

## **PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL, TELEFÓNICA Y MEDIOS ELECTRÓNICOS. PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO**

### **1. INTRODUCCIÓN**

La primera imagen que toman los usuarios en su relación con la entidad, Emserchía E.S.P. resulta determinante en la valoración del servicio. Se incluyen: todos los funcionarios de la Empresa que tengan contacto directo con los usuarios a través de diferentes medios de comunicación, debe tenerse en cuenta que se ofertarán sus servicios de una forma cálida y humana, dando cumplimiento a sus principios y al ordenamiento jurídico relacionado con la atención al usuario.

### **2. OBJETIVO**

El objetivo del Protocolo de Atención y Servicio al Usuario es establecer los lineamientos de actuación de los funcionarios de EMSECHIA E.S.P. frente a la atención a sus usuarios, así mismo, contar con un protocolo de atención que brinde criterios de conducta ante las diversas situaciones que se presenten en el Centro de Atención al Usuario-CAU, y en general en todas las situaciones en las que los distintos funcionarios deben responder o atender los requerimientos de sus usuarios.

### **3. MARCO NORMATIVO**

Las normas base del presente Protocolo de Atención al Usuario a tener presentes en el desarrollo de una excelente y merecida atención de las necesidades de información elevadas ante Emserchía E.S.P., por sus diferentes canales son:

- ✓ Constitución Política de Colombia, Artículo 2, en él se mencionan los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación
- ✓ Ley 142 de 1994: “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”.
- ✓ Contrato de condiciones uniformes para la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado, se encuentra en la página web, link <https://www.emserchia.gov.co/PDF/contcondacue.pdf>.
- ✓ Contrato de condiciones uniformes para la prestación de servicios de aseo, se encuentra en la página web, link <https://www.emserchia.gov.co/PDF/contcondaseo.pdf>.

#### 4. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto de la forma en que espera sea atendido por el servidor y estos son como mínimo, los siguientes:

- ✓ **Honestidad:** Actuó siempre con el fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud y siempre favoreciendo el interés general.
- ✓ **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- ✓ **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorara su bienestar.
- ✓ **Diligencia:** Cumpló 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:** Actuó con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

#### 5. CANALES DE ATENCIÓN

Los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad, utiliza los siguientes canales de servicio dispuestos por la entidad:

CANAL	SEDE	DIRECCIÓN	HORARIOS ATENCIÓN
ATENCIÓN PRESENCIAL	CAU Principal	Calle 11 No 17 – 00	Lunes a Viernes de 8:00 am a 3:00 pm
	CAU Curubito	Carrera 10 No.8 – 80	Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm
	CAU Bojaca	Calle 29 No 6 – 44 Local 2	Lunes a Viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 3:30 pm
TELEFÓNICA		(601) 492 6464	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm
		3102210577-3214365210	
VIRTUAL	Correo electrónico	acliente@emserchia.gov.co	El portal y los correos electrónicos, se encuentran activos las 24 horas. No obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles
	Página oficial	<a href="http://www.emserchia.gov.co">www.emserchia.gov.co</a>	
	Chat	<a href="https://emserchia.gov.co/wordem/">https://emserchia.gov.co/wordem/</a>	Lunes a Viernes de 8:00 am a 3:00 pm

## **6. PROTOCOLO CANALES DE ATENCIÓN**

### **6.1. Condiciones generales de atención:**

- Recibir al usuario con una frase de bienvenida y mantener durante el tiempo de atención, una actitud amable.
- El lenguaje utilizado debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases de cortesía como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?”, siempre son bien recibidas.
- Llame al usuario por su nombre: Doña – Don (al referenciar el nombre del usuario); Señor - Señora (Al referenciar el apellido del usuario). Evite usar apelativos como “mami, mi amor, reina, corazón, madre, entre otros”.
- Permitir que el usuario exprese su solicitud y evitar interrumpirlo durante ese proceso.
- Centrar toda la atención en escuchar al usuario.
- Obtener toda la información necesaria, para dar una respuesta o solución óptima.
- Enfocarse en dar una solución al peticionario.
- Informar a la persona acerca de las acciones que se llevarán a cabo, para solucionar los inconvenientes presentados.
- Si la solicitud no puede ser resuelta en la entidad, por no ser competencia de esta, brindar una guía de las acciones que debe realizar el usuario.
- Si la solicitud del usuario(a) no puede ser resuelta en el punto de servicio donde usted atiende, indíquele hacia dónde debe dirigirse, explicando el por qué. En caso de que el sitio no esté ubicado en la sede donde se encuentra, escríbale la dirección donde debe acudir, horario de atención y documentos que debe llevar consigo.
- Si la solicitud del usuario no puede ser resuelta de forma inmediata: explíquelo la razón e infórmele la fecha en la que debe ir por la respuesta, para ello debe cerciorarse muy bien del proceso para que el usuario(a) no pierda tiempo, ni dinero frente a una solicitud que aún no se ha procesado.
- En el caso que el lugar esté en el mismo sitio donde se presta el servicio, indique al usuario hacia donde debe dirigirse explicándole el por qué.
- Se debe mirar al interlocutor a los ojos para demostrar interés utilizando un lenguaje corporal y facial educado y cortés.

### **7. Atención Presencial:**

El usuario acude a Emserchía E.S.P. he interactúa con el funcionario para solicitar información o presentar petición o reclamación respecto a la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Chía. Para esto, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

#### **6.2.1 Recomendaciones generales:**

- La atención presencial tiene variables visuales importantes que genera confianza como es la presentación personal, parte fundamental de la imagen que proyectamos hacia nuestros usuarios son: el vestuario, la apariencia física, el cabello, la voz, los gestos, el aseo y aún la higiene personal.
- Guardar adecuadamente la imagen institucional portando el uniforme o prendas institucionales de dotación y el respectivo carnet.
- Cumplir el horario de trabajo; de ser posible, presentarse en el punto de servicio 10 a 5 minutos antes de iniciar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- Mantener el espacio de trabajo ordenado y limpio; y conservar un buen comportamiento en este.
- No comer en el puesto de trabajo ni en las instalaciones del área de servicio al cliente para evitar que en las mismas se perciban olores a comidas.
- La postura adoptada mientras se atiende al usuario es columna flexible, el cuello y los hombros relajados y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del cliente.
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos personales, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No use aparatos electrónicos de uso personal (audífonos, ipad, chatear o uso de celulares mientras atiende al usuario). Solo en caso de que el funcionario esté recibiendo algún tipo de orientación por parte por parte de algún compañero, superior, dirección o dependencia, solicitar al usuario que le permita unos segundos para aclarar alguna duda al respecto a la solicitud realizada por el usuario, evite en lo posible realizar este tipo de acciones.
- La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel, debidamente ordenada).
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.

#### **6.1.1 Durante la atención:**

- Saludar al usuario de inmediato, de forma amable y sin esperar que sea la persona quien salude primero.
- Mantener contacto visual con el usuario, desde el momento en que se acerca, para dar a conocer su solicitud.
- Dar atención exclusiva durante el tiempo que el ciudadano requiera para comunicarse.
- Es importante ofrecer la información completa acerca de los trámites y los tiempos de respuesta establecidos. Así, como el avance de la solicitud.
- Dar a conocer al solicitante los documentos necesarios para la radicación
- En el caso que el lugar esté en el mismo sitio donde se presta el servicio, indique al usuario hacia donde debe dirigirse explicándole el por qué.
- Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:
  - Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.

- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
  - Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.
- Informar sobre los canales de comunicación disponibles para la atención al ciudadano y sus horarios de funcionamiento.
  - Evaluar, a través de la encuesta de satisfacción, la atención brindada para conocer la opinión del ciudadano y detectar posibles acciones de mejora.

Finalizar el proceso, con una despedida cordial

### **Atención a personas alteradas**

Cuando se atiende usuarios pueden presentarse casos en que llegan inconformes, ofuscados o furiosos, a veces por desinformación o porque la respuesta no es la esperada, casos en los que se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al usuario a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal, los usuarios se quejan de los servicios, no de la persona.
- No perder el control; si el funcionario conserva la calma es probable que el usuario también se calme.
- Cuidar el tono de la voz, muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del usuario.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

### **Respuesta negativa a solicitudes**

En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

- Explicar con claridad y sustento legal los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el usuario 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.
- Asegurarse que el usuario entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos a seguir, si los hay.

### **Atención de Reclamos**

Cuando se recibe un reclamo se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

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

**Situaciones que se presentan en el 'Momento de Verdad'.** (Encuentro directo con el usuario)

Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar una gestión relacionada con el usuario que está atendiendo, explíquelo por qué debe hacerlo, solicítele que por favor espere y dé un tiempo aproximado para el regreso. Al volver, dé las 'gracias por la espera'. Explíquelo el motivo por el cual se debe ausentar.

- Si en el momento de la atención suena su celular personal o se presentan llamadas telefónicas que debe atender, prevalece el usuario que tiene frente de usted, por eso debe concentrarse en el servicio que está prestando. A excepción que usted esté recibiendo alguna información que ayude a solucionar el problema que se le está presentando al cliente. Luego de despedirlo, usted puede devolver las llamadas que se le presentaron. Procure no interrumpir la relación de ese momento por una llamada telefónica u otros factores que se le presenten.
- Igualmente, al saludar al usuario(a), pídale que durante el tiempo que va a atenderlo le agradece que no mantenga conversaciones por celular que puedan interrumpir la correcta realización de su procedimiento.
- Cuando el usuario quiere hacer un abono, el sistema debe tener la opción de permitirle al funcionario llevar a cabo este proceso, para tal efecto se valida los montos permitidos por cada funcionario en sistema comercial, se debe contar con los funcionarios encargados en el área comercial (Recaudo y cartera o profesional de Atención al Usuario) que tengan habilitados usuarios con permisos especiales con montos de sumas elevadas.

Los funcionarios de atención al usuario de los CAU, por ningún motivo deben abandonar su sitio de trabajo a menos que sea para tomar un break de 15 min en horas del mañana previamente autorizado o de mutuo acuerdo con su jefe(a) directo, en este caso debe tener un compañero que ocupe su puesto de trabajo por el tiempo indicado.

Los horarios de almuerzo están comprendido 12 m y las 2 p.m. como está establecido en el reglamento interno de trabajo, dividido en dos turnos:

-12 m a 1 p.m.

-1 p.m. a 2 p.m.

Se deben establecer dos turnos para todo el personal de atención al usuario, de tal manera que no se deje solo los puestos de trabajo (**la atención al usuario es continua y sin interrupciones en el horario de cada CAU, se debe garantizar siempre el servicio al cliente, de forma presencial, telefónica y por medios digitales**), los turnos deben ser previamente autorizados o de mutuo acuerdo con su jefe(a) directo, en este caso debe tener un compañero que ocupe su puesto de trabajo por la hora de almuerzo.

**Guardas de Vigilancia, Vigilantes u Orientadores.** (Personal que tiene el primer grado de contacto con el usuario)

Generalmente la seguridad física de los espacios de atención al usuario está a cargo de los guardas de vigilancia externos a la nómina municipal o vigilantes propios, quienes son las personas que tienen el primer contacto con el usuario. Hacia ellos también, la Dirección Comercial de Emserchía E.S.P., debe enfocar la sensibilización sobre la cultura del servicio. Ellos también deben manejar un protocolo, el cual aplica también para los orientadores en caso de que exista un puesto de información en el CAU, Emserchía E.S.P. o se delegue a algún funcionario como orientador del punto. El protocolo es:

- Salude con energía (que sea usted quien inicie el diálogo, con franqueza y mire a los ojos a su interlocutor).
- Salude expresando buenos días / tardes, bienvenido(a)... Emserchía E.S.P., ¿en qué podemos ayudarle?

Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien.

- Oriente al usuario hacia el punto o servicio solicitado o indicándole el proceso establecido.
- No obstruya el acceso o genere desconfianza en su relación con el usuario. Utilice, al atender, las palabras "señor, señora o señorita", cuando se refiera a ellos.
- Explíquelo y oriéntelo hacia qué lugar debe dirigirse.
- No converse por teléfono, ni con los compañeros(as) de temas ajenos a la solicitud del usuario mientras lo atiende.
- Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el usuario solicita.
- No tutee al usuario, tampoco utilice frases afectuosas.
- Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- No fume ni retoque su maquillaje en su puesto de trabajo ni a la vista de los usuarios.
- No coma ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.
- La atención que se preste a cualquier usuario, debe ser igual a la que se dé a amigos(as), familiares y conocidos(as).

### **Atención Preferencial:**

Se da atención prioritaria a usuarios en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas y con niños de brazos, personas en condición de discapacidad, con quienes se debe proceder de la siguiente manera:

Para los adultos mayores o mujeres embarazadas y con niños de brazos, una vez entran a la sala de espera, los asesores de Atención al Cliente deben dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar. La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por el orden de llegada.

Las personas en condición de discapacidad recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, y se deben tener en cuenta las siguientes reglas generales:

- ✓ Reconocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- ✓ No dar un trato diferente a estas personas y usar un lenguaje claro y adecuado a la hora de establecer la comunicación
- ✓ Mantener la naturalidad en la actitud y evitar hacer comentarios que pueden interpretarse como ofensivos o con tono de burla.
- ✓ Si la persona acude a la empresa con un acompañante, solicitar indicaciones acerca de quién de ellos será el responsable de hacer la radicación de la solicitud.
- ✓ Brindar la información de manera adecuada, usando un lenguaje claro.
- ✓ Realizar retroalimentación, para verificar que la información brindada ha sido comprendida. En caso, que no sea así, repetir la información asegurándose de que el lenguaje de comunicación sea fácil de comprender.

### **GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS:**

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El funcionario y contratista de EMSERCHIA E.S.P debe:

- ✓ Identificar si la persona se puede comunicar en español o si requiere intérprete. En este caso, solicitar la colaboración de algún acompañante que hable español.
- ✓ En caso de no ser posible el apoyo del intérprete, hacer entender al peticionario sobre la autorización para grabar la petición por cualquier medio tecnológico.
- ✓ Proceder con la grabación.
- ✓ Solicitar los documentos de soportes de la petición por medio de señas.
- ✓ Indagar la dirección de respuesta por medio de señas.
- ✓ Consultar el directorio de traductores e intérpretes de lenguas nativas, suministrado por el Ministerio de Cultura de la República de Colombia - MinCultura, ubicado en la página web del Departamento

Nacional de Planeación - DNP, en el siguiente link:  
<https://www.dnp.gov.co/DNPRedes/Paginas/Informaci%C3%B3n-de-Interes.aspx>

### **Ferias de Atención al Usuario u Otros Eventos Similares**

Como parte del canal presencial, cuando Emserchía E.S.P. asista a las ferias de servicio al cliente u otros actos similares, para ofrecer sus servicios.

Para estos eventos se debe tener en cuenta como mínimo los siguientes requisitos:

- Dar la Bienvenida a todos los invitados.
- En el evento se debe contar con los elementos distintivos institucionales de la imagen corporativa, (Ej. el personal con chaleco, bandera, afiche y entrega de elementos de merchandising.)

#### **Importante:**

- Reciba a los usuarios de acuerdo con el protocolo de atención presencial.
- En todos los eventos se debe contener elementos de publicidad de Emserchía E.S.P. (Ej: Dummies, banderas, carpas, uniforme de la Empresa para cada participante), y demás que sean necesario para identificar la participación de la Entidad.

Otros lineamientos que hacen parte del protocolo son la apariencia personal de los funcionarios y la apariencia del puesto de trabajo; la cual debe ser sobria, discreta, que permita al usuario (a) generar confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza que permita generar una buena imagen.

#### **Puestos de Trabajo:**

- Mantenga su escritorio en perfecto orden y aseo. Para esto resulta conveniente llegar 10 o 15 minutos antes del inicio de la jornada.
- Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del cliente.
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos personales, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- **No use aparatos electrónicos de uso personal (audífonos, ipad, chatear o uso de celulares mientras atiende al usuario).**

Solo en caso de que el funcionario esté recibiendo algún tipo de orientación por parte por parte de algún compañero, superior, dirección o dependencia, solicitar al usuario que le permita unos segundos para aclarar alguna duda al respecto a la solicitud realizada por el usuario, evite en lo posible realizar este tipo de acciones.

- No se deben consumir, ni mantener a la vista de los usuarios comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel, debidamente ordenada).
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.

### ATENCIÓN TELEFÓNICA:

- La atención de las llamadas telefónicas empieza desde antes de iniciar la conversación y en gran medida el éxito de esta forma de atención depende de la prontitud con la que se conteste la llamada, lo recomendable es que sean máximo tres tonos de timbre antes de contestar, se debe adoptar una posición cómoda y tomar el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, de esta manera se podrá tomar atenta nota de los requerimientos del usuario, actualmente se cuenta con auriculares manos libres para hacer más fácil el registro.
- Al momento de descolgar el teléfono usted debe usar un tono de voz que permita transmitir claramente el mensaje inicial, que en todos los casos será, buenos días o tardes según sea la hora, habla y se indicará el **nombre del funcionario** que está realizando la atención.
- Una vez realizado el saludo y la introducción se solicitará al usuario que se identifique, esto en los casos en los que no lo haya hecho antes, y siempre se tratará de usted al usuario, salvo que el usuario solicite lo contrario, durante la conversación el trato se hará refiriéndose al él o a ella como: Señor, señora o señorita.
- Una vez terminada la solicitud El funcionario que realizó la atención, se asegurará de que la información brindada fue suficiente y clara, se recomienda agradecer la llamada y recordarle que se comunicó con Emserchía E.S.P.

Cuando el usuario presenta una queja o reclamo. Primero se le recuerda al usuario que tenga la factura a la mano. Si no es así, se le recomienda que por favor se comunique nuevamente cuando la tenga en sus manos.

1. Se genera una OT (Orden de Trabajo), pidiéndole al usuario que verifique código interno de la factura, ubicado en la parte superior derecha de la misma, se le dice que se van a tomar algunos datos para hacer la OT y que por favor guarde el número de radicado que se le va a generar para cualquier inquietud.
2. Se hace la entrega de la queja en la dirección que corresponda.
3. Se pide copia de factura vía correo electrónico.
4. Se da la información de aquellos lugares que están disponibles para hacer pago.

Cuando el usuario requiere comunicarse con otra área:

1. Se le pide que espere un momento mientras se transfiere la llamada y se le recuerda a qué área va a dirigirse y el número de la extensión para una próxima vez o por si se cae la llamada.

2. Si se devuelve la llamada se le informa que la persona que busca se encuentra ocupada, que vuelva a intentarlo más tarde o deje algún mensaje si así lo desea.
3. si se trata de una llamada transferida internamente, se indicará a qué dependencia se está comunicando, por ejemplo “contabilidad, buenos días”

### TRANSFERENCIA DE LLAMADA

Solicitud de información que no se puede proporcionar en el departamento comercial:

- Antes de ponerle en espera, es conveniente, comentarle que, para poder darle respuesta a su solicitud, es necesario transferirle la llamada a otra persona, preguntarle si está dispuesto/a esperar o bien prefiere que le llamen con posterioridad una vez que se disponga de la información.
- Imposibilidad de conectar con el destinatario de la llamada. (2 opciones):

Ocupado y/o no presente: Es recomendable utilizar una expresión como, por ejemplo, “Lo siento, pero en este momento no puede atenderle, ¿Podría ayudarle en algo o quiere dejarle algún mensaje?”. Para el caso que el usuario/a prefiera esperar a que la persona con la cual está interesado/a en hablar le devuelva la llamada, se deben pedir los datos completos para que dicho procedimiento sea efectivo.

### MEDIOS IMPRESOS

Emserchía E.S.P. ha mantenido en inquebrantable aplicación las directivas presidenciales respecto de las comunicaciones impresas, la permanente actualización de los acuerdos del Archivo General de la Nación y de la aplicación de leyes y demás normatividad aplicable a través del “Sistema de Información Documental – SID-“, por ello se dará estricto cumplimiento a todos los aspectos, parámetros y demás deberes que en dicho sistema se nos impone a todos los funcionarios de la entidad en lo referente a lo allí dispuesto.

No obstante, a ello se retoma algunos aspectos básicos allí enunciados como son:

#### Correspondencia Externa:

- Cuando la comunicación corresponda a la respuesta de una petición queja o reclamo, se deberá tener en cuenta lo establecido por el Decreto 1437 de 2011 para efectos del tiempo de respuesta, y se deberá dar respuesta completa al requerimiento.
- Cuando la solicitud impresa no sea competencia de la Entidad, se deberá informar al peticionario sobre el traslado a la entidad competente.
- Si no es posible enviar la respuesta al solicitante por motivos como: no adjunta dirección, dirección ilegible, etc. se debe hacer una notificación por aviso según lo establecido en los procedimientos de la Empresa y el Decreto 1437 de 2011.

### **MEDIOS ELECTRÓNICOS:**

**Atención portal web: [www.emserchia.gov.co](http://www.emserchia.gov.co)**

**Correo electrónico: [acliente@emserchia.gov.co](mailto:acliente@emserchia.gov.co)**

- La página web se debe encontrar actualizada con las fotos y los funcionarios que pertenecen al equipo de trabajo
- Toda la información debe estar acorde con la guía de características especiales para la publicación en la Web según lo indicado por la política de comunicaciones de Emserchía E.S.P.
- De igual manera, se hace necesario tener en cuenta algunas referencias para un fácil acceso y una fluida comunicación con el cliente de la Entidad, las cuales se relacionan a continuación:
- Garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial, por ejemplo, a través de sonidos.
- Presentar información de manera ágil e interactiva, en acuerdo con todas las áreas que conforman la Empresa.
- No duplicar información corporativa. Políticas de privacidad.

Link PQRS de la página. <http://200.122.252.85:8085/webcorrycom/Proceso/PQRs.aspx>

Finalmente, se deber informar al cliente las opciones que tiene el portal web en donde podrá realizar los diferentes trámites ante la entidad, sin que tenga que ir personalmente a las sedes físicas; generando esto celeridad, agilidad, minimización de trámites y reducción de costos para los usuarios.

### **Chat institucional**

- Saludar a quien está conectado al chat virtual: Muy buenos días/tardes, Bienvenido al chat virtual de Emserchía E.S.P. Mi nombre es .... ¿En qué le puedo colaborar?
- Permítanos un momento por favor en línea mientras consultamos su información.
- Intervenga y de soluciones al cliente de una manera sencilla.
- Termine la comunicación con frases como “Hasta pronto”, “Gracias por su tiempo”, “Tenga usted un buen día”.

Recuerde:

- No utilizar siglas ni abreviaturas.
- Hablar con el usuario de “Usted” como forma de respeto y cordialidad.

- Revisar mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (No muy densa). Lenguaje directo, sencillo. Seguir las normas de redacción aceptadas por la Academia de la Lengua, es la mejor práctica.
- Revisar las preguntas frecuentes, tener documento con las respuestas establecidas.
- En caso de no tener respuesta a la pregunta formulada por el afiliado se piden datos como: correo electrónico, número telefónico, número de cédula e informar que debido a la complejidad de la información requerida ésta será tomada como una solicitud formal.
- En caso de que la solicitud presentada por el usuario llegue a ser radicada es necesario informarle el número de la PQR o OT
- Se responderán dudas e inquietudes en tiempo real y se podrá orientar al usuario al momento de navegar dentro del portal o realizar algún tipo de transacción vía internet.
- Si, en cualquier momento, accidentalmente envía un mensaje con un error, envíe un mensaje que enfatice, entre asteriscos, la corrección que quiere señalar.

### **Correo Electrónico**

- Salude con nombre propio del usuario, encabezado, contenido y despídase al final. Verifique que los datos de su firma digital estén correctos.
- Es importante el uso de palabras correctas, que no se presten para confusión, no cometer faltas de ortografía ni de gramática.
- Antes de enviar un mensaje, asegúrese de que está escrito con corrección y claridad y que se trata de comunicación escrita, y como tal queda registro de ella.
- Utilice siempre el campo "asunto" de manera veraz: el destinatario puede decidir si leer o no un mensaje basándose solo en el encabezamiento.
- Envíe los mensajes en texto plano, no utilizar estilos ni adornos innecesarios, sin colores, tamaños, etc. Recuerde el uso de la fuente arial narrow 12.
- No escribir en mayúscula sostenida. Escribir en mayúsculas en Internet equivale a gritar, se puede utilizar las comillas, negrita, los asteriscos y guiones bajos para \*enfaticar\* y subrayar.
- Escriba por párrafos para que el mensaje quede mejor estructurado, y sepáralos con líneas en blanco, para no cansar con su lectura.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres.
- Por el mismo motivo, cuando se envíen copias de un correo a varias personas, colocar la lista de direcciones a enviar en el campo CCO (cuentas de correo ocultas). De esa forma, evitará dar a conocer las direcciones de terceras personas.
- No reenviar mensajes en cadena, falsas alarmas de virus, etc.
- Evitar el envío de archivos adjuntos demasiado pesados. Enviarlos solo cuando sean necesarios y advertir sobre su contenido al remitente en el cuerpo del mensaje, estos archivos adjuntos deber ser enviados en formatos inmodificables como PDF, MPEG, etc.

- En el cuerpo del correo debe estar presente los logos de la entidad y la firma digital del funcionario, cargo, teléfono fijo y móvil y el correo electrónico de quien envía el mensaje, la cual ya se diseñó y se envió a través de Gestión de Sistemas y Tecnología de Emserchía E.S.P.