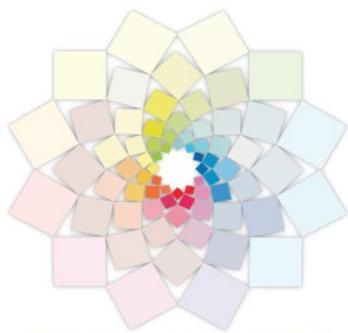




Superservicios



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO



Código PU-M-001 Versión 04

Noviembre, 2024

Contenido

 Superservicios 	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	
---	--	---

1. OBJETIVO.....	5
2. ALCANCE.....	5
3. FUNDAMENTO LEGAL.....	5
3.1 Preceptos constitucionales.....	5
3.2 Normas relacionadas.....	6
4. DEFINICIONES.....	10
5. CONTENIDO.....	12
5.1 SERVICIO AL CIUDADANO EN SUPERSERVICIOS.....	12
i. Principios del buen servicio - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.....	12
ii. Canales de Servicio.....	13
iii. Consideraciones generales para un buen servicio.....	16
5.2 PROTOCOLOS DE SERVICIO.....	17
i. Lineamientos de participación y servicio al ciudadano.....	17
ii. Obligaciones del servidor público que atiende.....	18
Actitud de servicio.....	20
iii. Atención a Situaciones de Apremio - Peticiones de Riesgo Inminente.....	22
iv. Lenguaje que se debe utilizar.....	24
v. Respuestas negativas.....	25
vi. Reclamos o quejas.....	25
5.1.1 Protocolo de atención personalizada.....	27
5.1.2 Protocolo de atención telefónica.....	29
5.1.3 Protocolo atención virtual.....	35
5.1.3.1 Correo electrónico.....	35
5.1.3.2 Te Resuelvo.....	38
i. Radicar un trámite por Te Resuelvo.....	39
ii. Radicar una alerta por Te Resuelvo.....	39
iii. Consultar el estado de un trámite o descargar el certificado por Te Resuelvo.....	40
iv. Procedimiento de reclamación simplificado.....	40
v. Procedimiento de reclamación detallado.....	40
5.1.3.3 Chat.....	42

 Superservicios 	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	 SIGME
---	--	---

5.1.3.4 Videollamadas.....	44
5.1.3.5 Redes sociales.....	45
a. Objetivos de comunicación en redes sociales.....	45
b. Lineamientos generales para la administración de las redes sociales.....	46
c. Atención de consultas, peticiones, quejas, reclamos y alertas en redes sociales.....	47
5.1.3.6 Sistema de vigilancia y control.....	49
5.2 Protocolo de atención escrita.....	49
5.2.3 Consideraciones generales de atención escrita.....	49
5.2.5 Recepción y entrega de correspondencia interna.....	52
5.2.6 Responsabilidad del grupo de Gestión Documental y Correspondencia.....	53
5.2.7 Buzones de sugerencias.....	53
5.2.8 Atención con enfoque diferencial.....	54
5.2.9 Atención de peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.....	56
5.2.10 Protocolo para traducción de información pública de un documento de la entidad en lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.....	57
6. Atención a personas en condición de discapacidad.....	58
6.2.1 Recomendaciones del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.....	60
6.2.2 Atención a personas en condición de discapacidad múltiple.....	65
6.2.4 Atención a personas en condición de discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas.....	66
6.2.5 Atención a personas con sordoceguera.....	67
6.2.6 Atención a personas en condición de discapacidad física o motora.....	67
6.2.7 Atención a personas en condición de discapacidad cognitiva.....	68
6.2.8 Atención a personas en condición de discapacidad mental.....	68
Tabla 1 Sedes de las Direcciones Territoriales de la Superservicios.....	14
Tabla 2 Peticiones riesgo inminente discriminado por tipo de servicio.....	22
Tabla 3 Saludo telefónico institucional.....	29
Tabla 4 Conductas de los servidores en la atención.....	34
Tabla 5 Atención Chat Institucional.....	42
Tabla 6 Expresiones para referirse a las personas.....	59



Superservicios

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO



Tabla 7 Recomendaciones atención personas en condición de discapacidad.....61

1. OBJETIVO

 Superservicios	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	 SIGME
--	--	---

Formalizar las disposiciones que deben tenerse en cuenta en la diaria interacción de los servidores públicos con la ciudadanía, a través de los diferentes canales de atención, disposiciones que aplican para todos los servidores de la superintendencia.

2. ALCANCE

El manual incluye la conceptualización del servicio público, desde el marco constitucional y normativo, hasta la adopción de lineamientos institucionales orientados a brindar una mejor atención a la ciudadanía.

3. FUNDAMENTO LEGAL

EL SERVICIO AL CIUDADANO: UNA CONSIGNA INSTITUCIONAL

“Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.” Artículo 1. Constitución Política de Colombia

3.1 Preceptos constitucionales

La Constitución Política de Colombia consagra en varios de sus artículos el espíritu de servicio que debe caracterizar a los funcionarios públicos en el país y a las personas que desarrollan funciones públicas.

Este marco constitucional invita a orientar las acciones bajo los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

A continuación, se encontrarán los principales artículos relacionados con el servicio al ciudadano:

 Superservicios 	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	 SIGME
---	--	---

- **Artículo 2.** “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, ¡promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, ¡política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.”
- **Artículo 6.** “Los particulares sólo son responsables ante las autoridades por infringir la Constitución y las leyes. Los servidores públicos lo son por la misma causa y por omisión o extralimitación en el ejercicio de sus funciones.”
- **Artículo 23.** “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”
- **Artículo 123.** “Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. ¡Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.”
- **Artículo 209.** “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.”

3.2 Normas relacionadas

A continuación, se presenta el marco normativo de referencia para los servidores en relación con la ciudadanía y sus entidades.

Decreto 1166 de 2016. presentación, tratamiento y radicación de peticiones verbales.

Ley 1755 del 30 de junio de 2015. por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título de la Ley 1437 de 2011 ó Código de Procedimiento

 Superservicios	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	 SIGME
--	--	---

Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Decreto 124 de 2016. por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”

Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Decreto 2641 de 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. Relacionados con el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano y la creación de las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos en las entidades públicas.

- **Artículo 1.** “Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- **Artículo 2.** “Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Tiene como finalidad proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, la primacía de los intereses generales, la sujeción de las autoridades a la Constitución y demás preceptos del ordenamiento jurídico, el cumplimiento de los fines estatales, el funcionamiento eficiente y democrático de la administración, y la observancia de los deberes del Estado y de los particulares.

Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

- **Artículo 73.** “Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras

 Superservicios	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	 SIGME
--	--	---

cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti- trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano...”

- **Artículo 76.** “Oficina de quejas, sugerencias y reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios...”

Documento CONPES 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Tiene como objetivo central contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública en su orden nacional.

Ley 1341 de 2009. Marco normativo para el desarrollo del sector de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Promueve el acceso y uso de las TIC a través de la masificación, garantiza la libre competencia, el uso eficiente de la infraestructura y el espectro. Fortalece la protección de los derechos de los usuarios y el servicio al ciudadano.

Decreto 2623 de 2009. Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Plantea los lineamientos que tienden al mejoramiento de canales de atención al ciudadano, modelos de gestión para las dependencias encargadas del servicio y planes de capacitación para servidores públicos que lleven a cabo tareas de atención al ciudadano.

Ley 489 de 1998. Organización y funcionamiento de las organizaciones del orden nacional.

- Artículo 32. “Democratización de la Administración Pública. Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión

 Superservicios	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	 SIGME
--	--	---

pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.”

Ley Estatutaria 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Decreto 1008 de 2018. Política de Gobierno Digital. Establece el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.

Documento CONPES 3785 de 2013. Se define como una de las prioridades “ofrecer a los ciudadanos información en lenguaje claro y comprensible de manera que tengan certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites”.

Documento CONPES 3854 de 2017 Política Nacional de Seguridad Digital. Dentro de los campos de acción de la Política Nacional de Seguridad Digital, se determina en su cuarto Direccionamiento Estratégico (DE4) el tema de Cultura ciudadana para la seguridad digital: sensibilización de las múltiples partes interesadas, para crear y fomentar una cultura ciudadana responsable en la seguridad digital.

La Ley 142 de 1994 en el numeral 3 del artículo 65 y el numeral 1 del artículo 80, señalan que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios tiene a su cargo crear y poner en funcionamiento un sistema de vigilancia y control con el objetivo de apoyar las tareas de los comités de desarrollo y control social.

- Artículo 18, numeral 4 del Decreto 990 de 2002. Dispone que será la Dirección General Territorial, por decreto 1369 de 2020 se modifica a Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio quien tendrá a su cargo el diseño y supervisión de dicho sistema.
- Artículo 24, numeral 14 del Decreto 1369 de 2020. Señala como función de las diferentes direcciones territoriales en implementar y poner en funcionamiento dicho sistema de vigilancia y control.

 Superservicios 	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	 SIGME
---	--	---

4. DEFINICIONES

Ciudadano. Toda persona natural que requiera de un trámite, la utilización o disfrute de un bien o la prestación de un servicio determinado, para la satisfacción de una o más necesidades.

Comités de Desarrollo y Control Social. Son creados por la Ley 142 de 1994 como instituciones encargadas de ejercer el control social en los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía, gas natural y gas licuado de petróleo (GLP).

Correo electrónico. Servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes y archivos rápidamente, mediante sistemas de comunicación electrónicos.

Chat. Comunicación escrita realizada de manera instantánea mediante el uso de un software y a través de Internet entre dos, tres o más personas, ya sea de manera pública o privada.

Denuncia. Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, incluidos los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, para que se adelante la correspondiente investigación, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Lenguaje Claro. Lenguaje claro es la expresión simple, clara y directa de la información que los ciudadanos y los servidores públicos necesitan conocer. (Secretaría de la Función Pública de México)

Netiqueta/Net-etiqueta: Se utiliza para referirse al conjunto de normas de comportamiento general en Internet. La netiqueta no es más que una adaptación de las reglas de etiqueta del mundo real al virtual.

Petición. Es la solicitud mediante la cual toda persona, invocando el Derecho Fundamental de Petición, puede acudir ante las autoridades para que dentro de los términos que defina la

 Superservicios 	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	
---	--	---

ley, se expida un pronunciamiento oportuno, de fondo, claro y completo.

Protocolo. Reglas establecidas para las ceremonias oficiales o trato social.

Queja. Manifestación de inconformidad sobre la prestación de un servicio por una conducta y/o acción entre los sujetos vigilados y los funcionarios.

Redes sociales: Sitios o páginas de internet que ofrecen registrarse a las personas y contactarse con infinidad de individuos a fin de compartir contenidos, interactuar y crear comunidades sobre intereses similares.

Reclamo. Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud, con el objeto de que se tomen los correctivos del caso.

Servicio. Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional, diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

Sistema de Vigilancia y Control. Es el sistema que permite apoyar las tareas de los comités de desarrollo y control social de los Servicios Públicos Domiciliarios, así como la normatividad relacionada a la transparencia en el manejo de la información, como mecanismo de control social.

Sugerencia. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Te Resuelvo. Es una plataforma virtual, un desarrollo web integrado al portal de la Superintendencia, diseñado bajo el concepto de “inteligencia artificial”, que le permite al usuario interactuar de manera sencilla y obtener respuesta a necesidades de atención o información como usuario de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible.

 Superservicios	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	 SIGME
--	--	---

Videollamada. Es la comunicación simultánea bidireccional de audio y vídeo, que permite mantener reuniones con grupos de personas situadas en lugares alejados entre sí.

Vocal de Control. Es el representante del Comité de Desarrollo y Control Social (CDCS) que actuará ante las prestadoras de los servicios públicos, las entidades territoriales correspondientes y las autoridades nacionales, en lo que tiene que ver con la vigilancia de la gestión y la fiscalización de dichos servicios.

5. CONTENIDO

5.1 SERVICIO AL CIUDADANO EN SUPERSERVICIOS

La Superintendencia vigila, inspecciona y controla la prestación a los servicios públicos domiciliarios atendiendo las necesidades y expectativas de sus clientes y grupos de interés, soportando su gestión en la eficiencia, eficacia y efectividad del desempeño de sus sistemas de gestión implementados, mediante el mejoramiento continuo de sus procesos, con la participación de un equipo humano capaz, dinámico e innovador.

i. Principios del buen servicio - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano

Bajo los preceptos constitucionales y las normas que orientan las relaciones del Estado con los ciudadanos, en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se identifica el compromiso institucional de servicio, a partir de la Política de Calidad de la entidad.

Por ello, en la Superservicios la atención y el servicio al ciudadano están presentes en todos los procesos de la entidad buscando la satisfacción de los requerimientos y necesidades de las partes interesadas. En este sentido, se acatan los principios, derechos y deberes del servidor y la función pública, que se presentan a continuación.

Los servidores públicos, en todos los niveles de la administración, deben orientar las acciones bajo la guía de cinco principios del servicio definidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano:

Eficiencia: La administración pública provee bienes y servicios de excelente calidad,
Código MI-F-007 V.3

 Superservicios 	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	 SIGME
---	--	---

maximizando los recursos humanos, financieros y tecnológicos.

Oportunidad: La administración pública provee bienes y servicios de manera ágil, en el momento en que lo requieren los ciudadanos.

Transparencia: La administración pública entrega información veraz, de manera clara, pero, además, facilita la posibilidad de retroalimentar el accionar de las entidades, la rendición de cuentas y la toma de decisiones.

Probidad: El servidor público se comporta íntegramente, con honradez. Responde a los códigos de ética señalados por el buen gobierno y acata con voluntad y disposición las normas, valores y principios institucionales.

Calidez: El servidor atiende con respeto y voluntad.

ii. Canales de Servicio

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 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:

- **Personalizado o Presencial:** Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de la Entidad.

Tabla 1 Sedes de las Direcciones Territoriales de la Superservicios

Dirección Territorial	Ciudad	Dirección	Horario	Teléfono
Centro Sede Oficina principal	Bogotá	Carrera 18 No. 84 - 35	Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 4:00 p. m.	(601)6913006 o 01-8000-10305
Noroccidente - Sede Oficina Principal	Barranquilla principal	Carrera 59 No. 75 - 134	Lunes a viernes 7:00 - 4:00 p. m. Jornada Continua	01-8000-10305 (605) 3602272 (605) 3602274

 Superservicios 	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	 SIGME
---	--	---

Nororiente - Sede Oficina Principal	Montería	Sede territorial Carrera 7 No. 43- 25. Edificio Sura	Lunes a viernes 7:00 am a 12:00 pm 2:00 pm a 5:00 pm	01-8000-10305
Occidente - Sede Oficina Principal	Medellín	Avenida Calle 33 No. 74b - 253 Barrio Laureles	7:00 am - 4:00 pm Lunes a Viernes	01-8000-10305 (604)4124477
Oriente - Sede Oficina Principal	Bucaramanga	Cra. 34 No. 54-92 Barrio Cabecera - Oficina Principal	Lunes a viernes 7:00 a. m. a 4:00 p. m.	01-8000-10305
Suroccidente - Sede Oficina Principal	Cali	Centro Administrativo Municipal. Avenida 2 Norte No.10-70, oficina de atención al ciudadano, bahía el CAM, módulo 15 y 16.	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua.	(601) 691-005 ext. 5412
Suroriente - Sede Oficina Principal	Neiva	Calle 11 No. 5 - 62 Piso 3 Edificio Plaza 11	Lunes a viernes 9:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 a 5:00 p.m.	(608) 6913006 o 01-8000-910305

Fuente: Elaboración propia

- **Telefónico:** Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin a través de la línea gratuita nacional o la línea de atención en Bogotá.1
- **Virtual:** Corresponde a la plataforma de trámites y servicios “Te Resuelvo”, plataforma por la cual se puede interactuar de manera sencilla y obtener respuesta a necesidades de atención o información, presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía, gas combustible. Además, tendrá la posibilidad de ser atendido por un asesor del Call-center de la entidad, vía llamada telefónica, videollamada, chat o agendar una cita para ser atendido

 Superservicios 	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	 SIGME
---	--	---

personalmente en uno de los puntos de atención que tiene la entidad en todo el país y complementado por el Sistema de Vigilancia y Control encargado de apoyar las tareas de los comités de desarrollo y control social.

- **Escrito:** Compuesto por el correo físico o postal y el correo electrónico institucional.
sspd@superservicios.gov.co

iii. Consideraciones generales para un buen servicio

Los servidores públicos de la Superservicios frente al buen servicio deben tener en cuenta lo siguiente¹:

- Es importante, identificarse frente al usuario, portando el carné institucional en un lugar visible, para los canales presenciales o suministrando nombre y dependencia en los canales, telefónicos y virtuales.
- Dar un trato amable, respetuoso y digno a todos los ciudadanos que se acercan a la Superservicios.
- Dar un trato preferencial a las personas que, por su condición de edad, salud, situaciones especiales o discapacidad, así lo requieran.
- Ser claro en los límites y competencias de la entidad.
- Hacer del lugar de trabajo, un sitio agradable y ordenado.
- Utilizar un lenguaje claro y sencillo. Los términos técnicos, las abreviaturas y siglas, son de difícil comprensión para el común de las personas externas a la entidad.
- Los términos usados en la información deben ser claros, deben ser entendidos por personas como ancianos, pueblos indígenas, desplazados, desmovilizados, víctimas de reclutamiento forzado y otros.
- El lenguaje empleado durante la respuesta a una solicitud debe ser natural o familiar debe

¹Departamento Administrativo de la Función Pública, “Manual de Protocolos del Servicio al Ciudadano”, Versión octubre de 2017.

 Superservicios	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	 SIGME
--	--	---

ser parecido a una conversación entre dos personas, no una catedra especializada de términos técnicos.

- Informar, orientar, resolver y aclarar las solicitudes del usuario, con respeto y a la mayor brevedad.
- Si la solicitud debe ser resuelta por otra dependencia de la entidad, se debe poner en contacto con la persona competente.
- Explicar al ciudadano las diferentes formas de comunicarse e interactuar con la entidad.
- No provocar o sostener discusiones con el usuario. Mantenga su actitud de servicio.
- No discutir con compañeros de trabajo frente a un usuario. Resolver las diferencias en privado.
- Identificar las oportunidades de mejora de los procesos de la entidad, a partir de su relación con los usuarios.

5.2 PROTOCOLOS DE SERVICIO

i. Lineamientos de participación y servicio al ciudadano

Atributos del buen servicio

De acuerdo con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y la Función Pública de transparencia y lucha contra la corrupción, un servicio de calidad debe cumplir con los siguientes atributos, los cuales están relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre la prestación del servicio que necesita:

- **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 distingos, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el

 Superservicios 	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	 SIGME
---	--	---

ciudadano.

- **Efectivo:** resuelve lo pedido.
- **Honesto:** Actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Comprometido:** Ser consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estar en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligente:** Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.²

ii. Obligaciones del servidor público que atiende

Cada uno debe satisfacer, en lo posible, a quien lo está requiriendo esto supone comprender la razón por la cual el usuario contactó a la Superservicios, lo que a su vez exige escucharlo e interpretar bien sus necesidades. Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta sea dada de manera oportuna, clara y completa.

Respuestas como “No sé...”, “Llame mañana” o “Eso no es mi responsabilidad...” son interpretadas como un mal servicio. Los servidores de atención de la Superservicios deben:

- a. Informarse y actuar de conformidad con los formatos, plantillas y/o guiones de atención definidos para responder las peticiones ciudadanas.
- b. Dejar constancia de cada una de sus actuaciones.
- c. Conocer los trámites y servicios que presta la entidad, así como las novedades o los

² Departamento de la Función Pública / Escuela Superior de la Administración Pública, “Valores integrados del Curso de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción”, Página 32.



Superservicios

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO



temas coyunturales en cuanto a los servicios públicos domiciliarios que pueden afectar la atención.

Es muy importante que los servidores que atienden a los ciudadanos estén debidamente informados del acontecer del sector, para lo cual se deben revisar los “Comunicados de prensa” y “Noticias de interés para todos” realizado por la Oficina Asesora de Comunicaciones que circula por el correo institucional, así como estar enterados de cada uno de los comunicados oficiales que se expiden para informar sobre actuaciones puntuales o situaciones de coyuntura, entendiendo lo anterior como la manera efectiva de tener la información suficiente (sectorial, regional e institucional) para manejar determinados casos y, de ser necesario, compartirla con los usuarios.

Todas las dependencias de la Superservicios que tengan conocimiento de situaciones urgentes, imprevistas o que en general se consideren relevantes, deben informarla de inmediato a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio con el fin de informarla a las personas que atienden a los usuarios para que se preparen con antelación para recibir posibles requerimientos sobre la situación sobreviniente.

a. Asesorar al usuario, indicándole de manera amable sin discriminación alguna, respetando a todo usuario sin importar raza, estrato, orientación sexual, edad o cualquier otro tipo de población vulnerable, así la entidad informara lo que puede o no hacer por él usuario, teniendo la previsión de informar la norma legal que así lo dispone, e indicarle los pasos exactos que debe seguir para interponer ante el respectivo prestador (o ante la misma Superservicios) una Petición, queja o reclamo, de manera oportuna y efectiva.

b. Si se encuentra próxima la realización de un evento de presencia institucional o participación ciudadana, como ferias de servicio al ciudadano, ruta del consumidor, día del usuario y vocal de control, etc. y la persona que contacta se encuentra dentro del área donde dicho evento se realizará, se les deberá informar y recomendarles para que asistan al evento.



Actitud de servicio

Todos los servidores públicos deben conservar la actitud de servicio, entendida como la disposición de escuchar a quien se encuentra al otro lado del escritorio o de la línea telefónica, ponerse en su lugar, ¿entender sus necesidades y peticiones; se debe pensar como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades y expectativas diferentes, que exigen un trato personalizado.

En este sentido, cada agente de atención debe:

- a. Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- b. Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- c. Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- d. Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- e. Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.
- f. Entender los problemas del usuario.
- g. Ser respetuoso.
- h. Orientar con claridad y precisión.
- i. Atender con calidez y agilidad la petición, no de manera altiva o desinteresada.
- j. No hacer esperar innecesariamente al ciudadano o sin ofrecerle una explicación por las demoras.
- k. Ser garante de que la información que se transmite a través de todos los canales esté en lenguaje claro, sea homogénea, oportuna, objetiva, veraz, completa, actualizada, accesible y motivada.³
- l. Tener la necesidad de identificar las características del receptor de la información, para determinar su perfil (edad, género, grado de escolaridad, filiación a grupos minoritarios, nivel socioeconómico, tipo de discapacidad etc.), así como sus intereses, necesidades, expectativas y nivel de conocimiento.
- m. Ser consciente de que, si el ciudadano tiene algún conocimiento del trámite que está realizando o si por el contrario no tiene ni idea, es necesario contextualizarlo de manera tal que la información que vaya a recibir sea la más clara posible.⁴
- n. Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si quien contacta es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés.

³ Departamento Nacional de Planeación, “ABC de Servicio al Ciudadano, Atributos básicos para la prestación del servicio al ciudadano en las entidades públicas”.

⁴ Departamento Nacional de Planeación, “ABC de Servicio al Ciudadano, Atributos básicos para la prestación del servicio al ciudadano en las entidades públicas”.



Superservicios

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO



Si persiste en su actitud, el agente de atención debe llamar al coordinador y cederle el manejo de la situación.

Atención a situaciones de apremio

Es posible que se reciban solicitudes de ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o porque se ven afectados realmente por situaciones urgentes relacionadas con la ausencia o la mala prestación de un servicio público domiciliario. En estos casos, el agente de atención debe:

- a. Mantener una actitud amigable; no expresarse en un lenguaje agresivo.
- b. Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- c. Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- d. No tomar la situación como algo personal: inicialmente la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona que lo está atendiendo.
- e. No perder el control; si el agente de atención conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- f. Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- g. Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran conciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- h. Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- i. En situaciones de apremio o casos urgentes se pueden presentar peticiones de riesgo inminente comunicadas por el ciudadano de manera alterada o agresiva, y es deber del funcionario de la Superservicios valorar la situación presentada por el ciudadano de manera respetuosa, verificando que no se le vulneren los derechos y se pueda constatar que hay una posible situación de riesgo inminente, para ello se debe tomar en cuenta la información del Instructivo atención de peticiones por riesgo inminente, Código PU-I-003; mediante la cual los diferentes intervenientes dentro de las actividades de atención y

 Superservicios	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	 SIGME
--	--	---

análisis deberán catalogar cada caso con el fin de identificar el procedimiento a seguir frente a las Superintendencias Delegadas.

iii. Atención a Situaciones de Apremio - Peticiones de Riesgo Inminente

Conforme con lo establecido en la ley 1755 de 2015, se debe dar atención prioritaria a las peticiones en las que por afectación en la prestación de los servicios públicos domiciliarios existan posibles riesgos hacia la integridad de los usuarios. Adicionalmente, serán clasificadas como peticiones por riesgo inminente aquellas situaciones consignadas en la tabla de riesgos de afectación al usuario relacionada:

Tabla 2 Peticiones riesgo inminente discriminado por tipo de servicio

SERVICIO	PETICIONES POR RIESGO INMINENTE
ENERGÍA	<ul style="list-style-type: none"> • Cables, transformadores o instalaciones de la empresa de energía en llamas, botando chispas o botando aceite. • Cajas en el suelo, que llevan cables de energía, sin tapa o en mal estado. • Cables o equipos eléctricos de fácil acceso para las personas. • Cables sueltos o rotos o en mal estado. • Árbol o poste caído sobre cables.
GAS	<ul style="list-style-type: none"> • Olor a gas. • Tuberías de gas al aire libre y sin ninguna señal de precaución. • Cualquier sonido proveniente de las tuberías de gas de la vivienda o comercio.
ACUEDUCTO Y AL-CANTARILLADO	Alcantarilla sin tapa.
ASEO	Arboles inclinados o en mal estado.

Fuente: Tomado de RIESGOS DE AFECTACIÓN AL USUARIO

Nota 1: Toda petición por riesgo inminente deberá ser trasladada de manera inmediata

 Superservicios 	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	 SIGME
---	--	---

al prestador del servicio público domiciliario correspondiente, atendiendo su competencia (Art 158 Ley 142 de 1994).

Nota 2: Para efectos del seguimiento de las peticiones por riesgo inminente, las afectaciones deben surtir trámite así: de tipo particular (usuario) en las Direcciones Territoriales, y las afectaciones de tipo grupal o comunitario (barrio, sector, municipio) por parte de las Superintendencias Delegadas.

Posteriormente se remite de manera inmediata a la Superintendencia Delegada correspondiente a través de correo electrónico con asunto “RIESGO INMINENTE”, informando al grupo de alertas ciudadanas de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, quien a su vez deberá remitir al respectivo prestador del servicio público domiciliario de manera inmediata para más información de los lineamientos de Peticiones de Riesgo Inminente se pueden encontrar en el sistema SIGME con código PU-I-003. Se debe llenar el formato FCS-F-004 PETICIÓN DE RIESGO INMINENTE para seguir el procedimiento consecuente a la realización de este tipo de trámites.

iv. Lenguaje que se debe utilizar

- a. El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; se deben utilizar frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?”.
- b. Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado. Se debe tener en cuenta que por regla general quien busca un contacto desconoce la terminología propia de los servicios públicos domiciliarios.
- c. Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza y como lo pronuncia.
- d. Evitar hablar de “tú” al ciudadano; la comunicación siempre debe sostenerse en primera persona. Es decir “el Señor(a) o la Señorita, me dice, me indica, me comunica,



ca” en vez de, “tú me dices, me indicas, me comunicas”. Esta comunicación siempre se debe realizar con respeto.

- e. NO utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, “Mi reina”, “Nena”, “Mira”, “Oye”, etc.
- f. Dirigirse al ciudadano con el encabezado de “Señor” o “Señora”. Si en el caso de que el ciudadano le exprese que se comunique por su nombre de pila, hágalo de manera respetuosa y cortés.
- g. Evitar dar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías, desinteresadas y respuestas contestadas de afán.
- h. Evite realizar gestos incomodos durante la atención al ciudadano, tomé una buena postura de su cuerpo y no evada la mirada al momento de escuchar la petición, así mismo al momento de comunicarle el trámite tome una postura segura y confiada, haciéndole saber sus buenas intenciones al momento del servicio.

v. Respuestas negativas

Existirá la eventualidad en la que el agente de atención, inclusive sin escalar el caso, deba responder negativamente a una solicitud, o simplemente entregar al usuario una respuesta diferente a la que estaba esperando. En esas circunstancias las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que se comprenda la razón. Cuando un evento de esta naturaleza se presente, el agente de atención debe:

- a. Explicar con lenguaje claro de manera cordial, respetuosa y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- b. Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- c. Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos a seguir, si los hay.
- d. Expresarle que él es la razón de ser de la Superservicios, y que la entidad existe para atenderle y servirle siempre y cuando lo solicitado se encuentre dentro de las

 Superservicios	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	 SIGME
--	--	---

competencias propias de la entidad.

vi. Reclamos o quejas

Cuando el contacto sea con el único fin de realizar un reclamo o interponer una queja, en contra de un prestador o de la misma entidad, el agente de atención debe:

- a. Escuchar con interés manteniendo una buena postura, sin interrumpir al ciudadano y sin evadir la mirada.
- b. Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- c. Explicar con un lenguaje claro en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- d. Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida, tal como proceder a radicar la queja en el Sistema de Gestión Documental CRONOS y entregarle al usuario el número de su radicación, explicándole cómo puede realizar el seguimiento al proceso (página web, llamada telefónica o por medio de Te Resuelvo).
- e. Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición. Dar al usuario una fecha estimada en la que recibirá una respuesta, siempre haciendo la salvedad de que un trámite de este tipo puede extender los plazos legales.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios tiene cuatro formas de contacto con la ciudadanía. Cada una con un protocolo de atención a seguir por todos los servidores de la entidad.

- Atención personalizada
- Atención telefónica
- Atención virtual
- Atención escrita

A continuación, presentamos las características, disposiciones y formas de atención que

 Superservicios	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	 SIGME
--	--	---

aplican en cada uno de estos canales de contacto con la ciudadanía.

5.1.1 Protocolo de atención personalizada

El contacto personal directo con los usuarios es la carta de presentación de la Superintendencia. De este primer contacto, depende la imagen que los visitantes se hacen de la entidad y de la calidad del servicio.

Para brindar una experiencia positiva al visitante, se deben seguir las siguientes indicaciones:

- Portar el carné en un lugar visible, sino es el caso informar de manera precisa su nombre y su cargo.
- Saludar y ofrecer la atención. “Buenas tardes, ¿en qué puedo ayudarle?”.
- Ser respetuoso y cordial en el trato.
- Identificarse con su nombre y apellido y solicitarle los suyos; esto hace parte de la construcción de confianza y fortalecimiento de vínculos con los ciudadanos.
- Referirse en términos formales, señor o señora acompañado de nombre si es mujer y apellido si es hombre, a menos que el ciudadano indique hacerlo de otra manera.
- Mostrar una actitud positiva, mirar a los ojos al visitante y demostrar interés en ayudarle.
- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Mantener ordenado el lugar de trabajo.
- La atención del usuario debe ser siempre concluyente.
- La presentación, la higiene y el arreglo personal, son aspectos muy importantes.
- Resolver la solicitud de inmediato, siempre que se pueda, de lo contrario, ubicar al funcionario competente que lo puede hacer. De no poder resolver de manera inmediata la petición, informar al ciudadano en cuanto tiempo se demora la solución de la necesidad y si no se puede prestar el servicio, explicar las razones e indicar, si es posible, a donde debe dirigirse.
- Explicar al ciudadano los pasos que debe seguir, según el tipo de solicitud.

 Superservicios	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	 SIGME
--	--	---

- Si debe retirarse por un momento del puesto de trabajo, infórmelo al ciudadano e indique un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Al regresar agradézcale por su amable espera.
- Una vez finalizado el servicio, preguntar si es necesario una ayuda adicional.
- Determinar y documentar los compromisos para facilitar su seguimiento.
- Entregar la respuesta al ciudadano dentro del plazo establecido. Si éste varía, informar a tiempo.
- Solicitar el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción de servicio Formato PU-F-047 (aplica para todos los servidores que realizan asesoría o recepción de PQR).
- Para el caso en los que se requieran datos de tipo personal para atender la solicitud del ciudadano, se le debe informar los derechos de Hábeas Data contemplados en la Ley 1581 de 2012 y la normatividad de la entidad en materia de protección de datos personales.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

- Entiende sus problemas
- Es respetuoso
- Lo orienta con lenguaje claro y precisión
- Lo atiende con calidez y agilidad.

Protocolo de vestuario

Además de la imagen personal, como servidor público, refleja la imagen de la Superintendencia, en todos los lugares en los que deba estar en cumplimiento de las funciones. Por lo anterior, se recomienda:

- Utilizar las camisetas, chalecos y chaquetas institucionales cuando sea pertinente.
- Utilizar un vestuario adecuado al ambiente, clima y ocasión. Procurando siempre tener su atuendo arreglado y con pulcritud.
- Evitar el uso de vestuario demasiado informal como camisetas de manga sisa, ropa

 Superservicios 	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	 SIGME
---	--	---

con marcas comerciales muy visibles, evitar el uso de gorras o sombreros, o atuendos sugestivos.

5.1.2 Protocolo de atención telefónica

Saludo telefónico institucional

Tabla 3 Saludo telefónico institucional

CARGO / ÁREA	SALUDO INSTITUCIONAL
Recepcionistas / PBX	<p>Superservicios, buenos días (tardes) Le habla... ¿En qué puedo ayudarle?</p> <p>Territoriales</p> <p>Superservicios Dirección Territorial Centro, buenos días (tardes)</p> <p>Le habla... ¿En qué puedo ayudarle?</p>
Secretarías de todas las dependencias	<p>Delegada de Energía y Gas, (dependencia respectiva) buenos días (tardes)</p> <p>Le habla... ¿En qué puedo ayudarle?</p>
CARGO / ÁREA	SALUDO INSTITUCIONAL
Funcionarios de las diferentes oficinas, direcciones, grupos de trabajo, áreas, Territoriales, outsourcing, otros.	<p>Dependencia, dirección, grupos... ejemplo Oficina Asesora de Planeación, Informática, Dirección Técnica de Acueducto, Contratos, Comunicaciones, Tesorería, Participación Ciudadana...) Buenos días. Le habla ...</p>

Fuente: Elaboración propia

Llamadas entrantes

Los servidores públicos de la Superservicios deben seguir las siguientes recomendaciones para las llamadas entrantes:



Superservicios

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO



- Cuando se trate del PBX no dejar timbrar el teléfono más de tres veces, en caso de ser un ciudadano que está requiriendo información sobre un posible trámite no se debe cortar la llamada diciendo “que está equivocado de número”, oriéntelo de manera cordial y respetuosa a donde se debe comunicar.
- Ofrecer una entonación amable. El estado de ánimo se percibe por teléfono.
- Responder inmediatamente después de haber levantado el teléfono. No hacer esperar a nuestro interlocutor.
- Tratar de usted a todas las personas. El interlocutor indicará si lo puede tutear.
- No utilizar términos de familiaridad o intimidad con el interlocutor como mi amor, nena, etc. Son señales de mala educación. Utilizar los términos señor, señora.
- Hablar claro y con tono adecuado (ni muy alto ni muy bajo).
- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Escuchar con atención para comprender el mensaje.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- En caso de requerir datos de tipo personal para atender la solicitud del ciudadano, se le debe informar los derechos de Habeas Data contemplados en la Ley 1581 de 2012 y la normatividad de la entidad en materia de protección de datos personales.
- Concentrarse mientras atiende la llamada.
- Tener al alcance de la mano papel y lápiz.
- Presentar disculpas si hace esperar al interlocutor.
- Ser paciente. No pierda la compostura si recibe muchas llamadas.
- No diga “no sé”, “no me compete”, “llame después”. Si no conoce la información, trasladar la llamada a la persona competente.
- Tener precaución al momento de negar a alguna persona. No preguntar "De parte de quien" para luego informar que no está. Lo adecuado es decir "permítame comprobar si se encuentra... ¿de parte de quién?"
- Tomar los datos y el mensaje de quien llama, cuando la persona solicitada no esté.

 Superservicios 	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	 SIGME
---	--	---

- La conversación debe ser breve. Recordar que quien llama, es quien debe terminarla. En caso de tener que terminar la llamada, explicar la razón con amabilidad.
- Permita al ciudadano colgar primero.

Generalidades:

- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- Disponer de un listado de los Puntos de Atención Superservicios a nivel nacional.
- Seguir los guiones establecidos al responder.
- Evitar hablar a terceros mientras se está atendiendo una llamada.

a. Llamadas salientes

Los servidores públicos de la Superservicios deben seguir las siguientes recomendaciones para las llamadas oficiales salientes:

- Preguntar por la persona que llama en forma educada, anteponer el tratamiento que corresponda: señor (a-ita), doctor, ingeniero, etc.
- No usar términos de familiaridad o intimidad con el interlocutor como mi amor, nena, etc.
- Hablar con un tono de voz adecuado y de forma clara.
- Identificarse dando el nombre, cargo o función y nombre de la Superintendencia. Lo mismo puede pedir a la otra parte, cuando la otra persona que contesta no es el interlocutor solicitado.

Ejemplo: Buenos días, le habla..., director administrativo de la Superintendencia de Servicios Públicos (o Superservicios) ... Lo llamo para...

- Aunque sea amigo de la persona a quien se llama, preguntar por ella de forma educada, sin utilizar el mote o apodo. El trato amistoso se puede emplear cuando ya se esté hablando con esa persona.
- Pedir disculpas en caso de equivocarse. No cuelgue el teléfono sin decir nada.
- Usar razonablemente el teléfono.

 Superservicios	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	 SIGME
--	--	---

- Si llama por medio de una secretaria, no haga esperar mucho tiempo al interlocutor.
- Si la llamada llega a un contestador automático, deje un mensaje breve.
- Recordar siempre las palabras de cortesía: por favor y gracias.

b. Atención de ciudadanos impacientes o molestos

En las relaciones de atención a la ciudadanía se pueden presentar situaciones de difícil manejo. En esos casos, es preciso tener en cuenta:

- Permitir al usuario hablar de sus emociones y su malestar. Escuchar.
- No interrumpir hasta que la persona termine por completo.
- Dar toda la atención que requiere.
- No decir que se calme o que espere.
- No tomar la situación como algo personal; la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- Cuidar el tono de voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Presentar disculpas al usuario e indicar que se le va a colaborar.
- Tomar los datos y verifica la información con el ciudadano.
- Analizar la posibilidad de solución, pero no comprometerse con algo que no pueda cumplir al 100%.
- Hacer seguimiento y comprometerse con el usuario a informarle los avances de la gestión, previa autorización de sus superiores.
- Si la situación se torna agresiva o violenta, mantener la calma y ser firme sin perder el respeto entre las partes.
- Si se presenta un episodio que pueda afectar el ambiente en el que se encuentran otras personas, es prudente llevar al usuario en conflicto a un lugar privado hasta resolver la situación.
- No asumir posiciones institucionales y no generar discusiones. Recordar mantener el control y la calma.
- Si se requiere, pase el tema a un superior que tenga autoridad para resolver el asunto. Expliar la situación tal y como se presentó. Limitarse a los hechos.
- Si se presenta un usuario en estado de embriaguez o bajo el efecto de sustancias ilegales,



solicitar ayuda al personal de seguridad para su retiro de la entidad, sin recurrir a acciones violentas.

b. Protocolo adicional de atención al usuario desde el “Call Center”

Adicional a los lineamientos previstos en el protocolo telefónico, los servidores encargados de la atención de usuarios en el “Call Center” (centro de llamadas), deben seguir el siguiente procedimiento. El horario de atención es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 a.m.

- Superservicios buenos (días, tardes), habla (nombre del agente), ¿con quién tengo el gusto de hablar?
- ¿Es tan amable y me indica su número de documento para dejar registro de su comunicación?
- ¿Maneja correo electrónico?
- Indíqueme su número de celular o número de contacto.
- Gracias por la información brindada, recuerde que sus datos serán tratados conforme a la ley 1581 del 2012, la cual habla de la protección de datos personales.
- En qué le puedo (¿servir?, ¿colaborar?)
- Tiempos De Espera: Permítame un momento por favor mientras verifico la información. Gracias por su amable espera en línea.
- ¿Es clara la información? ¿Algo más en lo que le pueda colaborar?
- Gracias por comunicarse con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, recuerde que habló con (nombre del agente). Lo(la) voy a dejar con una encuesta para que califique el servicio recibido. Que tenga un buen día (tarde).

Tabla 4 Conductas de los servidores en la atención.

MEJORES USOS EN EL TRATO PERSONAL Y TELEFÓNICO	
INADECUADO	ADECUADO
No me corresponde.	Voy a consultar.
Ahora no puedo atenderlo.	En un momento lo atenderé.



Le dieron mal la información.	Voy a confirmar si esa información es correcta.
Eso se demora porque estamos muy ocupados.	El trámite podría llevarse más días porque ...
Ese trámite está incompleto.	Revisando los documentos me doy cuenta que hace falta ...
Búsquelo en la página web.	Esa información está disponible en nuestro portal www.superservicios.gov.co , en el menú ...
¿Quién lo busca? ¿Quién lo llama?	Me indica su nombre, por favor
No se encuentra, llame más tarde.	En este momento está fuera de la oficina, si gusta puede llamar más tarde o dejar el mensaje.
No cuelgue. No se vaya.	Por favor, espere un momento.
Está ocupado(a). No puede atenderle.	En este momento no puedo interrumpirlo, pero le daré su mensaje en cuanto sea posible.
¿Espera o vuelve (llama) más tarde?	¿Prefiere esperar o volver (llamar) más tarde?
No le aseguro nada.	Voy a hacer todo lo posible.
Usted tiene que ... Usted debe ...	Le recomiendo / sugiero hacer ...

Fuente: Elaboración propia

5.1.3 Protocolo atención virtual

Al igual que la comunicación telefónica y personal, en los ambientes virtuales opera una etiqueta particular conocida como Netiqueta o Net-etiqueta. Seguir estas recomendaciones:

5.1.3.1 Correo electrónico

- Todo correo debe llevar descripción del asunto.
- Escribir el texto con la letra configurada en la plataforma de correo y en color negro.
- El fondo de los correos debe ser de color blanco, sin fondos decorativos. Estos no corresponden a la identidad corporativa y aumentan el peso de los correos.
- Escribir el correo al igual que una carta normal, con una cabecera, un cuerpo y un pie (con firma).



Superservicios

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO



- Los correos electrónicos de carácter formal deben iniciarse con un saludo o vocativo, según el destinatario.
- Identificar siempre el asunto del mensaje para orientar al remitente. No dejar este espacio en blanco.
- Justificar el texto a la izquierda.
- El espaciado o interlineado entre renglones es de espacio sencillo. Entre párrafos es de dos renglones sencillos
- Escribir el texto sólo en mayúscula inicial. No utilizar mayúscula sostenida. Usar palabras en mayúscula solo para destacar un punto importante o distinguir un título o cabecera. Usar palabras en mayúscula suele ser considerado como un GRITO.
- Redactar de forma correcta y educada los correos, sobre todo cuando se dirigen a empresas o instituciones. Tenga en cuenta que al dirigirse a los ciudadanos es necesario utilizar un lenguaje claro que facilite la comprensión de la información suministrada.
- Escribir mensajes y párrafos cortos y concretos.
- Ser profesional y cuidadoso en lo que escribe acerca de otras personas. El correo electrónico se reenvía fácilmente.
- Entrecomilla toda cita, referencias y fuentes y respeta todo acuerdo de derechos reservados y de licencia.
- Ser cuidadoso con el sarcasmo y el humor. Sin comunicaciones cara a cara, el chiste puede verse como una crítica.
- Tener en cuenta la cadena de jerarquía de la organización al enviar un correo. No lo envíe a un superior, si antes debe ser conocido por un funcionario de un menor nivel jerárquico.
- Enviar copias de los correos electrónicos sólo cuando sea necesario.
- Evitar enviar correos con copia oculta.
- No enviar cartas o mensajes "cadena" por Internet. Esto facilita la captura de correos electrónicos por parte de terceros para fines comerciales o de otra índole.
- No imprimir correos cuando sea innecesario hacerlo.

Componentes de la firma

La firma debe contener los siguientes elementos:

- a. NOMBRE (mayúscula sostenida sin negrilla).

 Superservicios 	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	 SIGME
---	--	---

- b. Designación o función, según corresponda, seguido de la dependencia a la que pertenece.
- c. Nombre de la entidad.
- d. PBX y extensión (con indicativo del país y ciudad).
- e. Móvil (opcional).
- f. Correo electrónico.
- g. Página web.
- h. Ciudad y país.

Ejemplo:

Mercedes Rosas Correa

Profesional Especializada – Oficina Asesora de Comunicaciones

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

PBX: 60 (1) 691 3005 -Extensión 2313

Móvil: 320 550 5555 (opcional por ser personal)

mrosas@superservicios.gov.co

www.superservicios.gov.co

Bogotá, D.C., Colombia⁵

Generalidades:

Con el fin de garantizar el buen uso de los correos electrónicos institucionales por parte de los colaboradores de la entidad y dando cumplimiento a la circular 20205000000324 del 23 de junio de 2020, tener en cuenta:

- a. Las contraseñas son de uso personal e intransferible y es responsabilidad de los funcionarios y contratistas dar buen uso de ellas, evitando escribir las o dejarlas a la vista.
- b. En ninguna circunstancia se debe prestar, divulgar o difundir la contraseña de acceso a los servicios de red y sistemas de información a compañeros, jefes u otras personas externas a la Superservicios que la soliciten.

⁵ SSPD, “MANUAL DE DIVULGACIÓN INSTITUCIONAL”, Código CO-M-003.

 Superservicios	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	 SIGME
--	--	---

- c. Todos los funcionarios y contratistas son responsables de cualquier acción que se realice utilizando el usuario y contraseña asignados.
- d. Se debe reportar de forma inmediata cualquier incidente o sospecha de que otra persona esté utilizando su contraseña o usuario asignado o que esté utilizando una contraseña o usuario que no le pertenezcan, con el fin de realizar cambios inmediatos en la administración de la cuenta.
- e. No está autorizado el acceso, carga, descarga, copia o reproducción, almacenamiento, o circulación de cualquier tipo de contenidos no autorizados por la entidad y que están restringidos por las herramientas informáticas que posee la Superservicios. Si este comportamiento es observado o detectado debe ser informado al líder de la dependencia correspondiente y a las autoridades pertinentes.
- f. El correo electrónico institucional no debe ser utilizado para fines personales, entretenimiento, diversión, ofensa, intimidación, acoso, agresión, cadenas de envío masivo no relacionadas con temas de la entidad, tendencias políticas y discriminación racial o para el envío o recepción de material no autorizado.
- g. Conforme a la normativa vigente, el usuario es responsable disciplinaria y penalmente por la indebida utilización, de los bienes o los recursos, incluyendo el usuario y contraseña asignados para el ejercicio de sus actividades; y por la divulgación de la información que revista confidencialidad.
- h. Es responsabilidad de funcionarios y contratistas informar a la mesa de servicio cuando lleguen a su buzón correos sospechosos, cadenas y phishing, entre otros.
- i. Todos los funcionarios y contratistas tienen la responsabilidad de reportar, de forma inmediata, los eventos, incidentes o debilidades en cuanto a la seguridad y privacidad de la información que identifiquen o se presenten, a través de la mesa de servicio (Intranet o vía telefónica ext. 4500).

5.1.3.2 Te Resuelvo

La Superintendencia tiene a disposición de la ciudadanía las 24 horas del día la plataforma de servicio “Te Resuelvo”, donde el ciudadano puede manifestar su inconformidad de manera virtual sin necesidad de trasladarse a un Punto de Atención Superservicios; tiene la facilidad



comunicar su inconformidad de manera detallada siguiendo el paso a paso que la plataforma le presenta dependiendo del tipo de trámite que desea realizar. Los usuarios de servicios públicos domiciliarios pueden presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible, en cualquier lugar del país.

A continuación, se relacionan las respuestas comunes para realizar la radicación a través del sistema “Te Resuelvo”:

i. Radicar un trámite por Te Resuelvo

- Puede radicar su PQR ingresando directamente al enlace: <https://teresuelvo.superservicios.gov.co/advanced> al ingresar deberá dar su nombre, ciudad en la que se encuentra ubicado, luego deberá dar clic en la opción “Sé que debo hacer” y escoger la primera pestaña (PQR), siguiendo cada uno de los pasos la Superservicios enviará su petición automáticamente a la empresa prestadora, la cual tendrá 15 días hábiles para responderle. Sin embargo, acá estaré unos minutos más por si desea que lo acompañe en su trámite.
- Puede radicar su SAP (Silencio Administrativo Positivo) ingresando directamente al enlace: <https://teresuelvo.superservicios.gov.co/advanced> al ingresar deberá dar su nombre, ciudad en la que se encuentra ubicado, luego deberá dar clic en la opción “Sé que debo hacer” y escoger la segunda pestaña (SAP), siguiendo cada uno de los pasos la Superservicios procederá a realizar la respectiva investigación y en caso de que tenga la razón, le ordenará a la empresa dar respuesta.
- Puede radicar su REQ (Recurso de Queja) ingresando directamente al enlace: <https://teresuelvo.superservicios.gov.co/advanced> al ingresar deberá dar su nombre, ciudad en la que se encuentra ubicado, luego deberá dar clic en la opción “Sé que debo hacer” y escoger la quinta pestaña (REQ), siguiendo cada uno de los pasos la Superservicios procederá estudiar si la empresa debía o no concederle los recursos.

 Superservicios 	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	 SIGME
---	--	---

ii. Radicar una alerta por Te Resuelvo

Para reportar su alerta aquí en la Superservicios (SSPD):

Ingresen a este enlace <https://teresuelvo.superservicios.gov.co/advanced>, al ingresar deberá dar su nombre, ciudad en la que se encuentra ubicado y deberá escoger la opción "¿Quieres Reportar una falla que genera riesgo inminente en tu comunidad o dónde vives

Selección de que servicios es la alerta y siga los pasos que el sistema le indica.

Sin embargo, acá estaré unos minutos más por si desea que lo acompañe en su trámite.

iii. Consultar el estado de un trámite o descargar el certificado por Te Resuelvo

Para consultar el estado de un trámite o descargar el certificado del mismo ingrese al siguiente link <https://teresuelvo.superservicios.gov.co/advanced> puede indicar el número de radicado en "cuéntanos tu problema o escoja la opción: "Si deseas conocer el estado de tu radicado o descargar certificados haz clic aquí "

Digite el número de radicado de su reclamación y haga clic en ingresar

Haga Clic en la opción "Genere aquí su certificado del trámite" o en "Descargue su petición ante la Superservicios"

Sin embargo, acá estaré unos minutos más por si desea que lo acompañe en su trámite.

iv. Procedimiento de reclamación simplificado

Puede radicar el derecho de petición, directamente a la empresa, manifestando detalladamente su caso y sus pretensiones, o a través de la página " Te Resuelvo"

Así le indico el paso a paso para hacer la radicación y si tiene alguna duda estaré atento para colaborarle.

- Paso 1: ingrese al siguiente enlace <https://teresuelvo.superservicios.gov.co/home>.
- Paso 2: ingrese su nombre y ciudad.
- Paso 3: busque la opción "sé qué debo hacer".
- Paso 4: en esa opción seleccione la primera que es "PQR".
- Paso 5: llene todo el formulario.



v. Procedimiento de reclamación detallado

A continuación, le comento cual es el procedimiento de reclamación que debe seguir para validar la información con respecto a la actuación de la empresa prestadora del servicio:

A. Puede radicar su PQR ingresando directamente al link: <https://teresuelvo.superservicios.gov.co/advanced> al ingresar deberá dar su nombre, ciudad en la que se encuentra ubicado, luego deberá dar clic en la opción “Sé que debo hacer” y escoger la primera pestaña (PQR), siguiendo cada uno de los pasos la Superservicios enviará su petición automáticamente a la empresa prestadora, la cual tendrá 15 días hábiles para responderle.

O si lo desea puede acercarse a un punto de atención de la prestadora del servicio público a radicar una carta con asunto “Derecho de petición” ; allí debe comentar detalladamente su caso y realizar las peticiones o solicitudes que posea.

La empresa de servicios públicos domiciliarios cuenta con un término de 15 días hábiles contados a partir de la fecha de la presentación de su petición, queja o recurso para darle respuesta. Para efectos de la notificación de dicha respuesta la entidad prestadora tendrá un término de 5 días hábiles contados a partir de la expedición del acto para enviarle citación con el fin de que se acerque a sus instalaciones a notificarse personalmente de la respuesta. Si el usuario no acude a la empresa dentro de los cinco días hábiles contados a partir del envío, esta notificará la decisión por edicto que fija en cartelera por el término de 10 días hábiles.

Si tiene alguna inquietud al respecto puede inmediatamente como le responda la empresa comunicarse con nosotros, para orientarle cual es el paso seguir según lo que la empresa decida.

B. El término para dar respuesta puede ser ampliado por el prestador cuando requiera practicar pruebas o se presente alguna otra circunstancia que dé motivo a ello. En este caso se le deberá enviar una comunicación en el que se informe los motivos de la demora y la fecha en que se le dará la respuesta definitiva.

C. Si la empresa no le contesta dentro del término señalado, usted podrá radicar su SAP
Código MI-F-007 V.3



Superservicios

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO



(Silencio Administrativo Positivo) ingresando directamente al link: <https://teresuelvo.superservicios.gov.co/advanced> al ingresar deberá dar su nombre, ciudad en la que se encuentra ubicado, luego deberá dar clic en la opción “Sé que debo hacer” y escoger la segunda pestaña (SAP), siguiendo cada uno de los pasos la Superservicios procederá a realizar la respectiva investigación y en caso que tenga la razón, le ordenará a la empresa dar respuesta.

D. En caso de recibir una respuesta no favorable por parte de la empresa se podrán interponer en un mismo escrito, el Recurso de Reposición y Subsidiariamente el de Apelación ante el gerente o representante legal, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión; para que se aclare, modifique o revoque la decisión tomada sobre el reclamo interpuesto por el usted.

E. Después de responder la reposición la empresa remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que se tramite la apelación. Si usted deja vencer los términos para interponer tales recursos, se agota la vía gubernativa, quedando en firme la decisión tomada por la empresa.

Todo esto debido a que está Dirección Territorial es un órgano de segunda instancia, que vigila las actuaciones que las empresas prestadoras realizan, dentro del marco de ejecución del contrato de condiciones uniformes, suscrito con los usuarios; conocerá y se pronunciará en el desarrollo del Recurso de Apelación.

5.1.3.3 Chat

Los servidores públicos que atienden a ciudadanos a través del chat institucional, deben tener en cuenta las siguientes indicaciones en materia de protocolo de atención.

Tabla 5 Atención Chat Institucional

SITUACIÓN	MENSAJE
Saludo	Buenos días, tardes Señor(a) (nombre), gracias por comunicarse con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mi nombre es (nombre del agente).



Superservicios

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO



Datos	Antes de continuar, ¿Me podría informar, nombre, número de documento, dirección, correo electrónico y celular? para dejar registro de la comunicación, gracias.
Ley tratamiento de datos	Le informo que sus datos serán tratados conforme a las disposiciones establecidas en la Ley 1581 de 2012, Ley de protección de datos personales.
Reclamación por escrito	¿Ha presentado la reclamación por escrito ante la empresa?
Indicar proceso vía gubernativa:	A continuación, le voy a indicar la manera de reclamar, se trata de un trámite denominado actuación administrativa, contemplada en la Ley 142 de 1994 y consiste en lo siguiente:
Número de radicado	Es tan amable y me indica el número de radicado que tiene ante la superintendencia.
Continua en línea	Sr(a) XXX, ¿se encuentra en línea?
Colaborar	¿Le puedo colaborar en algo más?
Un momento	Permítame un momento mientras verifico la información.
Cuando la información corresponde al SUI	Esta información es suministrada por el Sistema Único de Información SUI. Puede comunicarse al 6913006 en Bogotá o a la línea gratuita 01 8000 910305 opción 2 y luego opción 1.
No respuesta	Ante su no contestación, procedo a terminar la conversación.
Encuesta	Con mucho gusto, lo(a) invitamos a que califique nuestro servicio en la opción que se habilita en la opción "Terminar conversación".
Mantenimiento	En este momento estamos presentando fallas con el sistema, por lo que no puedo consultar la información requerida. Por favor comuníquese más tarde para poderle colaborar.
Despedida	Gracias por comunicarse con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Recuerde que lo atendió (nombre y apellido). Que tenga buen día.

Fuente: Elaboración propia

Generalidades:

 Superservicios	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	 SIGME
--	--	---

- Verificar el estado de los equipos antes de empezar.
- En caso de requerir datos de tipo personal para atender la solicitud del ciudadano, se le debe informar los derechos de Hábeas Data contemplados en la Ley 1581 de 2012 y la normatividad de la entidad en materia de protección de datos personales.
- Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que éste acceda al chat, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.

5.1.3.4 Videollamadas

La Superintendencia tiene la disponibilidad de atender de manera virtual al ciudadano por medio de una videollamada, para esta atención se debe tener en cuenta los principios descritos en las consideraciones generales del buen servicio, protocolo de atención personalizada y el protocolo de vestuario de este documento. Además, se debe seguir los siguientes procedimientos de atención al servicio al ciudadano.

- Superservicios buenos (días, tardes), habla (nombre del agente), ¿con quién tengo el gusto de hablar?
- ¿Es tan amable y me indica su número de documento para dejar registro de su comunicación?
- ¿Maneja correo electrónico?
- Indíqueme su número de celular o número de contacto.
- Gracias por la información brindada, recuerde que sus datos serán tratados conforme a la ley 1581 del 2012, la cual habla de la protección de datos personales.
- En qué le puedo (¿servir?, ¿colaborar?)
- Tiempos De Espera: Permítame un momento por favor mientras verifico la información. Gracias por su amable espera en línea.
- ¿Es clara la información? ¿Algo más en lo que le pueda colaborar?
- Gracias por comunicarse con la Superintendencia de Servicios Públicos, recuerde que habló con (nombre del agente). Lo(la) voy a dejar con una encuesta para que califique el servicio recibido. Que tenga un buen día (tarde).

 Superservicios 	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	 SIGME
---	--	---

5.1.3.5 Redes sociales⁶

La Superintendencia hace presencia institucional en Twitter, Facebook, YouTube y LinkedIn. El público objetivo de estos canales está integrado por la comunidad en general, usuarios de servicios públicos, líderes comunales, vocales de control social, profesionales, jóvenes, dirigentes, funcionarios y empleados del sector de servicios públicos, gremios, prestadores, periodistas y entidades del Estado afines con el quehacer institucional. Estas cuentas se administran desde el correo redes_sociales@superservicios.gov.co

La apertura y gestión de las redes sociales institucionales está a cargo de la Oficina Asesora de Comunicaciones que debe tener en cuenta los lineamientos de la Circular presidencial 01 de 2019 sobre el Manejo y uso de redes sociales; así como las guías y orientaciones del portal www.gobiernoenredes.gov.co. Se cuenta con el apoyo del equipo Fuerza de Tarea Digital y Urna de Cristal del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

a. Objetivos de comunicación en redes sociales

- Brindar información actualizada, ágil, oportuna y veraz a los usuarios y seguidores de las redes sociales.
- Difundir enlaces y documentación relacionada con los temas de interés, al igual que contenidos propios generados en la web.
- Generar participación e interacción de los usuarios en las redes (opiniones, reclamos, dudas, orientación sobre trámites) en tiempo real.
- Educar a las personas acerca de la labor que realiza la entidad, al igual que orientarlos sobre sus derechos y deberes como usuarios de servicios públicos.

b. Lineamientos generales para la administración de las redes sociales

El administrador de redes sociales o 'community manager' es la persona encargada de orientar la presencia de la Superservicios en las comunidades virtuales de carácter institucional, y asegurar la permanente interacción con los usuarios y visitantes. Para ello, debe tener en cuenta los siguientes criterios:

- **Comunicación bidireccional.** Escuchar a los usuarios y responderles de una forma ágil y

⁶ SSPD, "MANUAL DE DIVULGACIÓN INSTITUCIONAL", Código CO-M-003
Código MI-F-007 V.3

 Superservicios 	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	
---	--	---

efectiva, promoviendo la interacción y participación ciudadana.

- **Tono.** Para mayor eficacia y cercanía con los usuarios se debe usar un tono cercano y personalizar la información.
- **Lenguaje.** Los contenidos o sinergias deben ser sencillos, sin perder el carácter técnico que tiene la entidad. Quien le debe encontrar mensajes agradables, cordiales y cercanos.
- **Gramática y ortografía.** Sujetos a las normas de uso del idioma español.
- **Respuestas.** Las respuestas a los usuarios deben darse siempre que se pueda, pues esto crea una conexión directa y amplía la posibilidad de que ellos permanezcan conectados.
- **Tratamiento de mensajes críticos.** No dar respuesta a mensajes ofensivos o injuriosos. Borrar un mensaje de este tipo es el último recurso al que hay que recurrir, pese a su contenido.
- **Protección de los derechos a la intimidad, honra, buen nombre, protección de datos personales y de propiedad intelectual.** Se deberá respetar la regulación vigente sobre estos derechos ciudadanos.

En desarrollo de la gestión de redes, también se tendrán en cuenta estas orientaciones:

- Solicitar y/o atender las pautas del Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones sobre situaciones de crisis en redes, cubrimientos en caliente o publicaciones inmediatas.
- Solicitar apoyo al equipo de Urna de Cristal y Fuerza de Tarea Digital para la divulgación de campañas específicas de divulgación en redes sociales, a través de la estrategia “Sinerjería de Gobierno”.

Recomendaciones para tratamiento de temas institucionales en redes sociales por parte de los servidores de la entidad

- La Superservicios sólo se responsabiliza de los contenidos que emite a través de sus redes sociales institucionales. Por ello, los servidores públicos de la entidad que cuenten con redes sociales propias deberán tener en cuenta las siguientes recomendaciones al hacer uso de estas:
- Mantener reserva de la información confidencial que maneja en su trabajo.
- Actuar de forma transparente y respetando la legislación.
- Utilizar el correo electrónico personal para registrar cuentas en redes sociales. El correo institucional es de uso exclusivo para sus funciones como servidor público.

 Superservicios 	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	 SIGME
---	--	---

- Evitar hablar en sus redes sociales como vocero de la organización.
- Evitar participar en acciones o movimientos sociales que puedan generar impacto negativo en la reputación de la superintendencia.
- Evitar usar el nombre de la superintendencia (nombre, logo símbolos), al igual que publicar contenido de internet sin tener en cuenta los derechos de autor y propiedad intelectual (tanto de texto como de imágenes).
- Evitar comentarios despectivos u ofensivos.
- No responder a ataques, comentarios ofensivos o solicitudes sobre la entidad de forma personal.

c. Atención de consultas, peticiones, quejas, reclamos y alertas en redes sociales

La atención de consultas, peticiones, quejas y reclamos de ciudadanos que lleguen a las redes sociales mediante mensaje directo o interno, se hará de la siguiente manera:

Consultas y peticiones generales

La Oficina Asesora de Comunicaciones, puede dar respuesta a las peticiones o consultas de carácter general. Para el efecto, puede apoyarse con piezas tipo para dar respuesta a preguntas recurrentes identificadas por los administradores de las redes sociales.

Para efectos de consultas y peticiones que requieran definiciones o interpretaciones normativas, se procederá a indicar los canales de atención al usuario, para recibir la orientación respectiva.

Quejas y reclamos

Conforme a lo descrito en la actividad 1 del procedimiento “Gestión Trámites PU-P-001” del proceso de Protección al Usuario, la Oficina Asesora de Comunicaciones atenderá lo dispuesto en la nota 4:

Nota 4: Las solicitudes que se reciban a través de redes sociales, se envían al correo electrónico sspd@superservicios.gov.co para el correspondiente trámite.

Alertas por situaciones de riesgo inminente

 Superservicios	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	 SIGME
--	--	---

La Oficina Asesora de Comunicaciones dará el tratamiento definido en el instructivo de “Atención de Peticiones por Riesgo Inminente PU-I-003”, numeral 3.2.2 así:

“3.2.2 Redes sociales: Las peticiones recibidas por redes sociales (Twitter, Facebook e Instagram) las envía la Oficina Asesora de Comunicaciones de manera inmediata a la SDPUGT, quien se encarga analizar si se configura la petición de riesgo inminente y de realizar la respectiva radicación en el aplicativo Te Resuelvo.

Nota 3: los responsables de la SDPUGT no están autorizados para el envío de mensajes en el muro público de las redes sociales, ya que esta labor está a cargo de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Los correos habilitados para el reporte de este tipo de alertas son:
alertasaaa@superservicios.gov.co y alertasenergiaygas@superservicios.gov.co

5.1.3.6 Sistema de vigilancia y control

El Sistema de Vigilancia y Control, es administrado por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, allí los Vocales de control y miembros de Comités de Desarrollo y Control Social, pueden encontrar material de apoyo, publicaciones relacionadas con su gestión y un canal para radicación de reclamaciones que se dirigen a la plataforma de Gestión Documental.

Los Vocales de control del país pueden solicitar soporte para el ingreso y demás dudas relacionadas con el Sistema, además, pueden encontrar una guía de uso del sistema en el Manual de Usuario que se encuentra en su ventana de acceso y al que los colaboradores de la Superservicios pueden acceder también en SIGME.

<https://www.superservicios.gov.co/Participa/Control-social/Vocales-de-control-social/Sistema-de-vigilancia-y-control>

5.2 Protocolo de atención escrita

Para la aplicación del protocolo de atención escrita, se deben seguir los lineamientos

 Superservicios	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	 SIGME
--	--	---

del Manual de Divulgación Institucional, **Manual CO-M-003**, Lineamientos de estilo para documentos institucionales, disponible en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME).

5.2.1 Consideraciones generales de atención escrita.⁷

- a. Para la elaboración de oficios, memorandos, circulares, resoluciones y actas se deben emplear las plantillas disponibles en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora (Sigme), proceso de Gestión Documental.
 - b. Los logotipos de certificación de sistemas de gestión deben incluirse como mínimo en los siguientes formatos de comunicaciones externas: GD-F-007 Carta membrete, GD-F- 008 Resolución código de barras, GD-F-011 Plantilla básica masivas, GD-F-012 Oficio membrete radicado y GD-F-014 Circular externa.
 - c. Los textos se escriben en letra Arial sencilla de 11 puntos, preferentemente. En las tablas, gráficos y similares, los textos y números se escriben en letra Arial, entre 7 y 11 puntos, según se requiera.
 - d. Las líneas especiales como anexos, copias, transcriptores, notas al pie, entre otros componentes, se escriben en letra Arial sencilla de entre 9 y 7 puntos, según se requiera.
 - e. Todas las líneas de escritura deben iniciar en el margen izquierdo de la hoja.
 - f. El texto se justifica tanto a la derecha como a la izquierda.
 - g. El interlineado entre renglones es de un espacio sencillo. El interlineado entre párrafos es de dos espacios sencillos.
 - h. Las comunicaciones con más de una página se imprimen a doble cara.
 - i. El uso de negrillas y subrayados en el cuerpo del texto, sólo se utilizará, cuando se requiera destacar parte del contenido.
 - j. Los textos, en su generalidad, no deben incluir abreviaturas. Sólo se utilizan cuando hacen parte del nombre o razón social de una empresa, cuando se conoce que una persona utiliza un nombre o apellido abreviado, o cuando se utilizan unidades de medidas. En este último caso, las abreviaturas deben corresponder al Sistema Internacional de Unidades de Medidas disponible en
- http://www.sc.ehu.es/sbweb/fisica3/unidades/unidades_1.html

Ejemplos:

⁷ SSPD, “MANUAL DE DIVULGACIÓN INSTITUCIONAL”, Código CO-M-003
Código MI-F-007 V.3

 Superservicios 	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	 SIGME
---	--	---

Electricaribe S.A. ESP. Óscar de J. Vargas Porto. La carga de 30 kg llegará en avión.

k. Cuando se utilicen siglas y se quiera indicar plural, se escribe el artículo correspondiente.

No se debe usar apóstrofo (').

Ejemplos:

Las PTAR (plantas de tratamiento de aguas residuales). Las PQR (peticiones, quejas y reclamos)

l. Los años no llevan punto (.) de mil.

Ejemplos: 2010, 2012.

m. Las fechas escritas en forma completa se escriben en orden ascendente: día, mes y año.

Ejemplo:

Conforme a su comunicación del 20 de noviembre de 20XX, le informamos...

n. Las fechas en forma numérica abreviada se escriben separando día, mes y año con guiones, y sin dejar espacios en blanco. El año puede expresarse con dos o cuatro dígitos.

Ejemplos:

20-11-XX. 20-11-20XX.

o. Las horas, así como las principales fracciones horarias, se escriben en letras cuando hacen parte de un texto corrido. Si se detallan en renglón aparte (como formato de invitación), se utilizan números y las abreviaturas de antes y después de meridiano.

Ejemplos texto corrido:

El pico y placa empezará a las seis de la mañana. La reunión será a las diez y media de la mañana.

Ejemplo renglón aparte:

El encuentro se realizará tal como se acordó, así:

Lugar: Auditorio Fecha: 3 de marzo

Hora: 8:00 a.m. a 12:00 m.

p. Los rangos de números se escriben en cifras, aun cuando el número sea de un solo dígito.

Ejemplo:

La población cubierta está entre los 5 y 10 años.

q. Las cifras dentro de un texto corrido se escriben en letras y cifras dependiendo de su complejidad. No se incluyen las expresiones moneda corriente (m/cte) o moneda legal (m/l).

Ejemplos:

 Superservicios 	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	 SIGME
---	--	---

La multa es de cuatro millones de pesos. La multa es de 3.820 millones de pesos. La multa es de 3,5 millones de pesos. La multa es de 300 millones 500 mil pesos.

5.2.2 Recibo de correspondencia

- Verificar que el sistema o mecanismo de asignación de turnos esté operando de forma adecuada.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al usuario. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”. • Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.” o “Sra.” Según sea el caso.
- Recibir los documentos que el usuario quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al usuario. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Si la correspondencia viene en sobre, destaparlo, verificar su contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al usuario el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al usuario.

5.2.3 Recepción y entrega de correspondencia interna

El auxiliar de archivo asignado por el Outsourcing de Gestión Documental recibe la valija, revisa los documentos; si estos vienen relacionados en una planilla, los verifica y envía un correo electrónico a la dependencia destino informando la recepción de los documentos, solicitando sean reclamados en el Grupo de Gestión Documental.

 Superservicios	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	 SIGME
--	--	---

Para el control de la recepción y entrega de correspondencia interna, se realiza conforme al instructivo de producción y recepción de documentos, documento a cargo del proceso de Gestión Documental de la entidad.⁸

5.2.4 Responsabilidad del grupo de Gestión Documental y Correspondencia

- Realizar la radicación, descarte o anexo según sea el caso de toda comunicación allegada al módulo de radicación por correo electrónico en el sistema de gestión documental CRONOS.
- Reportar a través de la herramienta de gestión del servicio de TI Aranda toda anomalía que se presente en la normal actividad de la radicación por correo electrónico.
- Verificar que todas las imágenes de los radicados creados estén asociadas según sea el caso.
- Realizar la radicación manual de las comunicaciones que por problemas en la lectura que realiza CRONOS no pasan al módulo de radicación Correo electrónico, dichas comunicaciones serán direccionadas a la carpeta Leídos para radicar manual.
- Informar al usuario mediante correo electrónico con qué número fue asignado en la entidad de conformidad con el artículo 61 de la Ley 1437 de 2011.
- Las actividades anteriormente mencionadas se ejecutarán por intermedio del Outsourcing de Gestión Documental.⁹

5.2.5 Buzones de sugerencias

- Revisar periódicamente por lo menos una vez a la semana, la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Abrir los buzones diariamente al finalizar la jornada laboral.
- Extraer los formatos diligenciados y radicarlos en CRONOS.
- Distribuir entre las diferentes dependencias, según la competencia de lo solicitado por el usuario.

⁸ SSPD, "INSTRUCTIVO PRODUCCIÓN Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS", Proceso Gestión Documental, Código GD-I-001.

⁹ SSPD, "INSTRUCTIVO PRODUCCIÓN Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS", Proceso Gestión Documental, Código GD-I-001.

 Superservicios	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	 SIGME
--	--	---

- Dar respuesta al usuario sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.
- Mantener un registro de la persona encargada en su momento de gestionar el Buzón.
- Mantener mecanismo de control del seguimiento efectuado al buzón de sugerencias en cada territorial.
- En todo caso, se deberá emitir respuesta a los Derechos de Petición que reciba la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con oportunidad y calidad, de acuerdo con la normativa vigente.
-

5.2.6 Atención con enfoque diferencial¹⁰

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, persona gestante, 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 y persona gestante**, 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.
- La atención a **niños, niñas y adolescentes**, tienen prelación sobre los demás usuarios, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad.
- La atención a personas **en situación de vulnerabilidad** (víctimas de la violencia, desplazados y 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 la persona que ha sufrido situaciones extremas.
- Atención a 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.

¹⁰ Departamento Administrativo de la Función Pública, “Manual de Protocolos del Servicio al Ciudadano”, Versión octubre de 2017.



ca, es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

- Personas con alguna condición de discapacidad recibirán una atención prioritaria en cuanto al turno de llegada, y se deben tener en cuenta las siguientes reglas generales:
- Identificar qué tipo de discapacidad presenta.
- No tratar a las personas adultas con alguna discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, 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.
- 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 alguna condición de 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.
- Permitir a la persona con acompañante o con perro guía al ingreso de la entidad. (Pastor Alemán, Labrador Retriever y Golden Retriever).

5.2.7 Atención de peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia¹¹

El Decreto 1166 de 2016 estableció en el artículo 2.2.3.12.9 que las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial en Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto y por su parte las Autoridades deben habilitar los mecanismos que garanticen la debida atención y proceder a su traducción y respuesta.

Para dar cumplimiento a la normativa mencionada, a continuación, se establece el procedi-

¹¹ Departamento Administrativo de la Función Pública, “Manual de Protocolos del Servicio al Ciudadano”, Versión octubre de 2017.

 Superservicios	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	 SIGME
--	--	---

miento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua.

Para la atención de requerimientos efectuados por un pueblo o comunidad indígena en idioma diferente al castellano, se deben realizar los siguientes pasos:

1. Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabando su petición en su lengua nativa.
2. Se debe identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
3. La grabación o manuscrito debe enviarse al Grupo de Gestión Documental, quien se encargará de su radicación a través del sistema dispuesto por la entidad, asignando la Dirección encargada de dar trámite a la petición.
4. La Dirección asignada deberá solicitar al Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional que inicie los trámites ante el Ministerio de Cultura a fin de obtener el apoyo técnico.
5. El mencionado Ministerio designará el traductor escogido de la lista elaborada para tal fin e indicará los honorarios, los que serán acordados entre la entidad y el traductor.
6. Asignado el traductor y establecidos los honorarios y una vez se obtenga la traducción del documento se enviará al área responsable de la respuesta.
7. La respuesta se enviará al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción y culminado, se procederá a su remisión al peticionario.

5.2.8 Protocolo para traducción de información pública de un documento de la entidad en lengua nativa o dialecto oficial de Colombia

La Constitución Política de Colombia, reconoce la diversidad étnica y cultural de la nación, a partir de su artículo 7, así mismo el artículo 13 busca la protección de los derechos a la igualdad y no discriminación, y así mismo, indica la responsabilidad que tiene el Estado en la garantía de estos derechos.

En este contexto, y atendiendo dichos principios, la Superservicios, tendrá en cuenta los siguientes protocolos para la recepción y envío de documentos que requieran traducción debido al uso de una lengua nativa.

 Superservicios 	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	 SIGME
---	--	---

Recepción:

Si en uno de nuestros canales de atención se recibe uno o varios documentos que debido al uso de lengua nativa no puedan ser comprendido por el colaborador a cargo de canal, se tendrá en cuenta el siguiente procedimiento:

- a. Se indicará al ciudadano que dicho documento tendrá un trámite al interior de la entidad en los términos indicados en la ley.
- b. Se enviará el documento a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, quien tramitará su traducción.
- c. El colaborador encargado en dicha Superintendencia Delegada realizará consulta a enlace del Ministerio de Cultura para realizar la traducción inmediata del documento.
- d. Una vez se inicie la traducción, se indicará al ciudadano el tiempo estimado de traducción para dar trámite a la solicitud allí contenida.
- e. Una vez terminada la traducción se enviará al área o grupo de colaboradores encargados de dar efectivo trámite a la misma.

Envío de documentación:

Para el envío de documentación, los colaboradores deberán tener en cuenta si el documento requiere o no de una traducción a lengua nativa, y sólo darán trámite a la traducción si la misma es estrictamente necesaria bajo la condición de que el ciudadano receptor y su núcleo familiar no pueden leerlo en el idioma español.

- a. Se enviará la documentación a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, quien indicará en un término de 8 días hábiles el tiempo total estimado que requiere dicha traducción.
- b. La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio realizará la consulta con enlace del Ministerio de Cultura para realizar la traducción e indicará el tiempo estimado que requiere.
- c. Si la traducción toma un tiempo estimado de espera superior al término del trámite se realizará la notificación a la persona con la respuesta indicando que la traducción del documento a su lengua nativa está en proceso, esto implica que siempre se dará respuesta a la solicitud en los términos determinados en la ley, así la respuesta indique que el documento

 Superservicios	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	 SIGME
--	--	---

está en proceso de traducción.

- d. Una vez se termine la traducción, se realizará respuesta con acompañamiento de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, para dar certeza a la misma.

En todos los casos, las respuestas emitidas deberán estar acordes a los parámetros de Lenguaje Claro.

6. Atención a personas en condición de discapacidad

La Constitución Política de Colombia previó que las personas en condición de discapacidad pueden ser víctimas de situaciones de vulnerabilidad y exclusión social y, por tanto, el Estado debe garantizar la igualdad que se requiere para que gocen efectivamente de sus derechos, removiendo barreras que les impidan acceder en condiciones de igualdad, todo en colaboración con la sociedad en general.

De igual manera, dentro del artículo de la Constitución se usan diferentes términos para referirse a las personas en condición de discapacidad, tales como: ‘minusválidos’, ‘personas disminuidas’ y en ocasiones ‘personas en situación de debilidad manifiesta’, entre otros; no obstante, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, en su “Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyentes” sugieren tener en cuenta los siguientes términos adecuados, con el fin de no generar susceptibilidades entre las personas en condición de discapacidad.

Para tener en cuenta, en el momento de entrar en contacto con la persona en condición de discapacidad siempre tenga presente que está tratando con una persona y no con un discapacitado, trate a esta persona con respeto y por su nombre. Al momento de identificar el tipo de discapacidad que presenta la persona, pregúntele si se siente cómodo con la expresión que vaya a utilizar para referirse a aquella persona.

Tabla 6 Expresiones para referirse a las personas

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado; minusválido; tullido; lisiado	Persona en condición de discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita



Superservicios

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO



Deforme	Persona en condición de discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja
(El) ciego	Persona ciega o en condición de discapacidad visual
(El) sordo; el sordomudo	Persona sorda o en condición de discapacidad auditiva
Sordociego	Sordociego
Paralítico	Persona en condición de discapacidad física o persona con paraplejia o cuadriplejia
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mudo	Persona no verbal
Retardado mental; bobo; tonto; mongólico	Persona en condición de discapacidad intelectual o cognitiva
Neurótica	Persona con neurosis
Esquizofrénico; psiquiátrico; loco	Persona con esquizofrenia
Demente; enfermo mental; psiquiátrico; loco; lunático; desquiciado, etc.	Persona en condición de discapacidad psicosocial
Epiléptico	Persona con epilepsia
Víctima de o persona en situación de...	Persona que experimentó o que tiene...
Aquejado por, padece o sufre de...	Persona que tiene...

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, estas instituciones recomiendan tener en cuenta algunos aspectos que permitirán que las personas en condición de discapacidad se sientan confiadas, respetadas, valoradas, importantes como cualquier otra persona que tiene una queja, denuncia, reclamo ante el Estado y el ser escuchados por servidores atentos y que tienen la capacidad de tratarlos como a cualquier ser humano, redundará en que las relaciones ciudadano-Estado sean cada vez más eficientes y eficaces.



Superservicios

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO



En caso de requerir datos personales que identifiquen su discapacidad para atender cualquier tipo de requerimiento, estos datos son considerados como datos personales sensibles, por tanto, se requiere recopilar la autorización de manera previa, expresa e informada, como lo establece la Ley 1581 de 2012.

6.3.1 Recomendaciones del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano

- No tratar a las personas adultas en condición de discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, 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.
- 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.

Otras recomendaciones que incluyó el Instituto Nacional para Ciegos, en su “Guía de Atención a las personas en condición de discapacidad” para que la comunicación fluya de manera muy natural:

Tabla 7 Recomendaciones atención personas en condición de discapacidad

QUÉ NO HACER	QUÉ SI HACER
No asimile a las personas con discapacidad a incapaces o inútiles, diciéndoles que deben traer un acompañante, que ellas solas no pueden solicitar servicios, actuando como que no pueden decidir.	Las personas en condición de discapacidad son personas con habilidades diversas, que poseen capacidades y limitaciones en la ejecución de sus actividades. Necesitan ser valoradas y reconocidas como personas importantes para la sociedad, por lo tanto, deles la oportunidad de de-



Superservicios

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO



	<p>mostrar lo mucho que valen y pueden aportar. Un primer paso es darse cuenta de nuestros propios prejuicios frente a la discapacidad. ¿Qué reacción tiene usted cuando ve una persona en condición de discapacidad? ¿Dónde aprendió esa reacción? ¿Qué visiones de la discapacidad refleja esa reacción? Cuando una persona en condición de discapacidad llega a su entidad a pedir servicios, trátela como a cualquier otra persona de manera digna, reemplace sus prejuicios por curiosidad y pregúntele qué cosas necesita, de qué manera le debe entregar la información, reconozca sus propios errores sin temor.</p>
<p>No asuma que una persona que usa apoyos técnicos siempre va a necesitar su ayuda con ellos. No manipule los apoyos técnicos que usan las personas en situación de discapacidad. Si hay una persona usuaria de silla de ruedas no asuma que quiere que usted la empuje, tampoco cargue a una persona en silla de ruedas, es muy peligroso tanto para la persona que la usa como para quienes la cargan. No manipule los apoyos técnicos como bastones, tablets de tecnología aumentativa, amplificadores de voz. No impida la entrada de perros guía a las instalaciones de su entidad.</p>	<p>Si una persona que acude a los servicios de su entidad utiliza apoyos técnicos tales como sillas de ruedas, bastones, caminadores, tablets, computadores, amplificadores de voz, pregunte cómo ajustar los servicios que presta teniendo en cuenta dichos apoyos. Por ejemplo, para una persona ciega que usa bastón, pregúntele primero si desea ser guiada por usted y pregúntele cómo le queda más cómodo (por ejemplo, poniendo la mano en su hombro o tomándole de gancho, o sólo con la descripción del espacio). Si hay una persona en silla de ruedas pregúntele si desea que usted la empuje. Siempre asuma que es la persona en condición de discapacidad la que más sabe acerca de los apoyos técnicos que usa y la que mejor puede pedirle su apoyo.</p>
<p>No se enfoque en lo que las personas</p>	<p>Pregúntese y pregúntele a la persona en condi-</p>



Superservicios

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO



no pueden hacer.	ción de discapacidad qué apoyos o facilitadores necesita para realizar las actividades que se le solicitan. Reconozca sus capacidades, dele el tiempo necesario para la ejecución de las actividades solicitadas, proporcionándole los apoyos o facilitadores que ésta requiera para su participación, asegurando de esta forma que la persona está siendo tratada con dignidad.
No piense o actúe anulando o invisibilizando a las personas en condición de discapacidad.	Todas las personas en condición de discapacidad tienen deseos, gustos y opiniones, tienen derecho a ser escuchadas, comprendidas y sobre todo tenidas en cuenta. Diríjase siempre a la persona en condición de discapacidad y no a su acompañante. Incluso si se comunica con ella a través de un intérprete.
No piense que la persona con discapacidad no puede tomar decisiones.	Si bien en muchos casos las familias son las redes de apoyo más valiosas de las personas en condición de discapacidad, se requiere darles voz propia, identificarlas y reconocerlas como personas independientes que pueden tomar decisiones autónomamente, aun en contra de las opiniones de sus familias. Verifique si la persona en condición de discapacidad quiere hablar con usted en presencia de un acompañante. Si nota desacuerdo entre la persona en condición de discapacidad y su acompañante utilice diferentes estrategias para conocer la opinión de la persona en condición de discapacidad.



Superservicios

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO



No se refiera a la persona en condición de discapacidad como alguien que vive una tragedia, que sufre día a día por sus deficiencias corporales o por las limitaciones que presenta para la ejecución de sus actividades.	La forma como nos referimos a las personas en condición de discapacidad debe ser respetuosa y significante. Por eso, en lugar de decir: "discapacitado", "inválido", "retrasado", "impedido", etc., se usa la expresión persona en condición de discapacidad.
No vea a las personas en condición de discapacidad como personas que solo necesitan asistencia, ayuda, caridad o protección.	Si bien algunas personas en condición de discapacidad requieren ayuda para la ejecución de sus actividades, es importante que antes de brindársela, les pregunte si la requieren y si desean recibirla, de esta forma estará respetando su voluntad y autonomía, a la vez que favorecerá su independencia.
Frente a las personas en condición de discapacidad no presuponga, no asuma cosas que no conoce, no generalice.	Pregúntele directamente a la persona en condición de discapacidad acerca de sus necesidades frente al servicio ofrecido y sobre los apoyos o facilitadores que requiere para su acceso al mismo.

Fuente: Elaboración propia

6.3.2 Atención a personas en condición de discapacidad múltiple

Las personas con discapacidad múltiple son aquellas que presentan más de una deficiencia sensorial, física o mental, lo cual hace necesario que cuenten con una manera particular o estilo de aprendizaje para conocer y actuar en el ambiente en el que viven y se desarrollan. Estas deficiencias traen consigo limitaciones en la vida cotidiana, las cuales terminan en restricciones significativas en su vida social. Tienen necesidades específicas en movilidad, comunicación y para su desarrollo requieren técnicas y estrategias que correspondan a la modalidad de aprendizaje multisensorial.



6.3.3 Atención a personas en condición de discapacidad visual, ciegas o con baja visión.

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo".
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Cuando la persona en condición de discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo jale, distraiga, consienta, dé comida o sujetelo por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
- Preste su ayuda, siempre y cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona en condición de discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo.
- Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros). Señalice los vidrios y puertas transparentes.

Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son, si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.

6.3.4 Atención a personas en condición de discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas

- Identificar la forma como se comunica el usuario, ya sea esta, oral, escrita o con Lengua de Señas Colombiana.
- Indagar si la persona cuenta con un servicio de interpretación u ofrecer la opción de comunicarse mediante el Centro de Relevo.
- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, si esta se comunica de forma oral.
- Evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta la lectura de labios, en caso que la persona utilice esta forma de comunicación.
- No gritar o aumentar el tono de voz, enfocarse en utilizar medios visuales.



- Realice un resumen al final del servicio prestado, resaltando las indicaciones y procesos a realizar.
- Repita las veces que sea necesario, sea de manera oral o escrita.
- Utilice ayudas visuales que tenga disponibles como: computador, celular, fotos, entre otros.
- Recuerde siempre que la persona a quien debe dirigirse es la que está solicitando su servicio, el intérprete o el acompañante será un apoyo durante el procedimiento a realizar.
- No dé por sentados conocimientos que conoce la mayoría de la población, recuerde que la población en condición de discapacidad auditiva no ha tenido acceso a muchos contextos de nuestra sociedad.
- 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, le puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba o en tal caso podrá preguntarle a su acompañante. No aparente haber entendido.
- Si el usuario escribe como medio para comunicarse, hágalo de la misma forma, pero siendo breve, sencillo y claro.
- Realice un resumen al final del servicio prestado, resaltando las indicaciones y procesos a realizar.

6.3.5 Atención a personas con sordoceguera

- Recuerde siempre que la persona a quien debe dirigirse es la que está solicitando su servicio, el intérprete o el acompañante será un apoyo durante el procedimiento a realizar.
- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- 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.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.



Superservicios

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO



6.3.6 Atención a personas en condición de discapacidad física o motora¹²

- Pregunte si la persona en condición de discapacidad requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.
- No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a las personas de estos, a menos que lo solicite.
- No tome a la persona en condición de discapacidad de los brazos cuando se traslade. Hágalo únicamente en los casos en que sea solicitado.
- No lo apresure y evite jalarlo bruscamente o empujarlo.
- En caso de tener que cargar la silla de ruedas, debe ser realizado por mínimo dos personas y en la forma en que el ciudadano en condición de discapacidad lo indique.
- No deje objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda, estos no son muebles.
- No transporte a las personas usuarias de sillas de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.

6.3.7 Atención a personas en condición de discapacidad cognitiva¹³

- Diríjase directamente a la persona en condición de discapacidad y no a su acompañante. Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.
- La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.
- Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestados. El hecho de que una persona en condición de discapacidad intelectual no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.
- Sea paciente al hablar con una persona en condición de discapacidad intelectual, al dar explicaciones y escucharlo.

¹² Programa nacional del servicio al ciudadano, “Guía para entidades públicas servicio y atención incluyente”, Versión abril de 2016.

¹³ Programa nacional del servicio al ciudadano, “Guía para entidades públicas servicio y atención incluyente”, Versión abril de 2016.



Superservicios

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO



6.3.8 Atención a personas en condición de discapacidad mental¹⁴

- Diríjase con respeto.
- Realice el saludo de la manera habitual.
- Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
- Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas

¹⁴ Programa nacional del servicio al ciudadano, “Guía para entidades públicas servicio y atención incluyente”, Versión abril de 2016.