MANUAL IMPLEMENTACION ATENCION AL CIUDADANO – VENTANILLA UNICA

EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA
NIT: 891.411.995-1

EMPUMAR E.S.P

MILENA PATRICIA TORO MOLINA

GERENTE

2021

Carrera 11 No. 7-09 piso 1. Avenida principal, parque los fundadores.
Marsella, Rda. Código Postal 661040
Contactos: 3103559335 – gerencia@empumar.gov.co
www.empumar.gov.co

EMPUMAR E.S.P
EMPUMAR E.S.P

INTRODUCCION

Las empresas públicas de Marsella E.S.P, viene fortaleciendo el modelo de atención al ciudadano y desarrollo del sistema de ventanilla única; para ello debe establecer parámetros y ofrecer a sus usuarios una atención de un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario, equitativo y de calidad, basada en el conocimiento y la asertividad, pues son los usuarios quienes se convierten en la razón principal de las acciones desarrolladas en la Institución; de ahí que el principal compromiso de los servidores de la misma en el ejercicio de su labor, es ofrecer una atención que genere confianza en el usuario, a través de la utilización de protocolos dirigidos para su atención e información.

El manual de atención al usuario se concibe como un documento modelo dirigido a todos los funcionarios de las empresas públicas de Marsella EMPUMAR E.S.P, con el fin de mejorar el proceso en la atención al usuario a través de pautas que orienten a los funcionarios en el objetivo de una atención humanizada, comprometidos con el buen servicio y la buena atención y, así mismo, la satisfacción del usuario por el servicio prestado. En este mismo sentido la entidad debe asegurar que la información que se brinde a la ciudadanía en general sea ágil, concisa, oportuna, en buenos términos y debidamente tramitada para dar respuesta a la misma en los términos establecidos por la ley, donde el área competente para llevar a cabo este proceso es la dependencia de Ventanilla Única de Atención al Ciudadano, dentro de la Gestión Documental.

1. OBJETIVO

Proporcionar un Manual como herramienta dirigido a los funcionarios de las empresas públicas de Marsella EMPUMAR E.S.P., donde se mantenga una óptima y excelente comunicación con los ciudadanos - usuarios, mediante el diseño de este manual que permita a la empresa adoptar un sistema de gestión de atención eficiente y eficaz, estableciendo las disposiciones generales, para introducir estos aspectos del servicio al ciudadano con el fin de prestar, ofrecer y garantizar a todos los usuarios una atención con calidad y oportuna, contribuyendo a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios y el mejoramiento de la imagen de la Entidad frente a la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo que proporciona EMPUMAR E.S.P.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer lo que los/las clientes/as necesitan para sentirse satisfechos/as
- Brindar al ciudadano - usuario, información clara, con la mayor amabilidad, oportuna y veraz que le permita desarrollar eficazmente los trámites concernientes a sus requerimientos.
- Ejercer y adoptar un lenguaje claro, conciso y en buenos términos desde la atención al usuario – ventanilla única hacia el ciudadano, garantizando una buena atención y por consiguiente una atención a satisfacción.
- Facilitar la construcción de un modelo de servicio al cliente que le permita a la empresa mejorar sus resultados operacionales mediante la estrategia de servicio al cliente**.**
- Lograr que la ciudadanía ejerza sus derechos, durante el periodo que reciben cualquier servicio que ofrezca las empresas públicas de Marsella, EMPUMAR E.S.P.
- Identificar, los canales de comunicación efectivos con los usuarios - Clientes para establecer los factores claves con miras a la eficiencia y calidad de la prestación del servicio y a la satisfacción del suscriptor o usuario.
- Desarrollar mecanismos adecuados para la atención al cliente de acuerdo a las disposiciones normativas que satisfagan oportunamente sus necesidades,

acercando a EMPUMAR E.S.P., a la comunidad, con base en una mejor coordinación de competencias y funciones administrativas, mediante la prestación de servicios oportunos y ágiles.

- Establecer y propiciar los medios necesarios para generar un ambiente cálido, cordial y adecuado donde el cliente se sienta a gusto con la empresa, propiciando un clima de confianza en la eficacia, eficiencia y profesionalidad de los servicios prestados y la labor realizada.

- Promover permanentemente en todo el personal de EMPUMAR E.S.P., actitudes de responsabilidad y vocación en el servicio.

- Establecer los horarios de Atención de la oficina de Ventanilla Única a usuarios externos y funcionarios.

- Establecer las funciones de la oficina de Ventanilla Única y Correspondencia, en cada uno de los procesos técnicos y de control a las respuestas.

- Establecer las políticas de control a formatos y necesidades mínimas para la recepción de los documentos.

- Determinar el Proceso de recepción, radicación, digitalización y distribución de las comunicaciones oficiales físicas, electrónicas, verbales.

- Realizar control en el Proceso de recepción y envío de comunicaciones oficiales por Correo Certificado (Empresa de Correspondencia).

- Realizar actividades para capacitaciones y así divulgar este manual entre los funcionarios y contratistas.

- Dar a conocer las políticas y directrices de la entidad relacionadas con la atención al cliente, con el fin de que sean enfocados los esfuerzos de la entidad hacia la mejora continua y el aumento de la satisfacción del cliente.

- Establecer las pautas de comportamiento y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos

- Dar a conocer los derechos y deberes del cliente o usuario.

- Retroalimentar a cada uno de los funcionarios de la entidad sobre el manejo de los canales de comunicación y de recepción de PQRS, con el fin de romper las barreras que impidan el acercamiento con los clientes.

- Crear conciencia a los funcionarios de las empresas públicas de Marsella, sobre la importancia que tiene el cliente y el prestar un servicio oportuno y de calidad.

- Resaltar el impacto positivo que produce en cada cliente el buen servicio.

- formar a los empleados más rápidamente con ejercicios eficaces de formación en atención al cliente y a asegurarte de que los clientes reciben un trato equitativo.

3. ALCANCE Y RESPONSABLES

El Manual de atención al ciudadano está orientado a todos los servidores públicos de la empresa, en la interacción con la ciudadanía – usuarios, de acuerdo con las etapas del ciclo del servicio, a través de los diferentes canales disponibles para su atención (página web, correo, presencial, telefónico), dispuestos por las empresas públicas de Marsella EMPUMAR E.S.P; evaluando el nivel de satisfacción del ciudadano e instaurando medidas para el mejoramiento del mismo. Con esta guía de consulta pretendemos unificar los criterios de servicio al ciudadano – usuario para que quienes intervengan en el proceso lo hagan con la convicción de que su labor contribuye al mejoramiento en la prestación del servicio y en la percepción ciudadana. A si mismo teniendo en cuenta que es de suma importancia la satisfacción del ciudadano – usuario ya que nos permite crecer como empresa así la respuesta no sea favorable para sus intereses.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Manual: Documento guía que otorga un soporte para fundamentar un procedimiento, el cuál es utilizado por las partes interesadas.

Atención al Ciudadano: Es el servicio prestado a toda persona sin distinción que en algún momento solicite frente a la Administración Municipal de Sabaneta información, colaboración, apoyo, asesoría, quejas, reclamos u orientación frente a los trámites y servicios.

Ciudadano: Toda persona natural o jurídica.

Calidad: Es un criterio de evaluación que mide el nivel de satisfacción de los ciudadanos.

Gestión Documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Usuario: toda persona natural o jurídica que se beneficia con el trámite o un servicio.

Servidor público: Aquellos miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios, quienes están al servicio del Estado y de la comunidad, y ejercen sus funciones en la forma prevista por la constitución, la Ley y el reglamento (Constitución Política 1991, art 123).

Petición: derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Solicitud de acceso a la información pública: Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 “es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”

Denuncia: es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta presuntamente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objetivo de esclarecer responsabilidades.

Denuncia por corrupción: la denuncia es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.

Trámite: es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o

autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando el particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina cuando la Administración Pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud.

Respetuoso: los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.

Amable: cortés pero también sincero.

Confiable: de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.

Empático: el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.

Incluyente: de calidad para todos los ciudadanos sin distingos, ni discriminaciones.

Oportuno: en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.

Efectivo: resuelve lo pedido

Grupos de interés: “Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales” (Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Glosario Sistema de Gestión MIPG, p. 5).

5. MARCO LEGAL

Artículo 1. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

Artículo 2. Son fines esenciales del estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...).

Artículo 13. (...) el Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados (...).

Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial (...).

Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Artículo 40. Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (...).

Artículo 45. El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizan la participación de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.

Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la Ley (...).

Artículo 79. Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La Ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...).

Artículo 88. La Ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad públicos, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella. (...).

Artículo 95. (...) son deberes de la persona y del ciudadano: (...) 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país. (...).

Artículo 123. Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios.
Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.
La ley determinará el régimen aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará su ejercicio.

Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.
Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

Artículo 270. La Ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

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

Artículo 20 (Libertad de expresión) menciona que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.

Ley 087 del 29 de noviembre de 1993, Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno de las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

Ley 134 de 1994. Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

Ley 190 del 6 de junio de 1995 “por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.” en su Artículo 48 se define el control social a la gestión pública, diseño de indicadores de gestión, eficiencia y calidad; en el Artículo 49, la obligación de toda entidad de tener una línea gratuita para la comunidad; en el Artículo 51, la obligación de dar publicidad a los bienes y servicios contratados

Decreto 2232 del 18 de diciembre de 1995 “por medio del cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos”; reglamentando la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las Oficinas de Quejas y Reclamos de las entidades de la Administración Pública.

Directiva Presidencial No. 02 de 2000 Proporciona directrices para las entidades públicas con el fin de facilitar la eficiencia y colaboración entre las entidades del estado, así como con la sociedad en su conjunto, para contribuir al incremento de la transparencia en la Gestión Pública y promover la Participación Ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos.

Directiva Presidencial No. 10 del 20 de agosto de 2002 “Programa de Renovación de la Administración Pública: Hacia un Estado Comunitario”. En su Numeral 1.1.3 Servicio al ciudadano y participación de la sociedad civil, enuncia las políticas macro que se deberán adoptar en todas las entidades del Estado para garantizar un fácil y efectivo acceso de los ciudadanos a la administración.

Ley 393 de 1997. Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política.

Ley 472 de 1998. Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.

Ley 489 de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

Ley 790 del 27 de diciembre de 2002 “por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública”; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad.

Ley 734 del 05 de febrero de 2002 “Artículo 34, numerales 19 y 34 expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos inter- Constitución Política de Colombia, Artículo 2, se mencionan los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural

Ley Estatutaria 1618 de 2013 “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.

Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

Decreto 103 de 2015 “Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 con relación al acceso a la información pública nacional”.

Ley 1755 de junio de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 962 de 2005.

Ley 982 de 2005

Ley 1437 de 2011

Ley 1618 de 2013

Decreto 1166 de julio 19 de 2016, ¨ Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Resolución interna ANH N. 048 de marzo de 2017, “Por medio de la cual se reglamenta el trámite de presentación, tratamiento y radicación de derechos de peticiones, peticiones verbales, y la atención de quejas, reclamos, sugerencias, consultas y denuncias.

Resolución 3564 de 2015 MinTIC. Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Resolución 3333 de 2015 MinTIC. Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, consultas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Resolución 242 de 2017 MinTIC. Por la cual se modifica la Resolución No. 3333 de 2015.

Resolución 1099 de 2017 DAFP. Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites.

6. POLITICA DE ATENCION

Las empresas públicas de Marsella EMPUMAR E.S.P., a través de sus colaboradores brindan un servicio con calidad, eficiente, efectivo, eficaz y con respeto hacia sus suscriptores y público en general; atendiendo sus necesidades y expectativas, generando soluciones, mediante un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos.

7. ENFOQUE DEL SERVICIO AL CLIENTE

- Reconocer al cliente como único para la organización y propender por su atención integral.

- Garantizar que los productos y servicios que se desarrollen sean validados por el cliente, buscando que sean efectivos, incluyentes y que se adapten a las necesidades.

- Con los diferentes mecanismos formales para escuchar la voz del cliente, sabremos cómo ha sido su relación y experiencia con cada servicio utilizado y prestado.

- Garantizamos respuesta a todas las reclamaciones de los usuarios en el tiempo establecido.

- La orientación al cliente se constituye como un objetivo de calidad, que se fortalece a través de formación y se apoya con sensibilización en cultura de servicio, protocolos y constituyendo un equipo humano comprometido con la mejora continua en el servicio. De las empresas públicas de Marsella EMPUMAR E.S.P.

8. IMAGEN INSTITUCIONAL

El uniforme constituye un distintivo institucional tanto para el personal masculino (operarios de redes, planta de tratamiento, operarios de aseo y alcantarillado) como el femenino en el área administrativa.

- Conservar las uñas limpias y bien arregladas

- El maquillaje para el personal femenino debe ser discreto y apropiado.

- Los accesorios, peinado y maquillaje para el personal femenino, deberán ser discretos, utilizando diseños, tamaños y colores apropiados.

- El módulo de atención ciudadano deberá permanecer ordenado y limpio.

- El modulo de Atención al ciudadano debe de estar bien señalizado.

- La empresa con su única sede debe de contar con su debido aviso, rotulo de identificación.

9. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES

RECEPCION DE P.Q.R.S.D O CORRESPONDENCIA: Recepción de documentación para ser tramitada por la pendencia correspondiente y con su oportuna respuesta.

ATENCION DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE: atender y orientar a los usuarios, personal o telefónicamente, sobre los procedimientos y trámites.

REVISION DE DOCUMENTOS: Revisar los documentos para constatar que cumplan con los requisitos para el trámite correspondiente.

OFICIOS, CORRESPONDENCIA Y DEMAS DOCUMENTOS DE CLIENTES - USUARIOS O ENTIDADES OFICIALES: Distribuir la correspondencia a las diferentes áreas o dependencias correspondientes.

MEJORA CONTINUA: Las empresas públicas de Marsella EMPUMAR E.S.P., analiza la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso de atención al cliente mediante la medición de la opinión de los usuarios y las partes interesadas sobre el servicio que reciben, para saber su satisfacción o insatisfacción, para ello se apoya en el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, auditorias, análisis de datos, las acciones correctivas, preventivas y las revisiones de las demás dependencias.

ENTREGA O ENVIO DEL REQUERIMIENTO, RESPUESTA AL CIUDADANO - USUARIO: Controlar, verificar y radicar el envío oportuno de correspondencia que se generen en la dirección y en las dependencias correspondientes.

ARCHIVO DE DOCUMENTACION: Archivar la evidencia de entrega y recibido de la correspondencia, solicitudes, Matriculas, Cambio de Medidores, P.Q.R.S.D y

documentación en general producida por la empresa, en sus respectivos expedientes, para protegerlos y posibles consultas.

VERIFICACIÓN DE LA IDENTIDAD DE LA DOCUMENTACION: la entidad puede abstenerse de registrar los actos o documentos cuya procedencia no se puedan verificar con el titular.

10. CANALES DE SERVICIO:

Los canales de servicio son los medios de comunicación establecidos por las empresas públicas de Marsella EMPUMAR E.S.P., a través de los cuales los ciudadanos ante la entidad pueden solicitar trámites y servicios.

Los canales de atención son los siguientes:

Escrito: mediante correo físico o postal certificado y el correo electrónico institucional. auxadmin@empumar.gov.co pqrs@empumar.gov.co

Presencial: Contacto personalizado de los ciudadanos con el servidor público de la Entidad a través de la atención al ciudadano – ventanilla única.

Telefónico: Contacto verbal de los ciudadanos con el funcionario de la empresa, mediante línea telefónica Numero: 3103559335, dispuesta para la atención al ciudadano

Virtual: este canal de atención se encuentra disponible a través de la página web de la entidad http://www.empumar.gov.co/

11. ELEMENTOS A TENER ENCUENTA EN LOS CANALES DE SERVICIO TANTO PRESENCIAL COMO TELEFONICAMENTE.

Los usuarios – ciudadanos en general para realizar trámites, solicitudes, servicios, orientación, asistencia o información relacionada con las labores y servicios que presta las empresas públicas de Marsella EMPUMAR E.S.P., utilizan los canales de servicio dispuestos por la misma, por lo anterior dichos canales deben de tener los siguientes elementos:

Un buen Servicio de calidad debe cumplir con la prestación eficiente, eficaz y efectiva de los servicios prestados por las empresas públicas de Marsella E.S.P., relacionados

con la expectativa y la satisfacción del usuario respecto de la forma en que espera sea atendido por el servidor de atención al ciudadano – ventanilla única.

Aspectos que debe cuidar:

Expresión facial: Para el/la vendedor/a es conveniente conservar la sonrisa, pues demuestra acuerdo y entendimiento con quienes la intercambian.

Contacto ocular: La mirada puede abrir o cerrar los canales comunicativos. Es una señal de comunicación, mientras que una mirada directa, pero no insistente, ni fija, puede ser un gran apoyo en la situación de comunicación con el/la cliente/a.

Gestos y movimientos con el cuerpo: De todas las partes del cuerpo las manos son las que más amplían la expresividad del rostro, ya que a veces contribuyen a esclarecer en mensaje verbal poco claro, las manos abiertas indican aceptación.

Postura corporal: Refleja actitudes sobre uno mismo y su relación con los/as demás.

Para ello se deben tener en cuenta los siguientes elementos:

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

- Cordialidad: Este principio de las relaciones humanas se basa en la empatía, que es la habilidad de colocarse en los zapatos del otro. Atiende como a ti te gustaría que lo hicieran contigo.

- Sé diligente: El ritmo en el proceso de atención al cliente es esencial; a nadie le gusta perder tiempo. No hay nada más decepcionante que alguien que es remolón para atender, que se desconcentra y que no pone el mínimo entusiasmo por resolver los problemas.

- Muestra interés: Mirar a los ojos sin intimidar, decodificar el lenguaje gestual para saber qué piensa y siente el cliente y hacer las preguntas adecuadas sobre su necesidad, permitirán entrar en el mundo del otro y satisfacer lo que quiere.

- Sé flexible: Comprométete y cumple. incluso más allá dándole seguimiento en la satisfacción.

- No discutas: Por todo esto, atiende bien a tus clientes en todo momento. No descuides cada momento del proceso de venta, que para el otro es tan importante como para ti. Deja de sentirte el ombligo del mundo, y ponte al servicio de las personas: en definitiva, son ellas las que posibilitan que tengas trabajo.

- El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano, debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí”, son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

- Se debe informar al ciudadano sobre los trámites pertinentes para cada procedimiento o caso puntual.

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

Para ello el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.

- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.
- No interrumpirá la conversación para atender llamadas por teléfono fijo o celular.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor entiende sus problemas, lo atiende con calidez y agilidad y lo orienta en forma respetuosa, clara y precisa. Por el contrario, si el servidor trata al ciudadano de una manera desinteresada, lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras y no tiene el conocimiento necesario para atender su solicitud, se llevará una imagen negativa del servicio prestado, del servidor y de la Entidad.

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 jefe inmediato para que le ayude en el manejo de la situación.

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

En razón a que el servicio tiene relación con la postura corporal, los servidores públicos que atienden a los ciudadanos además de tener una actitud de servicio, deben siempre estar en perfecta posición con una alineación corporal adecuada de la columna vertebral, es decir erguida y con la espalda recta.
El Lenguaje se convierte en parte esencial para tener en cuenta, por lo tanto, este debe ser:

El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como:

- buen lenguaje corporal, mostrando una correcta postura, contacto visual, minimizando gestos faciales.
- “con mucho gusto”, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.

- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.

- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.

- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.

- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.

- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

Atención a personas alteradas:

Cuando se atiende público pueden presentarse casos en que llegan a la Empresa ciudadanos inconformes, groseros ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada y favorable para ellos. En estos casos se recomienda mantener una actitud amigable y mirar al ciudadano a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.

Para solventar este tipo de situaciones, se debe:

- Dejar que el ciudadano 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 “la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona”.

- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano 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 ciudadano.

- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir

Respuesta negativa a solicitudes

En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón.

Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos (Cualidad de técnico) los motivos por los que no se puede acceder a la Solicitud.

- Dar alternativas y opciones que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición o solicitud y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un buen servicio de calidad a pesar de las limitaciones.

- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

12. HORARIO DE ATENCIÓN

Los ciudadanos – usuarios deben ser atendidos en orden de llegada, teniendo en cuenta los casos especiales o con prioridades, en el siguiente horario:

7:00 a.m. a 2:00 p.m. jornada continua
De lunes a sábado
Única sede en la Cra 11 N° 7-09 avenida principal, parque los Fundadores Marsella – Risaralda.
Teléfono: 3103559335
Correo Electrónico: auxadmin@empumar.gov.co pqrs@empumar.gov.co
http://www.empumar.gov.co/

13. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO TELEFÓNICO:

- El personal a quien corresponda responderá rápidamente con voz clara y pausada.
- Al contestar una llamada telefónica, deberá iniciarse con el reconocimiento de la empresa “empresas públicas de Marsella” y el saludo. Seguidamente en una forma cordial decir “en que puedo ayudarle”.
- Una vez que el ciudadano - usuario exprese su necesidad, se le solicitará su nombre y se dará información correspondiente al requerimiento.
- Si el ciudadano debe esperar para responder a su solicitud, se debe permitir que él decida si desea esperar o prefiere llamar en otra oportunidad.
- De ser necesario se retoma la comunicación informándolo del motivo de la espera.
- Al retomar la comunicación, se bebe iniciar con el nombre del usuario agradeciéndolo por esperar en la línea.
- Si la solicitud o el requerimiento no se puede tramitar telefónicamente, se le da explicación al usuario y se indica que debe remitirse a la oficina de la empresa ventanilla única - atención al ciudadano, para que le resuelvan o se le dé el trámite correspondiente a su solicitud.
- Agradezca al usuario su llamada
- Consulta al usuario si requiere información adicional.
- Esperar respuesta antes de cortar la comunicación.

14. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

- Acercarse a la persona y salúdela amablemente. Utilizando el saludo del protocolo de atención presencial.
- Adecúese siempre en el trato amable y correspondiente por la edad, en el caso de los adultos mayores.

- No coger a la persona para ayudarla, sin preguntarle antes si desea ayuda para movilizarse.

- Aceptar y tolerar las diferencias y limitaciones. No exigir al cliente más de lo que pueda hacer, ser pacientes y atentos

- Dar atención preferencial a aquellos usuarios que presenten una situación de discapacidad, con condición especial, embarazadas o adultos mayores; con el fin de asegurar su bienestar y la prestación de un buen servicio.

- Para todas las personas, especialmente para las discapacitadas o con condición especial, la relación interpersonal directa es muy importante, incluso básica, y, las normas de cortesía y urbanidad cobran una importancia vital. La atención debe ser con naturalidad y sin ningún tipo de prevención.

- Se le debe preguntar al cliente, si requiere ayuda, pero jamás imponerla

- Procure adoptar una actitud comprensiva y paciente respecto a las dificultades del habla, escucha y visión de la persona discapacitada.

- Siempre se debe identificar con el cliente.

- Para las personas con limitación visual se le debe hablar y prestar atención, Aunque no pueda verla, la persona ciega percibe si no le presta atención. Ellos perciben claramente de donde procede la fuente de voz.

- Podemos usar las siguientes expresiones: “a su derecha, de frente se encuentra la ventanilla…” “delante de usted, a unos 5 pasos etc.

- Si ha de leerle un documento, hágalo despacio.

- Para indicarle a una persona ciega donde ha de firmar puede: Agarrar su mano y llevarle hasta el punto donde ha de firmar, situar el dedo índice de su mano izquierda hasta el punto donde ha de firmar para que la persona se guie, o le sugiere la huella.

- En caso de discapacidad auditiva, no es necesario gritar, debido a que no le oirá. Puede incluso que consiga el efecto contrario.

- Algunas personas con discapacidad auditiva le comprenden leyendo sus labios, pero esto no ocurre siempre.

- Mantener la tranquilidad. Si es necesario repetir, repita cuantas veces sea preciso. Haga un mayor esfuerzo de comunicación.

- Hable con un ritmo medio, ni muy deprisa ni muy despacio.

- Hay que vocalizar correctamente, pero sin exagerar y ni caer en burla.

- Intente usar frases cortas o sencillas. Esto es de gran utilidad pues facilita la lectura labial.

- No le hable nunca de espaldas al ciudadano, tampoco moverse continuamente, ni agacharse o ponerse de lado pues impide que puede leer sus labios.

- Debe mantener la zona de la boca limpia de obstáculos (bolígrafo, mano, alimentos, chicle, entre otras cosas), tener a la vista del cliente los labios siempre.

- Para los ciudadanos con dificultades o limitaciones físicas tenga siempre una actitud de colaboración para ayudar con aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.

- Se permite el acceso de perros guías, sillas de rueda, bastones, y demás elementos que sirven de ayudas para las personas con dificultad o limitaciones todo esto para su movilidad y desplazamiento.

- Si la persona lo permite, ayúdela a transportar objetos, papeles, carteras, entre otros, pero jamás se lo imponga.

EXPRESIONES PARA TENER ENCUENTA:

Expresión incorrecta	Expresión correcta
Discapacitado Persona en condición de discapacidad Minusválido	Persona con discapacidad

Enano	Persona de talla baja
Retardado mental Enfermo mental Mongólico	Persona con discapacidad intelectual
Inválido Lisiado Paralítico	Persona con discapacidad física
La y el ciego	Persona ciega Persona con discapacidad visual
La y el sordo	Persona sorda Persona con discapacidad auditiva

15.VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VENTANILLA UNICA DENTRO DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

FUNCIONES:

- Recibir, verificar, radicar, registrar, distribuir y ofrecer el servicio de información de todas las comunicaciones oficiales que ingresen o salgan de las empresas públicas de Marsella E.S.P.
- Atender con prioridad a los adultos mayores, mujeres en gestación, personas con capacidades especiales y menores de edad que acudan a la entidad, con el fin de entregar y radicar comunicaciones o solicitar información.
- Distribuir la correspondencia recibida a la dependencia o área correspondiente para su debido tramite.
- Brindar la asesoría necesaria, con relación al manejo de las comunicaciones oficiales a las áreas que lo requieran.
- Mantener actualizado el consecutivo general de correspondencia.

- Guardar estricta reserva sobre la información a la cual se tiene acceso.

- Informar con oportunidad a las dependencias competentes, sobre el vencimiento de términos para dar respuesta a los trámites y solicitudes por los ciudadanos.

- Salvaguardar la información que tiene a cargo.

Atención de reclamos:

Las P.Q.R.S.D que se realicen por parte de los usuarios – ciudadanos a las empresas públicas de Marsella EMPUMAR E.S.P., tendrán el siguiente procedimiento:

Físico: Es cuando el usuario - ciudadano utiliza este medio, se acerca a ventanilla única – atención al ciudadano, para la recepción de su petición, queja, reclamo, solicitud o felicitación. El funcionario encargado de recibir y radicar las mismas será el responsable del área de recepción.
El funcionario de ventanilla única – atención al ciudadano redireccionara las solicitudes, reclamos y demás al área o dependencia encargada para su respectivo tramite o respuesta.

Virtual: Las P.Q.R.S.D que ingresen a la entidad, por la página web http://www.empumar.gov.co/, correo institucional gerencia@empumar.gov.co serán direccionados al correo electrónico pqrs@empumar.gov.co o auxadmin@empumar.gov.co , y el funcionario encargado direccionara dicha información al funcionario competente para su consiguiente trámite o respuesta.

Para la atención a los reclamos tener en cuenta lo siguiente:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano

- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema, requerimiento de lo que el usuario está solicitando.

- Explicar en primera instancia lo que se puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, clara y eficiente, aquello que no puede hacerse.

- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida al ciudadano.

- Tener siempre en cuenta los tiempos establecidos dar respuesta, especialmente, en caso de que el usuario – ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.

- Si es posible, contactar posteriormente al usuario - ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución o la respuesta así esta no sea favorable al usuario. Como es sabido esto ayudara al crecimiento de las empresas públicas de Marsella EMPUMAR E.S.P.

- Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el momento en que la misma sea presentada en forma escrita y direccionarla al área o dependencia encargada.

El procedimiento para las P.Q.R.S.D, se encuentra inmersos en el manual de los mismo.

16. CLASIFICACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES

Las comunicaciones oficiales recibidas serán clasificadas en:

- Peticiones - Solicitudes
- Quejas
- Reclamos
- Sugerencias
- Denuncias
- Felicitaciones
- Otras comunicaciones.

COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS:

Los documentos recibidos por las empresas públicas de Marsella EMPUMAR E.S.P, están sujetos a verificación por el funcionario de ventanilla única – atención al usuario, de tal modo que, para poder aprobar su recibo este garantizando al 100% que la información relacionada corresponda a la que se entrega, debe estar completa, en caso de no estarlo el funcionario hará devolución, Sin embargo, cuando una comunicación no esté firmada, ni presente el nombre del responsable, se considerará anónima y deberá ser remitida sin radicar, a la oficina, área o dependencia de su competencia, donde se determinarán las acciones a seguir. A esta comunicación recibida se le asignará un numero consecutivo con su respectiva fecha y se registrará en el libro de correspondencia recibida el cual la entidad tiene dispuesto para llevar un control sobre la información.

COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS.

Toda la información que produzca las empresas públicas de Marsella EMPUMAR E.S.P. (todos los servidores debido a sus funciones, áreas o dependencias), la cual esté sujeta por una solicitud, derecho de petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia y que vaya dirigida a sujetos externos, debe radicarse en la Ventanilla Única - Atención al Ciudadano, quien le brindará un numero consecutivo con su respectiva fecha y se registrará en el libro de correspondencia enviada el cual la entidad tiene dispuesto para llevar un control sobre la información que sea enviada.
La persona de ventanilla única – atención al ciudadano, es la encarga de asignar el radicado y el registro, la cual verificará los anexos (destinatario, asunto, folios, etc.) para poder ser entregado o enviarlo por correo certificado si es el caso.

RADICADO:

El radicado debe ser un consecutivo asignado, mediante una numeración que comienza desde el (001) al inicio de cada año, el sello para este radicado numérico consecutivo es de 6 dígitos, por lo tanto, para garantizar la transparencia en esta actividad, no se podrá reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados. La numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos. En caso de presentarse alguna de las novedades anteriormente mencionadas, se debe dejar por escrito una constancia con su respectiva justificación y firmada por el funcionario de Ventanilla Única de Atención al Ciudadano.

DISTRIBUCIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES

El funcionario encargado de la Ventanilla Única - Atención al Ciudadano, después de haber recibido, radicado y clasificado la información, debe garantizar que los requerimientos realizados por los usuarios internos y externos a las empresas públicas de Marsella E.S.P., sean entregados de inmediato de la recepción del documento, al funcionario, área o dependencia encargado de dar trámite o solución correspondiente.

17. REFERENCIAS

https://www.anh.gov.co/Atencion-al-ciudadano/Documents/Manual_de_Atencion_al_Ciudadano_2018_Ver_2018.pdf

http://aguasdelmagdalena.com/wp-content/uploads/2017/10/Manual-de-atenci%C3%B3n-al-ciudadano-Aguas.pdf

https://www.sabaneta.gov.co/files/pdf/Manual%20de%20Atencion%20al%20Ciudadano.pdf

https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentos/manual_servicio_a_la_ciudadania_v2_1.pdf?width=800&height=800&iframe=true

https://empitalito.gov.co/es/wp-content/uploads/2021/04/instructivo_DEL_SAC.pdf

https://www.fad.es/wp-content/uploads/2019/05/Manual-de-atenci%C3%B3n-al-Cliente.pdf

https://valormas.gov.co/wp-content/uploads/2020/10/M-GD-01_Manual_Implementacion_Ventanilla_Unica_-_Atencion_al_Ciudadano_-_V1.pdf

http://ccmagangue.org.co/pdf/pdftransparencia/ATENCIONALCIUDADANO/Manual%20de%20Atenci%C3%B3n%20al%20Cliente.pdf