

# **PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

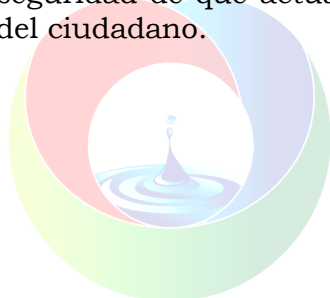


**EMPRESA DEPARTAMENTAL DE SERVICIOS  
PÚBLICOS DE BOYACÁ S.A. E.S.P.**

## Introducción

El presente Protocolo de Servicio al Ciudadano - cliente está dirigido a los funcionarios, empleados oficiales y contratistas que atienden usuarios en la Empresa Departamental de Servicios Públicos, y se ha elaborado con el propósito de estandarizar y mejorar la calidad en la prestación de los servicios.

Con base en la mejora continua de la calidad en el servicio al Ciudadano – cliente, la Entidad, ha optado por elaborar un protocolo de servicio al Ciudadano como una herramienta que contribuya a mejorar la gestión que realiza el personal de la Empresa. Este protocolo pretende ser una ayuda en la formación de los funcionarios, contratistas y empleados oficiales de la ESPB para desarrollar una atención de calidad con el ciudadano y una guía de actuación ante aquellas situaciones difíciles, donde el profesional se pone a prueba. El objetivo es que, en esos momentos difíciles, en los que no se sabe bien cómo actuar, o en aquellos en los que hasta ahora los resultados no han sido los esperados, dispongamos de unos determinados protocolos, que eviten tener que improvisar y que proporcionen la seguridad de que actuamos correctamente, garantizando así la satisfacción total del ciudadano.



# ESPB

## Canales de Servicio

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Empresa Departamental de Servicios Públicos, a través de los cuales los grupos de valor caracterizados por la entidad pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de competencia de la entidad.

Los canales de atención son los siguientes:



## Protocolo de atención presencial

### Recomendaciones generales:

- Presentación personal: la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.
- Comportamiento: El buen comportamiento de una persona expresa buenos o malos pensamientos del cliente externo.
- La expresividad en el rostro: El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- La voz y el lenguaje: Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- El puesto de trabajo: El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

### Atención en recepción

- Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a,.. Por favor, diligencie el siguiente formato de ingreso y diríjase a...”.
- Llamar a la dependencia para anunciar el ingreso del ciudadano y en lo posible obtener el nombre del servidor que lo atenderá.
- Solicitar los datos básicos de la persona que ingresa a la Entidad para realizar el registro de ingreso.
- Tener el listado de extensiones a la mano.
- Orientar al ciudadano hacia el piso al que debe dirigirse para ser atendido.

## **Desarrollo de la Atención**

### **Contacto Inicial**

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido a la ESPB”, ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- No dirigirse al ciudadano en tercera persona. (No tutear)
- Importante contar con agua y café disponibles para el ciudadano.

### **Durante la Atención**

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

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

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

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

### **Finalizar el servicio**

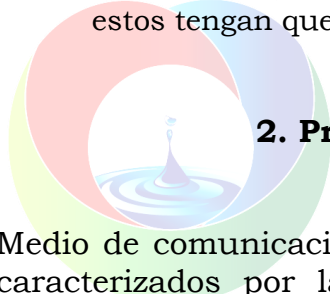
- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Sr.” o “Sra.”

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

## **Atención presencial**

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:

- Para los adultos mayores o mujeres embarazadas, una vez entran a la sala de espera, el servidor público del Grupo de Atención al Ciudadano Institucional, debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.



## **2. Protocolo para la atención telefónica**

Medio de comunicación telefónico con el que cuentan los grupos de valor caracterizados por la entidad a través del cual pueden formular sus peticiones ante el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional o cualquier dependencia de la ESPB.

## **Recomendaciones generales**

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.

- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada

### **Protocolo de atención virtual**

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como: correo electrónico y redes sociales.

#### **Correo electrónico:**

Página web: <https://espb.gov.co/>

Correo electrónico: [empresa@espb.gov.co](mailto:empresa@espb.gov.co)

#### **Recomendaciones generales:**

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

#### **Acciones de anticipación:**

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

Correo electrónico



Redes sociales:



Atención por redes sociales





#### 4. Protocolo de Atención por Correspondencia

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal. Es importante tener en cuenta las consideraciones de atención a través del canal presencial en cuanto a la actitud servidor público, el lugar en donde se ofrece la atención, y el entorno de los centros de atención y de las oficinas.

- La entidad deberá contar con una oficina/punto unificado de recepción, radicación y distribución de documentos.
- El horario de recepción de documentos debe estar en un lugar visible al ciudadano y disponible a través de los diferentes medios de comunicación de la entidad (páginas web, carteleras, etc.)
- La entidad debe establecer los procedimientos necesarios para garantizar el tratamiento ágil y eficaz a los documentos que lleguen a la entidad y su adecuada gestión, seguimiento y control.
- La entidad debe determinar los funcionarios autorizados para firmar la documentación con destino interno y externo.

#### Correspondencia



## 5. Buzón de Sugerencias

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos.
- Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

## Deberes y Derechos de los Ciudadanos

### Derechos:

- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.
- Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad y fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos: [www.espb.gov.co](http://www.espb.gov.co).
- Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuales serán pagados por su cuenta.
- Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes

## Deberes:

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Actuar de acuerdo al principio de la buena fe
- Dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos.
- Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer armaciones temerarias o amenazantes.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
- Respetar los y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.



# ESPB