PAIPA S.A. E.S.P.

Red Vital

MANUAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Versión 02

TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVO.....5

ALCANCE 5

FUNDAMENTO LEGAL 5

Política de Colombia Artículo 1. Constitucional: 5

Preceptos constitucionales. 5

Normas relacionadas.....6

DEFINICIONES. 8

CONTENIDO 9

SERVICIO AL CIUDADANO EN LA EMPRESA DE SERVICIOS DOMICILIARIOS RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P. 9

Principios del buen servicio - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.....9

Canales de Servicio.....10

Consideraciones generales para un buen servicio. 10

PROTOCOLOS DE SERVICIO 11

Políticas de servicio al ciudadano.....11

Obligaciones del servidor público que atiende 12

Actitud de servicio 13

En este sentido, cada agente de atención debe: 13

Atención a situaciones de apremio: 14

Lenguaje que se debe utilizar. 14

Respuestas negativas.....15

Reclamos o Quejas.....15

Protocolo de atención personalizada.....16

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor: 17

Protocolo de vestuario.....17

Protocolo de atención telefónica. Saludo telefónico institucional. 17

Llamadas entrantes.....18

Llamadas salientes....18
Atención de ciudadanos impacientes o molestos....19
Protocolo adicional de atención al usuario desde las “líneas corporativas” 20
Protocolo atención virtual....21
Correo electrónico....21
Componentes de la firma. 22
Generalidades....23
Radicar un trámite por la plataforma de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Red Vital Paipa S.A....24
Chat. 24
Redes sociales: 25
Lineamientos generales para la administración de las redes sociales....25
Consultas y peticiones generales....27
Protocolo de atención escrita....27
ELABORACIÓN DE OFICIOS....27
ELABORACIÓN DE RESOLUCIONES: 27
ELABORACIÓN DE CIRCULARES INTERNAS Y EXTERNAS: 27
Instructivo para su elaboración: 28
Partes de la circular:....28
ELABORACIÓN DE MEMORANDOS 28
Partes constitutivas: 29
ELABORACIÓN DE ACTAS....29
Buzones de sugerencias 31
Atención en enfoque diferencial. 31
Atención a personas en condición de discapacidad 32
Recomendaciones del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. 33
Atención a personas en condición de discapacidad múltiple. 35
Atención a personas en condición de discapacidad visual, ciegas o con baja visión. 36
Atención a personas en condición de discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas. 36

Atención a personas con sordoceguera. 37

Atención a personas en condición de discapacidad física o motora.....37

Atención a personas en condición de discapacidad cognitiva. 37

Atención a personas en condición de discapacidad mental. 38

OBJETIVO

Formalizar las disposiciones que deben tenerse en cuenta en la diaria interacción de los servidores públicos con la ciudadanía, a través de los diferentes canales de atención, disposiciones que aplican para todos los servidores de la empresa de servicios públicos red vital paipa S.A. E.S.P.

ALCANCE

El manual incluye la conceptualización del servicio público, desde el marco constitucional y normativo, hasta la adopción de lineamientos institucionales orientados a brindar una mejor atención a la ciudadanía.

FUNDAMENTO LEGAL

POLÍTICA DE COLOMBIA ARTÍCULO 1. CONSTITUCIONAL

PRECEPTOS CONSTITUCIONALES

La Constitución Política de Colombia consagra en varios de sus artículos el espíritu de servicio que debe caracterizar a los funcionarios públicos en el país y a las personas que desarrollan funciones públicas.

Este marco constitucional invita a orientar las acciones bajo los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.
A continuación, se encontrarán los principales artículos relacionados con el servicio al ciudadano:

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; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.”

Artículo 6. “Los particulares sólo son responsables ante las autoridades por infringir la Constitución y las leyes. Los servidores públicos lo son por la misma causa y por omisión o extralimitación en el ejercicio de sus funciones.”

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 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."

NORMAS RELACIONADAS

A continuación, se presenta el marco normativo de referencia para los servidores en relación con la ciudadanía y sus entidades.

Decreto 1166 de 2016, presentación, tratamiento y radicación de peticiones verbales. Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título de la Ley 1437 de 2011 ó Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Decreto 124 de 2016, por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Decreto 2641 de 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. Relacionados con el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano y la creación de las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos en las entidades públicas.

Artículo 1. "Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Artículo 2. "Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Tiene como finalidad proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, la primacía de los intereses generales, la sujeción de las autoridades a la Constitución y demás preceptos· del ordenamiento jurídico, el cumplimiento de los fines estatales, el funcionamiento eficiente y democrático de la administración, y la observancia de los deberes del Estado y de los particulares.

Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Artículo 73. "Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano…".

Artículo 76. "Oficina de quejas, sugerencias y reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios…".

Documento CONPES 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Tiene como objetivo central contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública en su orden nacional.

Ley 1341 de 2009. Marco normativo para el desarrollo del sector de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Promueve el acceso y uso de las TIC a través de la masificación, garantiza la libre competencia, el uso eficiente de la infraestructura y el espectro. Fortalece la protección de los derechos de los usuarios y el servicio al ciudadano.

Ley 489 de 1998. Organización y funcionamiento de las organizaciones del orden nacional.

Artículo 32. "Democratización de la Administración Pública. Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.".

Ley Estatutaria 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Decreto 1008 de 2018. Política de Gobierno Digital. Establece el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.

Documento CONPES 3785 de 2013. Se define como una de las prioridades “ofrecer a los ciudadanos información en lenguaje claro y comprensible de manera que tengan certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites”.

Documento CONPES 3854 de 2017 Política Nacional de Seguridad Digital. Dentro de los campos de acción de la Política Nacional de Seguridad Digital, se determina en su cuarto Direccionamiento Estratégico (DE) el tema de Cultura ciudadana para la seguridad digital: sensibilización de las múltiples partes interesadas, para crear y fomentar una cultura ciudadana responsable en la seguridad digital.

DEFINICIONES

- **Ciudadano:** Toda persona natural que requiera de un trámite, la utilización o disfrute de un bien o la prestación de un servicio determinado, para la satisfacción de una o más necesidades.
- **Comités de Desarrollo y Control Social:** Son creados por la Ley 142 de 1994 como instituciones encargadas de ejercer el control social en los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado aseo).
- **Correo electrónico:** Servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes y archivos rápidamente, mediante sistemas de comunicación electrónicos.
- **Chat:** Comunicación escrita realizada de manera instantánea mediante el uso de un software y a través de Internet entre dos, tres o más personas, ya sea de manera pública o privada.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, incluidos los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, para que se adelante la correspondiente investigación, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.
- **Lenguaje Claro:** Lenguaje claro es la expresión simple, clara y directa de la información que los ciudadanos y los servidores públicos necesitan conocer.
- **Petición:** Es la solicitud mediante la cual toda persona, invocando el Derecho Fundamental de Petición, puede acudir ante las autoridades para que dentro de los términos que defina la ley, se expida un pronunciamiento oportuno, de fondo, claro y completo.
- **Protocolo:** Reglas establecidas para las ceremonias oficiales o trato social.

- **Queja:** Manifestación de inconformidad sobre la prestación de un servicio por una conducta y/o acción entre los sujetos vigilados y los funcionarios.
- **Redes sociales:** Sitios o páginas de internet que ofrecen registrarse a las personas y contactarse con infinidad de individuos a fin de compartir contenidos, interactuar y crear comunidades sobre intereses similares.
- **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 prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud, con el objeto de que se tomen los correctivos del caso.
- **Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional, diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.
- **Sistema de Vigilancia y Control:** Es el sistema que permite apoyar las tareas de los comités de desarrollo y control social de los Servicios Públicos Domiciliarios, así como la normatividad relacionada a la transparencia en el manejo de la información, como mecanismo de control social.
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

CONTENIDO

SERVICIO AL CIUDADANO EN LA EMPRESA DE SERVICIOS DOMICILIARIOS RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P.

Red Vital Paipa S.A. E.S.P. monitorea, inspecciona y supervisa la prestación de servicios públicos domiciliarios, satisfaciendo las necesidades y expectativas de sus clientes y grupos de interés, apoyando su gestión en la eficiencia, eficacia y efectividad del desempeño de sus sistemas de gestión implementados, mediante el mejoramiento continuo de sus procesos, con la participación de un equipo humano capaz, dinámico e innovador.

PRINCIPIOS DEL BUEN SERVICIO - PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

En la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P. se reconoce el compromiso institucional de servicio a través de la Política de Calidad de la entidad, basándose en los principios constitucionales y las normas que guían las relaciones del Estado con los ciudadanos.

Por lo tanto, en la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P. están presentes en todas las etapas de la entidad para atender las necesidades y requerimientos de las partes interesadas. En este sentido, se cumplen los siguientes principios, derechos y deberes del servidor y la función pública que se presentan a continuación.

Los servidores públicos, en todos los niveles de la administración, deben orientar las acciones bajo la guía de cinco principios del servicio definidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano:

- ✓ **Eficiencia:** La administración pública provee bienes y servicios de excelente calidad, maximizando los recursos humanos, financieros y tecnológicos.
- ✓ **Oportunidad:** La administración pública provee bienes y servicios de manera ágil, en el momento en que lo requieren los ciudadanos.
- ✓ **Transparencia:** La administración pública entrega información veraz, de manera clara, pero, además, facilita la posibilidad de retroalimentar el accionar de las entidades, la rendición de cuentas y la toma de decisiones.
- ✓ **Probidad:** El servidor público se comporta íntegramente, con honradez. Responde a los códigos de ética señalados por el buen gobierno y acata con voluntad y disposición las normas, valores y principios institucionales.
- ✓ **Calidez:** El servidor atiende con respeto y voluntad.

CANALES DE SERVICIO

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Red Vital Paipa S.A. E.S.P, 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. Los canales de atención son los siguientes:

- ✓ **Personalizado o Presencial:** Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de la Entidad.
- ✓ **Telefónico:** Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin a través de la línea gratuita nacional o la línea de atención.
- ✓ **Virtual:** Corresponde a la página principal de PQRSD por la cual se puede interactuar de manera sencilla y obtener respuesta a necesidades de atención o información, presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, chat o agendar una cita para ser atendido personalmente en uno de los puntos de atención.
- ✓ **Escrito:** Compuesto por el correo físico o postal y el correo electrónico institucional.
- ✓ **Página Web:** https://redvitalpaipasaesp.com/p-q-r-s-f/

CONSIDERACIONES GENERALES PARA UN BUEN SERVICIO.

Los servidores públicos de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Red Vital Paipa S.A. E.S.P. deben tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Es importante, identificarse frente al usuario, portando el carné institucional en un lugar visible, para los canales presenciales o suministrando nombre y dependencia en los canales, telefónicos y virtuales.
- ✓ Dar un trato amable, respetuoso y digno a todos los ciudadanos que se acercan a la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Red Vital Paipa S.A. E.S.P.
- ✓ Dar un trato preferencial a las personas que, por su condición de edad, salud, situaciones especiales o discapacidad, así lo requieran.
- ✓ Hacer del lugar de trabajo, un sitio agradable y ordenado.
- ✓ Ser claro en los límites y competencias de la entidad.
- ✓ Utilizar un lenguaje claro y sencillo. Los términos técnicos, las abreviaturas y siglas, son de difícil comprensión para el común de las personas externas a la entidad.
- ✓ Los términos usados en la información deben ser claros, deben ser entendidos por personas como ancianos, pueblos indígenas, desplazados, desmovilizados, víctimas de reclutamiento forzado y otros.
- ✓ El lenguaje empleado durante la respuesta a una solicitud debe ser natural o familiar; debe ser parecido a una conversación entre dos personas, no una catedra especializada de términos técnicos.
- ✓ Informar, orientar, resolver y aclarar las solicitudes del usuario, con respeto y a la mayor brevedad.
- ✓ Si la solicitud debe ser resuelta por otra dependencia de la entidad, se debe poner en contacto con la persona competente.
- ✓ No provocar o sostener discusiones con el usuario. Mantenga su actitud de servicio.
- ✓ No discutir con compañeros de trabajo frente a un usuario. Resolver las diferencias en privado.
- ✓ Identificar las oportunidades de mejora de los procesos de la entidad, a partir de su relación con los usuarios.

PROTOCOLOS DE SERVICIO

POLÍTICAS DE SERVICIO AL CIUDADANO

De acuerdo con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y la Función Pública de transparencia y lucha contra la corrupción, un servicio de calidad debe cumplir con los siguientes atributos, los cuales están relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre la prestación del servicio que necesita:

- ✓ **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.
- ✓ **Honesto:** Actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- ✓ **Comprometido**: Ser consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estar en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- ✓ **Diligente:** Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- ✓ **Justicia:** Actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

OBLIGACIONES DEL SERVIDOR PÚBLICO QUE ATIENDE

Cada uno debe satisfacer, en lo posible, a quien lo está requiriendo; esto supone comprender la razón por la cual el usuario contactó a la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Red Vital Paipa S.A. E.S.P, lo que a su vez exige escucharlo e interpretar bien sus necesidades.

Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta sea dada de manera oportuna, clara y completa.

Respuestas como “No sé…”, “Llame mañana” o “Eso no es mi responsabilidad…” son interpretadas como un mal servicio. Los servidores de atención de la empresa deben:

- ✓ Informarse y actuar de conformidad con los formatos, plantillas y/o guiones de atención definidos para responder las peticiones ciudadanas.
- ✓ Dejar constancia de cada una de sus actuaciones.
- ✓ Conocer los trámites y servicios que presta la entidad, así como las novedades o los temas coyunturales en cuanto a los servicios públicos domiciliarios que pueden afectar la atención.

Es muy importante que los servidores que atienden a los ciudadanos estén debidamente informados del acontecer del sector, para lo cual se deben revisar los “Comunicados de prensa” y “Noticias de interés para todos” realizado por la Oficina Asesora de Comunicaciones que circula por el correo institucional, así como estar enterados de cada uno de los comunicados oficiales que se expiden para informar sobre actuaciones puntuales o situaciones de coyuntura, entendiendo lo anterior como la manera efectiva de tener la información suficiente (sectorial, regional e institucional) para manejar determinados casos y, de ser necesario, compartirla con los usuarios.

- Asesorar al usuario, indicándole de manera amable sin discriminación alguna, respetando a todo usuario sin importar raza, estrato, orientación sexual, edad o cualquier otro tipo de población vulnerable, así la entidad informara lo que puede o no hacer por él usuario, teniendo la previsión de informar la norma legal que así lo dispone, e indicarle los pasos exactos que debe seguir para interponer ante el respectivo prestador (o ante la misma Empresa) una Petición, queja o reclamo, de manera oportuna y efectiva.

ACTITUD DE SERVICIO

Todos los servidores públicos deben conservar la actitud de servicio, entendida como la disposición de escuchar a quien se encuentra al otro lado del escritorio o de la línea telefónica, ponerse en su lugar, entender sus necesidades y peticiones; se debe pensar como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades y expectativas diferentes, que exigen un trato personalizado.

En este sentido, cada agente de atención 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.
- Entender los problemas del usuario.
- Ser respetuoso.
- Orientar con claridad y precisión.
- Atender con calidez y agilidad la petición, no de manera altiva o desinteresada.
- No hacer esperar innecesariamente al ciudadano o sin ofrecerle una explicación por las demoras.
- Ser garante de que la información que se transmita a través de todos los canales esté en lenguaje claro, sea homogénea, oportuna, objetiva, veraz, completa, actualizada, accesible y motivada
- Tener la necesidad de identificar las características del receptor de la información, para determinar su perfil (edad, género, grado de escolaridad, filiación a grupos minoritarios, nivel socioeconómico, tipo de discapacidad etc.), así como sus intereses, necesidades, expectativas y nivel de conocimiento.
- Ser consciente de que, si el ciudadano tiene algún conocimiento del trámite que está realizando o si por el contrario no tiene ni idea, es necesario contextualizarlo de manera tal que la información que vaya a recibir sea la más clara posible.
- Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si quien contacta es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés.

Atención a situaciones de apremio:

Es posible que se reciban solicitudes de ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o porque se ven afectados realmente por situaciones urgentes relacionadas con la ausencia o la mala prestación de un servicio público domiciliario. En estos casos, el agente de atención debe:

- ✓ Mantener una actitud amigable; no expresarse en un lenguaje agresivo.
- ✓ 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: inicialmente la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona que lo está atendiendo.
- ✓ No perder el control; si el agente de atención 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.
- ✓ En situaciones de apremio o casos urgentes se pueden presentar peticiones de riesgo inminente comunicadas por el ciudadano de manera alterada o agresiva, y es deber del funcionario de la empresa valorar la situación presentada por el ciudadano de manera respetuosa, verificando que no se le vulneren los derechos y se pueda constatar que hay una posible situación de riesgo inminente, para ello se debe tomar en cuenta la información del Instructivo atención de peticiones por riesgo inminentes.

Lenguaje que se debe utilizar.

- ✓ El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; se deben utilizar frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?”.
- ✓ Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado. Se debe tener en cuenta que por regla general quien busca un contacto desconoce la terminología propia de los servicios públicos domiciliarios.
- ✓ Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza y como lo pronuncia.
- ✓ ¡Evitar hablar de “tú” al ciudadano; la comunicación siempre debe sostenerse en primera persona. Es decir “el Señor(a) o la Señorita, me dice, me indica, me comunica” en vez de, “tú me dices, me indicas, me comunicas”. Esta comunicación siempre se debe realizar con respeto.
- ✓ NO utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, “Mi reina”, “Nena”, “Mira”, “Oye”, etc.
- ✓ Dirigirse al ciudadano con el encabezado de “Señor” o “Señora”. Si en el caso de que el ciudadano le exprese que se comunique por su nombre de pila, hágalo de manera respetuosa y cortés.

- ✓ Evitar dar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías, desinteresadas y respuestas contestadas de afán.
- ✓ Evite realizar gestos incomodos durante la atención al ciudadano, tomé una buena postura de su cuerpo y no evada la mirada al momento de escuchar la petición, así mismo al momento de comunicarle el trámite tome una postura segura y confiada, haciéndole saber sus buenas intenciones al momento del servicio.

Respuestas negativas

Existirá la eventualidad en la que el agente de atención, inclusive sin escalar el caso, deba responder negativamente a una solicitud, o simplemente entregar al usuario una respuesta diferente a la que estaba esperando. En esas circunstancias las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que se comprenda la razón.

Cuando un evento de esta naturaleza se presente, el agente de atención debe:

- ✓ Explicar con lenguaje claro de manera cordial, respetuosa y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- ✓ 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.
- ✓ Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos a seguir, si los hay.
- ✓ Expresarle que él es la razón de ser de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Red Vital Paipa S.A. E.S.P, y que la entidad existe para atenderle y servirle siempre y cuando lo solicitado se encuentre dentro de las competencias propias de la entidad.

Reclamos o Quejas

Cuando el contacto sea con el único fin de realizar un reclamo o interponer una queja, en contra de un prestador o de la misma entidad, el agente de atención debe:

- ✓ Escuchar con interés manteniendo una buena postura, sin interrumpir al ciudadano y sin evadir la mirada.
- ✓ Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- ✓ Explicar con un lenguaje claro en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- ✓ Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida, tal como proceder a radicar la queja en el Sistema de Gestión Documental y entregarle al usuario el número de su radicación, explicándole cómo puede realizar el seguimiento al proceso (página web, llamada telefónica o vía WhatsApp.

- ✓ Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición. Dar al usuario una fecha estimada en la que recibirá una respuesta, siempre haciendo la salvedad de que un trámite de este tipo puede extender los plazos legales.
- ✓

La Empresa de Servicio Públicos Domiciliarios RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P. tiene las siguientes maneras a proceder con la ciudadanía. Cada una con un protocolo de atención a seguir por todos los servidores de la entidad.

- ✓ **Atención personalizada**
- ✓ **Atención telefónica**
- ✓ **Atención virtual**
- ✓ **Atención escrita (correos)(WhatsApp)**
- ✓

A continuación, presentamos las características, disposiciones y formas de atención que aplican en cada uno de estos canales de contacto con la ciudadanía.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA.

La carta de presentación de la empresa es el contacto personal directo con los usuarios. La percepción que los visitantes tienen de la entidad y el servicio depende de este primer contacto. Para brindar una experiencia positiva al visitante, se deben seguir las siguientes indicaciones:

- ✓ Portar el carné en un lugar visible, sino es el caso informar de manera precisa su nombre y su cargo.
- ✓ Saludar y ofrecer la atención. “Buenas tardes, ¿en qué puedo ayudarle?”. Ser respetuoso y cordial en el trato.
- ✓ Identificarse con su nombre y apellido y solicitarle los suyos; esto hace parte de la construcción de confianza y fortalecimiento de vínculos con los ciudadanos.
- ✓ Referirse en términos formales, señor o señora acompañado de nombre si es mujer y apellido si es hombre, a menos que el ciudadano indique hacerlo de otra manera.
- ✓ Mostrar una actitud positiva, mirar a los ojos al visitante y demostrar interés en ayudarle. Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- ✓ Mantener ordenado el lugar de trabajo.
- ✓ La atención del usuario debe ser siempre concluyente.
- ✓ La presentación, la higiene y el arreglo personal, son aspectos muy importantes.
- ✓ Resolver la solicitud de inmediato, siempre que se pueda, de lo contrario, ubicar al funcionario competente que lo puede hacer. De no poder resolver de manera inmediata la petición, informar al ciudadano en cuanto tiempo se demora la solución de la necesidad y si no se puede prestar el servicio, explicar las razones e indicar, si es posible, a donde debe dirigirse.
- ✓ Explicar al ciudadano los pasos que debe seguir, según el tipo de solicitud.

- ✓ Si debe retirarse por un momento del puesto de trabajo, infórmelo al ciudadano e indique un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Al regresar agradézcale por su amable espera.
- ✓ Una vez finalizado el servicio, preguntar si es necesario una ayuda adicional.
- ✓ Determinar y documentar los compromisos para facilitar su seguimiento.
- ✓ Entregar la respuesta al ciudadano dentro del plazo establecido. Si éste varía, informar a tiempo.
- ✓ Solicitar el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción de servicio (aplica para todos los servidores que realizan asesoría o recepción de PQRSD).
- ✓ Para el caso en los que se requieran datos de tipo personal para atender la solicitud del ciudadano, se le debe informar los derechos de Hábeas Data contemplados en la Ley 1581 de 2012 y la normatividad de la entidad en materia de protección de datos personales.

EL CIUDADANO SE LLEVARÁ UNA BUENA IMPRESIÓN SI EL SERVIDOR:

- ✓ **Entiende sus problemas**
- ✓ **Es respetuoso**
- ✓ **Lo orienta con lenguaje claro y precisión**
- ✓ **Lo atiende con calidez y agilidad.**

Protocolo de vestuario.

Además de la imagen personal, como servidor público, refleja la imagen de la empresa, en todos los lugares en los que deba estar en cumplimiento de las funciones.

Por lo anterior, se recomienda:

- ✓ Utilizar las camisetas, chalecos y chaquetas institucionales cuando sea pertinente.
- ✓ Utilizar un vestuario adecuado al ambiente, clima y ocasión. Procurando siempre tener su atuendo arreglado y con pulcritud.
- ✓ Evitar el uso de vestuario demasiado informal como camisetas de manga sisa, ropa con marcas comerciales muy visibles, evitar el uso de gorras o sombreros, o atuendos sugestivos.

Protocolo de atención telefónica. Saludo telefónico institucional.

Área	Saludo institucional
Radicación	RED VITAL, buenos días (tardes) Le habla… ¿En qué puedo ayudarle?
Todas las áreas	Coordinadores, acueducto aseo y alcantarillado (dependencia respectiva) buenos días (tardes) Le habla... ¿En qué puedo ayudarle?

Llamadas entrantes

Los servidores públicos de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Red Vital Paipa S.A. E.S.P deben seguir las siguientes recomendaciones para las llamadas entrantes:
No dejar timbrar el teléfono más de tres veces, en caso de ser un ciudadano que está requiriendo información sobre un posible tramite no se debe.

- ✓ Cortar la llamada diciendo “que está equivocado de número”, oriéntelo de manera cordial y respetuosa a donde se debe comunicar.
- ✓ Ofrecer una entonación amable. El estado de ánimo se percibe por teléfono.
- ✓ Responder inmediatamente después de haber levantado el teléfono. No hacer esperar a nuestro interlocutor.
- ✓ Tratar de usted a todas las personas. El interlocutor indicará si lo puede tutear.
- ✓ No utilizar términos de familiaridad o intimidad con el interlocutor como mi amor, nena, etc. Son señales de mala educación. Utilizar los términos señor, señora.
- ✓ Hablar claro y con tono adecuado (ni muy alto ni muy bajo).
- ✓ Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- ✓ Escuchar con atención para comprender el mensaje.
- ✓ Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- ✓ En caso de requerir datos de tipo personal para atender la solicitud del ciudadano, se le debe informar los derechos de Hábeas Data contemplados en la Ley 1581 de 2012 y la normatividad de la entidad en materia de protección de datos personales. Concentrarse mientras atiende la llamada.
- ✓ Tener al alcance de la mano papel y lápiz.
- ✓ Presentar disculpas si hace esperar al interlocutor.
- ✓ Ser paciente. No pierda la compostura si recibe muchas llamadas. No diga “no sé”, “no me compete”, “llame después”. Si no conoce la información, trasladar la llamada a la persona competente. Tener precaución al momento de negar a alguna persona. No preguntar "De parte de quien” para luego informar que no está. Lo adecuado es decir "permítame comprobar si se encuentra… ¿de parte de quién? Tomar los datos y el mensaje de quien llama, cuando la persona solicitada no esté. La conversación debe ser breve. Recordar que quien llama, es quien debe terminarla. En caso de tener que terminar la llamada, explicar la razón con amabilidad.
- ✓ Permita al ciudadano colgar primero.

Llamadas salientes

Los servidores públicos de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Red Vital Paipa S.A. E.S.P deben seguir las siguientes recomendaciones para las llamadas oficiales salientes:

- ✓ Preguntar por la persona que llama en forma educada, anteponer el tratamiento que corresponda: señor (a-ita), doctor, ingeniero, etc.
- ✓ No usar términos de familiaridad o intimidad con el interlocutor como mi amor, nena, etc.
- ✓ Hablar con un tono de voz adecuado y de forma clara.
- ✓ Identificarse dando el nombre, cargo o función y nombre de la EMPRESA. Lo mismo puede pedir a la otra parte, cuando la otra persona que contesta no es el interlocutor solicitado. Ejemplo: Buenos días, le habla…, director administrativo de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Red Vital Paipa S.A.… Lo llamo para…
- ✓ Aunque sea amigo de la persona a quien se llama, preguntar por ella de forma educada, sin utilizar el mote o apodo. El trato amistoso se puede emplear cuando ya se esté hablando con esa persona.
- ✓ Pedir disculpas en caso de equivocarse. No cuelgue el teléfono sin decir nada.
- ✓ Usar racionalmente el teléfono.
- ✓ Si llama por medio de una secretaria, no haga esperar mucho tiempo al interlocutor.
- ✓ Si la llamada llega a un contestador automático, deje un mensaje breve.
- ✓ Recordar siempre las palabras de cortesía: por favor y gracias.

Atención de ciudadanos impacientes o molestos

En las relaciones de atención a la ciudadanía se pueden presentar situaciones de difícil manejo. En esos casos, es preciso tener en cuenta.

- ✓ Permitir al usuario hablar de sus emociones y su malestar, Escuchar.
- ✓ No interrumpir hasta que la persona termine por completo.
- ✓ Dar toda la atención que requiere.
- ✓ No decir que se calme o que espere.
- ✓ No tomar la situación como algo personal; la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- ✓ Cuidar el tono de voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- ✓ Presentar disculpas al usuario e indicar que se le va a colaborar.
- ✓ Tomar los datos y verifica la información con el ciudadano. Analizar la posibilidad de solución, pero no comprometerse con algo que no pueda cumplir al 100%.
- ✓ Hacer seguimiento y comprometerse con el usuario a informarle los avances de la gestión, previa autorización de sus superiores.
- ✓ Si la situación se torna agresiva o violenta, mantener la calma y ser firme sin perder el respeto entre las partes.
- ✓ Si se presenta un episodio que pueda afectar el ambiente en el que se encuentran otras personas, es prudente llevar al usuario en conflicto a un lugar privado hasta resolver la situación.
- ✓ No asumir posiciones institucionales y no generar discusiones. Recordar mantener el control y la calma.
- ✓ Si se requiere, pase el tema a un superior que tenga autoridad para resolver el asunto. Explicar la situación tal y como se presentó. Limitarse a los hechos.

- ✓ Si se presenta un usuario en estado de embriaguez o bajo el efecto de sustancias ilegales, solicitar ayuda al personal de seguridad para su retiro de la entidad, sin recurrir a acciones violentas.

Protocolo adicional de atención al usuario desde las "líneas corporativas"

Adicional a los lineamientos previstos en el protocolo telefónico, los servidores encargados de la atención de usuarios en las "líneas corporativas" deben seguir el siguiente procedimiento. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 PM.

- ✓ RED VITAL buenos (días, tardes), habla (nombre del agente), ¿con quién tengo el gusto de hablar?
- ✓ ¿Es tan amable y me indica su número de documento para dejar registro de su comunicación?
- ✓ ¿Maneja correo electrónico?
- ✓ Indíqueme su número de celular o número de contacto.
- ✓ Gracias por la información brindada, recuerde que sus datos serán tratados conforme a la ley 1581 del 2012, la cual habla de la protección de datos personales.
- ✓ En qué le puedo (¿servir?, ¿colaborar?)
- ✓ Tiempos De Espera: Permítame un momento por favor mientras verifico la información. Gracias por su amable espera en línea.
- ✓ ¿Es clara la información? ¿Algo más en lo que le pueda colaborar? Gracias por comunicarse con la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Red Vital Paipa S.A. recuerde que habló con (nombre del agente). Lo(la) voy a dejar con una encuesta para que califique el servicio recibido. Que tenga un buen día (tarde)

MEJORES USOS EN EL TRATO PERSONAL Y TELEFÓNICO	
INADECUADO	**ADECUADO**
No me corresponde.	Voy a consultar.
Ahora no puedo atenderlo.	En un momento lo atenderé.
Le dieron mal la información.	Voy a confirmar si esa información es correcta.
Eso se demora porque estamos muy ocupados.	El trámite podría llevarse más días porque …
Ese trámite está incompleto.	Revisando los documentos me doy cuenta que hace falta …
Búsquelo en la página web.	Esa información está disponible en nuestro portal redvitalpaipasaesp.com, en el menú …
¿Quién lo busca? ¿Quién lo llama?	Me indica su nombre, por favor

No se encuentra, llame más tarde.	En este momento está fuera de la oficina, si gusta puede llamar más tarde o dejar el mensaje.
No cuelgue. No se vaya.	Por favor, espere un momento.
Está ocupado(a). No puede atenderle.	En este momento no puedo interrumpirlo, pero le daré su mensaje en cuanto sea posible.
¿Espera o vuelve (llama) más tarde?	¿Prefiere esperar o volver (llamar) más tarde?
No le aseguro nada.	Voy a hacer todo lo posible.
Usted tiene que ... Usted debe …	Le recomiendo / sugiero hacer …

Protocolo atención virtual

Este canal integra todos los medios de servicio a la ciudadanía y grupos de interés que se prestan a través de tecnologías de la información y las comunicaciones, como el correo electrónico y las redes sociales. Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones.

Correo electrónico

- ✓ Todo correo debe llevar descripción del asunto.
- ✓ Escribir el texto con la letra configurada en la plataforma de correo y en color negro.
- ✓ El fondo de los correos debe ser de color blanco, sin fondos decorativos. Estos no corresponden a la identidad corporativa y aumentan el peso de los correos.
- ✓ Escribir el correo al igual que una carta normal, con una cabecera, un cuerpo y un pie (con firma).
- ✓ Los correos electrónicos de carácter formal deben iniciarse con un saludo o vocativo, según el destinatario.
- ✓ Identificar siempre el asunto del mensaje para orientar al remitente. No dejar este espacio en blanco.
- ✓ Justificar el texto a la izquierda.
- ✓ El espaciado o interlineado entre renglones es de espacio sencillo. Entre párrafos es de dos renglones sencillos.
- ✓ Escribir el texto sólo en mayúscula inicial. No utilizar mayúscula sostenida. Usar palabras en mayúscula solo para destacar un punto importante o distinguir un título o cabecera. Usar palabras en mayúscula suele ser considerado como un GRITO.
- ✓ Redactar de forma correcta y educada los correos, sobre todo cuando se dirigen a empresas o instituciones. Tenga en cuenta que al dirigirse a los ciudadanos es necesario utilizar un lenguaje claro que facilite la comprensión de la información suministrada.
- ✓ Escribir mensajes y párrafos cortos y concretos.

- ✓ Ser profesional y cuidadoso en lo que escribe acerca de otras personas. El correo electrónico se reenvía fácilmente.
- ✓ Entrecomilla toda cita, referencias y fuentes y respeta todo acuerdo de derechos reservados y de licencia.
- ✓ Ser cuidadoso con el sarcasmo y el humor. Sin comunicaciones cara a cara, el chiste puede verse como una crítica.
- ✓ Tener en cuenta la cadena de jerarquía de la organización al enviar un correo. No lo envíe a un superior, si antes debe ser conocido por un funcionario de un menor nivel jerárquico.
- ✓ Enviar copias de los correos electrónicos sólo cuando sea necesario.
- ✓ Evitar enviar correos con copia oculta.
- ✓ No enviar cartas o mensajes "cadena" por Internet. Esto facilita la captura de correos electrónicos por parte de terceros para fines comerciales o de otra índole.
- ✓ No imprimir correos cuando sea innecesario hacerlo.

Componentes de la firma.

La firma debe contener los siguientes elementos:

- ✓ NOMBRE (mayúscula sostenida sin negrilla).
- ✓ Designación o función, según corresponda, seguido de la dependencia a la que pertenece.
- ✓ Nombre de la entidad.
- ✓ Móvil (opcional).
- ✓ Correo electrónico.
- ✓ Página web.
- ✓ Ciudad y país.

Ejemplo:

MERCEDES ROSAS CORREA

Profesional Especializada – Oficina Asesora de Comunicaciones

Empresa de Servicios Públicos Red Vital Paipa S.A. E.S.P

Móvil: (+57) 320858528

redvital@redvitalpaipa.com

https://redvitalpaipasaesp.com/

Vía Francisco Montaña No 5-99

Vereda Romita (Paipa, Boyacá)

Generalidades

Con el fin de garantizar el buen uso de los correos electrónicos institucionales por parte de los funcionarios de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Red Vital Paipa S.A. y dando cumplimiento a la Circular No. 10 del 01 de marzo del 2024 (Aplicación nuevos correos corporativos), tener en cuenta:

- ✓ Las contraseñas son de uso personal e intransferible y es responsabilidad de los funcionarios y contratistas dar buen uso de ellas, evitando escribirlas o dejarlas a la vista.
- ✓ En ninguna circunstancia se debe prestar, divulgar o difundir la contraseña de acceso a los servicios de red y sistemas de información a compañeros, jefes u otras personas externas a la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Red Vital Paipa S.A. que la soliciten.
- ✓ Todos los funcionarios y contratistas son responsables de cualquier acción que se realice utilizando el usuario y contraseña asignados.
- ✓ Se debe reportar de forma inmediata cualquier incidente o sospecha de que otra persona esté utilizando su contraseña o usuario asignado o que esté utilizando una contraseña o usuario que no le pertenecen, con el fin de realizar cambios inmediatos en la administración de la cuenta.
- ✓ No está autorizado el acceso, carga, descarga, copia o reproducción, almacenamiento, o circulación de cualquier tipo de contenidos no autorizados por la entidad y que están restringidos por las herramientas informáticas que posee la empresa. Si este comportamiento es observado o detectado debe ser informado al líder de la dependencia correspondiente y a las autoridades pertinentes.
- ✓ El correo electrónico institucional no debe ser utilizado para fines personales, entretenimiento, diversión, ofensa, intimidación, acoso, agresión, cadenas de envío masivo no relacionadas con temas de la entidad, tendencias políticas y discriminación racial o para el envío o recepción de material no autorizado.
- ✓ Conforme a la normativa vigente, el usuario es responsable disciplinaria y penalmente por la indebida utilización, de los bienes o los recursos, incluyendo el usuario y contraseña asignados para el ejercicio de sus actividades; y por la divulgación de la información que revista confidencialidad.
- ✓ Es responsabilidad de funcionarios y contratistas informar a la mesa de servicio cuando lleguen a su buzón correos sospechosos, cadenas y phishing, entre otros.
- ✓ Todos los funcionarios y contratistas tienen la responsabilidad de reportar, de forma inmediata, los eventos, incidentes o debilidades en cuanto a la seguridad y privacidad de la información que identifiquen o se presenten.

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Red Vital Paipa S.A. tiene a disposición de la ciudadanía las 24 horas del día la plataforma de servicio https://redvitalpaipasaesp.com/p-q-r-s-f/ donde el ciudadano puede manifestar su inconformidad de manera virtual sin necesidad de trasladarse a un Punto de Atención ; tiene la facilidad comunicar su inconformidad de manera detallada siguiendo el paso a paso que la plataforma le presenta dependiendo del tipo de trámite que desea realizar. Los usuarios de servicios públicos domiciliarios pueden

presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo etc.

RADICAR UN TRÁMITE POR LA PLATAFORMA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS RED VITAL PAIPA S.A.

Puede radicar su PQRSD ingresando directamente al enlace https://redvitalpaipasaesp.com/p-q-r-s-f/ deberá dar su opción, área de interés, nombre, teléfono y el msm pertinente a la PQRSD siguiendo cada uno de los pasos se enviará su petición automáticamente a el área prestadora, la cual tendrá 15 días hábiles para responderle.

CHAT

Los servidores públicos que atienden a ciudadanos a través del chat institucional, deben tener en cuenta las siguientes indicaciones en materia de protocolo de atención.

SITUACIÓN	MENSAJE
Saludo	Buenos días, tardes Señor(a) (nombre), gracias por comunicarse con la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P, mi nombre es (nombre del agente).
Datos	Antes de continuar, ¿Me podría informar, nombre, número de documento, dirección, correo electrónico y celular? para dejar registro de la comunicación, gracias.
Ley tratamiento de datos	Le informo que sus datos serán tratados conforme a las disposiciones establecidas en la Ley 1581 de 2012, Ley de protección de datos personales.
Reclamación por escrito	¿Ha presentado la reclamación por escrito ante la empresa?
Indicar el proceso	A continuación, le voy a indicar la manera de reclamar, se trata de un trámite denominado actuación administrativa, contemplada en la Ley 142 de 1994 y consiste en lo siguiente:
Número de radicado	Es tan amable y me indica el número de radicado que tiene ante Red Vital Paipa.
Continua en línea	Sr(a) XXX, ¿se encuentra en línea?
Colaborar	¿Le puedo colaborar en algo más?
Un momento	Permítame un momento mientras verifico la información.
No respuesta	Ante su no contestación, procedo a terminar la conversación.
Encuesta	Con mucho gusto, lo(a) invitamos a que califique nuestro servicio en la opción que se habilita en la opción “Terminar conversación.

Mantenimiento	En este momento estamos presentado fallas con el sistema, por lo que no puedo consultar la información requerida. Por favor comuníquese más tarde para poderle colaborar.
Despedida	Gracias por comunicarse con la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P. Recuerde que lo atendió (nombre y apellido). Que tenga buen día.

Generalidades

- ✓ Verificar el estado de los equipos antes de empezar.
- ✓ En caso de requerir datos de tipo personal para atender la solicitud del ciudadano, se le debe informar los derechos de Hábeas Data contemplados en la Ley 1581 de 2012 y la normatividad de la entidad en materia de protección de datos personales.
- ✓ Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que éste acceda al chat, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- ✓ Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.

REDES SOCIALES

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Red Vital Paipa S.A., hace presencia institucional en Facebook, Instagram. El público objetivo de estos canales está integrado por la comunidad en general, usuarios de servicios públicos, líderes comunales, vocales de control social, profesionales, jóvenes, dirigentes, funcionarios y empleados del sector de servicios públicos; gremios, prestadores, periodistas y entidades del Estado afines con el quehacer institucional. Estas cuentas se administran desde el correo: redvital@redvitalpaipa.com
y la Fan Page de Facebook.

Objetivos de comunicación en redes sociales:

- ✓ Brindar información actualizada, ágil, oportuna y veraz a los usuarios y seguidores de las redes sociales.
- ✓ Difundir enlaces y documentación relacionada con los temas de interés, al igual que contenidos propios generados en la web.
- ✓ Generar participación e interacción de los usuarios en las redes (opiniones, reclamos, dudas, orientación sobre trámites) en tiempo real.
- ✓ Educar a las personas acerca de la labor que realiza la entidad, al igual que orientarlos sobre sus derechos y deberes como usuarios de servicios públicos.

Lineamientos generales para la administración de las redes sociales

El administrador de redes sociales es la persona encargada de orientar la presencia de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Red Vital Paipa S.A. en las comunidades virtuales de carácter institucional, y asegurar la permanente interacción con los usuarios y visitantes. Para ello, debe tener en cuenta los siguientes criterios:

- ✓ Comunicación bidireccional. Escuchar a los usuarios y responderles de una forma ágil y efectiva, promoviendo la interacción y participación ciudadana.
- ✓ Tono. Para mayor eficacia y cercanía con los usuarios se debe usar un tono cercano y personalizar la información.
- ✓ Lenguaje. Los contenidos o sinergias deben ser sencillos, sin perder el carácter técnico que tiene la entidad. Quien le debe encontrar mensajes agradables, cordiales y cercanos.
- ✓ Gramática y ortografía. Sujetos a las normas de uso del idioma español.
- ✓ Respuestas. Las respuestas a los usuarios deben darse siempre que se pueda, pues esto crea una conexión directa y amplía la posibilidad de que ellos permanezcan conectados.
- ✓ Tratamiento de mensajes críticos. No dar respuesta a mensajes ofensivos o injuriosos. Borrar un mensaje de este tipo es el último recurso al que hay que recurrir, pese a su contenido.
- ✓ Protección de los derechos a la intimidad, honra, buen nombre, protección de datos personales y de propiedad intelectual. Se deberá respetar la regulación vigente sobre estos derechos ciudadanos.

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Red Vital Paipa S.A. sólo se responsabiliza de los contenidos que emite a través de sus redes sociales institucionales. Por ello, los servidores públicos de la entidad que cuenten con redes sociales propias deberán tener en cuenta las siguientes recomendaciones al hacer uso de estas:

- ✓ Mantener reserva de la información confidencial que maneja en su trabajo.
- ✓ Actuar de forma transparente y respetando la legislación.
- ✓ Utilizar el correo electrónico personal para registrar cuentas en redes sociales. El correo institucional es de uso exclusivo para sus funciones como servidor público.
- ✓ Evitar hablar en sus redes sociales como vocero de la organización.
- ✓ Evitar participar en acciones o movimientos sociales que puedan generar impacto negativo en la reputación de la empresa. Evitar usar el nombre de la superintendencia (nombre, logo símbolos), al igual que publicar contenido de internet sin tener en cuenta los derechos de autor y propiedad intelectual (tanto de texto como de imágenes).
- ✓ Evitar comentarios despectivos u ofensivos.
- ✓ No responder a ataques, comentarios ofensivos o solicitudes sobre la entidad de forma personal.

La atención de consultas, peticiones, quejas y reclamos de ciudadanos que lleguen a las redes sociales mediante mensaje directo o interno, se hará de la siguiente manera:

Consultas y peticiones generales

La Oficina de Comunicaciones, puede dar respuesta a las peticiones o consultas de carácter general. Para el efecto, puede apoyarse con piezas tipo para dar respuesta a preguntas recurrentes identificadas por los administradores de las redes sociales.

Para efectos de consultas y peticiones que requieran definiciones o interpretaciones normativas, se procederá a indicar los canales de atención al usuario, para recibir la orientación respectiva.

Nota: Las solicitudes que se reciban a través de redes sociales, se envían al correo electrónico redvital@paipa-boyaca.gov.co para el correspondiente trámite.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN ESCRITA

ELABORACIÓN DE OFICIOS

Los oficios se elaborarán en letra Arial 10 a 12 puntos caracteres en tamaño carta u oficio y tienen definidos las siguientes márgenes. Superior 3 cm, izquierdo 3 cm, Inferior y derecho 2 cm.

ELABORACIÓN DE RESOLUCIONES:

Para las resoluciones de carácter particular se utilizará la palabra “Notifíquese y Cúmplase” o “Comuníquese y Cúmplase” según el caso. Márgenes: Superior 3 cm, izquierdo 3 cm, Inferior y derecho 2 cm.

ELABORACIÓN DE CIRCULARES INTERNAS Y EXTERNAS:

- ✓ Las circulares se elaborarán en letra estipulada por la administración central de 8 a 12 caracteres en tamaño carta u oficio y se conservan el modelo que se ubica en el Programa de gestión de documentos de la entidad.
- ✓ Comunicación interna o externa de carácter general informativa o normativa con el mismo texto o contenido, se utiliza para dar a conocer actividades internas, de la institución, así como las normas generales, cambios, política y asuntos de interés común.
- ✓ Las circulares internas se elaborarán en papel tamaño carta, con membrete y logotipo de la oficina productora, las cuales serán firmadas por el jefe de la alta dirección en coordinación con la alta dirección si es el caso,

Instructivo para su elaboración:

- ✓ **Márgenes:** Superior 3 cm, izquierdo 3 cm, Inferior y derecho 2 cm.
- ✓ **Paginación:** Se escribe el número de la página entre dos y tres centímetro del borde superior de la hoja. Contra el margen derecho. De dos a cuatro interlineas, debajo del número de páginas se escribe el primer párrafo, de las pagina(s) siguientes (s).

Partes de la circular:

- ✓ **Encabezado:** El logo de la entidad.
- ✓ **Título y número:** título “CIRCULAR”, centrado en mayúscula sostenida en negrilla y el número consecutivo de la misma, que será llevado por la correspondiente oficina que expide las circulares (en este caso la Gerencia), número consecutivo para internas y externas se inicia con 001 cada año.
- ✓ **Código:** Número que identifica la dependencia productora, Al margen izquierdo se escribe el código de la serie y subseries a la cual corresponda la circular según sea el caso, separando estos dos números con un punto.
- ✓ **Ciudad y fecha:** Para la circular interna escriba ciudad seguida de coma (,) se escribe la fecha, si corresponde una circular externa la fecha la escribe el grupo de correspondencia y archivo, mediante el radicado impreso en esta oficina.
- ✓ **Destinatario:** Nombre de los cargos, grupo de personas naturales o jurídicas, etc., a quienes vas dirigida la comunicación (mayúsculas sostenidas).
- ✓ **Asunto:** Constituye la síntesis de la circular, expresado máximo en seis palabras con mayúscula inicial y sin subrayar.
- ✓ **Texto:** se escribe una línea entre reglones y a dos entre párrafos, redactar el texto en forma clara, sencilla, cortes y tratando solo un asunto por circular.
- ✓ **Despedida:** Expresión de cortesía que puede ser breve, seguida de coma (,) (atentamente) o frase de cortesía terminado en punto (.) (Hasta otra oportunidad).
- ✓ **Datos del remitente:** Nombres y apellidos en mayúsculas sostenidas, no utilizar negrilla, ni subrayar o centrar. El cargo se anota en la línea siguiente con mayúscula inicial.
- ✓ **Anexos:** (Opcional) Consignar la cantidad de hojas o el tipo de anexo.
- ✓ **Datos del transcriptor:** Consignar uno de los nombres y la primera letra del apellido. Nota: la firma o autógrafo debe hacerse con esfero o bolígrafo de tinta negra.

ELABORACIÓN DE MEMORANDOS

Es una comunicación escrita de carácter interno. Debe elaborarse en caracteres en tamaño carta u oficio a espacio sencillo, el cual se empleará, entre otros para transmitir información, dar orientaciones, dar pautas, hacer solicitudes y aclaraciones con relacionadas con la gestión de la entidad.

- ✓ Los memorandos se elaborarán en letra Arial 10 a 12 puntos en tamaño carta y conservan el modelo que se ubica en el Programa de gestión de documentos de entidad.

- ✓ Márgenes: Superior 3 cm, izquierdo 3 cm, Inferior y derecho 2 cm.
- ✓ Paginación: Se escribe el número de la página entre dos a tres centímetros del borde superior de la hoja contra el margen derecho. De dos a cuatro interlineas debajo del número de la página se escribe el primer párrafo de la página (s) subsiguiente (s).

Partes constitutivas:

- ✓ **Encabezado:** el que utiliza la entidad de acuerdo a la dependencia que le corresponda. Memorando: Se coloca con mayúscula sostenida, centrado y sin negrilla.
- ✓ **Código:** Después de dos tabulaciones consignar los números que identifican la dependencia productora, seguida de un guio (-) se coloca el código de la serie y subseries separados estos dos números con un punto (.).
- ✓ **Ciudad y fecha:** Seguido de dos tabulaciones anotar el nombre de la ciudad y la fecha. Datos del destinatario: Después de dos tabulaciones se debe en mayúsculas sostenidas el nombre del funcionario a quien va dirigido el memorando en línea siguiente escribir el cargo.
- ✓ **De:** Seguido de dos tabulaciones, consignar en mayúsculas el nombre de la dependencia productora.
- ✓ **Asunto:** Constituye la síntesis del tema del memorando. A continuación de dos tabulaciones, debe expresarse en máximo 6 palabras, con mayúscula inicial y sin subrayar.
- ✓ **Texto:** Se escribe a una línea entre reglones y a dos entre párrafos. Se debe redactar el texto en forma clara, breve, directa, sencilla y cortes; omitiendo temas personales y tratando solo un asunto por memorando.
- ✓ **Despedida:** Expresión de cortesía que puede ser breve seguida de una coma (,) (atentamente) o frase de cortesía terminada en punto.
- ✓ **Datos del remitente:** Nombres y apellidos en mayúsculas sostenidas. No utilizar negrilla, subrayar o centrar, el cargo se anota en la línea siguiente con mayúscula inicial. El remitente es el jefe de oficina o la alta dirección según lo autorizado en el manual de funciones.
- ✓ **Anexos:** (Opcional) Consignar la cantidad de hojas o el tipo de anexo.
- ✓ **Datos del transcriptor:** Consignar uno de los nombres y la primera letra del apellido. Nota: la firma o autógrafo debe hacerse con esfero o bolígrafo de tinta negra.

ELABORACIÓN DE ACTAS

Es una comunicación interna constituye la memoria de reuniones o actos administrativos, cuyo objetivo es relacionar lo que sucede, se debate y/o se acuerda en una reunión. El acta se debe elaborar en tamaño carta u oficio.

- ✓ **Márgenes:** Superior 3 cm, izquierdo 3 cm, Inferior y derecho 2 cm.
- ✓ **Paginación:** Se escribe el número entre dos y tres centímetros del borde superior de la hoja, contra el margen derecho sin precederlo del símbolo (#) ni la abreviatura (No).

Partes del Acta:

- ✓ **Encabezado**: el que utiliza la entidad de acuerdo a la dependencia que le corresponda. Título: Escribir centrado, en mayúscula sostenida y con negrilla Acta No, escribir el número consecutivo que corresponda al acta, iniciando con 01 cada año.
- ✓ **Fecha:** Escribir el nombre de la ciudad y la fecha, separado con coma (,) donde se realizó la reunión.
- ✓ **Hora:** Escribir la hora de inicio de finalización de la reunión, cualquiera de las siguientes formas. 10:00 AM A 3:35 PM O DE 8:30 A LAS 16:00 Horas.
- ✓ **Lugar:** Escribir el nombre del lugar o sede donde se realiza la reunión.
- ✓ **Asistentes:** Nombres y apellidos en mayúsculas sostenidas de los integrantes que asistieron a la reunión. Frente a cada nombre se escribe el cargo que ocupa en la entidad. (Separado con coma (,) y la primera letra con mayúscula) seguidamente con un guion (-) se citará en calidad de integrante del comité.
- ✓ **Invitados:** Nombres y apellidos en mayúscula sostenida, de los invitados que participaron en la reunión, frente a cada nombre se escribe el cargo o título profesional (Separado con coma (,) y la primera letra con mayúscula).
- ✓ **Ausentes:** Nombres y apellidos en mayúsculas sostenidas de los integrantes del organismo que no asistieron a la reunión. Frente a cada nombre se escribe el cargo que ocupa en la entidad, (Separado con coma (,) y la primera letra con mayúscula, seguidamente con un guion (-) se citara su calidad de integrante en el comité, es conveniente indicar si la ausencia es justificada o no.
- ✓ **Orden del día:** Con número arábigos, relacionar los puntos con números arábigos relacionar los puntos reglamentarios (verificación de quorum) lectura y aprobación del acta anterior, los mismos que los temas a tratar en dicha reunión.
- ✓ **Desarrollo:** con los números arábigos identificar cada punto del desarrollo del texto, escrito a interlineación sencilla entre reglones y a dos entre párrafos escribir en tiempo pasado.
- ✓ **Convocatoria:** Si se programa nueva reunión se escribe la fecha, la hora y el lugar de la próxima reunión.
- ✓ **Firmas, Nombre y cargos:** Escribir el nombre completo de los firmantes responsables y en la línea siguiente se escribe el cargo que ocupa en la entidad.
- ✓ **Nota:** En el espacio dejado sobre el nombre el firmante debe estampar su autógrafo o rubrica (con esfero o bolígrafo de tinta negra).
- ✓ **Datos del transcriptor:** Finalmente se escribe el nombre la primera letra del apellido del transcriptor.
- ✓ **Aspectos generales:** Toda acta expresa lo tratado en la reunión sin describir detalles, intrascendentales. Los párrafos deben ser concisos, claros y que hagan énfasis en las determinaciones tomadas. Sin embargo, por solicitud expresa se anotan las discrepancias.

Se anota el nombre completo que presenta una moción o proposición, pero no es necesario de quienes se adhieren a ella. Cuando allá lugar a votación, se anota el número de votos a favor y el número de votos encontrar o en blanco.

BUZONES DE SUGERENCIAS

- ✓ Revisar periódicamente por lo menos una vez a la semana, la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- ✓ Abrir los buzones diariamente al finalizar la jornada laboral.
- ✓ Extraer los formatos diligenciados y radicarlos.
- ✓ Distribuir entre las diferentes dependencias, según la competencia de lo solicitado por el usuario.
- ✓ Dar repuesta al usuario sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.
- ✓ Mantener un registro de la persona encargada en su momento de gestionar el Buzón.

En todo caso, se deberá emitir respuesta a los Derechos de Petición que reciba la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Red Vital Paipa S.A. con oportunidad y calidad, de acuerdo con la normativa vigente.

ATENCIÓN EN ENFOQUE DIFERENCIAL.

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, persona gestante, 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 y persona gestante, una vez entran a la sala de espera, el servidor público del Grupo de Atención al Ciudadano Institucional debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.
- ✓ La atención a niños, niñas y adolescentes, tienen prelación sobre los demás usuarios, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad.
- ✓ La atención a personas en situación de vulnerabilidad (víctimas de la violencia, desplazados y personas en situación de pobreza extrema). debe incorporarse actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a la persona que ha sufrido situaciones extremas.
- ✓ Atención a personas de talla baja, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- ✓ Personas con alguna condición de discapacidad recibirán una atención prioritaria en cuanto al turno de llegada, y se deben tener en cuenta las siguientes reglas generales:

- Identificar qué tipo de discapacidad presenta.
- No tratar a las personas adultas con alguna 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.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: "¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?".
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con alguna condición de discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle 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.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.
- Permitir a la persona con acompañante o con perro guía al ingreso de la entidad. (Pastor Alemán, Labrador Retriever y Golden Retriever)

ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

La Constitución Política de Colombia previó que las personas en condición de discapacidad pueden ser víctimas de situaciones de vulnerabilidad y exclusión social y, por tanto, el Estado debe garantizar la igualdad que se requiere para que gocen efectivamente de sus derechos, removiendo barreras que les impidan acceder en condiciones de igualdad, todo en colaboración con la sociedad en general.

Para tener en cuenta; en el momento de entrar en contacto con la persona en condición de discapacidad siempre tenga presente que está tratando con una persona y no con un discapacitado, trate a esta persona con respeto y por su nombre. Al momento de identificar el tipo de discapacidad que presenta la persona, pregúntele si se siente cómodo con la expresión que vaya a utilizar para referirse a aquella persona.

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado; minusválido; tullido; lisiado	Persona en condición de discapacidad.
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita.
Deforme	Persona en condición de discapacidad congénita.
Enano	Persona de talla baja.
(El) ciego	persona ciega o en condición de discapacidad visual.

(El) sordo; el sordomudo	Persona sorda o en condición de discapacidad auditiva.
Sordociego	Sordociego.
Paralítico	Persona en condición de discapacidad física o persona con paraplejia o cuadriplejia.
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas.
Mutilado	Persona con amputación.
Cojo	Persona con movilidad reducida.
Mudo	Persona no verbal.
Retardado mental; bobo; tonto; mongólico	Persona en condición de discapacidad intelectual o cognitiva.
Neurótica	Persona con neurosis.
Esquizofrénico; psiquiátrico; loco	Persona con esquizofrenia.
Demente; enfermo mental; psiquiátrico; loco; lunático; desquiciado, etc.	Persona en condición de discapacidad. Psicosocial.
Epiléptico	Persona con epilepsia.

Por otro lado, estas instituciones recomiendan tener en cuenta algunos aspectos que permitirán que las personas en condición de discapacidad se sientan confiadas, respetadas, valoradas, importantes como cualquier otra persona que tiene una queja, denuncia, reclamo ante el Estado y el ser escuchados por servidores atentos y que tienen la capacidad de tratarlos como a cualquier ser humano, redundará en que las relaciones ciudadano-Estado sean cada vez más eficientes y eficaces.

En caso de requerir datos personales que identifiquen su discapacidad para atender cualquier tipo de requerimiento, estos datos son considerados como datos personales sensibles, por tanto, se requiere recopilar la autorización de manera previa, expresa e informada, como lo establece la Ley 1581 de 2012.

RECOMENDACIONES DEL PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO.

Otras recomendaciones que incluyó el Instituto Nacional para Ciegos, en su “Guía de Atención a las personas en condición de discapacidad” para que la comunicación fluya de manera muy natural**:**

QUÉ NO HACER	QUÉ SI HACER
No asimile a las personas con discapacidad a incapaces o inútiles, diciéndoles que deben traer un acompañante, que ellas solas no	Las personas en condición de discapacidad son personas con habilidades diversas, que poseen capacidades y limitaciones en la ejecución de sus actividades. Necesitan ser valoradas y reconocidas como personas importantes para la sociedad, por lo

pueden solicitar servicios, actuando como que no pueden decidir.	tanto, deles la oportunidad de demostrar lo mucho que valen y pueden aportar. Un primer paso es darse cuenta de nuestros propios prejuicios frente a la discapacidad. ¿Qué reacción tiene usted cuando ve una persona en condición de discapacidad? ¿Dónde aprendió esa reacción? ¿Qué visiones de la discapacidad refleja esa reacción? Cuando una persona en condición de discapacidad llega a su entidad a pedir servicios, trátela como a cualquier otra persona de manera digna, reemplace sus prejuicios por curiosidad y pregúntele qué cosas necesita, de qué manera le debe entregar la información, reconozca sus propios errores sin temor.
No asuma que una persona que usa apoyos técnicos siempre va a necesitar su ayuda con ellos. No manipule los apoyos técnicos que usan las personas en situación de discapacidad. Si hay una persona usuaria de silla de ruedas no asuma que quiere que usted la empuje, tampoco cargue a una persona en silla de ruedas, es muy peligroso tanto para la persona que la usa como para quienes la cargan. No manipule los apoyos técnicos como bastones, tablets de tecnología aumentativa, amplificadores de voz. No impida la entrada de perros guía a las instalaciones de su entidad.	Si una persona que acude a los servicios de su entidad utiliza apoyos técnicos tales como sillas de ruedas, bastones, caminadores, tablets, computadores, amplificadores de voz, pregunte cómo ajustar los servicios que presta teniendo en cuenta dichos apoyos. Por ejemplo, para una persona ciega que usa bastón, pregúntele primero si desea ser guiada por usted y pregúntele cómo le queda más cómodo (por ejemplo, poniendo la mano en su hombro o tomándole de gancho, o sólo con la descripción del espacio). Si hay una persona en silla de ruedas pregúntele si desea que usted la empuje. Siempre asuma que es la persona en condición de discapacidad la que más sabe acerca de los apoyos técnicos que usa y la que mejor puede pedirle su apoyo.
No se enfoque en lo que las personas no pueden hacer.	Pregúntese y pregúntele a la persona en condición de discapacidad qué apoyos o facilitadores necesita para realizar las actividades que se le solicitan. Reconozca sus capacidades, dele el tiempo necesario para la ejecución de las actividades solicitadas, proporcionándole los apoyos o facilitadores que ésta requiera para su participación, asegurando de esta forma que la persona está siendo tratada con dignidad.
No piense o actúe anulando o invisibilizando a las personas en condición de discapacidad.	Todas las personas en condición de discapacidad tienen deseos, gustos y opiniones; tienen derecho a ser escuchadas, comprendidas y sobre todo tenidas

	en cuenta. Diríjase siempre a la persona en condición de discapacidad y no a su acompañante. Incluso si se comunica con ella a través de un intérprete.
No piense que la persona con discapacidad no puede tomar decisiones.	Si bien en muchos casos las familias son las redes de apoyo más valiosas de las personas en condición de discapacidad, se requiere darles voz propia, identificarlas y reconocerlas como personas independientes que pueden tomar decisiones autónomamente, aun en contra de las opiniones de sus familias. Verifique si la persona en condición de discapacidad quiere hablar con usted en presencia de un acompañante. Si nota desacuerdo entre la persona en condición de discapacidad y su acompañante utilice diferentes estrategias para conocer la opinión de la persona en condición de discapacidad.
No se refiera a la persona en condición de discapacidad como alguien que vive una tragedia, que sufre día a día por sus deficiencias corporales o por las limitaciones que presenta para la ejecución de sus actividades.	La forma como nos referimos a las personas en condición de discapacidad debe ser respetuosa y dignificante. Por eso, en lugar de decir: “discapacitado”, “inválido”, “retrasado”, “impedido”, etc., se usa la expresión persona en condición de discapacidad.
No vea a las personas en condición de discapacidad como personas que solo necesitan asistencia, ayuda, caridad o protección.	Si bien algunas personas en condición de discapacidad requieren ayuda para la ejecución de sus actividades, es importante que antes de brindársela, les pregunte si la requieren y si desean recibirla; de esta forma estará respetando su voluntad y autonomía, a la vez que favorecerá su independencia.
Frente a las personas en condición de discapacidad no presuponga, no asuma cosas que no conoce, no generalice.	pregúntele directamente a la persona en condición de discapacidad acerca de sus necesidades frente al servicio ofrecido y sobre los apoyos o facilitadores que requiere para su acceso al mismo.

ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD MÚLTIPLE.

Las personas con discapacidad múltiple son aquellas que presentan más de una deficiencia sensorial, física o mental, lo cual hace necesario que cuenten con una manera particular o estilo de aprendizaje para conocer y actuar en el ambiente en el que viven y se desarrollan. Estas deficiencias traen consigo limitaciones en la vida cotidiana, las cuales terminan en

restricciones significativas en su vida social. Tienen necesidades específicas en movilidad, comunicación y para su desarrollo requieren técnicas y estrategias que correspondan a la modalidad de aprendizaje multisensorial.

ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD VISUAL, CIEGAS O CON BAJA VISIÓN.

- ✓ No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- ✓ Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- ✓ Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- ✓ Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
- ✓ Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- ✓ Cuando la persona en condición de discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo jale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
- ✓ Preste su ayuda, siempre y cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona en condición de discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo.
- ✓ Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros). Señalice los vidrios y puertas transparentes.
- ✓ Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.

ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD AUDITIVA, SORDAS O HIPOACÚSICAS.

- ✓ Identificar la forma como se comunica el usuario, ya sea esta, oral, escrita o con Lengua de Señas Colombiana.
- ✓ Indagar si la persona cuenta con un servicio de interpretación u ofrecer la opción de comunicarse mediante el Centro de Relevo.
- ✓ Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, sí esta se comunica de forma oral.
- ✓ Evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta la lectura de labios, en caso que la persona utilice esta forma de comunicación.
- ✓ No gritar o aumentar el tono de voz, enfocarse en utilizar medios visuales.
- ✓ Realice un resumen al final del servicio prestado, resaltando las indicaciones y procesos a realizar.
- ✓ Repita las veces que sea necesario, sea de manera oral o escrita.
- ✓ Utilice ayudas visuales que tenga disponibles como: computador, celular, fotos, entre otros.
- ✓ Recuerde siempre que la persona a quien debe dirigirse es la que está solicitando su servicio, el intérprete o el acompañante será un apoyo durante el procedimiento a realizar.

- ✓ No dé por sentados conocimientos que conoce la mayoría de la población, recuerde que la población en condición de discapacidad auditiva no ha tenido acceso a muchos contextos de nuestra sociedad.
- ✓ 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, le puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba o en tal caso podrá preguntarle a su acompañante. No aparente haber entendido.
- ✓ Si el usuario escribe como medio para comunicarse, hágalo de la misma forma, pero siendo breve, sencillo y claro.
- ✓ Realice un resumen al final del servicio prestado, resaltando las indicaciones y procesos a realizar.

ATENCIÓN A PERSONAS CON SORDOCEGUERA.

- ✓ Recuerde siempre que la persona a quien debe dirigirse es la que está solicitando servicio, el intérprete o el acompañante será un apoyo durante el procedimiento a realizar.
- ✓ 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.

ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA.

- ✓ Pregunte si la persona en condición de discapacidad requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.
- ✓ No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a las personas de estos, a menos que lo solicite.
- ✓ No tome a la persona en condición de discapacidad de los brazos cuando se traslade. Hágalo únicamente en los casos en que sea solicitado.
- ✓ No lo apresure y evite jalarlo bruscamente o empujarlo.
- ✓ En caso de tener que cargar la silla de ruedas, debe ser realizado por mínimo dos personas y en la forma en que el ciudadano en condición de discapacidad lo indique.
- ✓ No deje objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda, estos no son muebles.
- ✓ No transporte a las personas usuarias de sillas de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.

ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD COGNITIVA.

- ✓ Diríjase directamente a la persona en condición de discapacidad y no a su acompañante. Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.
- ✓ La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.
- ✓ Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestados. El hecho de que una persona en condición de discapacidad intelectual no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.
- ✓ Sea paciente al hablar con una persona en condición de discapacidad intelectual, al dar explicaciones y escucharlo.

ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD MENTAL.

- ✓ Diríjase con respeto.
- ✓ Realice el saludo de la manera habitual.
- ✓ Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
- ✓ Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.
- ✓ Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas.

ELABORÓ	NATURALEZA DEL CAMBIO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
Jhon Edison Fonseca Barón	Manual inicial	01	15/10/2024
Andrew Masami Asakura Garcia	Actualización de correo corporativo de Pie de Página y componente de elaboración de documentos	02	01/04/2025

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Jhon Edison Fonseca Barón	Nombre: Yeison Rokney Torres Suarez	Nombre: Yeison Rokney Torres Suarez
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Cargo: Gerente General	Cargo: Gerente General
Firma:	Firma:	Firma: