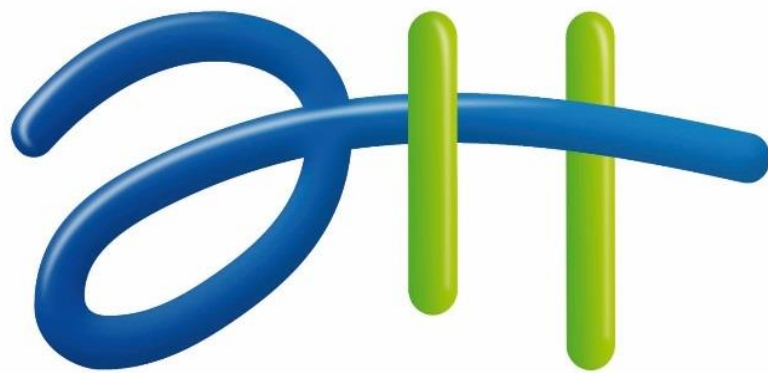


**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**  
**AGUAS DEL HUILA S.A E.S.P**



**aguas del huila**

*...llevamos más que agua.*

[www.aguasdelaHuila.gov.co](http://www.aguasdelaHuila.gov.co)



## Tabla de contenido

1. INTRODUCCION .....	3
2. CANALES DE SERVICIO .....	3
3. ELEMENTOS COMUNES EN TODOS LOS CANALES .....	4
Las oficinas de servicio al cliente de.....	4
3.1. Atributos del buen servicio .....	4
3.2. Actitud .....	4
3.3. Lenguaje .....	5
3.4. Respuesta negativa a solicitudes.....	5
3.5. Atención a personas alteradas .....	6
3.6. Atención de reclamos.....	6
4. CANAL ESCRITO .....	7
4.1 Correspondencia .....	7
4.2 Correo electrónico.....	8
4.3 Buzón de sugerencias.....	9
5. CANAL PRESENCIAL .....	9
5.1 Recomendaciones generales.....	10
5.2. Ingreso a la entidad.....	11
5.3. Desarrollo de la atención. ....	12
5.4. Atención preferencial.....	15
5.5. Atención de Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia. ....	<b>¡Error!</b>
	<b>Marcador no definido.</b>
6. CANAL TELEFÓNICO.....	17
6.1. Recomendaciones generales.....	17
6.2. Prestación del servicio por líneas directas .....	18
7. CANAL VIRTUAL .....	21
7.1. Página Web.....	23
7.2. E-mail.....	24
8. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y LAS AUTORIDADES.....	25
9. GLOSARIO .....	26

## 1. INTRODUCCION



Aguas del Huila S.A. E.S.P. enfocada principalmente en la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía en general, tiene el objetivo de prestar servicios con altos estándares de calidad de manera oportuna y eficiente, por lo cual adopta el Protocolo de Servicio al Ciudadano como un conjunto de consideraciones establecidas para garantizar que la comunicación y los intercambios con el ciudadano sean consistentes y satisfactorias en cada una de las interacciones realizadas en las oficinas de servicio al cliente dispuestas por Aguas del Huila.

La estrategia de atención al ciudadano de Aguas del Huila S.A. E.S.P. es garantizar el derecho de la ciudadanía y prestar un servicio efectivo, de calidad y oportuno, que permita satisfacer todas las necesidades de los ciudadanos y partes interesadas.

El presente documento recoge todas las pretensiones e intereses de la entidad en garantizar a los ciudadanos la atención y servicio basados en el respeto, la amabilidad, la transparencia y el compromiso; aumentando la productividad y el desempeño de los Servidores Públicos, teniendo en cuenta que la función primordial es brindar una adecuada atención al ciudadano.

Esta iniciativa surge del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, del cual hace parte el Departamento Administrativo de la Función Pública y otras entidades, quienes elaboraron los lineamientos generales aplicables de atención al Estado para los distintos canales de servicio, con nuevos parámetros más incluyentes, informados, y el cual hoy se adapta en el Departamento.

## 2. CANALES DE SERVICIO

Los canales de atención establecidos por el Aguas del Huila S.A. E.S.P. Son los siguientes:

- **PRESENCIAL:** Contacto personalizado entre los ciudadanos y los servidores públicos de la entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de cada una de las Oficinas de servicio al ciudadano ubicada en los municipios de Neiva, Tarqui, Nataga, Santa Maria, Y Paicol Departamento del Huila.
- **POSTAL O ESCRITO:** A través del cual, la ciudadanía se dirige a las instalaciones de Aguas del Huila de los municipios de Neiva, Tarqui, Nataga, Santa Maria, Y Paicol por medio de comunicaciones escritas (medio físico) o postal, físicas o alguno; o por el correo electrónico institucional y el formulario electrónico dispuesto en el portal web de Aguas del Huila S.A. E.S.

- **TELEFÓNICO:** Es el Contacto verbal entre los servidores públicos y los ciudadanos, a través de los medios telefónicos “Teléfono fijo y Celular”.
- **VIRTUAL:** Corresponde al espacio virtual “chat institucional” que disponible Aguas del Huila para la atención de PQRDF y Asesorías.

### 3. ELEMENTOS COMUNES EN TODOS LOS CANALES

Los servidores encargados del servicio al cliente de Aguas del Huila S.A. E.S.P. cuentan con los siguientes elementos comunes en todos sus canales de servicio para la atención, trámite y respuesta de todos los requerimientos de los ciudadanos:

#### 3.1. Atributos del buen servicio

Para un servicio de excelente calidad es necesario que se cumplan con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:

- ✓ **Respetuoso:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- ✓ **Amable:** cortés pero también sincero.
- ✓ **Confiable:** de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- ✓ **Empático:** el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- ✓ **Incluyente:** de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- ✓ **Oportuno:** en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- ✓ **Efectivo:** resuelve lo pedido.

### 3.2. Actitud



Los servidores públicos de cada una de las oficinas de servicio a la cliente de Aguas del Huila S.A. E.S.P deberán tener actitud de servicio al ciudadano, expresada mediante su postura corporal, tono de voz y sus gestos; con total disposición para atender las necesidades y peticiones de los ciudadanos quienes esperan un adecuado trato personalizado.

Por ello, el servidor público debe:

- ❖ Ser dinámico
- ❖ Escuchar con atención y evitar interrumpirlo mientras habla.
- ❖ Ofrécele atención con calidez y agilidad
- ❖ Orientarlo de forma respetuosa, clara y precisa.
- ❖ Anticiparse y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- ❖ Demostrar fluidez y conocimiento en los temas a tratar
- ❖ Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- ❖ Cuidar el tono de la voz
- ❖ Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.

### 3.3. Lenguaje

El lenguaje entre el servidor público y el ciudadano puede ser verbal y/o escrito, por lo cual es servidor debe ser:

- ♣ Respetuoso, claro y sencillo.
- ♣ Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- ♣ Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- ♣ Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- ♣ Evitar el uso de términos técnicos y/o legales, así como hacer referencia a procesos internos, o numerales de políticas, memorandos, normas y otros similares.
- ♣ Mantener la cordialidad en la comunicación. En todo momento debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.
- ♣ Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.

### 3.4. Respuesta negativa a solicitudes

En los casos en que las respuestas a las solicitudes del ciudadano no son favorables es decir “negativas” es ideal que el servidor público explique detalladamente al ciudadano para que comprenda cuales fueron los motivos que conllevaron a otorgarle esa respuesta, es recomendable:

- ♣ Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- ♣ Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano requiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición.
- ♣ Demostrarle que la intención es prestarle un servicio de excelente calidad a pesar de las limitaciones, y que él es importante para la entidad.
- ♣ Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

### 3.5. Atención a personas alteradas

En los casos donde los ciudadanos llegan inconformes, confundidos, ofuscados o furiosos, a veces por desinformación, o por que la respuesta no es la esperada, es recomendable que el servidor público mantenga una actitud amigable, preste atención al ciudadano y atienda las siguientes recomendaciones para solucionar este tipo de situaciones:

- No mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”. Estas demuestran que el servidor público es consciente del malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

Si el ciudadano persiste con esa actitud, pasa a ser grosero y altamente agresivo es importante exigirle respeto de manera cortés, y si la situación se complica el servidor debe llamar a su jefe inmediato para que lo apoye en el manejo de la situación.

### 3.6. Atención de reclamos

Aguas del Huila S.A. E.S.P atenderá todas la PQRDF de la ciudadanía a través de sus servidores públicos en cada uno de los municipios a través de los diferentes canales de comunicación, haciendo uso del Procedimiento PQRDF y considerando para una adecuada atención las siguientes recomendaciones:

- ⊕ Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- ⊕ Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- ⊕ Radicar de manera inmediata el reclamo en el evento de que el mismo sea presentada.
- ⊕ Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando.
- ⊕ Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- ⊕ Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.

## 4. CANAL ESCRITO

### 4.1 Correspondencia



Este escenario permite a los ciudadanos, a través de comunicaciones escritas, físicas o electrónicas, solicitar servicios, trámites, PQRDF, información u orientación relacionada con el que hacer de Aguas del Huila S.A. E.S.P. El horario de recepción de documentos debe estar en un lugar visible al ciudadano y disponible en los diferentes canales de comunicación de la Entidad.

Es ideal que el funcionario delegado para recibir la correspondencia, cumpla estrictamente con su horario laboral y cuente con todo lo necesario para atender a la ciudadanía de manera oportuna y eficiente.

MUNICIPIO	DIRECCION	HORARIO DE ATENCION
Neiva	Calle 21 No. 1C-17	Lunes a jueves de 7.00am a 12.00 pm y 2:00pm a 6.00pm, y los viernes de 7.00am a 12.00 pm y 2:00pm a 5.00pm.
Natagá	Carrera 7 No. 1-47	Lunes a Viernes de 7.30am a 12.00 pm y 2:00pm a 6.00pm, y los Sábados de 8:00am a 11:00 pm
Paicol	Carrera 8 No. 5-29	Lunes a Viernes de 7.30am a 12.00 pm y 2:00pm a 6.00pm, y los Sábados de 8:00am a 11:00 pm
Santa María	Calle 8 No. 3-55	Lunes a Viernes de 7.30am a 12.00 pm y 2:00pm a 6.00pm, y los Sábados de 8:00am a 11:00 pm

Tarqui	Calle 8 No. 4-63	Lunes a Viernes de 7.30am a 12.00 pm y 2:00pm a 6.00pm, y los Sábados de 8:00am a 11:00 pm
--------	------------------	---

Es importante que:

- Atender por orden de llegada.
- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede utilizar frases como: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”
- Tener a su alcance y en buen funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- Preguntar respetosamente al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano.
- Verificar el contenido y los anexos de los documentos a radicar.
- 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.
- Al 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 documento no es competencia de la Entidad, informe al ciudadano y si éste insiste en radicarlo, reciba el documento. Traslade el requerimiento a la Entidad competente, en el menor tiempo posible e infórmele al ciudadano sobre el traslado.
- Agradezca al ciudadano por acudir a la Entidad e invítelo a comunicarse nuevamente cuando lo requiera.

#### 4.2 Correo electrónico

Cada uno de los servidores públicos encargados del servicio al ciudadano son los únicos responsables del uso adecuado o indebido de su cuenta de correo electrónico, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.

A continuación las siguientes recomendaciones generales:

- ✚ 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 necesario.
- ✚ Los comunicados internos, se deben realizar a través de correos electrónicos por lo cual estos no se deben imprimir.



- + Definir brevemente el tema del mensaje en el campo “Asunto”.
- + Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta.
- + 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.
- + Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer.
- + No escribir más de 80 caracteres en una línea.
- + No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios.
- + Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- + Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer.
- + El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo.
- + Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Formulario Electrónico

Aguas del Huila S.A. E.S.P tiene a disposición los “formatos de PQRDF” para los productos y servicios; y para el sector de agua potable y saneamiento básico. Y <http://aguasdelhuila.gov.co/index.php/pqr> para registrar la PQRDF.

#### 4.3 Buzón de sugerencias

Los buzones de sugerencias de Aguas del Huila S.A. E.S.P estarán a disposición del ciudadano en cada una de las de oficinas de servicio al ciudadano.

- o Revisar la disponibilidad de formatos a disposición de los ciudadanos.
- o Abrir una (1) vez por semana el buzón de sugerencias.
- o Extraer los formatos diligenciados y remitirlos al área de Gestión Documental para que sean radicados.
- o Dar respuesta oportuna y dentro de los términos establecidos por la entidad,

#### 5. CANAL PRESENCIAL



Canal en el que los ciudadanos y los servidores públicos interactúan en persona para realizar trámites de PQRDF o solicitar servicios, información y alguna orientación relacionada con el objeto de la entidad.

Es el contacto directo con la ciudadanía en general; en el mismo sentido, se recibe, registra y direccionan las comunicaciones y documentos a las diferentes dependencias de Aguas del Huila S.A. E.S.P. para su respectiva atención, respuesta o solución.

MUNICIPIO	DIRECCION	HORARIO DE ATENCION
Neiva	Calle 21 No. 1C-17	Lunes a jueves de 7.00am a 12.00 pm y 2:00pm a 6.00pm, y los viernes de 7.00am a 12.00 pm y 2:00pm a 5.00pm.
Natagá	Carrera 7 No. 1-47	Lunes a Viernes de 7.30am a 12.00 pm y 2:00pm a 6.00pm, y los Sábados de 8:00am a 11:00 pm
Paicol	Carrera 8 No. 5-29	Lunes a Viernes de 7.30am a 12.00 pm y 2:00pm a 6.00pm, y los Sábados de 8:00am a 11:00 pm
Santa María	Calle 8 No. 3-55	Lunes a Viernes de 7.30am a 12.00 pm y 2:00pm a 6.00pm, y los Sábados de 8:00am a 11:00 pm
Tarqui	Calle 8 No. 4-63	Lunes a Viernes de 7.30am a 12.00 pm y 2:00pm a 6.00pm, y los Sábados de 8:00am a 11:00 pm

## 5.1 Recomendaciones generales

Es importante para la prestar un servicio de excelente calidad las siguientes recomendaciones:

- a) **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad. Es importante mantener una buena presentación, un vestuario adecuado y sobrio en el ambiente laboral, que genere confianza en el ciudadano, para proyectar adecuadamente la imagen institucional.
- b) **Comportamiento:** mantener un comportamiento adecuado frente al ciudadano. Actuar con diligencia, amabilidad y agilidad en la atención que brinda, evitar : comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o chatear o interactuar con sus compañeros
- c) **La expresividad en el rostro:** la expresión facial es relevante, dado que el rostro es el primer punto de contacto con el ciudadano. Ofrezca una sonrisa no forzada, esto le agrega un carácter acogedor a la atención que le está brindando al ciudadano. Demuestre interés, actitud de escucha y refleje seguridad en la información que le está transmitiendo. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.

- d) **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz para dirigirse a los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo. La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones para que el mensaje sea entendible.
- e) **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados.
- f) **El puesto de trabajo:** mantener el puesto de trabajo ordenado y aseado para generar una percepción positiva en el ciudadano.

## 5.2. Ingreso a la entidad

Al momento de Ingresar los ciudadanos a la sede principal del municipio de Neiva a realizar cualquier tipo de trámite o consulta los guardias de seguridad deben:

- ✓ Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- ✓ 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 dentro de las instalaciones. 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 de servicio al cliente o para ser anunciado ante la dependencia que le prestará el servicio.
- ✓ No debe dirigirse a los ciudadanos, con palabras como “mi señor”, “amigo”, entre otros.

En todas las instalaciones de Aguas del Huila de los municipios de Neiva, Nataga, Tarqui, Santa María y Paicol, es importante que el orden y la pulcritud generen una sensación de armonía que impacte positivamente en la percepción del ciudadano.

Es ideal que el punto de atención ofrezca a los ciudadanos espacios agradables, limpios y organizados, donde puedan recibir de manera óptima el servicio.

Para esto se debe tener en cuenta:

- a) Antes de iniciar la jornada, revisar que se encuentren disponibles los elementos necesarios para la atención (documentos, folletos informativos, computador, impresora, cosedora, ganchos, esferos, entre otros).
- b) Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita?... ¿Trae usted computador, tableta o similares?... Por favor, diligencie el siguiente formato de ingreso y diríjase a...”.

- c) Proyectar una imagen de planeación, preparación y disposición de atención al ciudadano.
- d) Evitar el uso de elementos distractores tales como radios, audífonos, revistas, fotos, adornos, juegos, afiches, letreros o imágenes que contaminen visualmente su lugar de trabajo.
- e) Verificar el orden y aseo en el puesto de trabajo.
- f) Solicitar los datos básicos de la persona que ingresa a la Entidad para realizar el registro de ingreso al departamento
- g) Solicitar los datos básicos de la persona que ingresa a la Entidad para realizar el registro de ingreso al departamento.
- h) Realice los momentos de descanso, consumo de alimentos y bebidas en los turnos correspondientes.
- i) Guarde la papelería e insumos de manera organizada en los lugares destinados para tal fin.
- j) Procure que la papelería esté ubicada en un lugar poco visible y evite que esta se vea desbordada.
- k) Revise el volumen de los aparatos telefónicos (teléfonos fijos y dispositivos móviles).

### 5.3. 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 Aguas del Huila”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
- ⊕ Haga empatía con el ciudadano, preguntarle su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”, esto le dará un aire de atención personalizada.
- ⊕ No dirigirse al ciudadano en tercera persona. (no tutear).
- ⊕ Dedicarse al ciudadano que está atendiendo, escucharlo con atención evitando hacer otras cosas.
- ⊕ Demuestre interés y actitud de atención para identificar claramente sus necesidades. Haga uso de frases concluyentes, resuma las necesidades del usuario, hágale sentir que usted, como servidor público, lo acompaña en su necesidad. Ejemplos:

⊖ *“Voy a resumir lo que usted me acaba de decir, usted dice que...”, “Permítame entender lo que usted acaba de decir...”*  
*“En este caso usted no tiene derecho porque...”, “Usted dice que...”*

⊖ Evite interrumpir al ciudadano y contestarle apresuradamente. No pierda ni una palabra de lo que el ciudadano tenga para decirle. Existen maneras diplomáticas de interrumpir un ciudadano sin ofenderle, utilice algunas de las siguientes:

*“Claro, comprendo totalmente, entonces le decía señor (a)...”*  
*“Permítame ayudarlo”, “Le ayudaré con su inquietud...”*

⊖ 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.

⊖ Hable despacio, vocalizando bien, con tono de voz agradable y natural. Aleje comportamientos autoritarios, discriminatorios, evasivos y petulantes con el ciudadano.

⊖ Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.

⊖ En lo posible evite el uso de tecnicismos, abreviaturas, siglas, extranjerismos o expresiones regionales que puedan confundir

⊖ Mantenga la postura corporal recta, relajada, evitando cruzar los brazos y movimientos exagerados. Acuda a la naturalidad.

⊖ Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

⊖ Cuando se transfiera la atención a otro servidor, si le es posible cerciórese que su compañero lo atienda.

⊖ Al recibir una atención transferida, en primera instancia preséntese, llame al ciudadano por su nombre y verifique con una breve reseña la información que ha recibido

#### ✓ Retiro del puesto de trabajo

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

⊖ Explicarle al ciudadano por qué debe retirarse de su lugar de trabajo e indicarle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.

- ⊖ Antes de partir, hágale entender que se le está solicitando permiso para hacerlo y espere a que el ciudadano le conteste.
- ⊖ Al regresar, ofrezca su agradecimiento por el tiempo de espera o discúlpese por la demora, en el evento en que se haya excedido en el tiempo.

#### ✓ Solicitud que requiere mayor análisis

En casos en que los requerimientos de los ciudadanos no se pueden atender de manera inmediata, y requiera de un mayor análisis; el servidor público deberá:

- ⊖ Explíquelo al ciudadano el por qué no puede resolver o finalizar el trámite y la razón por la cual lo envía a otra oficina. Si para ello, debe acudir a una sede o lugar diferente, proporcionele en forma escrita la dirección, horario de atención, los documentos que debe presentar, y si es posible el teléfono y el nombre de quien lo atenderá.
- ⊖ Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- ⊖ De ser necesario elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, indicarle esta circunstancia e ilustrarlo sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a que haya lugar.

#### ✓ Finalización de la Atención

- Si es preciso, informe al ciudadano, qué sigue en el proceso, pregúntele:

*“¿Puedo colaborar...?”  
“¿Puedo ayudarle en algo más?”*

- Entréguele un producto que satisfaga sus necesidades y finalice el servicio con una despedida cordial, usando el nombre del ciudadano. Agradézcale por haberle dado la oportunidad de atenderlo e invitarlo a que vuelva cuando lo requiera o necesite.
- Despídalo con una sonrisa y exprésele su satisfacción por haberle podido servir:
  - *“Fue un placer atenderle”.*
  - *“Gracias por venir, que tenga un buen día”.*

#### ✓ En caso de no poder finalizar la solicitud

- Asegúrese de exponerle al ciudadano las razones por las cuales la atención, no finaliza en ese momento.
- Ofrezca disculpas y alternativas de solución. Si ha sido su error admítalo frente al ciudadano esto reflejara sus valores y profesionalismo:

- *“Lamento lo sucedido, me he equivocado, permítame tratar de remediarlo...”*
- *“Disculpe las molestias, como posible solución usted podría...”*
- Infórmele los procedimientos que se deben seguir.
- Infórmele una fecha probable y el medio utilizado para entregarlo. Cerciérese que para el ciudadano es una solución aceptable. Comprométase con lo que puede cumplir.
- Si el trámite finaliza en el mismo Grupo de Atención al Ciudadano, indíquelo la ubicación de este; llame al servidor público que lo va a atender e infórmele la razón por la que deberá atenderlo, su nombre y el asunto a tratar.

#### Después de los momentos de verdad,

Deje por escrito las situaciones no solucionadas o realice el registro en los sistemas dispuestos para tal fin. En lo posible haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano, para optimizar el servicio.

#### 5.4. Atención preferencial

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 condiciones de discapacidad y personas de talla baja, para lo cual los servidores públicos están en la facultad de aplicar el lenguaje de señas.

##### ✓ Consideraciones generales para la atención preferencial

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- Orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- Llamar al ciudadano por su nombre, no usar apelativos.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete. Si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante. Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitar los documentos, si es necesario por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono inadecuado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunté:
  - *¿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.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer 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 antes de dejarla sola.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Si las oficinas de los servidores públicos de Aguas del Huila no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.



- Mantenga una actitud de colaboración para cubrir las acciones que la persona no pueda realizar por sí misma, preguntando previamente si requiere esa ayuda.
- Si la persona está en silla de ruedas y la atención dura varios minutos, en lo posible sitúese a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas.
- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.

## 6. CANAL TELEFÓNICO



Por medio de este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija. Se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la entidad.

- Municipio de Neiva (Huila) : (8) 8753181
- Municipio de Natagá: 310 210 9036
- Municipio de Paicol: 317 403 4826
- Municipio de Santa María: 317 331 3126
- Municipio de Tarqui: 316 529 0918

- Línea Gratuita 01 8000 952858



### 6.1. 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.
- ⊖ Evite mantener radios encendidos durante el horario de atención, ya que pueden dificultar la comunicación, los teléfonos móviles y fijos de los servidores deberán permanecer con un volumen discreto.
- ⊖ 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.
- ⊖ Las llamadas deberán atenderse máximo al tercer timbre del aparato telefónico

- ⊖ 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.
- ⊖ La atención a través del canal de telefonía fija deberá hacerse de forma continua durante la jornada de atención de la Entidad, incluso en horas de almuerzo
- ⊖ Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada
- ⊖ Si existen cambios en los números telefónicos de contacto de la Entidad, el cambio deberá publicitarse con la suficiente anticipación mediante diferentes medios.

## 6.2. Prestación del servicio por líneas directas

### ✓ Previo a la llamada

- ⊖ Revisar que los elementos y los documentos para la atención estén disponibles (computador, teléfono, diadema).
- ⊖ Verificar las novedades del servicio mientras estuvo ausente.
- ⊖ Verificar funcionalidad del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- ⊖ Disponer de una base de datos actualizada de los trámites y servicios de la entidad, por dependencia y responsable.

### ✓ Al inicio de la llamada

- ⊖ Al Contestar la llamada incorpore en el saludo el nombre de la Entidad, su nombre completo y manifieste su disposición de servicio.
  - *Buenos días*
  - *Buenas tardes*
  - *Buenas noches, gracias por llamar a Aguas del Huila S.A. E.S.P., mi nombre es **Nombre y Apellido**, ¿en qué le puedo servir?, ¿con quién tengo el gusto de hablar?*
- ⊖ En el contacto, tanto interno como externo con las diferentes dependencias, se debe tener en cuenta un saludo inicial seguido del nombre de la dependencia que recibe la llamada para que de esta manera el ciudadano identifique de dónde le están respondiendo.

- *Buenos días*
- *Buenas tardes*
- *Buenas noches, Grupo Atención al ciudadano...*
- *Buenos días*
- *Buenas tardes*
- *Buenas noches, mi nombre es **Martín Ramos**, ¿en qué puedo ayudarle?*

#### ✓ Durante la llamada

- Mantenga el micrófono alineado frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm.
- Utilice una pronunciación clara, con una buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje, repita si es necesario.
- Utilice una velocidad menor en la conversación, que la empleada en forma presencial.
- Atienda la llamada de manera amable y respetuosa, ya que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono.
- Mantenga la postura corporal relajada y una actitud natural, recuerde que su comportamiento es proyectado a través de su voz. El volumen de la voz debe ser mediano.
- Se sugiere sostener el auricular con la mano contraria a la que se utiliza habitualmente para escribir, con el fin de tener esa mano libre para anotar los mensajes o acceder al computador en la búsqueda de la información requerida por el ciudadano.
- Haga empatía con el ciudadano, pregúntele el nombre si en el contacto inicial no lo pudo precisar, esto le dará un aire personalizado a la atención.
- Evite hablar con terceros mientras está atendiendo una llamada.
- Evite masticar chicle y consumir alimentos o bebidas, pues esto es percibido a través de la línea telefónica.
- Prestar atención a la elección de palabras.
- Explique al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera e indíquele el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y espere a que el ciudadano conteste a su solicitud.

- Si usted estima que el tiempo de espera será largo, dé la opción al ciudadano de mantenerse en la línea o devolverle la llamada posteriormente, siempre y cuando los procedimientos de la Entidad así lo permitan.
- Si el ciudadano aceptó la devolución de la llamada, solicítele su número telefónico y devuelva la llamada.
- En caso de que el ciudadano haya aceptado esperar, retome la llamada cada cierto tiempo y explíquele cómo va su gestión.
- Al regresar, ofrezca su agradecimiento por el tiempo de espera o discúlpese por la demora, en el evento en que se haya excedido en el tiempo.

✓ **Si debe transferir la llamada**

- Transfiera solo las llamadas que no esté en capacidad de atender.
- Explique al ciudadano el por qué no puede resolver o finalizar el servicio en ese nivel de atención y deberá transferir la llamada al siguiente nivel.
- Informe al ciudadano el nombre de la persona que va a recibir la transferencia, el número telefónico y extensión, en caso de que la llamada se corte.
- Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida. Dígale a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.

➤ *¿Su petición es del **área de Talento Humano** permítame por favor le transfiero la llamada?*

- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente decirle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

✓ **Si no puede dar respuesta en el momento**

En los casos en que no se pueda dar respuesta inmediata al ciudadano el servidor público debe:

- ⊗ Explicarle al ciudadano la razón de la demora.

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

✓ **Al finalizar la llamada**

- ⊖ Verifique con el ciudadano si entendió el total de la información suministrada y pregúntele si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- ⊖ Retroalimente la información suministrada con el ciudadano, y confirme lo que se va a realizar respecto a su solicitud, y pregunte si tiene alguna duda.
- ⊖ Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- ⊖ Permita que el ciudadano cuelgue primero.

## 7. CANAL VIRTUAL



La atención virtual es un espacio que busca comunicación efectiva y cómoda con el ciudadano, evitándole a éste desplazamientos físicos y otros costos asociados a la atención personalizada o telefónica.

A través de este canal se atienden y resuelven solicitudes y PQRDF. Aguas del Huila S.A. E.S.P. representa este canal de comunicación por medio de:

- Página Web: [www.aguasdelaHuila.gov.co](http://www.aguasdelaHuila.gov.co)
- E-mail: [info@aguasdelaHuila.gov.co](mailto:info@aguasdelaHuila.gov.co)



#### ✓ Recomendaciones generales

Los servidores públicos de Aguas del Huila con el compromiso de suministrar información completa y oportuna a los ciudadanos, deben:

- ⊖ El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales.
- ⊖ Todos los correos electrónicos enviados por los ciudadanos deben ser radicados en el sistema de información con el fin de llevar el seguimiento y control.
- ⊖ No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- ⊖ No distribuir mensajes con contenidos inapropiados o que comprometan la reputación de la Entidad.
- ⊖ Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- ⊖ 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.
- ⊖ Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- ⊖ No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- ⊖ En caso de que la solicitud no sea competencia de la entidad, remitirla a aquella que por su naturaleza y competencia pueda brindar información o respuesta al ciudadano.
- ⊖ Conocer los trámites y servicios que presta la entidad.

#### ✓ Desarrollo de la atención

- Saludar, indicar el nombre y apellido, no se debe escribir en letra mayúscula toda la información ya que es agresivo para la persona que está recibiendo el mensaje.
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.

- Empezar la comunicación con una frase como “según su solicitud de fecha..., relacionada con ...” o “en respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con ...”
- Identificar la necesidad, dando respuesta a la solicitud del ciudadano.
- Redactar oraciones cortas y precisas.
- No se debe tutear al responderle al ciudadano, así él lo haya hecho en esos términos.
- Despedida: brindar los datos donde la persona se pueda contactar para próximas oportunidades, manejar un tipo de letra estándar y manejando en concordancia con la imagen institucional de la Entidad.
- Saludar a quien está conectado al chat virtual con frases como:

*Buenos días*

*Buenas tardes*

*Buenas noches, bienvenido al chat virtual de (Nombre de la Entidad). Mi nombre es... en qué le puedo colaborar.*

- En caso de tener que consultar información para brindar atención al ciudadano, indicarle que por favor se mantenga en línea mientras realiza la consulta.
- Dar soluciones de manera clara, concisa y sencilla.

Termine la comunicación con frases como: “hasta pronto”, “Gracias por su tiempo”, “Tenga usted un buen día”.

### 7.1. Página Web

- Página Web: [www.aguasdellhuila.gov.co](http://www.aguasdellhuila.gov.co)



#### ✓ Recomendaciones generales

- En la página web de la entidad los ciudadanos pueden realizar sus PQRDF; peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones como se enuncia a continuación:
  - ✚ Ingresa por:  
<http://www.aguasdellhuila.gov.co>,
  - ✚ Clic en Opción:  
Participación Ciudadana,
  - ✚ Ingresar al icono:  
“Atención de “PQRDF” y diligenciar el formulario.



- Los trámites y servicios que presta Aguas del Huila S.A. E.S.P. están publicados en la página web de la entidad, como se visualiza en la siguiente imagen,

✚ Ingresa por:

<http://www.aguadelhuila.gov.co>,



- En la página web de la entidad los ciudadanos pueden consultar el Plan Anticorrupción: superior derecha: opción Atención al Ciudadano, ingresar al icono: Participación Ciudadana y finalmente clic en Plan Anticorrupción.

✚ Ingresa por:

<http://www.aguadelhuila.gov.co>,

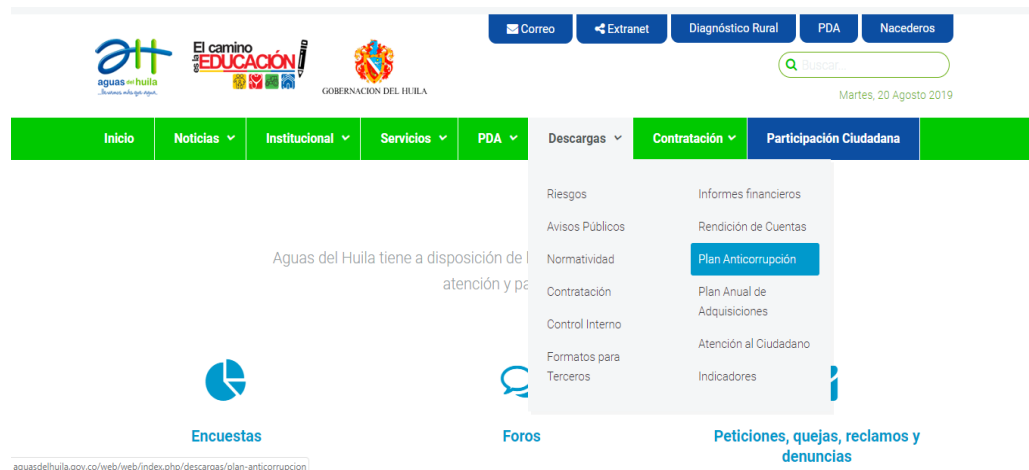
✚ Clic en Opción:

Descargas,

✚ Ingresar al icono:

“Plan Anticorrupción”.





## 7.2. E-mail

➤ E-mail: [info@aguasdelhuila.gov.co](mailto:info@aguasdelhuila.gov.co)

### ✓ Recomendaciones generales

Aguas del Huila deja a disposición de los usuarios un correo electrónico en el cual podrán realizar sus PQRDF; peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones.

## 8. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y LAS AUTORIDADES

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

### ✓ Derechos de los ciudadanos

- ❖ Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- ❖ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- ❖ Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- ❖ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- ❖ Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.

- ❖ Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- ❖ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- ❖ Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

#### ✓ Deberes de los ciudadanos

- ❖ Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- ❖ Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- ❖ Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- ❖ Observar un trato respetuoso con los servidores públicos

#### ✓ Deberes de las autoridades

- ❖ Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- ❖ Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- ❖ Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- ❖ Establecer un sistema, acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- ❖ Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- ❖ Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- ❖ Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.

- ❖ Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- ❖ Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.
- ❖ Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos

## 9. GLOSARIO

- ♣ **Atributos De Servicio:** son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.
- ♣ **Canales de Servicio:** son los canales a través de los cuales los Grupos de Valor pueden formular las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias al Departamento Administrativo de la Función Pública.
- ♣ **Discapacidad:** es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).
- ♣ **Cognitiva:** limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.
- ♣ **Enanismo o Talla Baja:** trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.
- ♣ **Física o Motora:** limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.
- ♣ **Mental:** alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.
- ♣ **Múltiple:** se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.
- ♣ **Sensorial:** Visual: pérdida o disminución de la visión.
  - Auditiva: pérdida o disminución en audición
  - Sordoceguera: discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

- ♣ **Escalamiento:** para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un usuario a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.
- ♣ **Preguntas Frecuentes:** conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.
- ♣ **Protocolo de Servicio:** guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los usuarios, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.
- ♣ **Aplicativo web:** Es un sistema de información a través del cual los ciudadanos podrán presentar las solicitudes.
- ♣ **Atención al ciudadano:** Es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una entidad y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los ciudadanos y generar en ellos algún nivel de satisfacción. PQR: Sigla que denota las palabras peticiones, quejas, reclamos
- ♣ **Petición:** Es una solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o particulares con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.
- ♣ **Petición de información:** Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad
- ♣ **Petición de documentación:** Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad
- ♣ **Petición de consultas:** Es el requerimiento que hace el ciudadano relacionado con los temas a cargo de la entidad (temas que están en el marco de nuestra competencia) que requieren que algún funcionario emita un concepto. La respuesta a una consulta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.
- ♣ **Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.
- ♣ **Queja:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

- ♣ **Denuncia:** Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma verbal o escrita, hechos o conductas con las que se puede estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del estado.
- ♣ **Derecho de petición:** Es un recurso que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado.
- ♣ **Sugerencia:** Propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.
- ♣ **Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los ciudadanos para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.
- ♣ **Ciudadano:** Persona o entidad a quien va dirigido el servicio. Interno: Funcionarios y/o contratistas. Externo: Comunidad en general.
- ♣ **Cliente:** organización o persona que recibe un producto o un servicio; puede ser externo, es decir, ajeno a la Institución, e interno cuando está vinculado directamente con la Institución.
- ♣ **Parte interesada:** persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la organización.
- ♣ **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- ♣ **Reclamante:** persona, organización o su representante, que expresa una queja.
- ♣ **Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.