



# **POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**ANORI S.A**

**JULIAN FERNANDO IBARBO GIL**

**Gerente**

**2024**



Dirección: Calle 30 N°29-35 Anorí- Antioquia  
Teléfono: 8350169  
Correo: [serviciospublicos@anorisa.com.co](mailto:serviciospublicos@anorisa.com.co)

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
<b>1. MARCO NORMATIVO.....</b>	<b>4</b>
<b>2. CANALES DE SERVICIO .....</b>	<b>4</b>
2.1. Atributos del buen servicio.....	5
2.2.1. Actitud.....	5
2.2.2. Lenguaje.....	6
2.2.3. Respuesta negativa a solicitudes.....	7
2.2.4. Atención a personas alteradas.....	7
2.2.5. Atención de reclamos.....	8
<b>3. CANAL ESCRITO.....</b>	<b>8</b>
3.1. Antes del servicio.....	9
3.2.2. Correo electrónico.....	9
3.2.3. El Formulario Electrónico.....	11
3.2.4. Buzón de sugerencias.....	11
<b>4. CANAL PRESENCIAL.....</b>	<b>11</b>
4.1. Control de Acceso.....	12
4.2.1. Atención en Recepción.....	13
4.2.2. Durante la atención.....	13
4.2.3. Retiro del puesto de trabajo.....	13
4.2.4. El servicio debe prestarse por dependencia u otra entidad.....	13
4.3.5. Finalización del servicio.....	14
<b>5. ATENCIÓN PREFERENCIAL.....</b>	<b>14</b>
<b>6. CANAL TELEFÓNICO.....</b>	<b>17</b>
6.1. Recomendaciones generales.....	17
6.2. Si debe transferir o poner en espera la llamada.....	17
6.2.1. Prestación del servicio por el conmutador y líneas directas.....	18
6.2.2. Previo a la llamada.....	18
6.2.3. Al inicio de la llamada.....	18
6.2.4. Si debe transferir o poner en espera la llamada.....	19
6.2.5. Al finalizar la llamada.....	19
<b>7. CANAL VIRTUAL.....</b>	<b>20</b>
7.1. Recomendaciones generales.....	20
<b>8. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.....</b>	<b>20</b>
8.1. Derechos de los ciudadanos.....	20
8.2.1. Deberes de los ciudadanos.....	21
8.2.2. Deberes de la Función Pública.....	22
<b>9. GLOSARIO.....</b>	<b>23</b>





## INTRODUCCIÓN

En la Empresa de Servicios Públicos Anorí S.A. E.S.P, el servicio al usuario o ciudadano damos cumplimiento al artículo 2° de la Constitución Política de 1991, con todos los principios, derechos y deberes constitucionales prestando con un buen servicio a los usuarios, buscado mejorar la interacción entre los servidores y los ciudadanos. Los protocolos de servicio han sido una experiencia exitosa, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atendemos y de quienes consultan o requieren un servicio, al igual que incluye la Atención Preferencial sin ninguna discriminación



Dirección: Calle 30 N°29-35 Anorí- Antioquia  
Teléfono: 8350169  
Correo: [serviciospublicos@anorisa.com.co](mailto:serviciospublicos@anorisa.com.co)

## 1. MARCO NORMATIVO

Dentro de los fines esenciales de la Empresa de Servicios Públicos de Anorí S.A, se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de los protocolos de acceso es trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos que los usuarios soliciten. Dando cumplimiento a los Decretos de la Nación 1077 de 2015 y al Artículo 7° el Decreto 302 de 2000, donde se establecen los requisitos para la conexión a los servicios públicos domiciliarios.

Se han identificado al menos cuatro escenarios o momentos en los cuales el usuario o ciudadano interactúa con entidad:

- Solicita un servicio
- cuando consulta información
- Inconformidad, cuando requiere interponer una (PQRs)
- Cancelar el servicio prestado por la empresa

La Política de Servicio al usuario o ciudadano se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de la comunidad en general con sus derechos en todos.

## 2. CANALES DE SERVICIO

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la empresa y los usuarios a través de los cuales se puede interactuar presencial, llamada o virtual con la empresa donde se puede solicitar trámites y servicios, sobre temas de competencia.

Los canales de atención son los siguientes: Escrito, presencial, telefónico y Virtual.

- Escrito: Compuesto por el correo físico o postal, el correo electrónico institucional y el formulario electrónico dispuesto en el portal web de la empresa.
- Presencial: Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores, cuando éstos acceden o solicitan un servicio público.
- Telefónico: Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores de la empresa, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.
- Virtual: Corresponde al chat institucional disponible en el Espacio Virtual de Asesoría a través del chat por WhatsApp.



## 2.1. Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto de la forma en que espera sea atendido por el servidor y estos son como mínimo, los siguientes:

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

- Amable: El trato debe ser cortés pero también sincero.
- Confiable: En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.
- Empático: El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- Incluyente: Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.
- Oportuno: Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.
- Efectivo: Debe resolver lo solicitado. El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y completa.
- La persona encargada de la atención debe informarse sobre los formatos para la atención de las peticiones, conocer plenamente el portafolio de servicios, seguir los procedimientos establecidos para dar trámite y subsanar cualquier inconveniente de los usuarios.

### 2.2.1. Actitud

La actitud es la disposición de ánimo de la persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos. En razón a que el servicio tiene relación con la postura corporal, los servidores públicos que atienden a los ciudadanos además de tener una actitud de servicio, deben siempre estar en perfecta posición con una alineación corporal adecuada de la columna vertebral, es decir erguido y con la espalda recta. De otra parte, debe tener disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado se debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del usuario.

- 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.

El usuario o ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor entiende sus problemas, lo atiende con calidez y agilidad y lo orienta en forma respetuosa, clara y precisa. Por el contrario, si el servidor trata al ciudadano de una manera desinteresada, lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras y no tiene el conocimiento necesario para atender su solicitud, se llevará una imagen negativa del servicio prestado, del servidor y de la empresa. Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su jefe inmediato para que le ayude en el manejo de la situación.

### **2.2.2. Lenguaje**

Es la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.



### **2.2.3. Respuesta negativa a solicitudes**

En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos 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 por seguir, si los hay.

### **2.2.4. Atención a personas alteradas**

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

Para solventar este tipo de situaciones, se debe:

- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: si el usuario se queja de un servicio, no de la persona.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.



- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

### **2.2.5. Atención de reclamos**

El de la atención al usuario, es el encargado de recibir las quejas y los reclamos que ingresen a la entidad, por lo tanto, si algún servidor tiene conocimiento que un usuario desea interponer una queja o reclamo debe informarle que la atención al ciudadano el responsable de dicho trámite.

Para la atención de reclamos se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando.
- Explicar 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.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la respuesta.
- Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el evento de que la misma sea presentada en forma escrita.

## **3. CANAL ESCRITO**

Este canal permite al usuario, por medio de comunicaciones escritas, correo electrónico y formulario de PQRs, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

### **3.1. Antes del servicio**



Dirección: Calle 30 N°29-35 Anorí- Antioquia  
Teléfono: 8350169  
Correo: [serviciospublicos@anorisa.com.co](mailto:serviciospublicos@anorisa.com.co)

Verificar que el sistema esté operando de forma adecuada.

- Que la persona encargada de recibir la correspondencia preferiblemente llegue a su lugar de trabajo antes del horario de atención al público y con el tiempo necesario para que pueda tener todo listo para ejercer sus funciones en forma adecuada.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

### **3.2.1. Durante el servicio**

Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.

- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

### **3.2.2. Correo electrónico**

Recomendaciones generales

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirles a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la empresa o entidad.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.



- Los comunicados internos, se deben realizar a través de correos electrónicos por lo cual estos no se deben imprimir.
- Sin excepción no se podrá dar respuesta a peticiones que ingresaron por cualquier canal a través del correo electrónico institucional. Por ningún motivo se podrá dar respuesta a una petición a través del correo electrónico Institucional. Cuando un usuario realice una petición a su correo electrónico Institucional deberá reenviarlo al correo: [serviciospublicos@anorisa.com.co](mailto:serviciospublicos@anorisa.com.co).
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha, relacionada con” o “En respuesta a su solicitud de fecha, relacionada con”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender. • Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. demás, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
- El servidor debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en

- contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de la entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

### **3.2.3. El Formulario Electrónico**

Para las PQRs se cuenta con un formato que se encuentra a disposición en el portal web de la empresa, se encuentra a <https://www.anorisa.com.co>. disposición a través de un formulario en el que se puede registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, sin que sea necesario establecer un protocolo. No obstante, se debe tener en cuenta las recomendaciones que se hacen con relación al canal escrito.

### **3.2.4. Buzón de sugerencias**

Se cuenta con un buzón de sugerencias en la entrada de la empresa donde se pueden depositar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y hay disponibilidad de formatos a disposición de los usuarios.

- Abrir dos (2) veces por semana el buzón de sugerencias.
- Extraer los formatos diligenciados y remitirlos al área encargada o que le compete para que sean radicados.
- Dirigir al servicio al ciudadano, la sugerencia presentada y dar respuesta oportuna y dentro de los términos establecidos por la entidad, en coordinación con la dependencia que pudiera estar involucrada, según las directrices de la entidad.

## **4. CANAL PRESENCIAL**

Permite el contacto directo ciudadano y el servidor en el primer nivel de atención, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a un trámite o

servicio solicitado y con las demás dependencias de la empresa en el evento de requerirse un análisis técnico o jurídico. Jornada continua desde la 8:00 a.m. hasta



las 6:00 p.m. de lunes a viernes y el sábado de 8:00 a.m. hasta las 1:00 p.m.

#### Recomendaciones generales:

- Presentación personal: la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor empresa.
- La identificación del servidor debe estar visible.
- Comportamiento: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indispone al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- La expresividad en el rostro: La expresión fácil es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- La voz y el lenguaje: el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- La postura: la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- El puesto de trabajo: el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

Al llegar el ciudadano al puesto de trabajo, salúdelo de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero. En caso de dejar el puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegúrese de que algún compañero supla la ausencia.

#### 4.1. Control de Acceso

Dentro de los fines esenciales de la Empresa de Servicios Públicos de Anorí S.A, se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de los protocolos de acceso es trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos que los usuarios soliciten. Siempre dando cumplimiento al Decreto Nacional 1077 de 2015 y al Artículo 7° y al Decreto 302 de 2000.



Dirección: Calle 30 N°29-35 Anorí- Antioquia  
Teléfono: 8350169  
Correo: [serviciospublicos@anorisa.com.co](mailto:serviciospublicos@anorisa.com.co)

Se han identificado al menos cuatro escenarios o momentos en los cuales el usuario o ciudadano interactúa para la prestación del servicio:

- Solicitud de un servicio de acueducto, alcantarillado y aseo
- cuando consulta información
- Inconformidad, cuando requiere interponer una (PQRs)
- Cancelar el servicio prestado por la empresa

Los usuarios pueden acceder a través de los canales digitales tales como la página: [anorisa.com.co](http://anorisa.com.co); Facebook: Anorí S.A

#### **4.2.1. Atención en Recepción**

- Saludar amablemente al usuario.
- “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido), ¿qué servicio solicita
- Solicitar los datos básicos de la persona que ingresa a la empresa y si es necesario diligenciar el registro de ingreso.
- Tener a la mano los contactos de los operarios
- Orientar al ciudadano hacia el lugar que debe dirigirse para ser atendido.

#### **4.2.2. Durante la atención**

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

- Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa

#### **4.2.3. Retiro del puesto de trabajo**

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

- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.

#### **4.2.4. El servicio debe prestarse por dependencia u otra entidad**

Si la solicitud no puede ser resuelta por la dependencia y requiere otra entidad, el servidor debe:

Dirección: Calle 30 N°29-35 Anorí- Antioquia  
Teléfono: 8350169  
Correo: [serviciospublicos@anorisa.com.co](mailto:serviciospublicos@anorisa.com.co)



- Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otra dependencia
- Si es en otra dependencia fuera de la empresa, indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.
- Si el servicio debe prestarlo otra entidad, darle por escrito la dirección a la cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá

#### **4.3.5. Finalización del servicio**

Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: ¿Hay algo más en que pueda servirle? Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el «señor» o «señora»

- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

### **5. ATENCIÓN PREFERENCIAL**

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

- **Para los adultos mayores o mujeres en estado de embarazo**, una vez entran a la fila del servidor público, les debe dar prelación 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.
- **Para la atención a grupos étnicos minoritarios** (indígenas, comunidades afrocolombianas, raizales y pueblos gitanos) Las personas que hablen lenguas nativas o un dialecto oficial de Colombia pueden presentar peticiones en su lengua o dialecto ante el Instituto Colombiano Agropecuario,



para tal efecto se observará el siguiente procedimiento:

1. Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita, de lo contrario de forma verbal.
  2. Si el Instituto no cuenta con personal especializado para traducir la petición, el funcionario que reciba la petición debe dejar constancia de ese hecho, grabará el derecho de petición para su posterior traducción y respuesta.
  3. Recibida la traducción, ésta procederá a dar trámite a la petición competente para dar respuesta al peticionario.
- **Para atención de personas de talla baja**, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar, para lo cual se debe recurrir a las sillas que permite variación de altura y dejarlas en la medida según el caso; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
  - **Las personas en condición de discapacidad**, recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, y se deben tener en cuenta las siguientes reglas generales:
    1. Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
    2. El procedimiento de atención es dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
    3. El respeto por las personas con discapacidad inicia reconociendo cada discapacidad, solo así se brindará un servicio y una atención incluyente.
    4. No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Lo correcto es tratarlos de acuerdo a su edad cronológica.
    5. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
    6. Mirar al usuario con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
    7. Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
    8. Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
    9. 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.



10. Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

- **Durante la atención a personas con alguna discapacidad visual**, no se debe halar de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud. Se orientará con claridad usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo. Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc. Si la persona tiene perro guía, no deben separarlos, ni distraerse o consentir al animal. Si la persona pide ayuda para moverse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios. Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son, si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.
- **Para Atención a personas con Sordo Ceguera**, es preciso informar que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo al usuario, y atender las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.
- **La Atención a personas con Discapacidad Física o Motora**, no deben implicar tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón), y si se encuentra en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia mínima de un metro.
- **A las personas con Discapacidad Cognitiva**, se le debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información).
- **Durante la Atención a personas con Discapacidad Mental**, se deben hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitando críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, confirmando que la información dada ha sido comprendida y teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- **Atención a personas con Discapacidad Múltiple**. Se considera discapacidad múltiple al conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social. Para



- atender a una persona con discapacidad múltiple, es necesario que se aplique todos los protocolos asociados a las diferentes discapacidades que tiene el usuario.
- **Utilice una terminología apropiada** Tenga cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad y principalmente a las personas con alguna discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.

## 6. CANAL TELEFÓNICO

La Empresa de Servicios Públicos Anorí S.A en cumplimiento a la normatividad en la que vivimos, se tiene una línea la atención telefónica la cual se ha convertido en uno de los servicios más importantes de atención. Por eso, aunque la atención en el punto de servicio sigue siendo una prioridad, la empresa cuida cada vez más sus servicios de atención al cliente mediante canales no presenciales, como el teléfono.

### 6.1. Recomendaciones generales

- Es muy importante responder la llamada inmediatamente y no dejar que el teléfono suene más de tres veces.
- Saludar al usuario, debe saber con quién habla. Lo primero que hay que hacer al atender una llamada es identificarse.
- El tono de la voz debe ser neutro y sosegado. El cliente debe entender a la perfección las explicaciones y las informaciones que reciba.
- Proporcionar la información concisa, directa y precisa posible, sin comprometer nunca la cordialidad.
- A veces hay que tener paciencia en la atención telefónica con el cliente, puede requerir más tiempo del esperado. En estas ocasiones es importante mantener las formas y utilizar un tono pausado y conciliador.
- Para resolver las dudas de manera rápida y eficaz, siempre se debe tener conocimiento de fechas en que se pueda cumplir el servicio en cuestión.
- El equipo de atención al cliente deberá crear una guía operativa para cada tipo de usuario que son incidencias, preguntas y conflictos que incluya las respuestas adecuadas para cada situación.
- En caso de que no se tenga el conocimiento ni acceso a la información transferir la llamada a la persona responsable.
- Si no se puede ayudar al usuario y la persona responsable no esté disponible, habrá que pedir al usuario sus datos de contacto y su disponibilidad para



devolverle la llamada lo antes posible, la cual no puede ser mayor a 24 horas.

- Al despedir al cliente hacerlo con amabilidad y darle las gracias por su llamada y esperar que el usuario cuelgue la llamada.

## **6.2. Prestación del servicio por el conmutador y líneas directas**

### **6.2.1. Previo a la llamada**

Revisar que los elementos (computador o teléfono) y los documentos para la atención estén disponibles.

- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.
- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.
- Tener acceso a las herramientas y sistemas proporcionados por la entidad para la prestación del servicio.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la empresa, la dependencia responsable y el contacto.

### **6.2.2. Al inicio de la llamada**

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.

Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.

- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente decirle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente decirle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.

### **6.2.3. Si debe transferir o poner en espera la llamada**

Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área y con el funcionario competente.



- Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

#### **6.2.4. Si no puede dar respuesta en el momento**

Si no puede prestar el servicio de manera inmediata, debe explicarle al ciudadano la razón de la demora.

- Si debe colocar la llamada en espera mientras realiza alguna consulta, antes de ello, debe informarle al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, y se presenta demora en la prestación del servicio, debe retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe informar al ciudadano para que la complete en el menor termino posible.
- Luego de recibida la información requerida, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

#### **6.2.5. Al finalizar la llamada**

Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.

- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.



- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad. Para la atención de personas en condición de discapacidad la forma es exclusiva, y preferencia a la población en general

## **7. Canal virtual**

Conformado por los mecanismos de recepción virtual de documentos a través del espacio Virtual chat WhatsApp.

### **7.1. Recomendaciones generales**

Los ciudadanos necesitan información oportuna, clara y completa. Por tanto, los servidores y responsables de la atención deben:

- Informarse sobre los formatos, protocolos o lineamientos de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.
- Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- Dividir las respuestas largas en bloques.
- No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Evite tutear o dirigirse al ciudadano o servidor empleando el pronombre de segunda persona.

## **8. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS**

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

### **8.1. Derechos de los ciudadanos**

Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier



otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

- Recibir un trato digno, respetuoso y amable sin discriminación alguna
- Presentar peticiones de manera verbal, escrita o cualquier otro medio dispuesto sin necesidad de apoderado.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz de su petición en los tiempos establecidos.
- Recibir información clara, precisa y veraz sobre los requerimientos vigentes.
- Conocer el estado de su trámite.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular alegaciones y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación

### **8.2.1. Deberes de los ciudadanos**

Cumplir la Constitución Política y las leyes.

- Obrar conforme con al principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Presentar respetuosamente las peticiones, quejas y reclamos con la documentación completa y actualizada.
- Mantener un trato respetuoso con los servidores.
- Abstenerse a ofrecer incentivo al servidor.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes



### **8.2.2. Deberes de la Función Pública**

Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.

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



## 9. GLOSARIO

**Atributos De Servicio:** son aquellas características o cualidades que tiene un servidor para prestar el servicio.

- **Canales de Servicio:** son los canales a través de los cuales se pueden formular las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- **Discapacidad:** es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales.
- **Cognitiva:** limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.
- **Enanismo o Talla Baja:** trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.
- **Física o Motora:** limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.
- **Mental:** alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.
- **Múltiple:** se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.
- **Sensorial:** Visual: pérdida o disminución de la visión. Auditiva: pérdida o disminución en audición Sordoceguera: discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.
- **Escalamiento:** para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un usuario a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.
- **Preguntas Frecuentes:** conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.
- **Protocolo de Servicio:** guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los usuarios, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

