

	SERVICIO AL CLIENTE	D-SC-02 Versión: 03 2022-07-19
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADNO	

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO
3. PRINCIPIOS DE GESTIÓN PÚBLICA
4. COMPONENTES DE LA GESTIÓN DEL MODELO DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA FUNCIÓN PÚBLICA
5. VALORES DE LA EMPRESA PARA UN BUEN SERVICIO
 - 5.1. Honestidad
 - 5.2. Respeto
 - 5.3. Compromiso
 - 5.4. Diligencia
 - 5.5. Justicia
 - 5.6. Innovación
 - 5.7. Trabajo en Equipo
 - 5.8. Vocación de Servicio
6. DEBERES DEL SERVIDOR PÚBLICO RESPECTO AL SERVICIO
7. RECOMENDACIONES EN EL LENGUAJE VERBAL Y/O ESCRITO
8. CANALES DE COMUNICACIÓN
 - 8.1. Canal Telefónico
 - 8.2. Canal presencial
 - 8.2.1. Recomendaciones para la atención presencial
 - 8.2.1.1. Presentación personal
 - 8.2.2. Comportamiento y orden en puesto de trabajo
 - 8.3. CANAL VIRTUAL
 - 8.3.1. WhatsApp Empresarial
 - 8.3.2. Telegrama
 - 8.3.3. Centro de Atención Virtual
 - 8.3.4. Chat en línea
9. REDES SOCIALES ACTIVAS DE EMPOCALDAS S.A E.S.P
 - 9.1. Facebook: @Empocaldas
 - 9.2. Instagram: @Empocaldas
 - 9.3. Twitter
 - 9.4. Otros canales:
 - 9.4.1. Correo Institucional
10. PQRD: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
11. ATENCIÓN PRIORITARIA Y PREFERENCIAL
12. ADULTOS MAYORES Y MUJERES GESTANTES
13. ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES
14. PERSONAS CON DISCAPACIDAD

		
	SERVICIO AL CLIENTE	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADNO	
		D-SC-02 Versión: 03 2022-07-19

- 14.1. Discapacidad visual
- 14.2. Discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias
- 14.3. Personas con sordo ceguera
- 14.4. Atención a Personas con discapacidad física o motora
- 14.5. Atención a Personas con discapacidad cognitiva
- 14.6. Atención a Personas con discapacidad mental
- 14.7. Atención a Personas de talla baja
- 15. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y AUTORIDADES
 - 15.1. Derechos de los ciudadanos
- 16. DEBERES DE LOS CIUDADANOS
- 17. DEBERES DE LAS AUTORIDADES
- 18. POLITICAS INTERNAS
- 19. MARCO NORMATIVO
- 20. CONTROL DE CAMBIOS

	SERVICIO AL CLIENTE	D-SC-02 Versión: 03 2022-07-19
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADNO	

1. INTRODUCCIÓN

En el marco de la Política de Servicio al ciudadano, consignada en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, en la dimensión de Gestión con Valores para Resultados, la cual busca priorizar el valor de las personas y de los usuarios en la empresa, EMPOCALDAS S.A. E.S.P. actualiza el protocolo de atención al ciudadano, el cual tiene por objetivo unificar los lineamientos de atención, garantizando la calidad de la atención y el servicio a los usuarios. Todo esto buscando incrementar en los suscriptores y demás personas la confianza por la entidad, la satisfacción del servicio prestado además de fortalecer el relacionamiento, la interacción y la comunicación del cliente interno hacia el cliente externo.

Este Protocolo va dirigido a todos los funcionarios, colaboradores, y el personal que atiende o tiene contacto con el público objetivo, es decir con usuarios externos o con ciudadanos en general, quienes prestan los servicios y se encargan de resolver solicitudes, quejas, reclamos, con el fin de poder solucionar lo que requieran.

El nuevo protocolo de atención está compuesto en primer lugar por los principios éticos de la gestión pública y en segundo lugar por los valores de la entidad, referentes al Código de Integridad, de la empresa, los cuales deben ser conocidos por todos los funcionarios y empleados públicos, quienes deberán reflejar en su atención al ciudadano estos principios y valores que identifican al funcionario de EMPOCALDAS S.A E.S.P.

La empresa tiene diferentes canales de atención hacia los usuarios, y en este protocolo se presentan de modo general de tal forma que puedan ser conocidos y utilizados por todo el público objetivo que así lo requiera.

La Empresa de Obras Sanitarias de Caldas, busca construir en conjunto el bienestar de los caldenses, entregando un servicio de calidad, fortaleciendo los canales de atención y formando a sus funcionarios en la correcta prestación del servicio.

2. OBJETIVO

Definir los lineamientos generales que permitan la atención al ciudadano por medio de los diferentes canales dispuestos por EMPOCALDAS S.A. E.S.P., con el ánimo de brindar un servicio de calidad, mejorando la percepción y satisfacción del ciudadano, construiremos juntos un mejor bienestar.

3. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN PÚBLICA

- Los dineros públicos son sagrados.
- La gestión de lo público es Transparente.
- No aceptamos transacciones de poder político por intereses burocráticos o económicos.

	SERVICIO AL CLIENTE	D-SC-02 Versión: 03 2022-07-19
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADNO	

- No utilizamos el poder del estado para comprar conciencias y acallar opiniones diferentes a las nuestras.
- El ejemplo de las autoridades es la principal herramienta pedagógica de transformación cívica.
- Planeación sin improvisación.
- Eficiencia y eficacia en los programas y proyectos.
- Las relaciones con la comunidad son abiertas y claras, y se desarrollan a través de los espacios de participación ciudadana.
- La solidaridad y la cooperación son la base de las relaciones de la empresa con la región, el departamento, la nación y la comunidad.
- La confianza entre las personas que dirigen la empresa es esencial para garantizar la legitimidad del estado.
- Las personas que trabajan en EMPOCALDAS son honestas, capaces y comprometidas con la empresa.
- El interés público prevalece sobre el interés particular.
- La vida es el valor máximo y no hay una sola idea ni un solo propósito que amerite el uso de la violencia para atacarlos.

4. COMPONENTES DE LA GESTIÓN DEL MODELO DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA FUNCIÓN PÚBLICA



	SERVICIO AL CLIENTE	D-SC-02 Versión: 03 2022-07-19
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADNO	

EMPOCALDAS S.A. E.S.P. está orientada a garantizar una atención integral a los usuarios, buscando acercarse cada vez más a la comunidad y convertirse en una empresa más social y solidaria. Por lo tanto viene desarrollando una serie de estrategias que permiten la identificación de necesidades, con el fin de enfocar la atención a los servicios de los usuarios, facilitando así el logro de los objetivos para incrementar los niveles de satisfacción de los ciudadanos y la imagen pública de la empresa.

5. VALORES DE LA EMPRESA PARA UN BUEN SERVICIO:

EMPOCALDAS está comprometida con la construcción de una empresa cada vez más eficiente, permitiéndola a la comunidad tener más confianza en los servicios prestados. Adicionalmente estamos convencidos de que las cosas se pueden hacer bien, y que solo necesitamos el compromiso de todos para llevar a cabo este gran ideal.

Por lo anterior, el Protocolo de atención al ciudadano, debe ser conocido por cada uno de los funcionarios, de tal forma que lo pueda interiorizar y poner en práctica y así llevar a cabo la prestación del servicio al cliente de la mejor manera, aquí se resaltan los valores de la entidad:

- 5.1. **HONESTIDAD:** Actuar siempre conforme a la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el bienestar general, como servidor público de EMPOCALDAS S.A. E.S.P. todas las actuaciones deben estar permeadas por la legalidad y el don del servicio.
- 5.2. **RESPECTO:** Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, quienes con sus virtudes y defectos sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición, hacen de la empresa el segundo hogar.
- 5.3. **COMPROMISO:** Ser consciente de la importancia del rol de servidor público, y estar en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas, con quienes se relacionan en las labores cotidianas, buscando siempre mejorar el bienestar.
- 5.4. **DILIGENCIA:** Entregar un servicio de calidad a los usuarios del departamento de Caldas, cumplir con los deberes, funciones, y responsabilidades asignadas al cargo que se está ocupando, buscando siempre la buena atención, prontitud, destreza y eficiencia en la prestación del servicio.
- 5.5. **JUSTICIA:** Velar por la armonía de todas las personas que hacen parte de EMPOCALDAS S.A. E.S.P. Actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas con equidad, igualdad y sin discriminación.
- 5.6. **INNOVACIÓN.** Pensar que existen diversas formas de resolver problemas, buscando y aprendiendo, a fin de estar actualizado en temas de interés, para tener un mejoramiento continuo. Es sinónimo de cambio, de evolución, de creatividad e iniciativa, en pocas palabras, ofrecer los servicios para mejorar o desarrollar procesos y/o tareas que faciliten la vida y el trabajo de las personas.
- 5.7. **TRABAJO EN EQUIPO** Reconocer el valor y conocer a las personas que hacen parte del área, y en general de toda la empresa, trabajar de forma conjunta,

		
	SERVICIO AL CLIENTE	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADNO	
		D-SC-02 Versión: 03 2022-07-19

resaltando las tareas y roles de cada quien, lo cual asumen su parte con el fin de cumplir con los objetivos de la organización con la mayor calidad posible.

5.8. VOCACIÓN DEL SERVICIO: Radica en el compromiso, pasión y espíritu de entrega hacia las actividades desarrolladas por cada trabajador. Es la práctica constante que permite involucrarse en el trabajo, para hacer más y mejor las cosas. Se manifiesta a través de actitud de agrado y responsabilidad en la ejecución de las labores cotidianas.

La persona que trabaja con vocación de servicio, trabaja por el gusto de hacer las cosas bien y exterioriza satisfacción personal en la actividad laboral que realiza. Este es un valor imprescindible en todo servidor público, el mismo se refleja en la habilidad de atender de manera especial y natural al usuario, sea externo o interno, de tal modo que se requiere que todo funcionario se conduzca con actitud sensible, solidaria, de respeto y apoyo hacia los demás colaboradores.

6. DEBERES DEL SERVIDOR PUBLICO RESPECTO AL SERVICIO

EMPOCALDAS S.A. E.S.P. está comprometido en reconocer los derechos y generar confianza al garantizar la atención integral del ciudadano y/o usuarios, por lo cual los servidores públicos deben:

- Orientar con claridad y de fondo.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad.
- Brindar una atención consistente y de buena calidad.
- Incrementar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.
- Mejorar la imagen pública de la entidad frente a los ciudadanos.
- 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 trámites y servicios prestados por la entidad.
- Identificar las necesidades, las expectativas y prioridades en la atención al ciudadano.

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

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas, sin embargo, en muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, a veces por desinformación y/o confusión en la misma. En estos casos, se recomienda para los servidores:

		D-SC-02
	SERVICIO AL CLIENTE	Versión: 03
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2022-07-19

- Mantener una actitud calmada, amigable, no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Escuchar las necesidades atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- No tomar la situación como algo personal.
- Cuidar el tono de la voz.
- 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.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera por tratarse de información clasificada y reservada en las entidades públicas, sin embargo, ésta no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal, por lo cual, cuando se niegue una solicitud ésta debe ser fundamentada con la razón por la cual no se puede acceder a dicha información, y en lo posible, dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano 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

7. RECOMENDACIONES EN EL LENGUAJE VERBAL Y/O ESCRITO

Referente al Lenguaje ya sea verbal y/o escrito, el servidor público debe ser:

- Respetuoso, claro y sencillo.
Es importante evitar el uso de términos técnicos y/o legales, así como hacer referencia a 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.
- 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.
- Retroalimentar el comportamiento del ciudadano.
Es necesario ofrecer mecanismos de apoyo ante las inquietudes de los ciudadanos-clientes, así como instrucciones continuas y suficientes durante cada etapa del proceso.

	SERVICIO AL CLIENTE	D-SC-02 Versión: 03 2022-07-19
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADNO	

8. CANALES DE COMUNICACIÓN

Un canal de comunicación es el medio físico, a través de cual se lleva a cabo un acto comunicativo, es decir, sirve para el intercambio de información entre un emisor y varios receptores.

Para EMPOCALDAS S.A E.S.P, La comunicación: son los diferentes medios disponibles para la comunicación con sus clientes internos y externos: En este caso podemos nombrar el correo electrónico, el teléfono celular, cartas u oficios, redes sociales etc.

Hoy por hoy se pueden subdividir entre canales online y canales offline. Es decir canales virtuales y canales presenciales como radio, tv, prensa etc. Lo que se busca es realizar una mezcla entre ambos, con el fin de informar al público objetivo lo que acontece en la cotidianidad del servicio prestado, educar y establecer una interacción y una atención de calidad entre la empresa y el usuario. Una utilización multicanal nos permite y ayuda a generar estrategias comunicativas basadas en los principios y valores de la empresa como la vocación de servicio.

A partir de lo anterior, EMPOCALDAS S.A. E.S.P, ha dispuesto todos los canales necesario, para que los usuarios puedan tener acceso de manera fácil a la información que le podemos suministrar y que ellos la necesitan.

Es necesario conocer el territorio donde presta el servicio EMPOCALDAS S.A E.S.P en el Departamento de Caldas.

EMPOCALDAS cuenta con una sede Administrativa en la Ciudad de Manizales – Caldas y 24 seccionales ubicadas en: 20 Municipios, 3 corregimientos y 1 centro poblado, en donde presta el servicio.



	SERVICIO AL CLIENTE	D-SC-02 Versión: 03 2022-07-19
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADNO	

El proceso de servicio al ciudadano se estructura bajo tres canales para la atención integral de la ciudadanía: canal telefónico, canal presencial y canal virtual, con el fin de garantizar la calidad de la atención y la capacidad de respuesta a la ciudadanía.

Por esto, la empresa cuenta con el CONTACT CENTER. A través de allí, hay dos personas que están en constante comunicación con el usuario, a través de teléfono celular, WhatsApp, telegrama, Facebook, chat de página web resolviendo las inquietudes que se presentan.

8.1. CANAL TELEFÓNICO

Medio de contacto donde el usuario y la ciudadanía en general, pueden obtener información acerca de los trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que desarrolla EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

En cada una de las seccionales la empresa tiene habilitados números de contacto, en donde los usuarios de cada municipio pueden llamar para realizar sus consultas de manera más ágil y cercana.

En la ciudad de Manizales la Empresa cuenta con el PBX 886 70 80, en donde se reciben y transmiten a todos los servidores y dependencias las llamadas entrantes de los usuarios y ciudadanos en general.

SECCIONAL	ADMINISTRADOR(A)	DIRECCION	TEL.OFICINA	TEL. PLANTA	CELULAR	CORREO
AGUADAS	Luis Ángel Torres Aguirre	Calle 6 N 6-21	Ext 309	Ext 308	3217565760	angel.torres@empocaldas.com.co
ANSERMA	Dasy Lorena Ortiz Cano	Calle 12 N 3-50	Ext 319	Ext 318	3217598755	dasy.ortiz@empocaldas.com.co
ARAUCA	Humberto Barreto Bermúdez	Calle 7 N 3-17	Ext 329	Ext 328	3217586118	humberto.barreto@empocaldas.com.co
ARMA	Rafael Giraldo Vallejo	Calle 4 N 9-61	Ext 339		3217532614	rafael.giraldo@empocaldas.com.co
BELALCÁZAR	José Fabio Alarcón Salazar	Cra 3ra N 29-01	Ext 349		3217538997	fabio.alarcon@empocaldas.com.co
CHINCHINÁ	Óscar Salazar García	Carrera 8 N 13a17	Ext 359	Ext 358 - 368	3104678619	oscar.salazar@empocaldas.com.co
FLADELIA	Mario Pineda Pineda	Calle 6 N 5-09	Ext 379	Ext 378	3217533883	mario.pindea@empocaldas.com.co
GUARINOCITO	María Luvy Contreras	Calle 6 N 4-28	Ext 389		3217573164	marialuvy.contreras@empocaldas.com
KM 41	Jorge Hernán Vélez Acevedo	Vereda Colombia	Ext 399		3217575507	jorge.velez@empocaldas.com.co
LA DORADA	Carlos Arenas Ortiz	Carrera 3 N 11-27	Ext 409	Ext 408 - 410	3217591208	carlos.arenas@empocaldas.com.co
MANZANARES	Weímar Muñoz López	Calle 6 N 4-32	Ext 429	Ext 428	3217572008	weimar.muñoz@empocaldas.com.co
MARMATO	Cristian David Arredondo	Sector el Atrio	Ext 439	Ext 438	3217538986	crsitian.arredondo@empocaldas.com.co
MARQUETALIA	Adriana Carolina Gómez Henao	C Versalles 1a-56	Ext 449	Ext 448	3217570716	carolina.gomez@empocaldas.com.co
MARULANDA	Ubéimer Leandro Pinilla Castaño	Calle 6 N 7-67	Ext 459	Ext 458	3217540221	ubeimar.pinilla@empocaldas.com.co
NEIRA	Óscar Albeiro Obando López	Calle 8 N 9-32	Ext 469	Ext 468	3217571480	oscar.obando@empocaldas.com.co
PALESTINA	Juan Diego Muñoz López	Carrera 9 N 8-10	Ext 479	Ext 478	3217576517	diego.lopez@empocaldas.com.co
RIOSUCIO	Julio Arturo Quñónez Pérez	Carrera 11 N 6-38	Ext 489	Ext 488	3217540240	julio.quinonez@empocaldas.com.co
RISARALDA	Fernando Grajales Osorio	Carrera 4 N 4-1	Ext 499	Ext 498	3217583613	fernando.grajales@empocaldas.com.co
SALAMINA	Claudia Olarte	Carrera 6 N 5-32	Ext 509	Ext 508	3217576489	claudia.olarte@empocaldas.com.co
SAMANÁ	Luz Marina Restrepo Ospina	Calle 6 N 8-19	Ext 519	Ext 518	3217538992	luzmarina.restrepo@empocaldas.com.co
SAN JOSÉ	Gloria Amparo Montes Palacio	Carrera 2 N 7-34	Ext 529	Ext 528	3217579802	gloria.montes@empocaldas.com.co
SUPIÁ	Sandra Patricia Giraldo Parra	Carrera 7 N 34-21	Ext 539	Ext 538	3217535464	sandra.giraldo@empocaldas.com.co
VICTORIA	Diego Fernando Vargas Pamplona	Carrera 6 N 7-63	Ext 549	Ext 548 - 547	3217593691	diego.vargas@empocaldas.com.co
VITERBO	Jhon Javier Henao Restrepo	Carrera 10 N 7-24	Ext 559	Ext 558	3217593717	javier.henao@empocaldas.com.co

	SERVICIO AL CLIENTE	D-SC-02 Versión: 03 2022-07-19
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADNO	

8.2. CANAL PRESENCIAL

La atención presencial está disponible en todas las Seccionales donde la entidad presta el servicio. Además está disponible en la ciudad de Manizales, en la siguiente dirección: carrera 23 # 75 – 82 barrio Milán, donde se radica en ventanilla única diferentes solicitudes administrativas que ingresan a la empresa.

Los usuarios y la ciudadanía en general, pueden acercarse y realizar los trámites, solicitar información y conocer todos los planes y programas que la empresa ha implementado y así poder acceder a ellos.

Empocaldas S.A E.S.P

Sede Administrativa Manizales

Horario de Atención: Lunes a Jueves: 8am – 12pm y de 1pm – 5pm

Viernes: 7am a 3pm Jornada continua

Teléfono Conmutador: (606) 8867080

Línea Gratuita: 01 8000 968 118

Servicio al Cliente: servicioalcliente@empocaldas.com.co

Notificaciones Judiciales: notificaciones.judiciales@empocaldas.com.co

Envío de Correspondencia: Carrera 23 No 75-82(Barrio Milán, Manizales)

Seccionales

Horario de Atención: Lunes a Jueves: 8am – 12pm y de 1pm – 5pm

Viernes: 7am a 3pm Jornada continua

La Dorada

Horario de Atención: Lunes a Viernes: 8:00 A.M. - 12:00 M 2:00 P.M. - 6:00 P.M

 @empocaldas
 @empocaldas_oficial
 @empocaldas

[Política de tratamiento de la Información y datos personales](#)



8.2.1. RECOMENDACIÓN PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL:

Presentación personal: la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad, ya que demuestra profesionalismo y confianza a la hora de brindar un servicio de calidad.

Los servidores públicos estarán siempre bien presentados, portando el uniforme asignado por EMPOCALDAS S.A. E.S.P. o en caso contrario, usando un vestuario apropiado para la labor desempeñada. No debe ser ni muy formal ni muy informal, además estarán identificados con su respectivo carnet.

8.2.1.1. Presentación Personal

El vestuario debe ser discreto y acorde con el entorno empresarial. En lo posible utilizar el uniforme o camisa con el logo de la empresa, o de lo contrario usar ropa

		
	SERVICIO AL CLIENTE	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
		D-SC-02 Versión: 03 2022-07-19

adecuada, acorde a los colores institucionales, con el fin de identificar el personal y transmitir buena imagen al cliente. La ropa limpia y la higiene y el aseo personal son fundamentales a la hora de entablar una conversación con el cliente.

8.2.1.2. Comportamiento y orden en puesto de trabajo:

- 8.2.1.2.1. Expresividad en el rostro:** la expresión facial es relevante, mirando al interlocutor a los ojos se demuestra interés en la atención al cliente. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés. Esperamos que la persona que **atiende el cliente**, tenga una actitud amable, mostrando un rostro sonriente y empático.
- 8.2.1.2.2. La voz y el lenguaje:** La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para el solicitante, la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible.
- 8.2.1.2.3. La postura:** La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa. Se recomienda evitar las posturas rígidas o forzadas.
- 8.2.1.2.4. Puestos de trabajo:** Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo. Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al Ciudadano, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

Todos los servidores de EMPOCALDAS S.A E.S.P, deben estar familiarizados con la ubicación del CONTACT CENTER, y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia y reconocer los procedimientos para atención de emergencias.

8.3. CANAL VIRTUAL

EMPOCALDAS S.A E.S.P, ha implementado unos nuevos canales de atención virtual a los ciudadanos, los cuales tienen como objetivo facilitar a los usuarios la comunicación con EMPOCALDAS, de tal forma que ellos se sientan cada vez más importantes para la empresa, y la empresa fortalezca su misión social con el Departamento de Caldas.

	SERVICIO AL CLIENTE	D-SC-02 Versión: 03 2022-07-19
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADNO	

El canal virtual principal es la Página Web: www.empocaldas.com.co, allí se encuentra el Centro de Atención Virtual.



Centro de Atención Virtual



En la página web tiene acceso a toda la información que requiera.

Además existen 3 canales virtuales a los que pueden acceder los usuarios, y allí recibir una respuesta eficaz y eficiente según la necesidad que se tengan. Estos son:

8.3.1. *WhatsApp Empresarial.*

La empresa ha dispuesto el número telefónico **323 301 10 11** para que la ciudadanía pueda contactarse con la empresa por medio del WhatsApp. Los usuarios pueden escribir sus inquietudes y uno de nuestros empleados se encarga de responder o direccionar a la persona para que pueda recibir una respuesta que satisfaga su requerimiento.



	SERVICIO AL CLIENTE	D-SC-02 Versión: 03 2022-07-19
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADNO	

8.3.2. Telegrama:

A través de esta aplicativo, pueden ingresar y buscar Atención al Cliente EMPOCALDAS, la cual existe un chatbot donde se contesta automáticamente y se debe esperar a que sea atendido por un asesor.



8.3.3. Centro de Atención Virtual (CAV)

La empresa ha creado un centro de atención virtual, por medio del cual las personas pueden acceder a él por medio de la página web de EMPOCALDAS S.A.ES.P. En este enlace el usuario escribe su requerimiento y uno de nuestros empleados responde según sea la necesidad del cliente o lo direcciona para que su solicitud sea aclarada por el personal idóneo.



	SERVICIO AL CLIENTE	D-SC-02 Versión: 03 2022-07-19
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADNO	

8.3.4. Chat en línea

EMPOCALDAS S.A E.S.P, se ha venido realizando actualizaciones en la página web, haciéndola más amigable para los usuarios que acceden a ella.

Uno de los valores agregados que tiene la nueva página, es el chat en línea; cada vez que el usuario acceda a dicha página y se le presente alguna inquietud con un solo clic puede encontrar la respuesta, ya que uno de los empleados están dispuestos a atender los requerimientos que allí se presentan.

Todos estos canales virtuales de atención al ciudadano están habilitados para cualquier persona que desee acceder a ellos. Se realiza una atención inmediata dentro del horario laboral, fuera de él la respuesta se genera en el momento más oportuno.



9. REDES SOCIALES ACTIVAS DE EMPOCALDAS S.A E.S.P.

Facebook, Instagram, Twitter

La empresa ha creado sus propias redes sociales para transmitir la información de forma masiva y garantizada, generando un impacto mayor en la audiencia.

EMPOCALDAS S.A E.S.P al ver la cantidad de personas que acceden a estas herramientas, optó por unirse creando su propio perfil en cada una de estas, de tal manera que los ciudadanos se puedan actualizarse constantemente con el contenido que publica la entidad.

9.1. Facebook. @Empocaldas

	SERVICIO AL CLIENTE	D-SC-02 Versión: 03 2022-07-19
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADNO	



9.2. Instagram: @empocaldas_oficial



	SERVICIO AL CLIENTE	D-SC-02 Versión: 03 2022-07-19
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADNO	

9.3. Twitter



9.4. Además están otros canales virtuales como lo son:

9.4.1. Correo institucional

Todos los funcionarios de Empocaldas tienen un correo institucional, por medio del cual los usuarios y demás personas se pueden comunicar con ellos para recibir información de carácter laboral. Igualmente la empresa tiene establecidos unos correos electrónicos generales, en los cuales la ciudadanía puede escribir y recibirán una respuesta oportuna, éstos correos electrónicos son: empo@empocaldas.com.co comunicaciones@empocaldas.com.co

Correo Electrónico para radicación: ventanillaunica@empocaldas.com.co

10. PQRSD: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

	SERVICIO AL CLIENTE	D-SC-02 Versión: 03 2022-07-19
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADNO	

La normatividad vigente tiene claramente establecidas unas opciones, para que los usuarios puedan interponer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias a la empresa.

EMPOCALDAS S.A E.S.P tiene un correo electronico en donde recibe todas estos requerimientos pqr@empocaldas.com.co, además de esto también implementó una nueva plataforma en donde el usuario puede interponer su solicitud o manifestar sus inconformidades con más facilidad, esta plataforma está habilitada en pagina web de la empresa, en la sección PQRSD.



Inicio Transparencia Participa Atención y Servicios Empocaldas Seccionales Contratación Sala de Prensa

INVERTIMOS EN **TECNOLOGÍA**
PARA LLEVARLE **PROGRESO** A
TODOS NUESTROS
SUSCRIPTORES
#CONSTRUYENDOJUNTOS BIENESTAR CON CALIDAD

empocaldas Gobierno de CALDAS PRIMERO LA GENTE

Centro de Atención Virtual

- Hablemos con Empocaldas
- Centro de Atención Virtual CAV
- PQRSD
- Descarga tu Factura
- Paga tu Factura aquí
- Gobernación de Caldas

	SERVICIO AL CLIENTE	D-SC-02 Versión: 03 2022-07-19
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADNO	



MÓDULO DE RECEPCIÓN DE PQRS

 **Petición**

Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta y rápida resolución.

 **Queja**

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

 **Reclamo**

Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la presentación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

 **Derechos de conexión al servicio**

Solicitud de ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado.

 **Disponibilidad del Servicio**

Es el documento mediante el cual el prestador del servicio público certifica la posibilidad técnica de conectar un predio o predios objeto de licencia urbanística a las redes matrices de servicios públicos existentes.

 **Derechos de conexión al servicio**

Solicitud de ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado.

 **Disponibilidad del Servicio**

Es el documento mediante el cual el prestador del servicio público certifica la posibilidad técnica de conectar un predio o predios objeto de licencia urbanística a las redes matrices de servicios públicos existentes.

 **Denuncia**

Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

 **Recurso de Reposición**

Acto del suscriptor y/o usuario para obligar al prestador a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicios públicos, específicamente las relacionadas con la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación..

 **Solicitud Información**

Petición formulada para acceder a información pública, sin necesidad de que los solicitantes acrediten su personalidad, el tipo de interés, las causas por las cuáles presentan su solicitud o los fines a los cuales habrán de destinar los datos solicitados.

 **Recurso de Reposición y subsidiario de apelación:**

Acto del suscriptor y/o usuario, utilizado como medio de defensa para controvertir las decisiones proferidas con ocasión de una reclamación o una queja relativa a la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y/o facturación del servicio, que en primera instancia es revisado por el prestador y en segunda por la SSPD.

[Enviar una solicitud](#)

	SERVICIO AL CLIENTE	D-SC-02 Versión: 03 2022-07-19
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADNO	

Hazle seguimiento a tu solicitud a través del código generado por el portal cuando llenas el respectivo formulario y envías tu solicitud.

Número de Radicado: Seccional: [Consultar tu Solicitud](#)

11. ATENCIÓN PRIORITARIA Y PREFERENCIAL

Las entidades del Estado establecerán mecanismos de atención preferencial a Infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública. *Art. 13 Decreto 019/12*

12. ADULTOS MAYORES Y MUJERES GESTANTES

- Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

13. ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

- Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:
- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Si lo hay, debe seguirse el guion, protocolo y procedimiento definido por la entidad para atender a este grupo poblacional.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como ‘chiquito’ o ‘mijito’, entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

14. PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- Conocer los diferentes tipos o categorías de la discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.

		
	SERVICIO AL CLIENTE	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADNO	
		D-SC-02 Versión: 03 2022-07-19

- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- Dar tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.

14.1. Discapacidad visual:

- *No halar a la persona de la ropa ni del brazo.*
- Describir con palabras todas las acciones que se realicen o se vayan a realizar. Ej.: estoy recibiendo sus documentos, vamos a llamar a tal funcionario, voy a tomar copia de los documentos, este documento contiene X y Y información, etc.
- Mantener la información sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientar con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

14.2. Discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias:

- *Contar con la herramienta Convertic y del Centro de Relevó.*
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

		D-SC-02 Versión: 03 2022-07-19
	SERVICIO AL CLIENTE	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADNO	

14.3. Atención a personas con sordo ceguera:

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

14.4. Atención a personas con discapacidad física o motora:

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

14.5. Atención a personas con discapacidad cognitiva:

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

14.6. Atención a personas con discapacidad mental:

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

14.7. Atención a personas de talla baja:

		
	SERVICIO AL CLIENTE	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADNO	
		D-SC-02 Versión: 03 2022-07-19

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

15. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y AUTORIDADES

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

15.1. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos tienen derecho a:

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

	SERVICIO AL CLIENTE	D-SC-02 Versión: 03 2022-07-19
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADNO	

16. DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Son deberes de los ciudadanos:

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones y de hacer o aportar a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

17. DEBERES DE LAS AUTORIDADES

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen medios físicos o electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

18. POLÍTICAS INTERNAS

- EMPOCALDAS S.A. E.S.P. dispondrá de todos los medios tecnológicos y herramientas de comunicación que permitan otorgar a los ciudadanos los canales más idóneos y expeditos para la satisfacción de sus necesidades e inquietudes.
- EMPOCALDAS S.A. E.S.P. constantemente hará un análisis y una revisión de su estructura organizacional y procedimental, teniendo como pilar fundamental

	SERVICIO AL CLIENTE	D-SC-02 Versión: 03 2022-07-19
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	

de sus actuaciones el bienestar del ciudadano y el efectivo ejercicio de los derechos de este.

- Cada uno de los líderes de proceso de EMPOCALDAS S.A. E.S.P. que estén inmersos en el protocolo aquí referido, deberán velar por el cabal cumplimiento de las disposiciones aquí consignadas y su efectivo desarrollo.
- Los Servidores Públicos, Contratistas y Colaboradores en general de EMPOCALDAS S.A. E.S.P. que se encuentren inmersos en el protocolo aquí referido, deberán acatar y cumplir las diferentes disposiciones consignadas. De igual forma, en caso tal de avizorar una situación o conducta contraria al protocolo, deberán informar de inmediato la ocurrencia de los hechos a su jefe inmediato o supervisor.
- EMPOCALDAS S.A. E.S.P. contará con una instancia que asesorará, orientará y acompañará a las dependencias en el desarrollo de las responsabilidades y obligaciones que cada una de estas políticas conlleva, esto no significa que sea la única responsable de su implementación.

19. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia, artículos 15, 20 y 23.
- Ley 1712 de 2014
- Ley 2050 de 2020
- Sentencia SU 217 de 2019, Corte Constitucional
- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
- Plan de Comunicaciones EMPOCALDAS S.A. E.S.P
- Manual Operativo MIPG

20. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Asunto	Solicitado por	Aprobado por
Octubre 2020	2	Se modifica el documento en todas sus parte	Gestión Humana	Gerente
2022-07-19	3	Se modifica en todas sus partes	Secretaria General	Secretaria General

Elaboró o Actualizó	Revisó	Aprobó
ORIGINAL FIRMADO POR Sofía Londoño Ángel Contratista Contrato 138 de 2022	ORIGINAL FIRMADO POR Alberto Arango Ferrer Contratista Contrato 030 de 2022 Coordinadora de Procesos	ORIGINAL FIRMADO POR Secretaria General