACIÓN FÍSICA

- Se debe mantener una actitud de colaboración para cubrir las acciones que la persona no pueda realizar por sí misma (ayudarle a transportar objetos, carteras, etc.), preguntando previamente si requiere esa ayuda.
- Hay que procurar que las personas que usan muletas o silla de ruedas las dejen siempre al alcance de la mano (lo ideal es que quien llegue en silla de ruedas sea atendido en la misma, sincambiarse de asiento). Si por alguna razón debe prescindir de estas ayudas, hay que colaborar para que las pueda mantener cerca.

LIMITACIÓN AUDITIVA

- Evite gritar, pues la persona no capta el contenido de las palabras, y más bien puede percibir un rostro hostil, aunque la atención sea amable.
- Emplear frases breves y concisas, y gestos y signos sencillos.
- Algunas personas sordas comprenden leyendo los labios. Por eso hay que vocalizar correctamente, sin hacer muecas innecesarias que alteren la articulación de las palabras.
- No se debe tener en la boca objetos que dificulten la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- La persona sorda suplente el canal auditivo con la vista y el tacto. Por lo tanto, es útil en ocasiones, ayudarse con la escritura para completar la expresión oral y poder transmitir un mensaje.
- Mantener una actitud tranquila, repetir cuantas veces sea necesario y sea consciente que en este caso se requiere un mayor esfuerzo de comunicación.

LIMITACIÓN VISUAL

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	
	PROCESO: GESTIÓN PQR'S	CÓDIGO: O-PQR-03	VERSIÓN: 1
		FECHA: 25-08-2019	PÁGINA: 5 DE 9

- Saludar claramente a la persona. Si es necesario se puede tocar su brazo o su mano para captar su atención.
- Al hablar, preséntese inmediatamente con su nombre y apellido, para que no tenga dudas de con quién está hablando y procure mirarle a la cara, para que el ciudadano reciba el sonido adecuadamente.
- Llamar a la persona por su nombre para que tenga claro que nos dirigimos a ella.
- Hablar siempre de frente a la persona con discapacidad, buscando la mejor iluminación posible, para favorecer la comunicación.
- Todo el tiempo la comunicación debe ser oral, pues estas personas reciben la información por el sentido del oído y si el que los atiende se expresa con gestos o señales, no les transmite el mensaje adecuadamente.
- No utilizar gestos o expresiones indefinidas (como “allí” o “por aquí”), pues carecen de sentido para estas personas.
- Evitar señalar con la mano, con la cabeza o de cualquier otra forma distinta a referencias concretas respecto a la ubicación física. Utilice orientaciones espaciales en forma verbal que no requieran referentes visuales, tales como: “adelante”, “atrás”, “izquierda”, “derecha”, con respecto a la posición de la persona ciega.
- Si hay que leerle un documento se debe hacer despacio y claramente. No abreviar los contenidos ni hacer comentarios a menos que el ciudadano lo solicite.
- No es necesario elevar la voz ni hablar continuamente. La conversación debe fluir normalmente.
- Para indicarle dónde hay un asiento basta con llevar su mano hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.
- No dejar en las áreas de paso objetos que puedan ser obstáculos, como sillas, cajones abiertos, carros de limpieza, mesas, etc.

PERSONAS CON SITUACIONES DIFÍCILES

Dado que en muchas ocasiones pueden llegar a las entidades ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para facilitar el servicio:

- Mantener una actitud amigable
- Dejar que el ciudadano se desahogue, no lo interrumpa.
- Evitar pedir al ciudadano que se calme
- Evitar calificar el estado de ánimo del ciudadano.
- Hacerle saber al ciudadano que lo escucha con atención
- Ofrecer disculpas si es el caso y hacerle sentir que uno comprende su situación
- Empezar a solucionar el problema
- Obtener de su interlocutor toda la información que necesite
- Verificar con el ciudadano la calidad y cantidad de la información obtenida repitiéndole todos los datos.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	
	CÓDIGO: O-PQR-03	VERSIÓN: 1
PROCESO: GESTIÓN PQR'S	FECHA: 25-08-2019	PÁGINA:6 DE 9

- Proponer al ciudadano una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir.
- Si el mismo problema se presenta con otro ciudadano, se debe informar al jefe inmediato, para que la solución sea de fondo.
- Invitar al ciudadano a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e infórmele que a partir de esta comunicación la entidad estudiará la solución y planteará mejorías al interior.

RECOMENDACIONES PARA ATENCIÓN PRIORITARIA

De acuerdo con el Artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, recibirán atención especial y preferente las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general personas en estado de indefensión y debilidad manifiesta.

- Se entiende por **personas en situación de discapacidad**: “Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” Artículo 2, Ley 1618 del 27 de febrero de 2013.
- Se entiende por **mujeres gestantes**: Mujeres en estado de embarazo.
- Se entiende por **adulto mayor**: a la persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más. Acriterio de los especialistas de los centros de vida, una persona podrá ser clasificada dentro de adulto mayor, 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.

Los anteriores grupos poblacionales tendrán prioridad de atención frente a la ciudadanía en general.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Saludo: **“EMPODUITAMA, buenos días/tardes, habla con... (nombre y apellido) ...en qué le puedo servir?, ¿con quién tengo el gusto de hablar?”**
- Atención al requerimiento. Escuchar atentamente y comprender las necesidades de la solicitud o petición.
- Solicitar datos del usuario para constatar la información y darle la respuesta a su solicitud. Los datos que solicitar deben estar acorde con su solicitud, por ejemplo:
“El contador que adquirí presenta fallas”, para este caso las preguntas que se deben realizar son:
 - **“¿Por favor me puede indicar su nombre completo?”**
 - **“¿Por favor me indica cuál es el número de contador que se le asignó?”**
 - **“Permítame un instante verifico en el sistema el estado actual. La línea va a permanecer un momento en silencio, no cuelgue por favor”**



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO	
	PROCESO: GESTIÓN PQR'S	CÓDIGO: O-PQR-03	VERSIÓN: 1
		FECHA: 25-08-2019	PÁGINA: 7 DE 9

Para cualquier caso únicamente se pedirán los datos que sean necesarios para dar solución a la petición del usuario. Evite solicitar datos que no sean necesario o de carácter personal.

- Solución al requerimiento. Brindar la información necesaria y posible. En el caso de no solucionar de fondo el requerimiento indicar los pasos a seguir.
- Despedida. ***“Sr(a) (Nombre del afiliado) le puedo colaborar en algo más?... Gracias por haberse comunicado con EMPODUITAMA, que tenga un buen (día, tarde, noche), recuerde que habló con (nombre de la persona que atendió la llamada)”***.

En el caso de que se reciba una solicitud por una solicitud acerca de tubería rota o fallas en el sistema general, se deben tomar los datos específicos del sitio donde se presenta el daño, quien lo reporta y un número de teléfono para luego ser enviado a la dependencia correspondiente.

Tenga en cuenta los siguientes casos:

Pedirle al cliente que espere en la línea	Transferir una llamada	Tomar un mensaje
<p>Infórmele al usuario que lo va a dejar en espera.</p> <p>Explíquele porque debe esperar.</p> <p>Dele un aproximado de cuánto tiempo permanecerá en espera en la línea.</p> <p>Una vez retome la llamada agradezca por haber esperado.</p>	<p>Indique porque se va a transferir la llamada y a quien.</p> <p>Asegurarse de que alguien contesto la llamada.</p>	<p>Antes de pasar la llamada verifique si la persona a la que solicitan se encuentra para recibir la llamada o no.</p> <p>Si la persona no está, explique la razón de su ausencia.</p> <p>Infórmele del tiempo que tardara en volver</p> <p>Ofrezca sus servicios</p> <p>Si la respuesta es negativa (si no puede atenderla) pregunte: <i>“¿desea dejarle un mensaje?”</i> tome atenta nota del mensaje y los datos del usuario que lo deja.</p>

Cuando la persona a la que solicite presente alguna de estas dos situaciones:

Ocupado	No está presente
Si por cualquier circunstancia se va a demorar la posibilidad de hablar con la persona en cuestión, se le comunicara y preguntara si	Es recomendable utilizar una expresión como, por ejemplo: <i>“lo siento, pero en este momento no puede atenderlo, ¿Podría ayudarle en</i>



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	
	CÓDIGO: O-PQR-03	VERSIÓN: 1
PROCESO: GESTIÓN PQR'S	FECHA: 25-08-2019	PÁGINA:8 DE 9

desea esperar, o bien se le pedirá que llame más tarde o se le llamara en cuanto esté disponible.	<i>algo?"</i> si su respuesta es negativa pida si es posible que le deje un mensaje o que se comunique más tarde (dele una hora aproximada)
---	---

¡Recuerde!

- Se debe contestar máximo a los tres (3) timbres de la llamada.
- No dejar a la persona esperando demasiado tiempo sin que se le haya informado previamente.
- Reduzca el mínimo la cantidad de veces que trasfiere la llamada.
- Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el usuario comprenda el mensaje.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y si es el caso tomar nota y comentar con el superior para darle un manejo específico a este tipo de situaciones.
- Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Evitar apagar, no contestar o silenciar los teléfonos del servicio. Todas las llamadas se deben contestar.
- Abstenerse de comer durante la atención de la llamada.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO

Es de vital importancia que este tipo de canal sea atendido en el menor tiempo posible, de esta manera el tiempo máximo de respuesta por parte de la empresa será de máximo 8 horas desde su ingreso a la bandeja de la empresa, en el caso de que el correo llegue después de las 6:00 pm el tiempo iniciara a correr a partir del inicio de la jornada laboral.

Para dar respuesta a cualquier solicitud, petición, queja o reclamo se deberá tener en cuenta:

- **Saludar** de manera cordial y respetuosa, **contenido** se debe dar solución a la situación de manera clara y concisa y **despedirse** al final de la misma manera en la que se saluda manteniendo el respeto.
- Es importante el uso de palabras correctas, que no se presten para confusión, no cometer faltas de ortografía, ni de gramática.
- Antes de enviar un mensaje, asegúrese de que está escrito con corrección y claridad y que se trata de comunicación escrita, y como tal queda registro de ella.
- Utilizar siempre el campo "asunto": el destinatario puede decidir si leer o no un mensaje basándose solo en el encabezamiento, sea claro y conciso con relación al contenido del texto que contiene el correo.
- Enviar los mensajes en texto plano, no utilizar estilos ni adornos innecesarios, sin colores, tamaños, negritas, etc.



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	
	PROCESO: GESTIÓN PQR'S	CÓDIGO: O-PQR-03	VERSIÓN: 1
		FECHA: 25-08-2019	PÁGINA:9 DE 9

- No escribir en mayúscula sostenida. Escribir en mayúsculas en Internet equivale a gritar, se puede utilizar las comillas, los asteriscos y guiones bajos para *enfaticar* y subrayar.
- Escribir por párrafos para que el mensaje quede mejor estructurado, y sepáralos con líneas en blanco, para no cansar con su lectura.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres.
- Por el mismo motivo, cuando se envíen copias de un correo a varias personas, colocar la lista de direcciones a enviar en el campo CCO (cuentas de correo ocultas). De esa forma evitara dar a conocer las direcciones de terceras personas.
- No reenviar mensajes en cadena, falsas alarmas de virus, etc.
- Evitar el envío de archivos adjuntos demasiado pesados. Enviarlos solo cuando sea necesarios y advertir sobre su contenido al remitente en el cuerpo del mensaje.
- Al finalizar el mensaje se debe dejar quien fue la persona encargada de responder la consulta, el cargo que ocupa en la organización, la dirección de la empresa y el teléfono de contacto para la comunicación en caso de cualquier necesidad, el NIT y la dirección web de la página de la empresa.
- Debe contener el logo de EMPODUITAMA