



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LIBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 1 de 68**

**Fecha:**

## **PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL LIBANO EMSER E.S.P**

**TOLIMA**



**2019**

**ING. JAIME ANDRÉS MORENO SIERRA**  
Gerente

**ING. SERGIO ANDRÉS ALONSO CASTRO**  
Dirección Técnica y de Planeación

**DAISSY MYRIAM DURAN ROJAS**  
Dirección Administrativa y Financiera

**SANDRA AGUIRRE**  
Profesional universitario grupo de desarrollo organizacional

**NOEL CAICEDO GALEANO**

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Líbano Tolima - Código Postal: 73411  
Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211  
Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com  
www.emseresp.com

**Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos**





# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 2 de 68**

**Fecha:**

Oficina asesora control interno

## INTRODUCCION

La Empresa de servicios públicos **EMSER ESP** del municipio del Líbano Tolima, expide **EL PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**, según EL CONPES 3649 DE 2010, donde se presenta la política Nacional del Servicio al Ciudadano, se articula y dinamiza un mejor esquema de atención y servicio, se implementa la estrategia de mejora continua en la satisfacción de las necesidades y problemas que tenga la comunidad y el ciudadano. Se coordinan esquemas de atención y servicio al ciudadano. Enfocados a las diversas herramientas con que se cuenta en la actualidad para su implementación dentro de la gestión organizacional.

Se adopta los Protocolos de Atención y Servicio al Ciudadano, esto con el fin de realizar los procedimientos y reglas establecidas para garantizar la comunicación con el ciudadano en el cumplimiento de objetivos de atención de Calidad, basados en la territorialidad dentro del municipio , alcances e impactos de satisfacción

Los protocolos o manuales de servicio, determinan las cualidades del buen servicio con actos específicos, además son una herramienta útil para mejorar de manera importante la imagen que la ciudadanía tiene de la administración de la empresa de servicios públicos y una muestra de coherencia y confiabilidad para ofrecer un servicio permanente de celeridad, respeto y pertinencia y cuyo proceso trasversal, resultó necesario un trabajo concertado y conjunto de toda la entidad, he implementar la

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

## EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.

### PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Contrato No.

Pág. 3 de 68

Fecha:

estrategia TIC actual de Gobierno Digital, en cuanto a los canales de información, capacitación a los servidores públicos en sus respectivas áreas y líderes de proceso en el desarrollo y establecimiento de canales de atención y gestión hacia la ciudadanía en el cumplimiento de las normas y políticas a racionalizar tramites , transparencia y lucha contra la corrupción.

Esta herramienta permitirá consolidar los conceptos, normas y protocolos que guían el actuar de los servidores, establece los deberes, derechos y comunica a los ciudadanos y servidores, para la prestación de los servicios con más celeridad de manera eficiente, con calidad y eficacia.

La empresa de servicios públicos a través de cada área, y líder de proceso se encarga de la atención y del servicio al ciudadano, de manera multimodal con apoyo de las herramientas web, atención personalizada en cada oficina de atención al ciudadano, canales de comunicación.

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Linea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 4 de 68**

**Fecha:**

## OBJETIVO

### UNA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS CON MARCA DEL BUEN SERVICIO

Brindar a todos los funcionarios Públicos y trabajadores oficiales de la Empresa de servicios públicos de Líbano Tolima EMSER ESP, este documento es una guía para fortalecer y dar la formación de consulta y de buenas prácticas, que permita ser una pauta orientadora en las interacciones de equipos de trabajo de las direcciones administrativas y áreas de la empresa de servicios públicos, permitiendo la calidad del servicio al ciudadano y así generar un impacto de servicio entre servidores públicos, usuarios y grupos de valor.

El servicio entregado al cliente externo "ciudadano" es un producto de un proceso del cual todos y cada una de las áreas dentro de la empresa constituyéndose como una cadena de valor interna.

#### CONCEPTUALIZACIÓN:

- **CADENA DE VALOR:** "Cadena de Valor", estimula el aporte individual de cada colaborar, como "Eslabón" de esa cadena servicio al ciudadano. Que permite de esta manera además de tomar conciencia generar relaciones más eficientes, previsibles y cordiales, además de tomar conciencia que el rol de cada uno impacta en el ciudadano y los grupos de valor.

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Líbano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 5 de 68**

**Fecha:**

- **BUENOS MODALES Y CUIDADO DE LA IMAGEN PERSONAL:** Promover el uso de buenos modales y el cuidado de la imagen personal y del entorno del trabajo, posicionando la que generara un ámbito de respeto, cortesía y confort para trabajar. Los funcionarios Públicos y trabajadores oficiales dan imagen de respeto y confiabilidad para la solución de los problemas de los ciudadanos.
- **BUEN SERVICIO:** Crea conciencia de la protección que cada uno debe hacer sobre el servicio y la buena atención al ciudadano y a los grupos de valor a partir de las sugerencias respeto de cómo cuidar su renombre. Con un modelo de gestión pública eficiente al servicio al ciudadano.

## ALCANCE

La Empresa de Servicios Públicos EMSER ESP, presenta estrategias de atención al ciudadano, según los lineamientos, normatividad, herramientas e instrumentos para acceder a los derechos del ciudadano a través de distintos canales de atención enmarcados en los principios de la información completa y clara de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, presente en las necesidades de los ciudadanos y la institucionalidad, frente a la calidad y la accesibilidad de trámites y servicios de la administración dentro de la empresa de servicios públicos de EMSER ESP.

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Linea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 6 de 68**

**Fecha:**

## **PRINCIPIOS NORMATIVOS ORIENTADORES DE LA POLITICA DE SERVICIO DEL CIUDADANO**

### **CONPES 3785**

Este documento somete a consideración del Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) las directrices generales para la implementación de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y, de conformidad con lo establecido en el Decreto 2681 de 1993, Se presentan los principios estratégicos que orientan la implementación de acciones y la evaluación de resultados de la política.

Con esta propuesta se implementa el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, dirigido a mejorar, tanto la calidad en la gestión, como la prestación de los servicios provistos por las entidades de la Administración Pública, empresas de servicios públicos, empresas sociales del estado, institutos deportivos, culturales y todo aquello que gire al entorno presupuestal del estado y sus fines sociales entorno al ciudadano o usuario como se les denomine. Igualmente, se materializan los planteamientos del Decreto 2482 de 2012, especialmente los relacionadas con las Políticas de Desarrollo Administrativo de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, y de Eficiencia Administrativa.

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



**Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos**



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 7 de 68**

**Fecha:**

El modelo define dos áreas de intervención: ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia fuera, para cada una de las cuales se identifican componentes sobre los que se desarrollarán acciones específicas, así:

- **Ventanilla hacia adentro:**

Relacionada con el fortalecimiento de la eficiencia administrativa.

Prevé tres componentes:

1. arreglos institucionales que faciliten la coordinación y la generación de sinergias entre las entidades de la Administración Pública;
2. servidores públicos competentes y comprometidos con la excelencia en el servicio al ciudadano; y,
3. procesos y procedimientos innovadores que impacten la gestión de las entidades.

- **Ventanilla hacia afuera:**

Atención directa a los requerimientos de los ciudadanos en tres componentes:

1. Ampliar la cobertura de las entidades de la Administración Pública en el territorio nacional;
2. Generar certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se proveerán los servicios, y,

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Líbano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



**Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos**



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 8 de 68**

**Fecha:**

3. Desarrollar esquemas de servicio que se ajusten a las expectativas, necesidades y realidades de los ciudadanos.

## RESPECTO DEL SERVICIO AL CIUDADANO, EL PND DEFINIÓ CUATRO EJES DE INTERVENCIÓN

1. Mejorar el tratamiento de las solicitudes del ciudadano que accede a los servicios de la administración pública;
2. Cualificar los equipos de trabajo;
3. Fortalecer el enfoque de gerencia del servicio al ciudadano en la administración político-nacional; y
4. Contribuir a la coordinación y al impulso de iniciativas integrales de mejoramiento de los canales de atención de las entidades (DNP, 2010, 645).

Con el fin de materializar estos propósitos, se han expedido un conjunto de normas reseñadas en el Anexo 1.

En las temáticas de Servicio al Ciudadano, el Decreto 2623 de 2009 estableció la creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano (SNSC), como una instancia de articulación entre entidades públicas para promover intervenciones que impacten positivamente la calidad en el servicio que prestan al ciudadano. Este Sistema actúa en coordinación con los de Control Interno, Desarrollo Administrativo, Gestión de Calidad, Política de Racionalización de Trámites y Política de Gobierno en Línea. Adicionalmente, el mencionado Decreto estableció la Comisión Intersectorial de Servicio

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 9 de 68**

**Fecha:**

al Ciudadano como un cuerpo colegiado responsable de “ejercer la coordinación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”. Para 2013, este Sistema está integrado por 120 entidades y constituye un escenario que facilita la orientación técnica y la generación de conocimientos alrededor de las necesidades de los ciudadanos y las alternativas para atenderlas.



**FUNCIONARIOS, COLABORADORES, EMPLEADOS, TRABAJADORES  
TODOS SOMOS SERVIDORES PÚBLICOS PARA SERVIR AL  
CIUDADANO.**

La empresa de servicios públicos EMSER ESP, es necesario implementar esquemas de sensibilización que garanticen el compromiso de los servidores con la excelencia.

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Linea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



**Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos**



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

## EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.

### PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Contrato No.

Pág. 10 de 68

Fecha:

Este concepto incluye el diseño y adopción de estándares, protocolos de atención e incentivos que promuevan la eficiencia administrativa, como elementos clave de la gestión. La capacitación y la formación también deben orientarse hacia la aplicación del principio de buena fe y la gestión pública innovadora, para evitar la imposición de pasos y cargas innecesarias entre los mismos funcionarios, entidades y hacia los ciudadanos.

Su principal elemento, el empleo público, cuenta con un marco normativo que se remonta a la Constitución de 1991 y que establece la institucionalidad, lineamientos y regulación de la carrera administrativa a nivel nacional y territorial.

La vocación de servicio es uno de los ejes en los que se fundamenta el Buen Gobierno. Este principio hace referencia, entre otros aspectos, a una concepción del empleo y del talento humano al servicio del Estado y de la ciudadanía.

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos que el país ha realizado para reglamentar el empleo público, se presenta centralismo en su administración, procesos de selección y de gestión ineficiente, dispersión salarial, restricciones fiscales y ausencia de esquemas adecuados de ascenso, capacitación y estímulos. Todas estas dificultades han redundado en un sistema lento y poco atractivo para perfiles competitivos y de alta gerencia, condiciones que inciden en la calidad de la prestación de los servicios.

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Líbano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO.....TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 11 de 68**

**Fecha:**

## TRÁMITES, PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y COMPRAS PÚBLICAS DE LAS ENTIDADES

### Trámites Internos

En materia de simplificación de trámites, los distintos gobiernos han centrado sus esfuerzos en racionalizar aquellos relacionados con la interacción con el ciudadano.

En el Gobierno del Presidente Juan Manuel Santos, con la participación de la ciudadanía, se realizó la identificación de aquellos trámites que no deberían existir, los más dispendiosos, los susceptibles de corrupción, y los que se pudieran realizar por internet.

Con esta información, y en ejercicio de las facultades extraordinarias conferidas al Presidente de la República por la Ley 1444 de 2011, se expidió el Decreto Ley 019 de 2012, que resaltó la aplicación del principio constitucional de la buena fe y mediante el cual se intervinieron más de 600 trámites o procedimientos. Este Decreto Ley ratificó lo previsto por la Ley 962 de 2005 y el CONPES 3292 de 2004 sobre la responsabilidad del DAFP para administrar el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Linea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LIBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 12 de 68**

**Fecha:**

Gráfico 1. Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano



Fuente: DNP-PNSC

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Líbano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO.....TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 13 de 68**

**Fecha:**

## LOS PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA POLÍTICA NACIONAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Linea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

## EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.

### PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Contrato No.

Pág. 14 de 68

Fecha:



## PRINCIPIOS ORIENTADORES



**EFICIENCIA Y OPORTUNIDAD:** La administración pública presta un servicio basado en el proceso y procedimientos ágiles y rápidos, disminuyendo los costos y las cargas innecesarias



**TRANSPARENCIA:** Se hace seguimiento fácil y en tiempo real a la gestión en las entidades y a la efectividad de los procesos y procedimientos.



**CALIDAD:** Los asuntos tratados por las entidades públicas son manejados de acuerdo a los estándares de excelencia.



**INFORMACION COMPLETA Y CLARA:** La administración pública comunica a través de un lenguaje claro y comprensible, al tiempo que dispone de herramientas para mejorar la gestión de la información.



**EFFECTIVIDAD:** Los procesos y procedimientos facilitaran la gestión de los asuntos de los responsables.



**PRINCIPIO DE BUENA FE EN LAS ACTUACIONES:** Implica el reconocimiento de la confianza en el actuar del otro como pilar fundamental tanto de las acciones del ciudadano como las de la administración pública.



**COLABORACIÓN:** Se trabaja de manera conjunta y coordinada para el logro de los resultados previstos en sus objetos misionales y en sus planes de acción, el tiempo que comparten información, infraestructura, capacidades técnicas, tecnológicas y / o Humanas.

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Linea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 15 de 68**

**Fecha:**

## **CICLO DEL SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Constituyen los diferentes puntos de contacto que se dan en la relación con el ciudadano y marcan eventos clave de satisfacción o insatisfacción frente a la administración de la empresa de servicios públicos de Líbano Tolima- EMSER E.S.P

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Líbano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



**Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos**



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LIBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 16 de 68**

**Fecha:**



Entre ellos:

- El saludo y presentación personal del servidor público, actitud.
- Aseo de las instalaciones.
- La disposición de los elementos en el espacio de atención.

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



**Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos**



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

## EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.

### PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Contrato No.

Pág. 17 de 68

Fecha:

- El estado y organización del servicio en la ventanilla.
- Mostrador y/o cualquier lugar donde se preste el servicio.
- La prontitud y calidez en la atención telefónica.
- La precisión de la información.
- La facilidad de uso de los equipos de ofimática.
- La solución de los problemas.
- El tiempo de atención de las tecnologías y las comunicaciones.
- La clase y Calidad de los documentos entregados a la ciudadanía.
- El medio ambiente físico (temperatura, iluminación, estado de los pisos, etc.).

Para los ciudadanos y los grupos de valor, para quienes el ciclo de servicio es de vital importancia en la satisfacción de las necesidades y problemas, desde la carta Iberoamericana de la Calidad hace un reconocimiento al derecho de una buena gestión pública de calidad con empoderamiento en la mejora continua de las instituciones (CLAD 2008).

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Líbano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO.....TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 18 de 68**

**Fecha:**

## ORGANIZACIÓN DEL PROTOCOLO DE CALIDAD DE SERVICIO DESARROLLADO EN 5 EJES

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Líbano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO.....TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 19 de 68**

**Fecha:**

### **Buenos modales y normas de cortesía:**

Establece las pautas de una buena educación y normas mínimas de convivencia que resultan ser importantes para el éxito en las relaciones humanas.

### **El Cuidado y prestigio:**

proporciona un conjunto de pautas a partir de la concientización del impacto que las conductas y actitudes de los servidores públicos ejercen sobre la institución.

### **Cuidado del entorno de trabajo y ambiente laboral:**

construye una guía de normas que los servidores públicos deberán procurar cumplir con el objetivo de generar un espacio cómodo de trabajo y un buen clima de trabajo entre los compañeros.

### **Cuidado de la imagen personal:**

Sugiere una serie de recomendaciones a seguir con el fin de alinearse a la imagen de la institución pública.

### **Comunicación entre los servidores públicos:**

Facilita lineamientos relativos a los modos correctos de presentación y comunicación entre servidores públicos de acuerdo a las diferentes formas de contactos por medio de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Líbano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



**Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos**



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO.....TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 20 de 68**

**Fecha:**

## CANALES DE SERVICIO

Son aquellos canales que utiliza la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS – EMSER E.S.P de Líbano Tolima, señalados a través del os cuales los ciudadanos y los grupos de valor en general caracterizado para realizar los trámites y servicios, sus canales de atención al ciudadano son:

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Líbano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



**Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos**



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LIBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

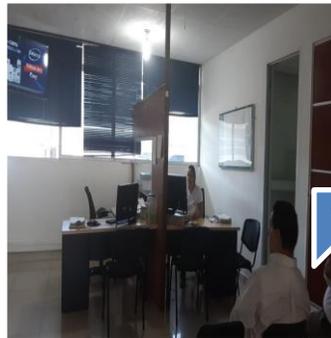
**Contrato No.**

**Pág. 21 de 68**

**Fecha:**



**PRESENCIAL:** Dentro de la institución es el contacto de los ciudadanos y los servidores públicos en la acción de servicio que estos requieran



**ESCRITO:** Compuesto por el correo físico, el fax, el correo electrónico institucional, el formulario electrónico de PQRS, dispuesto en el portal Web

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Linea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



**Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos**



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO.....TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 22 de 68**

**Fecha:**

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Linea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



**Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos**



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LIBANO..... TODOS GANAMOS"

## EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.

### PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Contrato No.

Pág. 23 de 68

Fecha:



**TELEFONICO:** Es el contacto verbal de los ciudadanos con el servidor público a través de medios telefónicos dispuestos para tal fin.



**VIRTUAL:** Es el chat institucional que tiene la página web para los ciudadanos.



**REDES SOCIALES:** Como innovación en canales de servicio participativo de la comunidad, ciudadanos y grupos de valor.

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411  
Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211  
Linea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com  
www.emseresp.com

Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos





# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 24 de 68**

**Fecha:**

## APTITUDES DEL BUEN SERVICIO



**Objetivo:** Indica el motivo por el cual el eje en cuestión incide sobre la calidad del servicio al ciudadano y las razones que sustentan su aplicación.

**Actitudes:** Especifica cuáles son las habilidades o cualidades que los públicos deben desarrollar para alcanzar altos estándares de calidad de servicio. Se refiere a la disposición o postura esperada, ante las situaciones que se presentan en cada eje, como factor diferenciador de las personas.

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Líbano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



**Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos**



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 25 de 68**

**Fecha:**

**Comportamientos esperados:** Menciona cuáles son las formas de actuar y proceder específicas que los servidores públicos deben procurar para alcanzar el objetivo de calidad de servicio esperado.

## ATENCIÓN AL CIUDADANO DE PQRS

1. Saludar, agradecer y despedirse amablemente.
2. Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
3. Ofrecer información sobre la prestación del servicio: la información relacionada con el avance de la solicitud, los tiempos de espera o procesamiento y los pasos a seguir, permiten la construcción de expectativas claras por parte de los ciudadanos evitando que se indispongan con el tiempo que toma su solicitud en ser atendida.
4. Comunicar anticipadamente la totalidad de los requisitos para la atención: esto evita que los ciudadanos hagan múltiples visitas al punto de contacto.
5. Informar la disponibilidad de los canales y horarios de atención.
6. Revisar constantemente la validez de la comunicación.
7. Propender por la facilidad de acceso y relevancia de la información suministrada.
8. Evaluar y monitorear los resultados de la prestación del servicio, es necesario medir y evaluar los resultados de la prestación del servicio.

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 26 de 68**

**Fecha:**

9. Dar información al ciudadano con base en los documentos oficiales de la EMSER ESP que contenga los requisitos para los trámites o servicios, las formas de prestar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
  
10. En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle que falta e invitarlo a regresar cuando la documentación este completa.
  
11. Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio ofrecerle esa opción.
  
12. Orientar al ciudadano hacia el área encargada de resolver la solicitud

## LEY 1417 DE 2011

### DERECHOS Y DEBERES DE:

### LOS CIUDADANOS Y LAS AUTORIDADES

La **LEY 1417 de 2011**, quien define el procedimiento administrativo en sus principios en su artículo 3° y en sus derechos y deberes de ciudadanos y autoridades, a continuación se define:

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411  
Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211  
Linea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com  
www.emseresp.com

Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos





# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 27 de 68**

**Fecha:**

**ARTÍCULO 3o. PRINCIPIOS.** Todas las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, en la Parte Primera de este Código y en las leyes especiales.

Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

1. En virtud del principio del debido proceso, las actuaciones administrativas se adelantarán de conformidad con las normas de procedimiento y competencia establecidas en la Constitución y la ley, con plena garantía de los derechos de representación, defensa y contradicción.

**ARTÍCULO 4o. FORMAS DE INICIAR LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS.** Las actuaciones administrativas podrán iniciarse:

1. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés general.
2. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés particular.
3. Por quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal.
4. Por las autoridades, oficiosamente.



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 28 de 68**

**Fecha:**

**ARTÍCULO 5. DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES.** En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

1. Presentar peticiones 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.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Líbano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



**Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos**



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

## EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.

### PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Contrato No.

Pág. 29 de 68

Fecha:

6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, 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.

7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

**ARTÍCULO 6o. DEBERES DE LAS PERSONAS / CIUDADANOS.** Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

1. Acatar la Constitución y las leyes.

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Linea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 30 de 68**

**Fecha:**

2. 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.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

## **ARTICULADO DE LOS DEBERES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LIBANO TOLIMA PARA LA ATENCION AL CIUDADANO.**

**ARTÍCULO 7o. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO.** La EMSER ESP, tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



**Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos**



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

## EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.

### PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Contrato No.

Pág. 31 de 68

Fecha:

4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5o de este Código.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5o de este Código.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

**ARTÍCULO 8o. DEBER DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO.** Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Líbano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 32 de 68**

**Fecha:**

y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:

1. Las normas básicas que determinan su competencia.
2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
4. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
5. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
6. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
7. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
8. Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto,

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



**Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos**



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

## EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.

### PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Contrato No.

Pág. 33 de 68

Fecha:

deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general.

**PARÁGRAFO.** Para obtener estas informaciones en ningún caso se requerirá la presencia del interesado.

### PROHIBICIONES.

dentro de sus lineamientos presenta en el Artículo 9° de la Presente Ley:

**ARTÍCULO 9o. PROHIBICIONES.** A las autoridades les queda especialmente prohibido:

1. Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
2. Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.
3. Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

## EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.

### PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Contrato No.

Pág. 34 de 68

Fecha:

4. Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.
5. Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el artículo [84](#) de la Constitución Política.
6. Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.
7. Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
8. Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
9. No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.
10. Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
11. Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
12. Dilatar o entorpecer el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Líbano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 35 de 68**

**Fecha:**

13. No hacer lo que legalmente corresponda para que se incluyan dentro de los presupuestos públicos apropiaciones suficientes para el cumplimiento de las sentencias que condenen a la administración.

14. No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas.

15. Entrabar la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.

16. Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.

## ATRIBUTOS DEL BUEN CIUDADANO

**AMABLE:** Se debe brindar un servicio respetuoso, es el acto y/o comportamiento que realiza una persona con respeto y educación hacia otras personas por su actitud compasible.

**EFFECTIVIDAD:** Cualquier servicio, trámite o necesidad de ciudadano debe resolverse definidas desde la normatividad que rigen al servidor público.

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Líbano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 36 de 68**

**Fecha:**

**RESPETUOSO:** Con una política respetuosa los ciudadanos son valorados, tratados con equidad y con su debido trato diferencial.

**OPORTUNIDAD:** La atención al ciudadano debe prestarse de manera oportuna y confiable, ágil y en el momento adecuado para satisfacer las necesidades que presenten.

**CALIDAD:** Herramienta básica e importante, para la plena satisfacción de los ciudadanos en general, como también entendida la solución de las necesidades y expectativas del ciudadano y grupos de valor.

**INTEGRIDAD:** El proceso de integridad es un conjunto de estrategias comunicativas, organizativas y pedagógicas desarrolladas desde el ámbito de la prevención y el control, encaminadas a modelar el comportamiento ético del ciudadano y los grupos de valor, para que sus actos públicos y privados se enmarquen dentro de la integridad y transparencia.

**VALORES:** Valores éticos institucionales la forma de ser y de actuar de los servidores públicos, de acuerdo con atributos o cualidades. Posibilitan la aplicación de los principios e imperativos éticos y el cabal cumplimiento de los mandatos constitucionales y legales en el desempeño de la función.

**DIFERENCIALIDAD:** expresa el valor diferencial para el cliente de un modo claro y atractivo, se adapta a las necesidades y posibilidades de cada cliente sin perder su valor diferencial.

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



**Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos**



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 37 de 68**

**Fecha:**

### **Modelo de servicio enfocado al ciudadano**

Concepto de servicio, que expresa el valor diferencial para el cliente de un modo claro y atractivo.

**Estructurar su forma de trabajo en un sistema propio**, identificando cada etapa, proceso clave, su valor agregado y los entregables que garantizan su diferencial.

**Un sistema como su marca registrada**, posicionando su oferta con una clara diferenciación frente a su competencia.

**Oferta en un paquete de servicios versátil**, que se adapta a las necesidades y posibilidades de cada cliente sin perder su valor diferencial.

**Mapa de servicio como un diagrama visual** que le servirá en la comunicación con el cliente, y también con su equipo interno, para visualizar, gestionar y mejorar el sistema.

**Planificar el proceso de prestación del servicio** desde el contacto inicial con el cliente hasta su satisfacción total, para conducirlo a través de una experiencia única, de alto valor, y factible de controlar y mejorar.

## **TRATO DIFERENCIAL Y GRUPOS DE VALOR**

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



**Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos**



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 38 de 68**

**Fecha:**

## PAUTAS PARA EL COMPORTAMIENTO HACIA EL CIUDADANO

Los FUNCIONARIOS PUBLICOS Y TRABAJADORES OFICIALES, están comprometidos, en realizar todas las labores basadas en el código de integridad, principios y valores de servicio para la resolver con celeridad y confianza respecto a la información que se suministra.

- Documentétese con respecto a la información que se va a comunicarse.
- Prepárese de antemano: Le resultará más fácil escuchar si, en la medida en que sea.
- posible, ha preparado usted su parlamento o esquema de conversación, sus "Preguntas".
- Tome notas: le permitirá acordarse de los puntos importantes.
- Pregunte: cuando no esté seguro de haber comprendido suficientemente.
- Haga sentir que está atento: diciendo de vez en cuando "sí, entiendo", demostrando empatía a través de su voz, mostrando al interlocutor que le está escuchando, que se pone en su lugar, que comprende lo que dice.

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Linea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



**Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos**



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

## EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.

### PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Contrato No.

Pág. 39 de 68

Fecha:

- Frases de recuerdo: si desea que su interlocutor dé más información sobre un tema, emplee frases del tipo “decía Ud...”; después prosiga con alguna pregunta: quién, qué, cuándo, dónde, por qué, cómo....
- No hable demasiado: No se puede hablar y escuchar al mismo tiempo.
- No saque conclusiones precipitadas: evite sacar conclusiones de lo que cree va a decir el interlocutor y no intente finalizar sus propias frases mentalmente.
- No interrumpa: Una pausa aunque sea larga, no significa que su interlocutor haya dicho todo.
- Respire pausadamente.
- Reformule los hechos importantes.
- No se extralimite en sus funciones.
- Acate las normas de seguridad establecidas para el desarrollo de sus funciones.
- No haga juicios de valor con respeto a lo que su interlocutor este manifestando.

### Casos especiales:

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411  
Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211  
Linea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com  
www.emseresp.com

Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos





# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 40 de 68**

**Fecha:**

Existen casos donde el ciudadano esta con aspectos de desinformación, mala actitud, inconformes, confundidos y no siempre se le tiene respuesta oportuna respecto a sus inquietudes, además de ser información de índole confidencial por disposición legal y constitucional y su respuesta debe ser fundamentada con pertinencia.

Se debe responder de la siguiente manera:

- 1. Mantener una actitud, calmada y amigable: no se muestre agresivo ni en sus gestos corporales, ni de manera verbal.
- 2. Escuche ,las necesidades sin interrumpir, ni discuta con él , ella o ellos
- 3. No tome la situación como algo personal, cuide su tono de voz.
- 4. Utiliza frases como lo comprendo, que pena, claro que sí, estas demuestran conciencia de la causa y malestar del ciudadano

## PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los diferentes contactos de la ciudadanía con el servidor público, hacen que permitan reconocer la manera de interactuar a través de los canales de comunicación, a través de su administración tiene el fin de brindar un excelente servicio guiado a la calidad, en el fortalecimiento de la institucionalidad.

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 41 de 68**

**Fecha:**

## PROTOSCOLOS DE ATENCIÓN

### PRESENCIAL:

La atención presencial hacia el ciudadano está enfocada a la atención dentro de la entidad, por los servidores públicos, siendo diligentes, cordiales y con celeridad respecto a las necesidades de los ciudadanos y los grupos de valor, se tiene en cuenta las siguientes rutas:

1. Se debe contar con una barra de registro y recepción de atención al ciudadano y de control de acceso y seguridad de la Empresa de Servicios Públicos.
2. Ventanilla única de registro de correspondencia.
3. Horarios de atención al público.
4. Señalización con trato diferencial y territorialidad rural.
5. Requisitos para el ingreso a la Empresa de servicios públicos EMSER E.S.P.
6. Carteles misión, visión, objetivos estratégicos de la entidad.
7. Se Debe hacer contacto visual con el ciudadano.
8. El saludo como primera instancia de manera cordial y respetuosa, guiada por un argumento de atención.
9. Dar al ciudadano exclusiva y completa atención en el momento del servicio solicitado.
10. La presentación corporal debe estar acorde al lugar del trabajo, con su contexto laboral, debe ser ropa formal y adecuada, para un punto de atención presencial para el

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 42 de 68**

**Fecha:**

ciudadano: Evite escotes, minifaldas, ropa y accesorios muy llamativos, camisetas de equipos deportivos, pantalones rotos o tenis, se debe utilizar ropa de uso corporativo por que la confiabilidad se relaciona con la imagen formal que transmite interactuar con el ciudadano en general.

11. Al inicio de la Jornada de trabajo y todo el día, se debe conservar los espacios de atención ciudadana limpios y ordenados por el personal de mantenimiento u oficinas generales.

12. No se deben utilizar equipos electrónicos como el celular, tabletas o cualquier elemento electrónico que distraigan la atención al ciudadano.

13. La empresa de servicios públicos hace presencia en la zona urbana del municipio y apoya algunas actividades en colaboración con la administración municipal, corregimientos y veredas donde se solicite su presencia para dar servicio al ciudadano, se realizan brigadas por parte de las diferentes áreas hacia las comunidades en general.

## INGRESO A LA ENTIDAD

### **Atención por parte de los guardias de seguridad o personal encargado de la Seguridad del. (O quien haga las veces)**

Los guardias de seguridad o el personal que haga las veces deben:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

## EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.

### PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Contrato No.

Pág. 43 de 68

Fecha:

- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: **Buenos días/tardes, Bienvenido/a...**
- Al ingreso y salida de la entidad revisar los maletines, paquetes y demás elementos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la empresa de servicios públicos EMSER ESP. Dirigirse al ciudadano en los siguientes términos:

### **Me permite verificar la maleta, por favor... Gracias.**

- Orientar al ciudadano para que se dirija a la recepción para ser anunciado ante la dependencia que le prestará el servicio.
- Indicarle que si tiene algún computador, Tablet o elemento similar, se requiere realizar el registro en la recepción.

### **No olvide registrar el/la... a la entrada y la salida.**

- No debe dirigirse a los ciudadanos, con palabras como:

### **Siga doña, siga don , amigo, entre otros.**

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 44 de 68**

**Fecha:**

- En caso de contar con Zona de Parqueo/ Bahía se debe diligenciar el protocolo de seguridad con una la planilla de seguimiento en el ingreso y salida de vehículos, esta debe aportar una copia diaria para un control de seguridad respecto a toda la comunidad en general. Así mismo, revisar los baúles de los vehículos, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad, esta labor se puede coordinar junto a la policía nacional del municipio.

## SERVIDORES PÚBLICOS PARA LA ATENCION AL CIUDADANO

Oficina de atención al Usuario.

### ATENCIÓN DE PQRS

Se cuenta con funcionarios públicos y trabajadores oficiales dentro de los grupos interdisciplinarios de trabajo, donde atendemos al usuario/ciudadano según la necesidad, por direcciones y ejes de atención al interponer una queja y/o reclamo, se debe informar quien es el responsable del reclamo y solución a su solicitud o responsabilidad del trámite, el servidor público / funcionario deberá recibirla y seguir las siguientes pautas para el servicio:

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Linea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

## EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.

### PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Contrato No.

Pág. 45 de 68

Fecha:

- Saludar y presentarse de manera cordial y atenta, agradecer y despedirse, llevar un registro del ciudadano de sus datos personales para un futuro contacto en respuestas a su solicitud.

### **Buenos días... Tardes... mi nombres es..., con gusto le atenderé su solicitud...PQRS.**

- Escuchar con atención sin interrumpir al usuario/ciudadano.
- Revisar que el ciudadano tenga los documentos completos para realizar el trámite.
- Ofrecer información sobre la prestación del servicio, avance de la solicitud y pasos a seguir en su proceso y tiempos establecidos para su respuesta.
- Comunicar los requisitos para su atención.
- Dar opciones para la recepción de información completa, en caso de que falte algún documento puede ser recepcionada por correo, whatsapp u otra alternativa, este debe llenar un acta de compromiso de envió y esta será adjunta a los documentos decepcionados.
- Realizar preguntas concretas sobre las necesidades del ciudadano.
- Comprender el problema o necesidad del ciudadano.
- Explicar de manera clara y exacta, lo que se puede hacer y de manera tranquila aquellas acciones que no se pueden realizar para que ciudadano comprenda la situación específica.
- Ejecutar la solución ofrecida de manera inmediata.

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 46 de 68**

**Fecha:**

- Llevar un registro sobre los plazos determinados para las respuestas a las necesidades de manera escrita, por correos y en tiempos establecidos, en especial a los derechos de petición.
- Realizar un Agendamiento con los datos de los ciudadanos que interpusieron PQRS, para llamar de manera posterior y realizar un seguimiento a través de una encuesta de satisfacción del servicio e inquietudes.
- Se debe orientar al ciudadano al área encargada de sus solicitudes para que sea atendido con celeridad, ante sus problemas y necesidades.

## ATENCION TELEFONICA

La Empresas de servicios públicos EMSER ESP, cuenta con una línea telefónica encargada de recepción de las llamadas para una atención oportuna y con eficiencia para resolver las necesidades de los ciudadanos.

A continuación se transmite las pautas para una atención telefónica dentro:

1. **Rápida respuesta.** ¡No hagas esperar al ciudadano en la línea telefónica, puede ser medio fijo o celular dispuesto para la atención al ciudadano! Es importante contestar el teléfono lo antes posible, intentando que no suene **nunca más de tres veces**. Si atiende un contestador, informo con quién se han comunicado y de qué forma alternativa se pueden poner en contacto con usted (dejar mensaje, llamar en otro horario, ingresar en página web, etc.).

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 47 de 68**

**Fecha:**

- Claridad del mensaje.** Tanto en un mensaje grabado como en una conversación, recordando que no te ven. Por esta razón todo mensaje debe **ser preciso**: eligiendo las palabras, midiendo la intensidad de la voz, hablando más lento de lo habitual, pronunciando correctamente... es decir, ¡siendo claro!
- Un saludo cortés.** Es fundamental iniciar cualquier conversación saludando a la persona que se comunica de forma agradable, con un tono amistoso y cordial.
- El saludo debe ser una bienvenida **que haga sentir cómodo al ciudadano**. No olvide indicar el nombre de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS EMSER ESP., identificarse dando el nombre del servidor público quien conteste la llamada, el cargo y secretaria de la cual contesten, si eso fuese necesario.
- "¿En qué puedo ayudarlo?"** Mostrarse dispuesto y servicial. No espere que sea el cliente el que diga por qué motivo está llamando. Demostrar interés al consultarle o preguntarle a qué se debe su llamado.
- Escucha activa.** Dejar de lado cualquier otra tarea que estés realizando. La idea es descubrir qué es lo que desea o necesita el que llama. **Involúcrate activamente en la conversación**. Cuanto más sepas y comprendas de las motivaciones e intereses de tu interlocutor, mejor será a respuesta.
- Notas rápidas.** Tener a tu alcance alguna herramienta que le permita anotar todo lo que consideres relevante (**nombres, teléfonos, mensajes**). Puede ser alguna aplicación de la computadora, o simplemente papel y lápiz. Te ayudará a resolver la

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



**Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos**



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 48 de 68**

**Fecha:**

atención y también a mantener un registro de llamadas en un libro o en medio electrónico en el computador de la oficina para realizar este proceso.

8. **Espera mínima.** ¿Le preguntaste al ciudadano si puede esperar? Es necesario consultarle si dispone de tiempo. Pedir disculpas si la espera se extiende y consúltalo si puede seguir aguardando. **La espera en línea debe ser mínima:** ¡el ciudadano se inquieta por esperar!

9. **La Música:** Utiliza correctamente las funciones del teléfono o central. Si el cliente decide esperar, **la llamada debe colocarse en modo espera.** En caso de acompañar la espera con música, evita las bulliciosas o con letra: son molestas y no se entienden.

10. **Siempre una respuesta.** Pocas cosas son tan frustrantes para un cliente que llama que no encontrar respuestas. Los "*llame en otro momento*", "*inténtelo más tarde*" o "*no lo puedo ayudar*" pueden en forma permanente a cualquiera y perder la confianza del ciudadano.

11. Si el resultado está a su alcance pero no se puede concretar durante la llamada, debe comprometer y **establecer un plazo para resolverlo :**

**El Sr. XX lo llamará durante la tarde.**

**Dentro de las próximas 24 horas recibirá por mail la respuesta a su solicitud.**

**Puede llamar al otro día para darle respuesta y orientación a la solicitud a partir de mañana.**

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



**Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos**



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 49 de 68**

**Fecha:**

12. Si existen problemas o razones frecuentes de contacto telefónico con ciudadanos puede resultarte **el establecer protocolos o guiones pensados de ante mano** para guiar a quienes realizan los llamadas.

13. **Gracias por su llamada: Terminará la comunicación con amabilidad**, dejando una imagen positiva de la empresa.

14. Que el cliente siempre cuelgue primero; tener que lograr que corte con la convicción de que intento todo lo posible para resolver su consulta, necesidad o problema.

### **PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL:**

La internet, puede ofrecer el servicio 7/24, los siete días de la semana, las veinticuatro (24) horas del día, a diferencia de la atención presencial o telefónica, que en el caso local es de ocho horas diarias de lunes a viernes. Al utilizar los medios digitales se obvian desplazamientos y tiempos para realizar trámites.

En Términos de accesibilidad y las nuevas tecnologías emergentes, a través de las tecnologías de la Información y las comunicaciones han garantizado la oferta, de la información, trámites y servicios, así como la participación ciudadana por medios electrónicos, logrando una inclusión social y competitividad en la apropiación y uso adecuado de la tecnología e implementación de las estrategias dentro del Decreto 1008 del 14 de Junio de 2018, y el cual establece, los lineamientos generales de la política de gobierno digital.

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



**Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos**



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 50 de 68**

**Fecha:**

La administración cuenta con los medios electrónicos de comunicación como: Página web, aplicativos, correos electrónicos, redes sociales.

Para la publicación en medios virtuales deben manejarse las siguientes recomendaciones, con respecto a los contenidos:

- Deben ser entendibles, agradables y de fácil uso.
- Deben ser vigentes, relevantes, verificables y completos.
- No deben ser ofensivos ni discriminatorios.
- Deben mantener la privacidad.
- Deben observar el derecho de autor y de propiedad intelectual.

## ATENCION A PERSONAS CON TRATO DIFERENCIAL Y ESPECIAL

### **Atención preferencial**

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

**Los adultos mayores o mujeres embarazadas:**

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Líbano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



**Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos**



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

## EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.

### PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Contrato No.

Pág. 51 de 68

Fecha:

- Una vez entran a la sala de espera, el servidor público Institucional, deben 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 usuario, 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, a los desplazados y a las 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 una persona que ha sufrido situaciones extremas.

#### **La atención a grupos étnicos minoritarios:**

- Indígenas, comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales y pueblos gitanos.
- Se debe identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete, en este último caso, si no tiene un acompañante que hable español, debe

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Linea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 52 de 68**

**Fecha:**

pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud o entregue los documentos, con el objeto de revisarlos y comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.

- En el evento de no ser posible la comunicación, se le indicará que deje por escrito la solicitud o se procederá a gravar su petición, para solicitar el apoyo técnico del Ministerio de Cultura para que sirva de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento.

### **La atención de 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.

### **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:

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aninado, 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.





# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

## EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.

### PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Contrato No.

Pág. 53 de 68

Fecha:

- 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 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, teniendo en cuenta lo dispuesto en la guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia y lo señalado en el documento denominado «10 pasos para comunicarse en lenguaje claro:», elaborados por el Departamento Nacional de Planeación DNP, los cuales se pueden consultar en los siguientes enlaces:

-Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

-10 pasos para comunicarse en lenguaje claro.

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/10%20PASOS.pdf>

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 54 de 68**

**Fecha:**



Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

## 10 PASOS PARA COMUNICARSE EN LENGUAJE CLARO

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Líbano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

## EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.

### PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Contrato No.

Pág. 55 de 68

Fecha:



pongase en los zapatos del ciudadano, tenga en cuenta lo que lapersonanecesita saber, y el resultado que necesita obtener.



Haga una lista de lo que desea transferir, haga una lista de las ideas que quiere transmitir, en orden lógico y planee el recorrido.



Organice el texto por pasos, toda comunicacion debe tener el encabezado que indique el asunto preferencia, es decir, el proposito del documento.



Las frases deben de ser cortas, no mas de 20 palabras. (La memoria a corto plazo no retiene más, cuando se llega al final no se recuerda lo del principio).



Use un lenguaje cercano, hable en primera persona las comunicaciones del estado son una oportunidad, para generar cercanía con el ciudadano.

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Linea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

## EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.

### PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Contrato No.

Pág. 56 de 68

Fecha:



Evite los legalismos, las dobles negociaciones y el tono imperativo, use lenguaje simple directo y humano.



Evite la solemnidad, reiterando la importancia, de que el lenguaje debe acercarse al ciudadano al Estado.



No abuse de las siglas, no abuse de las siglas por obvias que a usted le parezca.



Piense en imágenes, use ayudas visuales para indicar lo más relevante



Revíselo, Revíselo y luego pongalo a prueba

- <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/10%20PASOS.pdf>





# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 57 de 68**

**Fecha:**

## LA ATENCIÓN A PERSONAS CIEGAS O CON ALGUNA DISCAPACIDAD VISUAL



Personas ciegas o con alguna discapacidad visual

No se le halará de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud.

Si la persona tiene perro guía, no deben separarlos, ni distraerse o consentir al animal. Si la persona pide ayuda para movilizarse 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.

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Líbano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

## EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.

### PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Contrato No.

Pág. 58 de 68

Fecha:

- Se recomienda al momento de hacer contacto con las personas ciegas o con alguna discapacidades visual, el servidor público, debe plantear una estrategia de comunicación desde el computador se deja un 'Software lector de pantalla Jaws', con el objeto de que la persona ciega escuche la información contenida en la pantalla y pueda efectuar si lo desea, su requerimiento en forma verbal o escrita.
- De igual forma se recomienda para el beneficio al Ciudadano, hacer uso de herramientas colaborativas Institucional debe contar con un insumo por ejemplo el 'Software de magnificación Magic' permite a las personas con baja visión trabajar en el computador su requerimiento escrito. A través de esta herramienta se aumenta el tamaño de las letras en pantalla y permite variar el color y contraste, beneficiando a personas con baja visión o que estén empezando a experimentar problemas visuales por cuestiones de edad.
- En la atención sea a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias, se debe hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, evitar cubrirse la boca o voltear la cara, no gesticular exageradamente, cuidar el lenguaje corporal, no aparentar haber entendido, pedirle si es el caso que lo repita o lo escriba. Al momento de hacer contacto con personas con discapacidades auditivas, debe conectarse con el Centro de Relevo, a fin de tener una comunicación bidireccional entre la persona sorda y el asesor. Esta comunicación se desarrolla a través de una plataforma tecnológica que cuenta con

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 59 de 68**

**Fecha:**

intérpretes de Lengua de Señas Colombiana –LSC en línea, que permite interactuar y atender en debida forma el requerimiento.

<https://llamadas.centroderelevo.gov.co:8443/LivechatClient2018/iframe.html>

The screenshot shows a web browser window with the URL www.centroderelevo.gov.co/632/w3-channel.html. The page features a navigation bar with 'Inicio', 'Quiénes somos', and 'Ingresar'. Below the navigation bar are five circular icons representing services: 'Relevo de llamadas', 'Servicio de Interpretación en línea SIEL', 'Herramienta de apropiación TIC', 'App móvil', and 'Atención al Usuario'. A video player is embedded on the page, showing a woman speaking. To the right of the video player is a 'Registrarme' section with a 'REGISTRO / INICIAR SESIÓN' button. Below the button, there is text: 'Si quieres comunicarte con una persona sorda, hazlo completamente gratis en: Bogotá: (1) 379 16 30 - Opción 1. Línea nacional: 018000 123181 - Opción1'.

- Para **atención a personas con sordo ceguera** es preciso informar que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo al usuario, tratar de ponerse en su campo de visión, vocalizar correctamente y atender las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411  
Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211  
Linea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com  
www.emseresp.com

Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos





# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

## EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.

### PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Contrato No.

Pág. 60 de 68

Fecha:

- 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 en con discapacidad múltiple, es necesario que se remita en los protocolos a cada una de las capacidades y aplique todos los protocolos asociados.
- Para prestar un **servicio y atención incluyente** en forma adecuada a las personas con discapacidad, garantiza el acceso a los trámites y servicios de la

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

## EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.

### PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Contrato No.

Pág. 61 de 68

Fecha:

administración pública, en condiciones de igualdad, para lo cual se ha diseñado en forma mancomunada entre entidades públicas y privadas una guía.

Recomendación: El referido documento fue elaborado entre el Departamento Nacional de Planeación (DNP) en asocio con el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Fundación Saldarriaga Concha y Arquitectura e Interiores, denominada: «Guía para Entidades Públicas: Servicio y Atención Incluyente», que podrá ser consultada a través del siguiente enlace:

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf>

Guía para Entidades Públicas

### Servicio y Atención Incluyente



PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO



Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Líbano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 62 de 68**

**Fecha:**

## **ATENCION A LA CORRESPONDENCIA**

### **Previamente del servicio**

- 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.

### **En 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."**.
- 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.

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Líbano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



**Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos**



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO.....TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 63 de 68**

**Fecha:**

- 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.

### **Finalizar el servicio**

- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia del Departamento o va dirigido a otra entidad, en el menor tiempo posible informárselo al ciudadano.

### **CORREO ELECTRÓNICO**

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

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Linea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



**Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos**



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

## EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.

### PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Contrato No.

Pág. 64 de 68

Fecha:

- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- 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 al Departamento 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:
  - 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 empresa de servicios públicos del Emser ESP.

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 65 de 68**

**Fecha:**

- 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.

### **Buzón de sugerencias**

- Revisar la disponibilidad de formatos a disposición de los ciudadanos.
- Abrir dos (2) veces por semana el buzón de sugerencias.
- Extraer los formatos diligenciados y remitirlos al área de Gestión Documental para que sean radicados.
- Dirigir al Grupo de 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.

## **GLOSARIO**

**SERVIDORES PÚBLICOS:** los servidores públicos son las personas que prestan sus servicios al estado y a la comunidad y ejercen sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la Ley y el Reglamento. .

**BASES DE DATOS:** Uno de los insumos principales del ejercicio corresponde a las bases de datos que recolectan los requerimientos hechos a partir del ciclo de solicitudes





# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 66 de 68**

**Fecha:**

de la entidad (ciclo que se muestra en la imagen 1). Este ciclo responde a los requerimientos hechos por los grupos de valor de la entidad por medio de uno o varios canales institucionales.

**CANAL DE ATENCIÓN:** es un espacio, escenario o medio, a través del cual se presta un servicio al ciudadano y por lo tanto, debe brindar información, interacción e integración; debe tener un propósito y generar una impresión e imagen

**CANAL COMUNICACIÓN:** Un canal es el medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de [información](#) entre [emisor](#) y [receptor](#), que emite a un [referente](#). Normalmente el canal es el [aire](#) en la [transmisión oral](#) y el [papel](#) en la [escrita](#). Es frecuente identificarlo también como canal de datos.

**SERVICIO AL CIUDADANO:** conjunto de procedimientos, mecanismos y estrategias que establecen las entidades de la Administración Publica para facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios y poder ser garantes de derechos.

**GRUPO DE VALOR:** Los grupos de interés identificados pueden ser clasificados en: Entidades o Instituciones del Estado, Asociaciones, organizaciones sociales, comunitarias o grupos de base, comunidades y grupos étnicos.

**ATRIBUTOS DEL SERVICIO:** son aquellas características o cualidades que tiene un servidor Público para brindar un servicio. -

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



**Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos**



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

## EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.

### PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Contrato No.

Pág. 67 de 68

Fecha:

**CIUDADANO:** persona que hace parte de una sociedad, conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir. .

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN:** es una guía que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor en su proceso de atención con los ciudadanos para un mejor manejo y lograr mayor efectividad en el uso de un canal específico.

**EFFECTIVO:** la atención brindada al ciudadano debe ser oportuna, pronta y debe cumplir con el objetivo de la solicitud.

**SERVICIO:** acción y efecto de servir. Función o prestación desempeñada por quienes están empelados para satisfacer necesidades del público.

**CALIDAD:** es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la "necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria" (norma ISO 9000-9001).

**CANAL PRESENCIAL:** espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

**CANAL TELEFÓNICO:** medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar, asistir al ciudadano. .

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos



# EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Líbano - Tolima  
NIT: 890.703.733-7

"EN EL LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA – EMSER E.S.P.**

**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Contrato No.**

**Pág. 68 de 68**

**Fecha:**

## Bibliografía

Fuente:

Ley 1417 de 2011

Fuente:

Decreto 2482 de 2012

Fuente: CONPES 3649 DE 2010

Fuente: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg>

Aprobó Y Reviso	Nombre
Gerente	Ing. Jaime Andrés Moreno
Dirección de operaciones y de Planeación	Ing. Sergio Alonso

## Control de Cambios

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
01	26 de Junio de 2019	NA



**JAIME ANDRES MORENO SIERRA**  
Gerente.

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Libano Tolima - Código Postal: 73411

Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3105624590 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



**Reciclando y Ahorrando..... Todos Ganamos**