# PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO

**COMPAÑÍA DE SERVICIOS PUBLICOS SA ESP.**

**AÑO 2020**

## INTRODUCCION

El presente Protocolo de Servicio al Ciudadano - usuario está dirigido a los funcionarios, empleados y contratistas que atienden usuarios en la Compañía de Servicios Públicos SA ESP, y se ha elaborado con el propósito de estandarizar y mejorar la calidad en la prestación de los servicios públicos y domiciliarios.

Con base en la mejora continua de la calidad en el servicio al Ciudadano – usuario, la Entidad, ha optado por elaborar un protocolo de servicio al Ciudadano como una herramienta que contribuya a mejorar la gestión que realiza el personal de la Empresa. Este protocolo pretende ser una ayuda en la formación de los funcionarios, contratistas y empleados Compañía de Servicios Públicos SA ESP, para desarrollar una atención de calidad con el ciudadano y una guía de actuación ante aquellas situaciones difíciles, donde el profesional se pone a prueba. El objetivo es que, en esos momentos difíciles, en los que no se sabe bien cómo actuar, o en aquellos en los que hasta ahora los resultados no han sido los esperados, dispongamos de unos determinados protocolos, que eviten tener que improvisar y que proporcionen la seguridad de que actuamos correctamente, garantizando así la satisfacción total del ciudadano.

**CANALES DE SERVICIO**

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Compañía de Servicios Públicos SA ESP. a través de los cuales los grupos de valor caracterizados por la entidad pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de competencia de la entidad.

# 1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL:

## 1.1 Recomendaciones generales

- Presentación personal: la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al funcionario y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.
- Comportamiento: El buen comportamiento de una persona expresa buenos o malos pensamientos del usuario externo.
- La expresividad en el rostro: El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- La voz y el lenguaje: Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- El puesto de trabajo: El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

## 1.2. Atención en Recepción

- Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a,.. Por favor, diligencie el siguiente formato de ingreso y diríjase a...”.

- Llamar a la dependencia para anunciar el ingreso del ciudadano y en lo posible obtener el nombre del servidor que lo atenderá.

 Solicitar los datos básicos de la persona que ingresa a la Entidad para realizar el registro de ingreso.

 Tener el listado de extensiones a la mano.

 Orientar al ciudadano hacia el piso al que debe dirigirse para ser atendido.

### 1.3. Desarrollo de la atención.

**Contacto inicial**

 Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido a Coservicios SA ESP., ¿en qué le puedo servir?”.

 Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.

 No dirigirse al ciudadano en tercera persona. (No tutear)

 Importante contar con agua y café disponibles para el ciudadano.

**Durante la atención**

 Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.

 Verificar que entienden la necesidad

 Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

**Retiro del puesto de trabajo**

Si el funcionario tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:

- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.

- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.

- Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.

**1.4 Finalización del servicio**

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.

- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Sr.” o “Sra.”

- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.

- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

**1.5. Atención preferencial:**

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja, se debe proceder de la siguiente manera:

 Para los adultos mayores o mujeres embarazadas, una vez entran a la sala de espera, el funcionario, debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.

## 2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Antes de responder una llamada tenga a la mano esfero, papel, lista de teléfonos y direcciones de las diferentes áreas de la Compañía.
Al contestar una llamada:

- **Responda el teléfono rápidamente, evite que repique y repique.**
- **Hágalo con voz clara y pausada.**
- **Inicie saludando cortésmente con noción de tiempo a la hora que entra la comunicación (Buenos días, tardes, noches)**
- **Mencione el nombre de la Compañía.**
- **Mencione el área de la cual está respondiendo**
- **Preséntese con su nombre**
- **Ofrezca la asistencia (en qué le puedo ayudar).**

**EJEMPLO: Buenos días, Coservicios S.A., unidad de aseo, le habla Juan ¿en qué le puedo ayudar?**

El usuario le responderá haciendo una solicitud, si la puede resolver, infórmelo diciendo:

- **Con mucho gusto les respondo: debe dirigirse a… llamar a…. etc.**

Si no puede ofrecer una respuesta a lo que busca el usuario, pregúntele su nombre, tome nota sobre el motivo de su llamada y remítalo al área o al servidor específico que solicita, para ello responda lo siguiente:

- **Con mucho gusto, un momento por favor, voy a transferir su llamada con la persona encargada.**

Cuando haga la transferencia indíquele al funcionario que responda, quién llama y cuál es el motivo para que el usuario no tenga que repetir. Con esa información el funcionario por su parte deberá responder de la siguiente manera:

- **Buenos (días o tardes) Señor (a) … le habla Juan Díaz, entiendo que necesita … y lo orienta sobre lo que requiere.**

Si está buscando a un servidor específico y éste no está o no puede atender la llamada, responda lo siguiente:

- **El funcionario que está buscando no se encuentra ¿quiere dejarle un mensaje?** Si deja el mensaje por favor tome nota con fecha, hora y nombre de quien llama y comuníquelo tan pronto lo localice.

Si el servidor se encuentra pero no puede atender la llamada, responda lo siguiente:

- **El funcionario que busca / que lo puede atender no está disponible en el momento ¿quiere llamar más tarde o dejarle un mensaje?**

Si el usuario llama en el horario no laboral para pedir información general, después de atenderlo como se mencionó anteriormente, responda lo siguiente:

- **Para que reciba la información que requiere por favor llame de lunes a viernes a los teléfonos xxxx o diríjase a la sede Carrera 11 No. 15-10, ubicada en Sogamoso, plaza 6 de septiembre.**

Si la llamada es en horario no laboral para reportar una emergencia en el servicio atiéndalo como se describe al inicio de este protocolo y por favor pregúntele los datos personales para realizar la orden de servicio correspondiente.
Para finalizar toda llamada, deje que el usuario termine y cierre con una despedida cortés, diciendo:

- **Fue un gusto atenderlo. Gracias por llamar.**

Haga una pausa y deje que el usuario cuelgue.

# 3. PROTOCOLO DE ATENCIAL VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como: correo electrónico y redes sociales.

### 3.1.1 Correo electrónico: xxxxx:

• El funcionario es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.

• El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.

• Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

### 3.1.2. Acciones de anticipación

• Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor.

• Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.

• Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

### 3.2. Redes sociales:

## 4. PROTOCOLO DE ATENCION POR CORRESPONDENCIA

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal. Es importante tener en cuenta las consideraciones de atención a través del canal presencial en cuanto a la actitud del funcionario, el lugar en donde se ofrece la atención, y el entorno de los centros de atención y de las oficinas.

- La entidad deberá contar con una oficina/punto unificado de recepción, radicación y distribución de documentos

- El horario de recepción de documentos debe estar en un lugar visible al ciudadano y disponible a través de los diferentes medios de comunicación de la entidad (páginas web, carteleras, etc.)

- La entidad debe establecer los procedimientos necesarios para garantizar el tratamiento ágil y eficaz a los documentos que lleguen a la entidad y su adecuada gestión, seguimiento y control.

- La entidad debe determinar los funcionarios autorizados para firmar la documentación con destino interno y externo.

### 4.1. CORRESPONDENCIA

## 5. BUZON DE SUGERENCIAS

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos. Prever
- cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad. Dar una
- repuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario

## 6. DEBERES Y DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

**DERECHOS:**

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.
3. Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad y fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos: www.coserviciosesp.com.

4. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuáles serán pagados por su cuenta.
5. Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios de Coservicios SA ESP. y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes

**DEBERES:**

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.
2. Actuar de acuerdo al principio de la buena fe
3. Dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos.
4. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer armaciones temerarias o amenazantes.
5. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
6. Tratar respetuosamente a los funcionarios de la empresa.
7. Respetar los y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
8. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.

**PEDRO ELIAS BARRERA MESA**

**Gerente**

**Coservicios SA ESP.**