



RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA 0167 DE 2022

(Septiembre 20 de 2022)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TABIO S.A E.S.P"

El Gerente de la Empresa de Servicios Públicos de Tabio S.A "EMSERTABIO ESP", en ejercicio de sus atribuciones legales, en especial las conferidas por las Leyes 142 de 1994 y el Decreto 1738 de 1994, y

CONSIDERANDO

- Que la Ley 1450 de 2011, en su artículo 234 con respecto al SERVICIO AL USUARIO, dice: "Con el objeto de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la Administración Pública al ciudadano, las entidades públicas conformarán equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio".
- Que teniendo en cuenta la estrategia y la política de Gobierno digital, dada por el Ministerio de las Tecnologías de la información y comunicación – TICS, con el fin de contribuir a la transparencia en la gestión estatal y la apertura a espacios de participación para el usuario, se hace necesario adoptar el manual de atención al usuario con el fin de darle a conocer los canales de atención al usuario.
- Que la Ley 1474 de 2011, en el artículo 73 Plan Anticorrupción y atención al ciudadano hace referencia que cada entidad de orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano.
- Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, concebido como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio; en la dimensión 3 GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS, establece la relación Estado – Ciudadano donde se debe garantizar la transparencia y el acceso a la información pública, el servicio al ciudadano, su participación en la gestión, la racionalización de trámites y el Gobierno Digital.

📍 Calle 7ª No. 6 A - 16 Vía Estadio Municipal, Tabio-Cundinamarca

✉ serviciospublicos@emsertabio.gov.co

☎ Celular 3138202470

🌐 www.emsertabio.gov.co

📮 Códiao Postal: 250230



- Que de acuerdo a lo anterior, se hace necesario adoptar el Manual de Atención al Usuario", con el objetivo de establecer los lineamientos necesarios que contribuyan al servicios de la ciudadanía.

En mérito de lo anteriormente expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el Manual de Atención al Usuario de la Empresa de Servicios Públicos de Tabio S.A EMSERTABIO E.S.P, el cual hace parte integral de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Los parámetros establecidos de Atención al Usuario en curso, deberán ajustarse al contenido del Manual de Atención al Usuario, una vez está resolución entre en vigencia.

ARTÍCULO TERCERO: El Manual de Atención al Usuario podrá modificarse con fundamento en los cambios normativos que surjan sobre la materia regulada en el y acorde con las directrices o lineamientos generales que expida el Gobierno Nacional.

ARTÍCULO CUARTO: El Manual de Atención al Usuario será publicado en la Página Web de Emsertabio E.S.P y deberá ser comunicado a todos los funcionarios y contratista de la Empresa de Servicios Públicos de Tabio S.A EMSERTABIO E.S.P

ARTÍCULO QUINTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación

Dada en la Empresa de Servicios Públicos de Tabio S.A EMSERTABIO E.S.P, a los veinte (20) días del mes de Septiembre de dos mil veintidós (2022).

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



ALEJANDRO DUARTE VALENCIA
Gerente

Elaboró: Beatriz Esmir Guaje Miranda - Técnico Administrativo para la Planeación Estratégica	Revisó: Luis Miguel Castañeda Zabala Asesor Jurídico	Aprobó: Alejandro Duarte Valencia Gerente
---	---	--

📍 Calle 7ª No. 6 A - 16 Vía Estadio Municipal, Tabio-Cundinamarca

✉ serviciospublicos@emsertabio.gov.co

☎ Celular 3138202470

🌐 www.emsertabio.gov.co

📮 Códiao Postal: 250230

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TABIO S.A

EMSERTABIO E.S.P

ALEJANDRO DUARTE VALENCIA

Gerente

emsertabio s.a. esp

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TABIO S.A.

VERSIÓN 1

2022

📍 Calle 7ª No. 6 A - 16 Vía Estadio Municipal, Tabio-Cundinamarca

✉ serviciospublicos@emsertabio.gov.co

☎ Celular 3138202470

🌐 www.emsertabio.gov.co

📍 Código Postal: 250230

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
CAPITULO PRIMERO: GENERALIDADES.....	5
1.1 OBJETIVOS.....	5
1.2 ALCANCE.....	5
1.3 MARCO LEGAL.....	5
1.4 POLÍTICA DE CALIDAD.....	5
1.5 OBJETIVOS DE CALIDAD.....	6
1.6 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	6
1.7 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS.....	7
CAPITULO SEGUNDO: RESPONSABILIDADES DEL MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	8
2.1 RESPONSABILIDADES Y ROLES.....	8
2.2 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.....	9
CAPÍTULO TERCERO: POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO.....	10
3.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	10
3.1.1 PROTOCOLO PARA MANEJAR SITUACIONES DE USUARIOS CON DISCAPACIDAD.....	11
3.1.2 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE PREFERENCIAL.....	11
3.1.3 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL.....	11
3.1.4 ATENCIÓN AL USUARIO DE FORMA PERSONALIZADA.....	12
3.1.5 ATENCIÓN AL USUARIO POR VÍA TELEFÓNICA.....	15
3.1.6 PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL (CHAT – WHATSAPP).....	17
3.1.7 PROTOCOLO ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO.....	19

3.1.8 PROTOCOLO PARA SITUACIONES DE CLIENTES QUE NO QUEDEN SATISFECHOS CON LA ATENCIÓN O INFORMACIÓN PRESTADA.....	21
3.2 CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y VIRTUAL.....	21
CAPITULO CUARTO: SEGUIMIENTO Y CONTROL Y EVALUACIÓN.....	22
4.1 SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES DE USUARIOS.....	22
4.2 BUZÓN DE SUGERENCIAS.....	23
ANEXOS.....	23
BIBLIOGRAFÍA.....	23



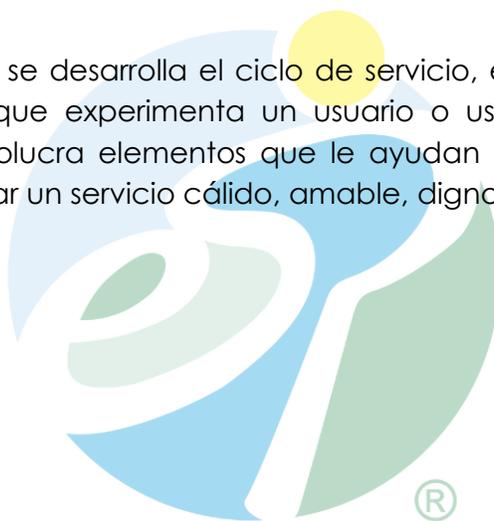
emsertabio s.a. esp

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TABIO S.A.

INTRODUCCIÓN

El Manual de atención a usuarios de EMSERTABIO S.A. E.S.P., es el instrumento que permite a los grupos de interés y de valor conocer de forma fácil y rápida los mecanismos de interacción que existen entre la Entidad y los usuarios, a fin de asegurar un servicio oportuno, eficiente y de calidad a través de los canales de atención personalizada, telefónica, correo electrónico y virtual (WhatsApp y página web). En este documento se incluyen los protocolos establecidos que garantizan los principios, derechos y deberes que le competen a los usuarios y a los empleados de la entidad, a fin de asegurar un servicio que satisfaga las necesidades.

En el presente manual se desarrolla el ciclo de servicio, entendido este, como la secuencia completa que experimenta un usuario o usuaria en el proceso de atención; también involucra elementos que le ayudan a desarrollar destrezas y habilidades para prestar un servicio cálido, amable, digno y con calidad.



emsertabio s.a. esp

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TABIO S.A.

📍 Calle 7ª No. 6 A - 16 Vía Estadio Municipal, Tabio-Cundinamarca

✉ serviciospublicos@emsertabio.gov.co

☎ Celular 3138202470

🌐 www.emsertabio.gov.co

📮 Código Postal: 250230

CAPITULO PRIMERO: GENERALIDADES

1.1 OBJETIVOS

Establecer los lineamientos generales en la empresa Emsertabio S.A. E.S.P. que garanticen la prestación de servicios de calidad, en el tiempo y condiciones requeridas para satisfacer a todos los usuarios en igualdad de condiciones.

1.2 ALCANCE

El presente procedimiento aplica a todos los funcionarios y contratistas de la Empresa de Servicios Públicos de Tabio EMSERTABIO S.A E.S.P. que tengan contacto con usuarios internos o externos.

1.3 MARCO LEGAL

- 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.
- Ley 134 de 1994. Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

1.4 POLÍTICA DE CALIDAD

En EMSERTABIO S.A. E.S.P. manifestamos nuestro firme compromiso con los usuarios y proveedores, de satisfacer plenamente sus requerimientos y expectativas con soluciones a la medida, en la prestación del servicio de alcantarillado, aseo y suministro de agua potable; para ello garantizamos impulsar una cultura de calidad, basada en los principios de liderazgo y desarrollo del recurso humano, comprometidos con la mejora continua de todos nuestros procesos aumentando la seguridad y confiabilidad en nuestras operaciones.

1.5 OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Cumplir con la normatividad vigente, estando a la vanguardia como empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios.
2. Realizar una prestación oportuna de los servicios, orientados siempre hacia una alta calidad del servicio.
3. Mantener personal capacitado e idóneo para la prestación del servicio, con alto grado de compromiso y trabajo responsable.
4. Desarrollar controles permanentes a los procesos implementados en la empresa, a fin de mantener un óptimo nivel organizacional.
5. Fomentar en la comunidad la cultura del aprovechamiento de los residuos y uso eficiente y ahorro del agua, encauzados a ser un municipio ejemplo para el territorio cundinamarqués.
6. Actualizar y aplicar oportunamente las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado y aseo de acuerdo con los lineamientos de las entidades reguladoras, asegurando la sostenibilidad financiera de la empresa.
7. Estar a la vanguardia de las tecnologías de la información, garantizando la optimización de los procesos.

1.6 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- ✚ **PQRSD:** Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias.
- ✚ **Usuario:** Persona o institución que recibe un bien o servicio.
- ✚ **Ciudadanía:** Se denomina ciudadanía a la pertenencia a una determinada comunidad política. Esta otorga una serie de derechos y obligaciones que deben ser respetados. Entre los derechos puede citarse el derecho a votar y elegir a las autoridades que se consideren pertinentes, como asimismo participar de cualquier bien que se derive de la participación comunitaria.
- ✚ **Petición:** Es el Derecho de toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado.

- ✚ **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- ✚ **Reclamo:** Oposiciones que se formulan a una decisión considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionada con la prestación de los servicios que se ofrecen al público y que tiene por objeto que se revise una actuación administrativa motivo de su inconformidad y se tome una decisión.
- ✚ **Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio.

1.7 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TABIO S.A. E.S.P.

EMSERTABIO S.A. E.S.P. con el propósito de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1437 de 2011 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" en su artículo 7, numeral 5; y a la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" establece la Carta del Trato digno al Ciudadano que pone en conocimiento los derechos y deberes de los usuarios, así como los canales que tenemos dispuestos para su atención:

emsertabio s.a. esp

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

1. Con el propósito de mejorar las condiciones de atención del servicio al usuario basadas en los valores de respeto y pertenencia de la Empresa de Servicios Públicos de Tabio se establecen los siguientes derechos:
2. Recibir un trato digno, amable, con respeto y con las consideraciones debidas a la dignidad de la persona humana. Obtener respuesta de calidad a sus peticiones, en los plazos establecidos.
3. Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.
4. Recibir una atención oportuna y con calidad.

📍 Calle 7ª No. 6 A - 16 Vía Estadio Municipal, Tabio-Cundinamarca

✉ serviciospublicos@emsertabio.gov.co

☎ Celular 3138202470

🌐 www.emsertabio.gov.co

📮 Código Postal: 250230

5. 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.
6. Salvo expresa reserva legal conocer el estado de actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
7. Exigir la confidencialidad de su información.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

1. Cumplir con la Constitución y las leyes.
2. Tratar con amabilidad y respeto al personal de la Empresa
3. Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar
4. testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
5. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados
6. para su servicio, comodidad y bienestar.

CAPITULO SEGUNDO: RESPONSABILIDADES DEL MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

2.1 RESPONSABILIDADES Y ROLES

- El Gerente será el responsable de hacer cumplir las disposiciones establecidas en el presente procedimiento.
- El Asesor Jurídico es el encargado de hacer seguimiento a la atención al usuario por lo tanto debe establecer los procedimientos y las políticas para el control y seguimiento de la recepción, trámite y respuesta de PQRS.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TABIO S.A.

- El Auxiliar Administrativo con funciones de servicio al usuario es responsable de realizar el control y seguimiento al proceso.
- El técnico operativo de Acueducto y Alcantarillado, el técnico operativo de Aseo y el técnico administrativo para la gestión del talento humano y la gestión comercial que prestan atención al usuario son los responsables de:

1. Brindar orientación e información sobre el portafolio de servicios de la entidad a los usuarios y partes interesadas, ofreciendo una información clara, precisa y efectiva que responda a sus inquietudes.
2. Atender las quejas, reclamos y peticiones de los usuarios y partes interesadas, recibidas por los diferentes canales de atención, personalizada, telefónico y virtual.
3. Direccionar a las dependencias de la entidad, a los usuarios y partes interesadas que requieran una información complementaria sobre su consulta.
4. Realizar el registro inicial de los usuarios en el sistema de información de la entidad.

Es responsabilidad de los técnicos administrativos y operativos, garantizar que todos los funcionarios y contratistas a su cargo, cumplan, atiendan e implementen los parámetros establecidos en el presente documento.

2.2 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

El buen servicio se caracterizará por ser:

- **Confiable:** Que se presten los servicios de tal forma que la ciudadanía confíe en la precisión de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.
- **Amable:** Que se brinde a los usuarios del IPES un servicio respetuoso, gentil y sincero, otorgándole la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración condición humana.
- **Digno:** Que el servicio a que tienen derecho los usuarios, se preste de la mejor forma posible, caracterizada por el respeto y sin discriminación alguna.
- **Efectivo:** Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos y ciudadanas.

- **Oportuno:** Que el servicio sea ágil, se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido.
- **Formador de ciudadanos y ciudadanas:** Se debe informar con claridad sobre los derechos y deberes de los usuarios orientándolos con precisión sobre cómo proceder en cada caso.

CAPÍTULO TERCERO: POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO

3.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO

- Haga contacto visual con la persona desde el momento en que se acerque.
- Salude de inmediato de manera amable y sin esperar a que le saluden primero, usando la expresión “en qué le puedo servir”.
- Brinde una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto, Identifique el objeto de la visita.
- Verifique el cumplimiento de los requisitos si es el caso.
- Utilice los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente a la persona, con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Trabaje para garantizar la satisfacción de la persona atendida; sea su asesor.
- Demuestre entusiasmo y cordialidad.
- Use el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Haga que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio y de calidad.
- Finalice el servicio expresando una despedida cordial, usando la expresión “hay algo más en que le pueda servir”

3.1.1 PROTOCOLO PARA MANEJAR SITUACIONES DE USUARIOS CON DISCAPACIDAD.

Si el estado físico de la persona lo requiere, hágase a su lado para quedar del mismo lado de ella.

- Definir el tipo de atención que requiere.
- Saludar en un tono moderado, audible y vocalizando bien.
- Permitir que las personas con discapacidad hablen por sí solas, evitando dirigir la palabra siempre a los acompañantes o cuidadores.
- Presentar a las personas con discapacidad de la misma forma que a las demás.
- Tener consideración con esta situación particular que lleva al discapacitado al punto de servicio, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible.

3.1.2 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE PREFERENCIAL

De conformidad con el Decreto 19 de 2012 en su Artículo 13, "Todas las entidades del estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público establecerán mecanismos de atención preferencial para infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública".

- ✚ En la atención de adultos mayores, mujeres embarazadas y con niños (as), se debe tener en cuenta una vez ingresan a la Entidad, el auxiliar administrativo debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para su atención teniendo en cuenta el orden de llegada de éste grupo de personas.

3.1.3 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Para efectos de este protocolo, se tomarán en cuenta tres de las categorías de clasificación de enfoque diferencial:

1. Víctimas del conflicto armado:

- Aplique el protocolo básico de atención presencial.
- Atienda a persona que han sido víctimas de manera respetuosa e igualitaria, garantizándole la confidencialidad de la información suministrada.

2. Orientación sexual e identidad de Género- Sectores LGBTI

- Aplique el protocolo básico de atención presencial
- Recuerde que el género es una construcción social y por ende cada persona tiene derecho a desarrollarla como desee.
- Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evite presumir y usar expresiones como "LGBT", "LGBTI", "comunidad", "colectivo", "gremio", "ustedes", salvo que la persona lo solicite así.

3. Étnico

- El enfoque diferencial Étnico destaca las necesidades diferenciales de atención y de protección que se deben tener en cuenta en los servicios brindados a los pueblos indígenas, Raizal, Rom, Palenqueros y Afrodescendientes.
- Aplique el protocolo básico de atención presencial.
- Identifique si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete, si la entidad cuenta con ello, solicite apoyo.
- Si ninguna de las alternativas es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser dispendioso lo que pondrá a prueba su voluntad de servicio y paciencia.
- Solicite los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.

3.1.4 ATENCIÓN AL USUARIO DE FORMA PERSONALIZADA

Inicio del proceso

Responsable: Auxiliar administrativo

- Atienda por orden de llegada, dando prioridad a los usuarios con enfoque

📍 Calle 7ª No. 6 A - 16 Vía Estadio Municipal, Tabio-Cundinamarca

✉ serviciospublicos@emsertabio.gov.co

☎ Celular 3138202470

🌐 www.emsertabio.gov.co

📮 Código Postal: 250230

preferencial (adulto mayor, personas con discapacidad, mujeres embarazadas o con niños). Haga contacto visual con la persona desde el momento en que se acerque. Salude de inmediato de manera amable y sin esperar a que le saluden primero, usando la expresión "en qué le puedo servir". No haga acepción de personas, brinde una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto, Identifique el objeto de la visita.

- Tomar datos del usuario en planilla de control.
- Si la solicitud es de la competencia del auxiliar administrativo dar de manera amable, oportuna y eficiente respuesta a la solicitud.
- Una vez resuelta la solicitud refiérase de manera cordial al usuario para que califique su atención.
- Finalice el servicio expresando una despedida cordial.
- Si la solicitud no es de su competencia dirigir al usuario hacia puntos de atención

Aseo:

Responsable: Técnico operativo de aseo

- Dar de manera amable, oportuna y eficiente respuesta a la solicitud.
- Diligencie columna final de la planilla de control
- Una vez resuelta la solicitud refiérase de manera cordial al usuario para que califique su atención.
- Finalice el servicio expresando una despedida cordial.

Acueducto y Alcantarillado:

Responsable: Técnico operativo de acueducto y alcantarillado

emsertabio s.a. esp
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TABIO S.A.

- Dar de manera amable, oportuna y eficiente respuesta a la solicitud.
- Diligencie columna final de la planilla de control
- Una vez resuelta la solicitud refiérase de manera cordial al usuario para que califique su atención.
- Finalice el servicio expresando una despedida cordial.

Facturación:

Responsable: Técnico administrativo para la gestión de talento humano y la gestión comercial

📍 Calle 7ª No. 6 A - 16 Vía Estadio Municipal, Tabio-Cundinamarca

✉ serviciospublicos@emsertabio.gov.co

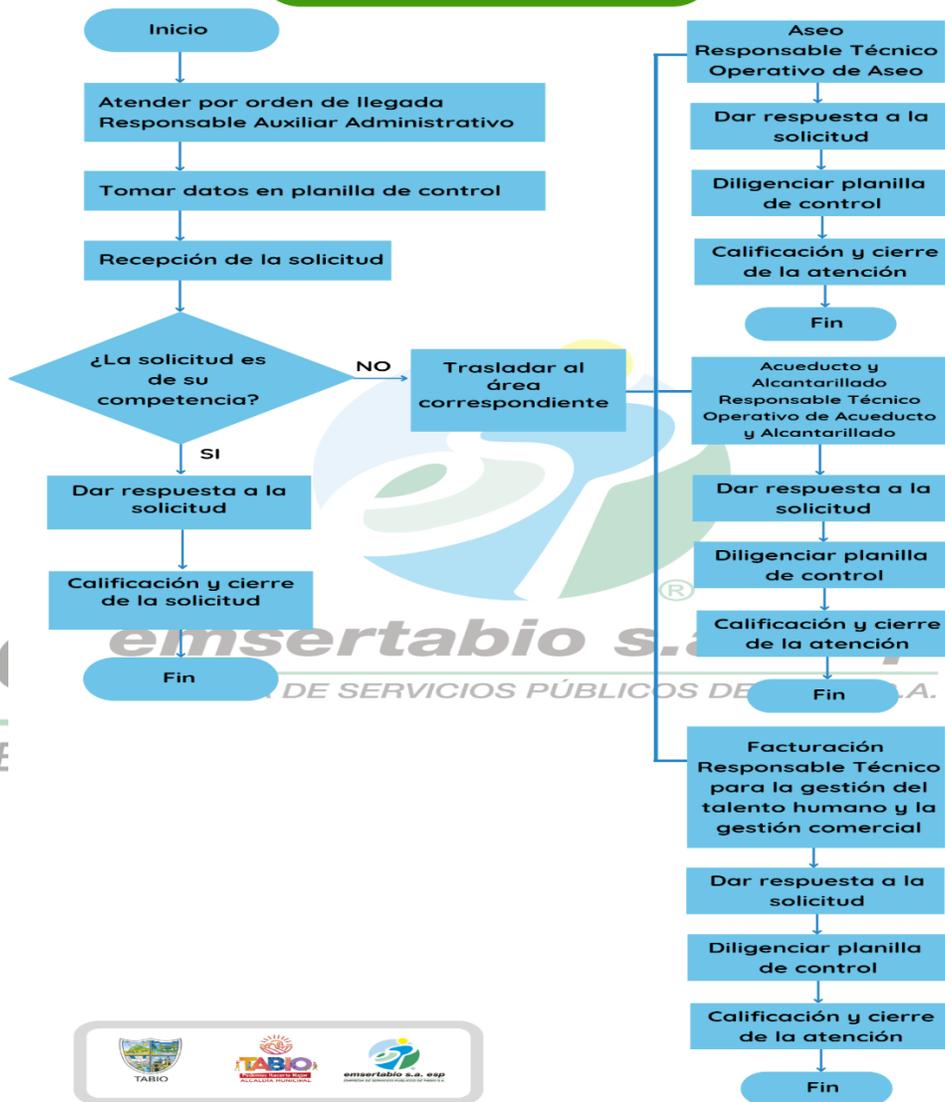
☎ Celular 3138202470

🌐 www.emsertabio.gov.co

📮 Código Postal: 250230

- Dar de manera amable, oportuna y eficiente respuesta a la solicitud.
- Diligencie columna final de la planilla de control
- Una vez resuelta la solicitud refiérase de manera cordial al usuario para que califique su atención.
- Finalice el servicio expresando una despedida cordial.

Diagrama de Flujo de Procedimientos Atención Personalizada Usuario



3.1.5 ATENCIÓN AL USUARIO POR VÍA TELEFÓNICA

Responsable: Auxiliar administrativo

La atención de las llamadas telefónicas empieza antes de iniciar la conversación con la prontitud con que se descuelgue el teléfono.

Al descolgar el teléfono se debe dar la impresión de amabilidad, personalizando el contacto y ofreciendo una sensación de eficacia y dinamismo.

Se recomienda agradecer la llamada realizada, independientemente de su contenido.

De manera cordial solicitar información del usuario y diligenciar planilla de control.

Si la solicitud es de la competencia del auxiliar administrativo dar de manera amable, oportuna y eficiente respuesta a la solicitud.

Finalice el servicio expresando una despedida cordial.

Si la solicitud no es de su competencia dirigir al usuario hacia puntos de atención:

Aseo:

Responsable: Técnico operativo de aseo

- Dar de manera amable, oportuna y eficiente respuesta a la solicitud.
- Diligencie columna final de la planilla de control.
- Finalice el servicio expresando una despedida cordial.

Acueducto y Alcantarillado:

Responsable: Técnico operativo de acueducto y alcantarillado

- Dar de manera amable, oportuna y eficiente respuesta a la solicitud.
- Diligencie columna final de la planilla de control
- Finalice el servicio expresando una despedida cordial.

Facturación:

Responsable: Técnico administrativo para la gestión de talento humano y la

📍 Calle 7ª No. 6 A - 16 Vía Estadio Municipal, Tabio-Cundinamarca

✉ serviciospublicos@emsertabio.gov.co

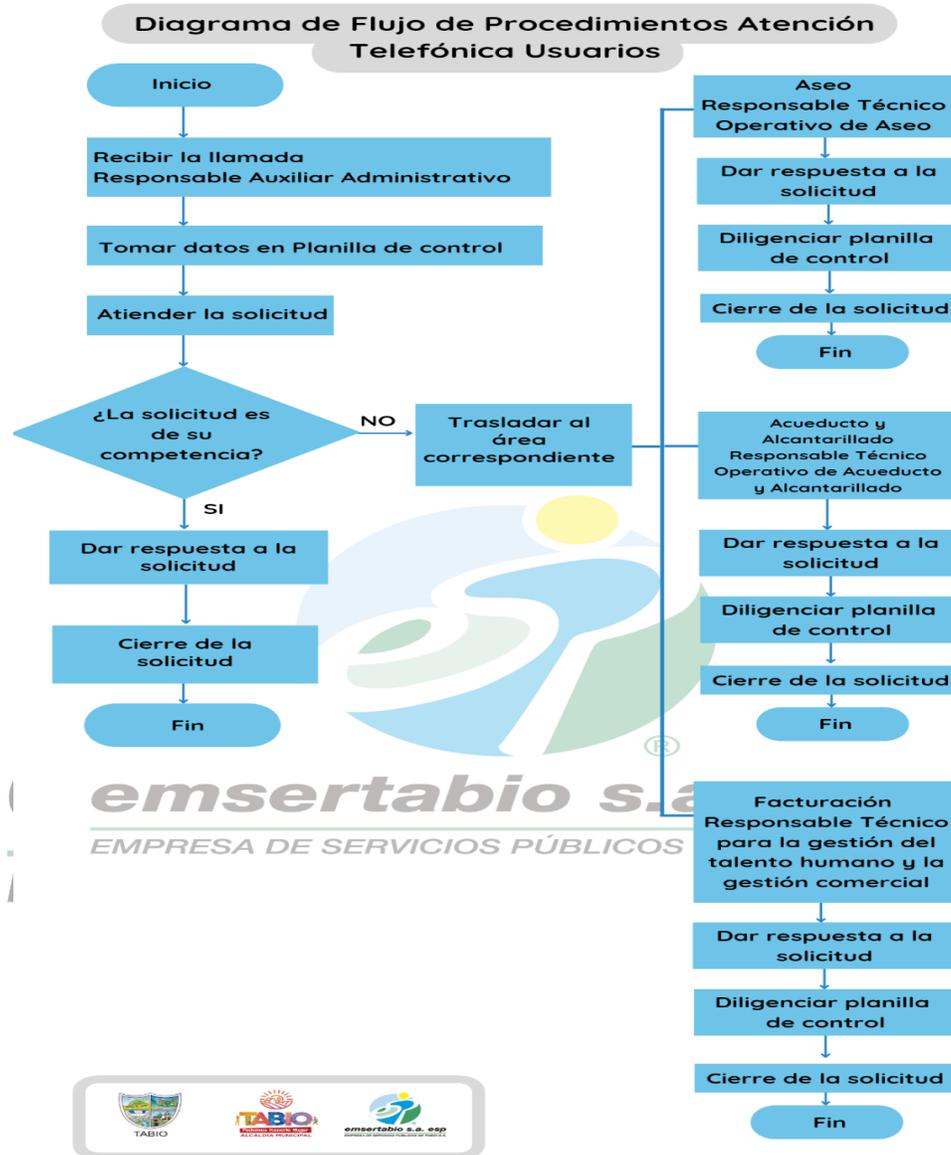
☎ Celular 3138202470

🌐 www.emsertabio.gov.co

📮 Código Postal: 250230

gestión comercial

- Dar de manera amable, oportuna y eficiente respuesta a la solicitud.
- Diligencie columna final de la planilla de control
- Finalice el servicio expresando una despedida cordial.



3.1.6 PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL (CHAT – WHATSAPP)

Inicio del proceso

Responsable: Auxiliar administrativo

- Ingrese a página Web/whatsapp.
- Revisar solicitud usuario
- Tomar datos del usuario en planilla de control.
- Si la solicitud es de la competencia del auxiliar administrativo dar de manera amable, oportuna y eficiente respuesta a la solicitud.
- Una vez resuelta la solicitud refiérase de manera cordial al usuario para que califique su atención.
- Finalice el servicio expresando una despedida cordial.
- Si la solicitud no es de su competencia dirigir al usuario hacia puntos de atención

Aseo:

Responsable: Técnico operativo de aseo

- Dar de manera amable, oportuna y eficiente respuesta a la solicitud.
- Diligencie columna final de la planilla de control
- Una vez resuelta la solicitud refiérase de manera cordial al usuario para que califique su atención.
- Finalice el servicio expresando una despedida cordial.

Acueducto y Alcantarillado:

Responsable: Técnico operativo de acueducto y alcantarillado

- Dar de manera amable, oportuna y eficiente respuesta a la solicitud.
- Diligencie columna final de la planilla de control
- Una vez resuelta la solicitud refiérase de manera cordial al usuario para que califique su atención.
- Finalice el servicio expresando una despedida cordial.

Facturación:

Responsable: Técnico administrativo para la gestión de talento humano y la gestión comercial

📍 Calle 7ª No. 6 A - 16 Vía Estadio Municipal, Tabio-Cundinamarca

✉ serviciospublicos@emsertabio.gov.co

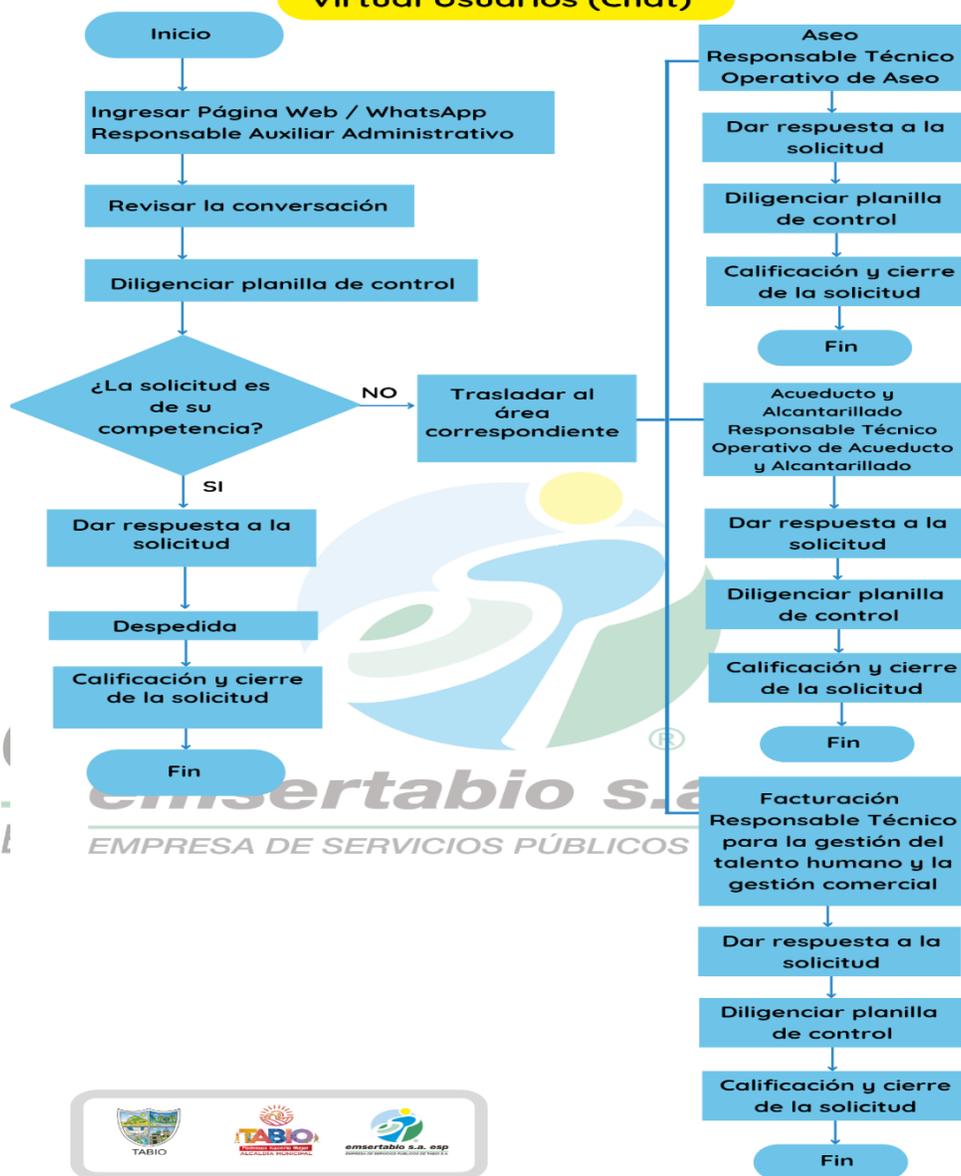
☎ Celular 3138202470

🌐 www.emsertabio.gov.co

📮 Código Postal: 250230

- Dar de manera amable, oportuna y eficiente respuesta a la solicitud.
- Diligencie columna final de la planilla de control
- Una vez resuelta la solicitud refiérase de manera cordial al usuario para que califique su atención.
- Finalice el servicio expresando una despedida cordial.

Diagrama de Flujo de Procedimientos de Atención Virtual Usuarios (Chat)



3.1.7 PROTOCOLO ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO

Inicio del proceso

Responsable: Auxiliar administrativo

- Ingrese a correo electrónico.
- Revisar bandeja de entrada correo electrónico.
- Tomar datos visibles del usuario en planilla de control.
- Si la solicitud es de la competencia del auxiliar administrativo dar de manera amable, oportuna y eficiente respuesta a la solicitud.
- Una vez resuelta la solicitud refiérase de manera cordial al usuario para que califique su atención.
- Finalice el servicio expresando una despedida cordial.
- Si la solicitud no es de su competencia dirigir al usuario hacia puntos de atención

Aseo:

Responsable: Técnico operativo de aseo

- Dar de manera amable, oportuna y eficiente respuesta al correo electrónico del usuario.
- Diligencie columna final de la planilla de control
- Una vez resuelta la solicitud refiérase de manera cordial al usuario para que califique su atención.
- Finalice el servicio expresando una despedida cordial.

Acueducto y Alcantarillado:

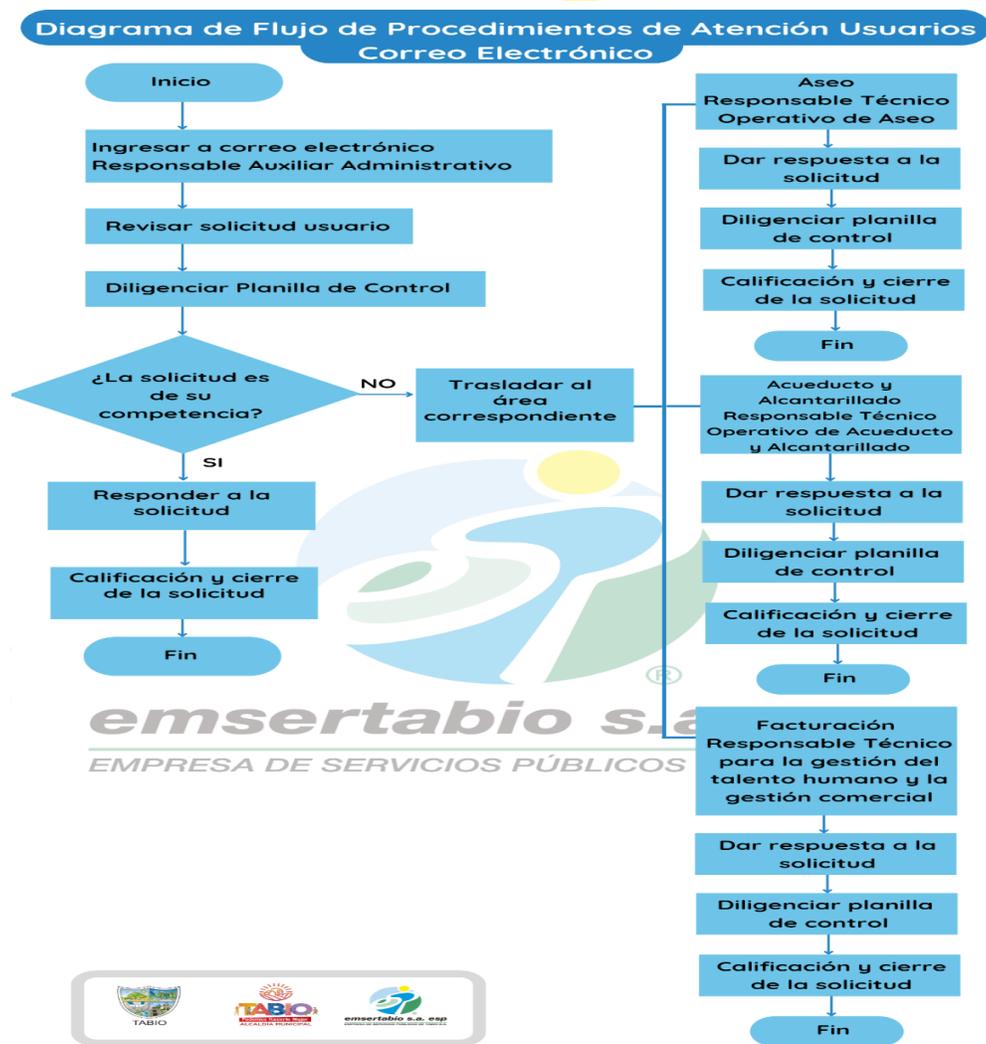
Responsable: Técnico operativo de acueducto y alcantarillado

- Dar de manera amable, oportuna y eficiente respuesta a la solicitud.
- Diligencie columna final de la planilla de control
- Una vez resuelta la solicitud refiérase de manera cordial al usuario para que califique su atención.
- Finalice el servicio expresando una despedida cordial.

Facturación:

Responsable: Técnico administrativo para la gestión de talento humano y la gestión comercial

- Dar de manera amable, oportuna y eficiente respuesta al correo electrónico del usuario.
- Diligencie columna final de la planilla de control
- Una vez resuelta la solicitud refiérase de manera cordial al usuario para que califique su atención.
- Finalice el servicio expresando una despedida cordial.



3.1.8 PROTOCOLO PARA SITUACIONES DE CLIENTES QUE NO QUEDEN SATISFECHOS CON LA ATENCIÓN O INFORMACIÓN PRESTADA.

Cuando se presenten estas situaciones se solicitará al responsable directo que cree estrategias para reducir o eliminar la insatisfacción del cliente.

- ✚ Deje que el usuario se desahogue y exprese su sentir
- ✚ No lo interrumpa
- ✚ Muéstrole con su actitud que lo está escuchando
- ✚ No le diga que se calme
- ✚ Mantenga el contacto visual
- ✚ No tome la cosa como algo personal; se quejan de un servicio, no de usted.
- ✚ En lugar de formarse una opinión negativa, pregúntese: ¿Qué necesita este ciudadano o ciudadana y cómo puedo satisfacer esa necesidad?
- ✚ Ofrezca disculpas por lo ocurrido y hágale ver que usted comprende la situación.
- ✚ Empiece a solucionar el problema
- ✚ Obtenga del quejoso toda la información que necesite
- ✚ Verifique los datos
- ✚ Busque soluciones

3.2 CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y VIRTUAL

- **PRESENCIAL:**

Dirección Física: Calle 7 A No. 6 A – 16 Vía Estadio Municipal Tabio - Cundinamarca

Celular: 313-820-24-70

Horario de atención: Lunes a viernes de 7:00 am a 01:00 pm y de 02:00 pm a 05:00 pm.

- **VIRTUAL:**

Página web: www.emsertabio.gov.co

📍 Calle 7ª No. 6 A - 16 Vía Estadio Municipal, Tabio-Cundinamarca

✉ serviciospublicos@emsertabio.gov.co

☎ Celular 3138202470

🌐 www.emsertabio.gov.co

📮 Código Postal: 250230

Formulario de PQRSD: <http://www.emsertabio.gov.co/peticiones-quejas-reclamos>

Correo Electrónico: serviciospublicos@emsertabio.gov.co

CAPITULO CUARTO: SEGUIMIENTO Y CONTROL Y EVALUACIÓN

El técnico administrativo para la planeación estratégica y control interno será el encargado de hacer seguimiento, control y evaluación de las acciones o soluciones que se den en la Entidad producto de la queja, reclamos, solicitudes o sugerencias, de lo cual deberán presentar informes de las quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias presentadas por los ciudadanos y que no fueron resueltas en los términos estipulados en este manual.

4.1 SEGUIMIENTOS A LAS PETICIONES DE USUARIOS

Una vez terminado el proceso con el usuario se debe diligenciar el formato Encuesta de satisfacción del usuario, con el fin de hacerle seguimiento periódico a la situación presentada.

Encuesta de satisfacción EMSERTABIO ESP

A continuación encontrará la encuesta de satisfacción de trámites y servicios de la Empresa de Servicios Públicos de Tabio.



📍 Calle 7ª No. 6 A - 16 Vía Estadio Municipal, Tabio-Cundinamarca

✉️ serviciospublicos@emsertabio.gov.co

☎️ Celular 3138202470

🌐 www.emsertabio.gov.co

📮 Código Postal: 250230

4.2 BUZÓN DE SUGERENCIAS

La empresa tiene activo el buzón de sugerencias donde los usuarios pueden depositar observaciones, comentarios, felicitaciones, recomendaciones y sugerencias respecto a la atención recibida y solución a sus requerimientos.

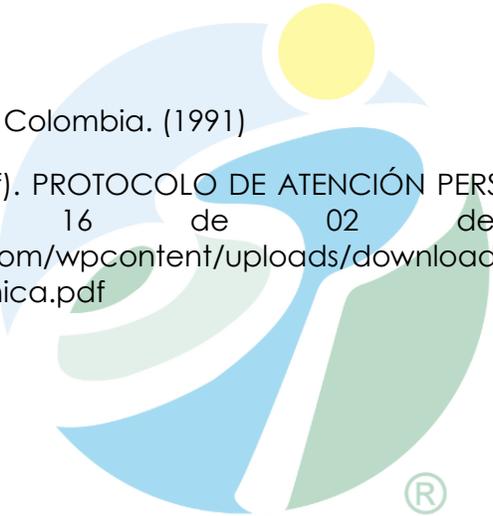
ANEXOS

Formato Encuesta de Satisfacción

BIBLIOGRAFÍA

Constitución Política de Colombia. (1991)

MARKETING GUNEA. (S,f). PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL Y TELEFÓNICA. Recuperado el 16 de 02 de 2015, de http://marketingunea.com/wpcontent/uploads/downloads/Protocolo_de_atencion_personal_y_telefonica.pdf



emsertabio s.a. esp

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TABIO S.A.

📍 Calle 7ª No. 6 A - 16 Vía Estadio Municipal, Tabio-Cundinamarca

✉ serviciospublicos@emsertabio.gov.co

☎ Celular 3138202470

🌐 www.emsertabio.gov.co

📮 Código Postal: 250230