



## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PR-GD-08

Versión: 01-22-05-18

Página : 1 de 13

### PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### 1. OBJETIVO

Ofrecer las herramientas convenientes con el fin de prestar una eficiente, eficaz y efectiva atención y servicio a los ciudadanos, superando las expectativas frente a las consultas, trámites y servicios solicitados ante la empresa de servicios públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P. por cualquiera de los canales habilitados.

#### 2. ALCANCE

Aplica desde el momento en que se tiene encuentro con el ciudadano atendiendo a su trámite, servicio, solicitud de información, orientación o asistencia relacionada con la empresa, recibiendo su petición, queja, reclamo, denuncia y sugerencia a través de los canales de atención que brinda la entidad, hasta la entrega de la respuesta al ciudadano dentro del tiempo legalmente establecido.

#### 3. DEFINICIÓN

El protocolo para el servicio y atención al ciudadano se establece como un documento guía en la entidad. Allí se encuentran detallados los procedimientos que deben ser socializados e implementados por los empleados de la empresa EMDUPAR S.A. E.S.P. con miras a brindar un servicio y atención de calidad.

#### 4. FINALIDAD

El documento se elaboró con base en las normas que regulan la atención y servicio al ciudadano, que son de obligatorio cumplimiento para empleados de entidades públicas frente a sus clientes externos e internos.

Los protocolos contemplan características generales para garantizar integralmente la generación de adecuados canales de servicio para la atención personalizada, telefónica, y virtual (página web - correo electrónico).

#### 5. APLICACIÓN

Está dirigido a todos los empleados de la empresa EMDUPAR S.A. E.S.P., quienes interactúan con los demás miembros de la sociedad y deben enfocar sus esfuerzos a satisfacer un servicio con calidad.

La aplicación del documento es de carácter obligatorio en los ámbitos institucionales y cuando se está en representación de la entidad fuera de las instalaciones tanto en la

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILADYS PADILLA BERMUDEZ	ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA	JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE
<i>Responsable Gestión Documental.</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>



## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PR-GD-08

Versión: 01-22-05-18

Página : 2 de 13

ejecución de los procesos y procedimientos como al momento de ofrecer los trámites y/o servicios que presta la empresa EMDUPAR S.A. E.S.P.

### 6. DESARROLLO

#### 6.1. ETAPAS DEL PROTOCOLO

El protocolo establece la formalidad que se debe seguir en los asuntos públicos o privados. Comprende tres etapas básicas:

##### - **Apertura**

El saludo tiene como objetivo abrir comunicación con los ciudadanos, dar la bienvenida o contestación para que el peticionario se sienta reconocido como persona, digna de respeto y confianza para ser escuchado por el funcionario, quien lo orientará sobre su petición.

##### - **Análisis y comprensión**

Es el momento en que el funcionario escucha, facilita el espacio para que el ciudadano se “desahogue”. Observa, de manera discreta, para percibir el mayor número de detalles que permitan un adecuado manejo de la situación, recibe la expresión de las necesidades de la solicitud o petición, delimita el tiempo y espacio y mantiene la neutralidad evitando involucrarse en forma personal con las opiniones y juicios subjetivos que formula el Ciudadano.

##### - **Intervención y solución**

Sin excepción, el personal de una entidad prestadora de un servicio público, como es el caso de la empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, debe tener las competencias para atender, orientar, resolver y direccionar los requerimientos de los ciudadanos y la capacidad de manejar los momentos críticos para que la inconformidad de la persona sea resuelta, aun cuando la solicitud no sea competencia de la institución.

#### 6.2. CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO

Implica el conocimiento de ¿Quiénes son?, ¿Cuántos son?, ¿Dónde están?, ¿Qué demandan?, ¿Cuáles son sus necesidades y expectativas? ¿Cómo piensan?, ¿Cómo hablan y actúan?, de manera que la caracterización ha sido un elemento fundamental en el diseño de la estrategia, los lineamientos y los canales efectivos que orientan la atención y el servicio. La caracterización se refiere a la identificación de grupos de usuarios que comparten características similares, “es la descripción de un usuario o un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBO:</b>
MILADYS PADILLA BERMUDEZ	ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA	JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE
<i>Responsable Gestión Documental.</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio”.

### **6.3. CARTA DE TRATO DIGNO**

Contiene:

- Deberes y derechos de los ciudadanos.
- Kit de servicio al ciudadano (Directorio, canales y horarios de atención de la Entidad).

#### **Derechos del ciudadano**

- Presentar peticiones respetuosamente en cualquiera de sus modalidades, verbalmente 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 disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

#### **Deberes de los ciudadanos**

- Acatar la constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de retirar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

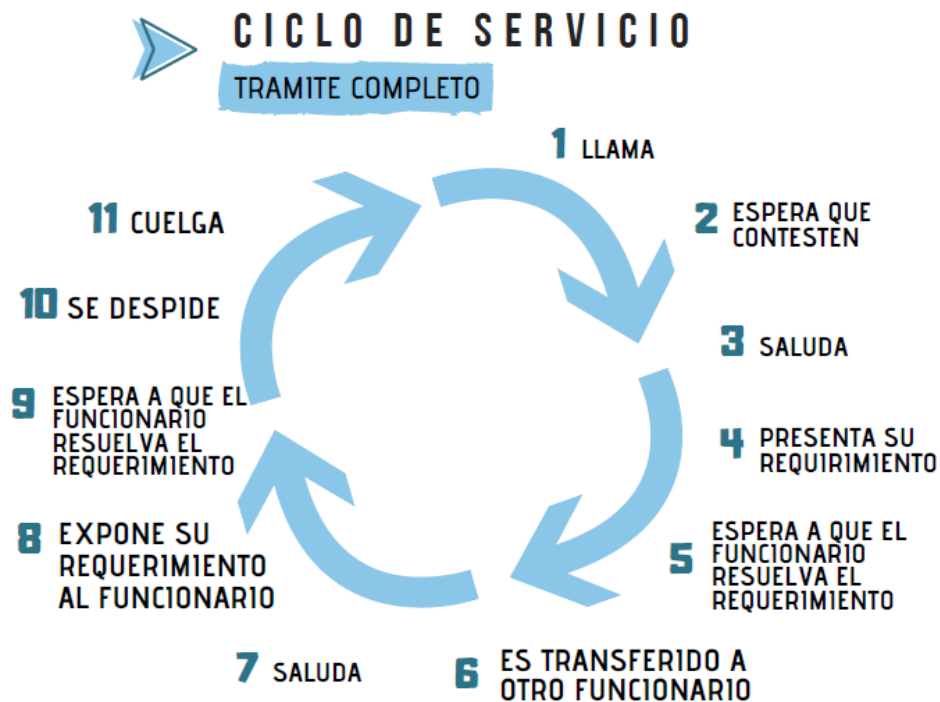
<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILADYS PADILLA BERMUDEZ	ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA	JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE
<i>Responsable Gestión Documental.</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

## 6.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

### Canal de atención

La atención telefónica se presta Marcando la Línea 5730040 Ext. 100 de la Sede principal de la empresa de servicios públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P. El horario de atención es de 8:00 am a 11:30 am – 2:30pm a 4:30pm.

En la oficina de gestión documental el receptor asignará el número de funcionarios que considere pertinente para la atención telefónica.



### Contacto inicial con el ciudadano

La primera impresión es la que cuenta. El contacto inicial con el ciudadano se da con el saludo. Se hace una presentación con actitud de servicio. Debe ser uniforme, independientemente del funcionario que reciba la llamada para darle carácter homogéneo al servicio.

- El primer nivel de contacto (teléfono directo) incorporará en el saludo el nombre de la entidad, su nombre y manifestará su disposición de servicio. Ejemplo: Buenos días/tardes/noches, está comunicado con la empresa de servicios públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P., le habla Pedro Pérez, ¿en qué le puedo servir?

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
MILADYS PADILLA BERMUDEZ	ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA	JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE
<i>Responsable Gestión Documental.</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

- Si usted es el segundo nivel de contacto (extensión telefónica) incorpore en el saludo el nombre de la dependencia, su nombre y manifieste su disposición de servicio. Ejemplo: Buenos días/tardes/noches, está comunicado con la oficina de gestión comercial ¿en qué le puedo servir?

#### **Atención durante el servicio:**

- Utilizar una pronunciación clara, con una buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje, repita si es necesario.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa. La actitud también puede ser percibida a través del teléfono.
- Tratar a las personas como “señor” o “señora” y, en lo posible, llamarlas por su nombre.
- Ofrecer escucha activa, proporcionar atención exclusiva evitando hacer otras cosas.
- Demostrar interés y actitud de atención para identificar claramente las necesidades del ciudadano/cliente.
- No hablar con terceros mientras está atendiendo una llamada.
- No consumir alimentos o bebidas o masticar chicle.
- Ubicarse en el lugar del ciudadano: es importante darle a entender que se aprecia lo que él siente y se le está escuchando con respeto y atención.
- Esperar a que el ciudadano termine de hablar antes de formular la respuesta.
- Evitar interrumpirlo y contestarle apresuradamente.

#### **Transferencia de una llamada**

- Transferir solo las llamadas que no se está en capacidad de atender.
- Explicar al ciudadano el por qué no se puede resolver o finalizar el trámite en ese nivel de atención y transferir la llamada al siguiente nivel.
- Preguntar al ciudadano si tiene o no inconveniente en que lo haga. Informar al ciudadano el nombre de la persona que va a recibir la transferencia, en caso de que la llamada se corte Asegurarse de no colgar hasta que otro funcionario conteste la llamada transferida. Decir a la persona, a quien le transfiere la llamada, el nombre de quien llama y el asunto.
- Cuando un funcionario reciba una llamada transferida, debe presentarse, llamar al ciudadano por su nombre y verificar con una breve reseña la información que ha recibido.

#### **Si el funcionario no puede finalizar la petición por el ciudadano en la llamada**

Exponer al ciudadano las razones por las cuales la atención no finaliza en ese momento. Ofrecer disculpas y alternativas de solución. Informar los procedimientos que se deben seguir, la fecha de respuesta establecida por la ley y el medio a utilizar para entregarla.

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILADYS PADILLA BERMUDEZ	ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA	JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE
<i>Responsable Gestión Documental.</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

**Fin de la atención**

Verificar con el ciudadano que la información fue comprendida y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir. Si es preciso, informarle qué sigue en el proceso. Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente. Agradecerle por haberle dado la oportunidad de atenderlo e invitarlo a que vuelva a comunicarse con la entidad cuando lo necesite.

Para daños en sistema de acueducto y alcantarillado se procede a la verificación de la solicitud de radicado de la atención o requerimiento a que dependencia se le paso el trámite, si el caso ya ha sido atendido se le informa por cual medio se dio respuesta a la solicitud.

**Constancia de la atención al ciudadano**

- Libro de reportes de la línea 116.
- Base de datos del sistema de gestión documental.
- Se realiza seguimiento a situaciones no solucionadas.
- Se realiza comunicación a otras dependencias de la entidad para su pronta respuesta cuando está en mira de vencimiento.
- En lo posible hacer seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano, para optimizar el servicio.

**6.5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL**

- Presentación personal: La imagen que se proyecta influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto a la entidad. La presentación personal debe ser apropiada para el rol que desempeña (formal y sobria).
- Expresividad: El rostro es el primer punto en el que el ciudadano se fija. La expresión facial es relevante. El funcionario debe mostrar una sonrisa no forzada, esto agrega un carácter acogedor a la atención que le está brindando al ciudadano.
- Voz y el lenguaje: Hay que prestar atención a las palabras que se utilizan cuando se establece comunicación con el ciudadano. Usar un lenguaje claro dentro del entorno adecuado. El tono de voz es parte importante en la comunicación verbal porque enfatiza la actitud de lo que se desea transmitir. Hay que modular, de acuerdo con las diferentes situaciones, vocalizando de manera clara para que la información sea comprensible y el mensaje sea entendible. El lenguaje debe ser sencillo y cordial para generar empatía y comodidad al ciudadano.
- Rapidez / eficiencia: Evidencia agilidad e interés en resolver la petición del ciudadano.

**Lugar donde se ofrece la atención**

Se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILADYS PADILLA BERMUDEZ	ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA	JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE
<i>Responsable Gestión Documental.</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

- Para proyectar una imagen de planeación, preparación y disposición de atención al ciudadano, antes de iniciar la jornada, revise que estén disponibles los elementos necesarios para la atención (documentos, folletos informativos, computador, impresora, cosedora, ganchos, esferos, etc.).
- Verificar el orden y aseo del puesto de trabajo y guardar los elementos personales y aquellos que afecten su estética en un lugar fuera de la vista del ciudadano/cliente.
- Evitar el uso de elementos distractores tales como radios, audífonos, revistas, fotos, adornos, juegos, afiches, letreros o imágenes que contaminen visualmente su lugar de trabajo y revisar el volumen de los aparatos telefónicos como teléfonos fijos y dispositivos móviles.
- Los momentos de descanso y consumo de alimentos y bebidas se desarrollan fuera de los puestos de trabajo.
- Archivar los documentos diariamente.



**Acciones anticipadas**

- La oficina de gestión documental organizará su equipo de trabajo para brindar atención eficiente y ágil al ciudadano.

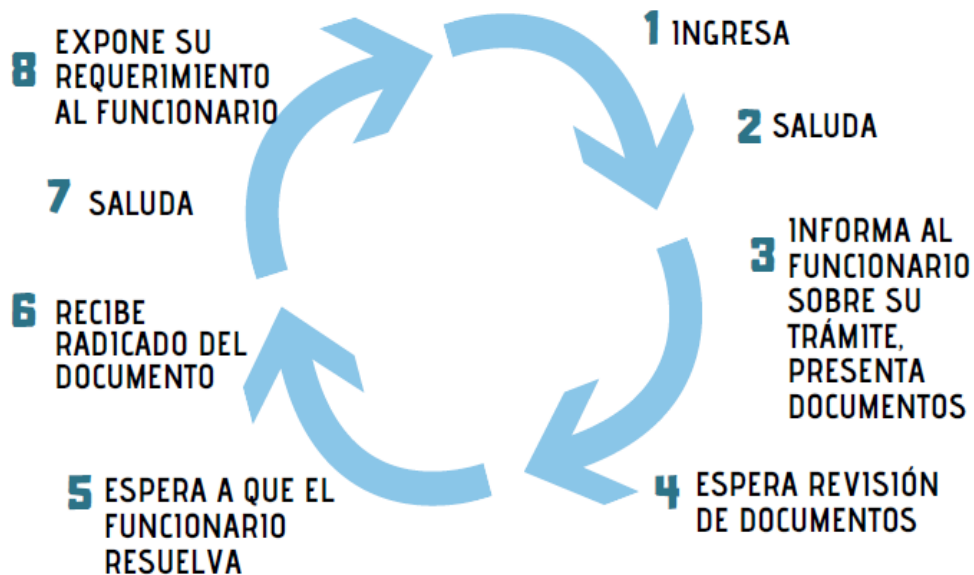
ELABORO:	REVISO:	APROBO:
MILADYS PADILLA BERMUDEZ	ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA	JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE
<i>Responsable Gestión Documental.</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

- El funcionario encargado de direccionar al ciudadano debe revisar que traiga consigo los documentos necesarios para la realización de su trámite para, posteriormente, direccionarlo a la ventanilla respectiva.
- La información es oficial. Por ello, la orientación debe atender las disposiciones institucionales y las normas vigentes.
- En caso de que un ciudadano no tenga consigo los documentos solicitados para la realización de su trámite, se le debe indicar cuál es la información faltante y los términos de ley e invítelo a que regrese cuando tenga los documentos completos.
- Si el trámite a realizar por el ciudadano no es de competencia de la entidad, el funcionario deberá indicarle la entidad encargada y su ubicación. En caso de que el ciudadano insista en radicar la petición, se le informará que se le radicará, pero que se enviará a la institución competente.
- Si el ciudadano trae la petición por escrito y manifiesta que desea radicarla, se le informará el procedimiento para hacerlo en la ventanilla correspondiente, en donde el funcionario competente le entregará el número de radicado y le indicará los medios para hacer seguimiento a su petición.
- Priorizar la atención a los discapacitados, mujeres embarazadas y personas de la tercera edad, garantizando el funcionamiento de la ventanilla prioritaria o, en su defecto, el turno preferencial.



## CICLO DE SERVICIO

### COMUNICACIÓN



ELABORO:	REVISO:	APROBO:
MILADYS PADILLA BERMUDEZ	ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA	JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE
<i>Responsable Gestión Documental.</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

### **Contacto inicial con el ciudadano**

En el contacto inicial, lo más importante es el saludo amable con actitud de servicio, haciendo contacto visual. Es preciso decirle al interlocutor “Buenos días/tardes/noches”, presentarse y preguntarle en ¿qué le puedo servir?

El saludo debe ser uniforme, independientemente del funcionario que reciba al ciudadano, para darle el carácter homogéneo al servicio.

Desde la ventanilla única de gestión documental se debe garantizar el servicio en orden de llegada.

Cuando el Ciudadano manifieste que quiere presentar una queja, ante la empresa EMDUPAR S.A. E.S.P., el funcionario que lo está atendiendo, lo orientará hacia la ventanilla de atención a usuarios en donde le recibirán su queja.

### **Atención durante el trámite**

- Ofrecer escucha activa y proporcionar atención exclusiva.
- Demostrar interés y actitud de atención para identificar y entender las necesidades del ciudadano.
- La prioridad es la atención al ciudadano antes de distracciones que provengan de otros funcionarios o de situaciones que estén sucediendo y dispersen la atención.
- Usar el sentido común.
- Hablar despacio, vocalizando bien, con tono de voz agradable y natural.

### **Retiro del puesto de trabajo**

- Explicar al ciudadano el por qué debe acudir a otro lugar para complementar la información respecto al trámite; es importante indicarle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.

### **Trámite o solicitud culmina en otra dependencia u oficina**

- Explicar el por qué no puede resolver o finalizar el trámite y la razón por la cual se envía a otra oficina.
- Si para ello, debe acudir a una sede o lugar diferente, proporcionar en forma escrita la dirección, horario de atención, los documentos a presentar, y, de ser posible el teléfono o correo electrónico del funcionario que lo atenderá.
- Cuando se transfiera la atención a otro funcionario, si le es posible, cerciorarse que su compañero lo atienda.
- Al recibir una atención transferida, en primera instancia, presentarse con el ciudadano y verificar con una breve reseña la información que ha recibido.

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILADYS PADILLA BERMUDEZ	ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA	JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE
<i>Responsable Gestión Documental.</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

### **Trámite o servicio sin finalizar**

- Asegurarse de exponer al ciudadano las razones por las cuales la atención, no finaliza en ese momento y ofrecer disculpas y alternativas de solución.
- Informar los procedimientos que se deben seguir, la fecha probable de respuesta y medio utilizado para entregar. De manera preferencial seleccionar métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano.

### **Fin de la atención**

- Si es el caso, informar al ciudadano qué sigue en el proceso.
- Preguntar si requiere otro trámite o servicio.
- Entregar un producto que satisfaga sus necesidades y despedir al ciudadano.

### **Constancia de la atención al ciudadano**

- Se le entrega radicado al ciudadano para la realización del seguimiento.
- Se le proporcionará información para el seguimiento vía telefónica.
- Se diligencia el radicado en la base de datos del sistema de gestión documental.

### **Consideraciones generales para la atención de situaciones difíciles**

Dado que en muchas ocasiones pueden llegar ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para facilitar el servicio:

- Mantener una actitud amigable.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, no interrumpirlo.
- Evitar pedirle al ciudadano que se calme.
- Nunca calificar el estado de ánimo del ciudadano.
- Evidenciarle al ciudadano que lo escucha con atención.
- Ofrecer disculpas si es del caso, y hacerle sentir al ciudadano que usted comprende su situación.
- Evitar tomar la situación como algo personal.
- Tratar de solucionar el problema.
- Solicitarle al interlocutor la información que se requiera para colaborarle.
- Verificar con el ciudadano la calidad y cantidad de la información obtenida.
- Proponer al ciudadano una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir.
- Si el mismo problema se presenta con otro ciudadano, infórmelo a su jefe inmediato, para que la solución sea de fondo.

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILADYS PADILLA BERMUDEZ	ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA	JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE
<i>Responsable Gestión Documental.</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

- Invitar al ciudadano a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e informarle que a partir de esta comunicación la entidad estudiará la solución y planteará mejoras al interior.

## **6.6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL**

### **Consideraciones generales**

Toda comunicación que llegue a la entidad por un medio virtual, como es el caso correo electrónico y página web, tiene la misma validez que una que es enviada o entregada en forma física. Por ello, se debe direccionar al correo [gestiondocumental@emdupar.gov.co](mailto:gestiondocumental@emdupar.gov.co) para radicarla a través del sistema de gestión documental y medir la trazabilidad. En el caso de que sea un mensaje que llegue a una oficina de registro, a través de la dirección de un funcionario, se debe direccionar al correo institucional creado para esa sede con el propósito de que se direcciona al área encargada de la petición o trámite.

### **Deberes para garantizar accesibilidad al canal virtual**

- La página web de la entidad debe cumplir los lineamientos del Manual de Gobierno en Línea vigente.
- La información disponible en la página web debe estar actualizada y publicada en un lenguaje sencillo, útil y comprensible. Es importante evitar el uso de tecnicismos y siglas sin su respectiva definición.
- Ningún correo del dominio [pqr@emdupar.gov.co](mailto:pqr@emdupar.gov.co) es personal. Por ello, toda PQRS que llegue a través de este medio debe ser atendida o direccionada, según sea el caso.

### **Deberes del funcionario**

- Comprender todas las funciones que se desarrollan para atender a los ciudadanos mediante herramientas virtuales, (Correo electrónico de la institución).
- Disponer de la información alusiva a las solicitudes de los ciudadanos y de la normatividad aplicable vigente, para poder atender las respuestas que puedan darse de manera inmediata.

### **Contacto inicial con el ciudadano a través del correo electrónico:**

A través de éste se pueden resolver consultas, brindar servicios y proporcionar información, orientación o asistencia. Diariamente, un funcionario de gestión documental en compañía del líder del proceso, revisarán el correo electrónico institucional.

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILADYS PADILLA BERMUDEZ	ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA	JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE
<i>Responsable Gestión Documental.</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>



## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PR-GD-08

Versión: 01-22-05-18

Página : 12 de 13

Las peticiones de los ciudadanos enviadas por este medio y que son de primer nivel, se responderán de manera inmediata. Según la consulta se le adjuntarán documentos o enlaces en los que pueda encontrar lo que requiere.

Los correos son guardados en un back up por sistemas quedando una copia en el servidor de la empresa, para contabilizarlos y que sirvan de, soporte a posteriores reclamos, o auditorias.

Cuando la solicitud que ingresa por el correo de la empresa EMDUPAR S.A.E.S.P., es de segundo nivel, esta dependencia le envía una comunicación al ciudadano, informándole el número de radicado y la dependencia a la que fue remitida. El Grupo de Gestión Documental debe generar un número de radicado para ser remitido a la dependencia correspondiente para su trámite en los términos de ley.

### 6.7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN COMUNICACIÓN ESCRITA

#### Funcionarios

Es necesario que los funcionarios relacionados con el proceso de Gestión Documental tengan conocimiento sobre los tiempos de respuesta y el lenguaje a utilizar con el ciudadano.

#### Recepción, radicación y distribución del documento

- Recibir los documentos que el ciudadano desee radicar.
- Verificar si los documentos vienen dirigidos a la empresa.
- Si el documento (consulta) no es competencia de la entidad, informar al ciudadano. Si éste insiste en radicarlo, recepcionar el documento, siempre y cuando sea dirigido a otra entidad del Estado, para direccionarlo por competencia.
- Verificar el número de folios y anexos que contenga el documento a radicar.
- Una vez finalizada la revisión de los documentos se procederá a radicar el documento en sistema de gestión documental.
- Se genera la planilla para trámite y seguimiento a la respuesta.
- Entregar al ciudadano la copia del documento, con el número de radicación e informarle los medios de contacto que existen en la entidad para hacer seguimiento a su solicitud.

#### En la solución del requerimiento

- Dar respuesta al ciudadano sobre toda petición, reclamo, sugerencia, felicitación o solicitud que realice a la entidad.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
MILADYS PADILLA BERMUDEZ	ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA	JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE
<i>Responsable Gestión Documental.</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

- Si el requerimiento no es competencia de la Entidad, trasladar el requerimiento a la institución competente, en el menor tiempo posible, y enviar al peticionario copia del documento que se va a trasladar.
- Las respuestas que se generen deben seguir las disposiciones y orientaciones definidas en el manual de correspondencia de la empresa EMDUPAR S.A. E.S.P. en el proceso de gestión documental.

### **Fin de la atención**

La atención finalizará una vez se haya obtenido la respuesta por parte de la dependencia y se genera el radicado de salida a la solicitud.

### **6.8. NIVELES DE ATENCIÓN**

Para brindar un adecuado servicio al ciudadano, es conveniente establecer cuatro niveles de atención que se encarguen de prestar dicho servicio de acuerdo con sus funciones. Estos niveles son:

- **Orientación:** Identifica las necesidades del ciudadano para guiarlo sobre su requerimiento de manera correcta, precisa y oportuna.
- **Atención Básica:** Gestiona los requerimientos del ciudadano según procedimientos y atribuciones de la entidad para resolver sus inquietudes y atender sus necesidades.
- **Atención especializada:** Resuelve las inquietudes y requerimientos especializados del ciudadano de acuerdo con las atribuciones de la entidad, procedimientos y competencias del cargo. El funcionario designado por la oficina debe tener conocimiento de las tarifas, principios jurídicos que regulan y lo relacionado con la operación del servicio.
- **Coordinación:** Dirige las operaciones del área de servicio al ciudadano de acuerdo con el plan estratégico de la entidad y procedimientos establecidos para garantizar los deberes y derechos de los ciudadanos con base en las atribuciones de la entidad. Debe tener conocimientos y pericia para evitar que las inquietudes de información general se escalen a otros niveles.

### **6.9. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO**

Con el propósito de contar con herramientas de mejora continua para la prestación del servicio y la atención a los ciudadanos, así como la identificación de necesidades que conlleven a optimizar el Modelo de servicio y atención es indispensable contar con la evaluación de satisfacción. Por lo anterior, los funcionarios de gestión documental tienen la responsabilidad de establecer los lineamientos que permitan realizar la evaluación de satisfacción de la población objeto de atención de la Entidad. La evaluación debe realizarse de forma estandarizada y periódica; para ello se ha diseñado instrumentos que se aplican según el canal de atención.

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILADYS PADILLA BERMUDEZ	ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA	JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE
<i>Responsable Gestión Documental.</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>