

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA SA E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GPQ-MA-01
	GESTIÓN JURIDICA	Fecha: 29/11/2024
	Gestión PQRS	Versión: 01
	Manual de servicio al ciudadano	Página 1 de 26

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO



**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
DE CÚCUTA SA E.S.P.**

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GPQ-MA-01
	GESTIÓN JURIDICA	Fecha: 29/11/2024
	Gestión PQRS	Versión: 01
	Manual de servicio al ciudadano	Página 2 de 26

AÑO 2023

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVOS, ALCANCE, DEFINICIONES Y POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO.	4
1.1 Objetivo General	4
1.2 Objetivos Específicos	4
1.3 Alcances	5
1.4 Definiciones	5
1.5 Política de servicio al ciudadano	6
2. CANALES DE ATENCIÓN	7
3. ETAPAS DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN	9
4. PROTOCOLO GENERALES Y ESPECÍFICOS	10
5. ENCUESTAS DE CALIFICACIÓN	22
6. ESTRUCTURA DEL SERVICIO	22

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GPQ-MA-01
	GESTIÓN JURIDICA	Fecha: 29/11/2024
	Gestión PQRS	Versión: 01
	Manual de servicio al ciudadano	Página 3 de 26

INTRODUCCIÓN

El Manual de servicio al ciudadano, es un documento guía, dirigido a todos los funcionarios y colaboradores de la EIS CÚCUTA SA E.S.P., con el fin de establecer unos criterios generales comprometidos con el servicio y la buena atención, en complementación de nuestros valores corporativos, promoviendo una cultura empresarial bajo la base de las comunicación y del desarrollo de nuestra misión, enmarcada en el respeto y amabilidad; propiciando espacios adecuados para garantizar un trato digno a nuestros usuarios.

La implementación del presente documento, es de gran importancia para nuestra organización, porque marca la directriz de una atención cálida y cualificada, con información pertinente y veraz que requiere nuestro cliente o usuario, en el entendido que si se cuenta con usuarios satisfechos con respecto a los servicios prestados, es una señal que la aplicación de sistemas de gestión y control, son una realidad, además es la comprobación de que los esfuerzos por mejorar los procesos internos se ven reflejados en los usuarios que confían en la eficiencia de la EIS CÚCUTA SA E.S.P.

Este Manual está direccionado a la actitud y disposición que debemos tener todos los funcionarios y colaboradores de la Empresa de acueducto y alcantarillado de Cúcuta de forma permanente en nuestras actividades propias del día a día, recordando que somos usuarios internos y que apoyamos un mismo fin; la respuesta al usuario, nuestra razón de ser.

La adopción de los lineamientos definidos en este documento le permitirá a la Empresa, lograr una atención integral entre sus funcionarios, colaboradores y usuarios, teniendo en cuenta el servicio; “Como es sabido nada se haría con tener los mejores servicios, los trámites más ágiles y expeditos, las oficinas más agradables, si no se cuenta con el mejor

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GPQ-MA-01
	GESTIÓN JURIDICA	Fecha: 29/11/2024
	Gestión PQRS	Versión: 01
	Manual de servicio al ciudadano	Página 4 de 26

recurso humano con una actitud positiva, así como motivado y capacitado”.

1. OBJETIVOS, ALCANCE, DEFINICIONES Y POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.

1.1 Objetivo General

- Prestar un servicio de calidad a todos los usuarios, por medio de la ejecución de las acciones necesarias que garanticen el cumplimiento del Manual de Servicio al ciudadano de la EIS CÚCUTA SA E.S.
- Definir los parámetros relacionados con las comunicaciones internas o externas de la Empresa, en los diferentes canales de atención, para garantizar una adecuada y oportuna respuesta que conlleve a excelentes resultados y a un ambiente propicio para el desarrollo de la gestión diaria en cada una de nuestras áreas de trabajo.
- Fomentar en nuestros funcionarios y colaboradores, la proyección de una imagen personal en todo momento, segura, eficiente y eficaz, mejorando cada día en el esfuerzo por satisfacer de manera amable y oportuna los requerimientos que solicitan los usuarios del servicio, garantizando así una atención óptima en las distintas modalidades (presencial, telefónica, virtual).

1.2 Objetivos Específicos

- Generar estrategias que permitan aumentar el grado de satisfacción y los índices de calidad en el servicio, a través de la identificación de las causas de insatisfacción.
- Diseñar para implementar acciones de orden preventivo que favorezcan la prestación adecuada del servicio evitando niveles de insatisfacción.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GPQ-MA-01
	GESTIÓN JURIDICA	Fecha: 29/11/2024
	Gestión PQRS	Versión: 01
	Manual de servicio al ciudadano	Página 5 de 26

- Establecer mecanismos de evaluación y control para garantizar que las acciones y estrategias utilizadas sean eficaces y efectivas en la implementación.
- Capacitar y hacer seguimiento al personal encargado de la atención al usuario, garantizando el desarrollo adecuado de los procesos y de la prestación del servicio.

1.3 Alcances

Este Manual de servicio al ciudadano, Describe los diferentes canales de atención con que cuenta EIS CÚCUTA SA E.S.P, para brindar atención a la comunidad en general.

Responsables de la implementación: Ventanilla de Servicio de Atención al Usuario, Coordinador de Sistemas de Gestión y Líderes de Proceso.

1.4 Definiciones

CLIENTE: Organización o persona que recibe un producto.

USUARIO: es aquel individuo que utiliza de manera habitual un producto, o servicio

PETICIÓN: Solicitud respetuosa dirigida a una dependencia en especial y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado.

QUEJA: Es la manifestación de inconformidad generada en el comportamiento, en la atención o por conductas irregulares de los empleados, denuncia o critica relacionada con la prestación del servicio.

RECLAMO: Exigencia de los derechos del usuario, relacionada con la presentación de los servicios que se ofrecen al público y que tiene el objeto de que revise determinado proceso, motivo de su inconformidad y se tome una decisión.

FELICITACIONES: Manifestación de satisfacción que se expresa respecto a la

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GPQ-MA-01
	GESTIÓN JURIDICA	Fecha: 29/11/2024
	Gestión PQRS	Versión: 01
	Manual de servicio al ciudadano	Página 6 de 26

actuación de uno o varios empleados o de un área concreta de la empresa, por la calidad de la atención brindada o del servicio prestado.

SUGERENCIAS: Propuesta que se presenta con el fin de corregir, agilizar y mejorar la calidad de los servicios y trámites que brinda la empresa.

REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

AVISO DE PRIVACIDAD: Formato donde se garantiza la protección, almacenamiento y buen uso de los datos personales de los clientes, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y Decreto 1081 de 2015 (Protección de Datos Personales).

1.5 Política de servicio al ciudadano

La EIS CÚCUTA SA E.S.P, procura satisfacer a sus usuarios mediante la oportunidad, pertinencia y amabilidad en la prestación del servicio y suministro de información, el mejoramiento continuo en todos sus procesos, el cumplimiento de los términos legales, capacitación y seguridad de su personal.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GPQ-MA-01
	GESTIÓN JURIDICA	Fecha: 29/11/2024
	Gestión PQRS	Versión: 01
	Manual de servicio al ciudadano	Página 7 de 26

2. CANALES DE ATENCIÓN

a. Puntos de Contacto

Un punto de contacto, es cualquier situación en la que un cliente actual o potencial entra en contacto con la marca, ya sea antes, durante o después de una compra y/o prestación del servicio

b. Canales de Atención

ATENCIÓN PRESENCIAL

- Atención personal en el EIS CÚCUTA SA E.S.P por parte de cualquier funcionario y/o colaborador de las áreas que componen la entidad.
- Atención en portería, para ingresar a la ventanilla única de la entidad.
- Atención a Ventanilla Única donde los usuarios reciben atención, por parte del personal encargado para los trámites pertinentes

PÁGINA WEB

- Formulario de PQRS en la página web

BUZÓN PQRS

- Buzón (Formulario) PQRS de atención al usuario.

-CORREO ELECTRÓNICO

La atención al ciudadano por correo electrónico es muy importante porque nos permite atender en los tiempos establecidos las distintas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GPQ-MA-01
	GESTIÓN JURIDICA	Fecha: 29/11/2024
	Gestión PQRS	Versión: 01
	Manual de servicio al ciudadano	Página 8 de 26

felicitaciones que tengan los ciudadanos en el territorio nacional o fuera de él. Es por ello que se deben tener en cuenta los siguientes pasos para una correcta atención por este medio.

Cuando escriba un correo electrónico asegúrese de redactar correctamente, que lo escrito sea entendido por la persona que lo recibe.

➤ No se debe mentir o exagerar algo al usuario, sea sincero, de lo contrario podría resultar contraproducente. La atención al ciudadano requiere de total transparencia, porque es la imagen a las diferentes áreas de la Empresa.

➤ Cada respuesta que se dé por e-mail debe ser oportuna, cordial y profesional. Así como, clara, completa, respondiendo a todos los requerimientos del usuario. Esta debe contener la siguiente información:

- Ciudad.
- Nombre del peticionario.
- Correo electrónico

El radicado al cual se le brinda la respuesta.

- Saludo cordial y cuerpo de la respuesta.
- Firma del profesional del área encargada.
- Nombre del funcionario y/o colaborador que elaboró el documento.

➤ Utilizar el comprobador de ortografía antes de enviar la respuesta; es de muy mala educación enviar un mensaje con errores de ortografía, pues demuestra falta de competencia, seriedad y formación por parte del funcionario, afectando la imagen corporativa de la EIS CUCUTA SA ESP.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GPQ-MA-01
	GESTIÓN JURIDICA	Fecha: 29/11/2024
	Gestión PQRS	Versión: 01
	Manual de servicio al ciudadano	Página 9 de 26

3. ETAPAS DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN

Las etapas del protocolo están plasmadas de acuerdo al orden de la prestación del servicio hacia el usuario.

-LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

ETAPAS DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN



 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GPQ-MA-01
	GESTIÓN JURIDICA	Fecha: 29/11/2024
	Gestión PQRS	Versión: 01
	Manual de servicio al ciudadano	Página 10 de 26

4. PROTOCOLO GENERALES Y ESPECÍFICOS

a. Protocolos Generales

INDICACIONES GENERALES DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL:

- Uso de un lenguaje claro y sencillo: evitar al máximo la utilización de lenguajes técnicos y/o términos legales. De ser necesario citar información de este tipo debe hacerse como información de soporte, pero siempre dando prioridad a la información explícita.
- Cordialidad en la comunicación: durante todo el tiempo de contacto con el Consumidor y/o usuario deben mantenerse las normas básicas de cortesía.
- Retroalimentar el comportamiento del usuario: ofrecer al usuario el servicio y apoyarse en ayudas como volantes informativos, plegables, impresiones, etc., ante las dudas e inquietudes por él presentadas.
- Divulgar el uso de los puntos de contacto existentes: es importante incentivar al usuario al conocimiento de los puntos de contacto no presenciales (Portal Web, correo electrónico, etc.) informándoles los beneficios y comodidad que presenta su utilización.

ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL

LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GPQ-MA-01
	GESTIÓN JURIDICA	Fecha: 29/11/2024
	Gestión PQRS	Versión: 01
	Manual de servicio al ciudadano	Página 11 de 26

La comunicación mejora la motivación, porque las personas se sienten más aceptadas y comprometidas. Su autoestima, la satisfacción en el trabajo y la cooperación con otros, aumentan de manera considerable.

La comunicación es un proceso de dos vías, en donde se debe saber escuchar y comprender que ésta no es sólo verbal, si no también corporal.

ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN VERBAL: La comunicación verbal es aquella que se realiza por medio oral, cuando una idea aflora al pensamiento de una persona y ésta lo comunica por medio de su voz.

Algunos elementos de la comunicación verbal que debemos tener en cuenta los colaboradores de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta – EIS CUCUTA SA ESP, son:

✓ Confianza: es necesario crear un ambiente de confianza cuando se está atendiendo al usuario o cliente, mostrando interés en darle un buen servicio y satisfacer sus necesidades. Para esto es necesario seguir las siguientes indicaciones:

- Hable directo al usuario o cliente y mirándole el rostro.
- Cuando se dirija hacia él, hablele de usted.
- Muéstrese humano y sensible.
- Sea simple, evite tecnicismos, siglas que no sean comprensibles, y explicaciones complejas.
- No interrumpa, deje que el usuario o cliente hable primero.
- Escuche con cuidado, no se distraiga.
- Tome notas, si fuese necesario.
- Respiración: respire en forma natural, con tranquilidad. Aprenda a respirar

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GPQ-MA-01
	GESTIÓN JURIDICA	Fecha: 29/11/2024
	Gestión PQRS	Versión: 01
	Manual de servicio al ciudadano	Página 12 de 26

profundo y elimine la ansiedad.

-Sonría: una sonrisa transmite confianza.

-Sencillez y brevedad: hable con términos y vocablos simples. Hable lo necesario.

-Orden: hable ordenadamente, tenga un principio, un desarrollo y un final.

-Convicción: su actitud corporal y tono de voz deben ser convincentes, identificándose con el usuario.

La primera impresión es un proceso de percepción de una persona a otra, que transcurre en muy poco tiempo. Nunca se tiene una segunda oportunidad de dar una primera impresión. Cuando el usuario se acerca a nuestras oficinas, es porque requiere uno de nuestros servicios; en ese momento se conocen sus necesidades, pretendiendo una respuesta oportuna y eficaz.

Para lograr atender satisfactoriamente al usuario y/o suscriptor, debemos generar un ambiente óptimo desde que ingresa hasta que sale de la **EIS CÚCUTA SA E.S.P.**, por lo que debemos tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

Los usuarios primero tendrán una impresión por lo que vean externamente, lo cual abarca su higiene personal, su apariencia, su presentación personal, sus modales, su forma de caminar, cómo sonríe e incluso, entre otros aspectos, cómo dar la mano para saludar.

- El saludo tiene un gran valor, porque dependiendo de cómo lo exprese se define el vínculo que quiere lograr con el usuario, que puede ser de cercanía, relaciones profesionales, afectivas, comerciales o un simple gesto de cortesía y de buenas costumbres.

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GPQ-MA-01
	GESTIÓN JURIDICA	Fecha: 29/11/2024
	Gestión PQRS	Versión: 01
	Manual de servicio al ciudadano	Página 13 de 26

- Tenga especial cuidado con su rostro. El 80% de la atención del usuario se dirigirá a su rostro. Procure que su expresión facial y su arreglo personal sean correctos y oportunos.
- Cuide sus manos y uñas. Por la imagen, las manos, dedos y uñas, también deben lucir limpias y cuidadas.
- Recuerde que el impacto que logra, no sólo le llega al usuario por sus ojos, sino por los otros sentidos. Sea consciente de ello.
- Cuide mucho su aliento. Un descuido en esa área puede ser desagradable a su interlocutor e inolvidable.

La imagen de los funcionarios se convierte en parte de nuestra imagen, por tanto, es importante tener en cuenta que:

La imagen es dinámica, evoluciona:

A mejor o mayor imagen, más poder de influencia.

- La ropa influye en el estado de ánimo. Vestir bien, no significa un estilo sofisticado, ni prendas de alto valor, sino tener la intuición para elegir la ropa que mejor le quede según la ocasión.
- Recuerde que sentarse de manera adecuada, mantener y controlar la respiración genera atención, seguridad y transmite confianza. Evite posturas de cansancio y **tono de voz que no sean adecuadas.**

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GPQ-MA-01
	GESTIÓN JURIDICA	Fecha: 29/11/2024
	Gestión PQRS	Versión: 01
	Manual de servicio al ciudadano	Página 14 de 26

Actitud Positiva

Es tener la mayor disposición para ayudar activamente al usuario y transmitirle a través de una imagen plena, la seguridad de que su inquietud o petición va a ser recibida y atendida.

Cortesía

La cortesía es uno de los factores clave del servicio; la amabilidad, el respeto y los buenos modales logran una percepción buena y positiva de entidad en las personas. Por tanto, se deben incluir en nuestro lenguaje cotidiano estas palabras que siempre deben hacer parte de la comunicación con nuestros usuarios:

- ✓ Buenos días...
- ✓ Buenas tardes...
- ✓ ¿En qué puedo ayudarle? ...
- ✓ Con mucho gusto / Permítame un momento...
- ✓ Siéntese por favor...
- ✓ Gracias...
- ✓ Bienvenido...
- ✓ Por favor,
- ✓ Me confirma su nombre...

Presentación de Oficina

Al Igual que las personas se forman una primera impresión de quien los atiende, también se tiene en cuenta las instalaciones de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y**

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GPQ-MA-01
	GESTIÓN JURIDICA	Fecha: 29/11/2024
	Gestión PQRS	Versión: 01
	Manual de servicio al ciudadano	Página 15 de 26

ALCANTARILLADO DE CÚCUTA SA ESP, con sólo ver cómo se encuentra su infraestructura.

Los factores: limpieza, orden, buen olor en el ambiente e higiene entran en juego como componentes esenciales del Servicio al Usuario. Otros factores que intervienen son los llamados ‘impactos sensoriales’, éstos se pueden clasificar en tres (3) grupos.

-Ambiente General.

- Oficina ordenada y limpia.
- Los baños en buen funcionamiento, con lavamanos y sanitarios equipados con jabón, papel higiénico, toallas para manos y basureros.
- Decoración.
- Recipientes para basuras.
- Ventilación e iluminación adecuadas.
- Temperatura y aires acondicionados (en caso de existir, los equipos de aire acondicionado deben mantenerse entre 22° C y 24° C // Entre 70° F y 75° F, según normativa internacional).

- Infraestructura y Equipo.

- Equipos limpios y en buen estado.
- Archivos, escritorios y mobiliario ordenado.
- Rótulos y letreros internos limpios, sin roturas, con todas las partes, sin adhesivos, ni rayones, ordenados y actualizados.
- Pintura en buen estado.
- Vidrios limpios.
- Cielorrasos y pisos en buen estado.
- Cables de los diferentes equipos recogidos, que no generen peligro para los usuarios.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GPQ-MA-01
	GESTIÓN JURIDICA	Fecha: 29/11/2024
	Gestión PQRS	Versión: 01
	Manual de servicio al ciudadano	Página 16 de 26

-Servicios de Seguridad

La seguridad interna debe ser adecuada, según lo establecido; los letreros y avisos de seguridad dentro de la infraestructura de la institución, deben ser legibles y encontrarse bien instalados:

ATENCIÓN DURANTE LA GESTIÓN

Escuchemos al Usuario: Es la capacidad de captar, atender e interpretar la petición que necesita el usuario. Es por ello, que debemos escuchar activamente para que la petición sea tramitada de forma conveniente por parte de la Empresa. En pocas palabras, es situarnos en el lugar del usuario para conocer su inquietud y así atenderla satisfactoriamente.

La música o el nivel de ruido que haya en el ambiente deben ser apropiados. Evite escuchar varias emisoras al tiempo; si desea escuchar música hágalo para usted sin incomodar a su compañero o al usuario.

El estar utilizando los audífonos en ambos oídos no le permitirá atender un llamado y puede ser una emergencia que le puede costar su vida o la de otra persona.

Generemos Empatía: Es la capacidad de entender al usuario, averiguando claramente sus necesidades o problemas, comprender el mensaje que nos quiere decir y así poder establecer una comunicación clara y de doble vía.

Tengamos Claridad en la Información: Conocer a plenitud la Empresa, sus servicios, sus trámites, áreas misionales y logros para brindar una información completa y segura.

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GPQ-MA-01
	GESTIÓN JURIDICA	Fecha: 29/11/2024
	Gestión PQRS	Versión: 01
	Manual de servicio al ciudadano	Página 17 de 26

Seamos Asertivos: Es expresarnos de manera amable, franca, concreta y precisa, logrando decir lo que queremos, sin afectar a los demás, en el momento, lugar y forma adecuada.

Es no dejarnos influenciar por emociones al momento de expresarnos y/o actuar.

Recuerde que una persona asertiva:

- Genera mejores relaciones interpersonales.
- Brinda mayor confianza en sí mismos.
- Asume mayor responsabilidad.
- Tiene un mayor autocontrol

Cuidemos Nuestros Gestos: El lenguaje gestual, sobre todo del rostro, deberá resultar acorde a un trato de cordialidad y educado. Evite mostrar gestos de desagrado o pereza.

Usemos un buen Tono de Voz: El tono de voz y la expresión deben ser amables, utilizar palabras completas al hablar, no gritar ni mantener un tono de voz muy bajo que no pueda ser escuchado. Vocalizar y hablar despacio.

Evitemos estar a la defensiva: No discuta con el usuario, mantenga la calma y escúchelo. Si está en sus manos la solución, resuelva el problema; si no le es posible, remita el caso a un nivel superior.

Al Despedirnos: Agradecer al usuario el haber recurrido a la Empresa para resolver su problema. Muestre siempre la posibilidad de ayudarlo en algo más, en caso que sea necesario.

En Caso de Seguimiento: Realizar el trámite de la petición y verificar que la misma tenga seguimiento de la información hasta que se le dé la respuesta al ciudadano.

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GPQ-MA-01
	GESTIÓN JURIDICA	Fecha: 29/11/2024
	Gestión PQRS	Versión: 01
	Manual de servicio al ciudadano	Página 18 de 26

Si la solución a la solicitud del usuario está en manos de otro funcionario: recíbela para escalarla y dar respuesta dentro de los términos establecidos.

Si debe remitir a otra entidad: Explique el por qué, indicando en lo posible la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención. (Cuando no son de nuestra competencia).

PARA LIDIAR CON UN USUARIO “DIFÍCIL” Es importante saber atender a un usuario interno o externo que esté disgustado. Tenga en cuenta:

- En primer lugar, mantenga la calma. No lo tome como algo personal, deje que el usuario se desahogue, pero póngale atención y muéstrese interesado.
- El usuario podría haber llegado ya disgustado por alguna otra razón. Demuestre su profesionalismo, manténgase calmado y tranquilo ante esta situación.
- Escuche al usuario. Déjelo que se exprese. No lo interrumpa. Al dejarlo hablar, generalmente se calma.
- Escúchelo y trate de comprender bien cuál es el problema. Concéntrese en entender cuál es la causa que provocó el disgusto.
- Use frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, “disculpe”. Esas frases calman a la persona, pues demuestran que está consciente del malestar que está manifestando y de su causa.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GPQ-MA-01
	GESTIÓN JURIDICA	Fecha: 29/11/2024
	Gestión PQRS	Versión: 01
	Manual de servicio al ciudadano	Página 19 de 26

- Procure que el usuario salga satisfecho, busque la mejor solución que pueda darle y dásela.
- No intente ganar una discusión, no se meta en ella.
- Si tiene que pasar el caso a otro compañero o al jefe, procure explicar todos los detalles, porque es aún más molesto para el usuario tener que explicar dos veces una situación tensa.
- Nunca asegure que no volverá a suceder, a menos que esté completamente seguro de que así será.
- Al atender a un usuario disgustado o ‘difícil’, lo que diga con su cuerpo es tan importante como lo que exprese verbalmente. Tenga en cuenta algunos aspectos para manejar adecuadamente su comunicación no verbal en esos casos especiales.
- Mire al usuario a los ojos. Lo peor que podemos hacer es evitar su mirada, pues el usuario puede pensar que no le estamos poniendo atención, que lo estamos ignorando o que simplemente, su inconformidad no nos interesa.
- Si puede, acérquese un poco más al usuario, trate de inclinar su cuerpo un poco hacia delante. Con esto, también demuestra interés en lo que está diciendo.
- No cruce los brazos sobre su pecho porque está demostrando, al menos subconscientemente, que está en desacuerdo con la persona que habla.

Si es posible, no se coloque totalmente frente a frente con el usuario, prefiere ubicarse ligeramente de lado, en ángulo. Debido a que es más fácil ‘discutir’ con alguien que está de frente, que con alguien que está de lado.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GPQ-MA-01
	GESTIÓN JURIDICA	Fecha: 29/11/2024
	Gestión PQRS	Versión: 01
	Manual de servicio al ciudadano	Página 20 de 26

- Cuide su tono de voz. Recuerde que muchas veces no cuenta tanto lo que decimos, sino cómo lo decimos. Proyecte siempre un tono respetuoso.
- Si el usuario eleva la voz, ¡baje la suya! Se necesitan dos para discutir.
- El punto no es solamente de actitud, lo que al ciudadano le interesa es la solución, razón por la cual, si no lo podemos solucionar, debemos tener claro a dónde direccionar para la solución.

LA ATENCIÓN AL USUARIO PRESENCIAL DE LA EIS CÚCUTA SA ESP

Horarios de Atención al público:

Lunes a viernes de 8: 00 am 12:00 m a 02:00 p.m a 5:00pm

Av 6ta calle 11 Edificio San José piso 2, Centro, Cúcuta, Norte de Santander

Tel: 5716015

Gestionar un buen servicio, permite mejorar la percepción del usuario o posible usuario de EIS CÚCUTA SA E.S.P, incrementando los niveles de satisfacción, así como mejorar la imagen pública de la Entidad. La definición de los protocolos, debe tener en cuenta a todos los funcionarios que cumplen una función en la atención presencial y que se encuentran presentes en el momento de la llegada del usuario:

AUXILIAR DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE VENTANILLA ÚNICA:

En caso que en el Punto de Atención haya orientador(es), debe(n):

-Saludo de bienvenida a los usuarios: “Muy buenos días/tardes/noches Bienvenidos a EIS CÚCUTA SA E.S.P, mi nombre es .¿tiene alguna duda referente al servicio? Con gusto lo

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GPQ-MA-01
	GESTIÓN JURIDICA	Fecha: 29/11/2024
	Gestión PQRS	Versión: 01
	Manual de servicio al ciudadano	Página 21 de 26

puedo ayudar y guiar en el proceso.

Nota: Motivar al USUARIO a utilizar otros canales de Información como redes sociales y/o página de la entidad, invitarlos a que compartan su experiencia en la EIS CÚCUTA SA E.S.P y recomienden en la empresa, a través de:

- Mostrar videos y/o presentaciones sobre la entidad y su gestión.
- Apoyar actividades de promoción y capacitación para los usuarios de la manera más amena, amigable y confiable.
- Si la información no es suficiente, se debe indicar a dónde debe dirigirse o si es posible resolver alguna duda con la persona idónea para el tema en concreto, de igual forma despídase amablemente.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL – CLIENTES ESPECIALES

La Ley N° 7600 de 1996 “Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad”, establece en su Artículo 1, lo siguiente: “Se declara de interés público el desarrollo integral de la población con discapacidad, en iguales condiciones de calidad, oportunidad, derechos y deberes que el resto de los habitantes” y en el Artículo 2 define discapacidad así: “Cualquier deficiencia física, mental o sensorial que limite, sustancialmente, una o más de las actividades principales de un individuo”.

La Ley N° 7935 de 1999 “Ley Integral para la Persona Mayor”, establece en su Artículo 1, inciso a) lo siguiente: “Garantizar a las personas adultas mayores igualdad de oportunidades y vida digna en todos los ámbitos”.

Otros: También debemos brindar especial atención a:

- Señoras en evidente estado de embarazo.
- Padres de familia con hijos pequeños (bebés en brazos).

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GPQ-MA-01
	GESTIÓN JURIDICA	Fecha: 29/11/2024
	Gestión PQRS	Versión: 01
	Manual de servicio al ciudadano	Página 22 de 26

➤ Menores de edad que llegan solos a la institución.

Mejores Prácticas

- Dar atención preferencial a aquellos usuarios que presenten una situación de discapacidad, embarazo o sean adultos mayores; con el fin de asegurar su bienestar y la prestación de un buen servicio.
- Sea cortés. Intente colaborar al máximo con estos usuarios. Si es posible, acompáñalos durante su visita, ¡ayúdalos!
- En caso de ser necesario acompañarlos hasta que su proceso haya terminado.
- Recuerde que los menores de edad que ingresan a nuestras instalaciones, acompañados por sus padres u otro adulto, también deben ser objeto de nuestra atención y de nuestra amabilidad. Indudablemente, cuando se trata bien a los hijos, los padres reaccionan con sentimientos de empatía hacia quien prodiga ese cariño.

5. ENCUESTAS DE CALIFICACIÓN

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Nos es grato comunicarle que hemos iniciado un proceso de Mejora de la Calidad de acuerdo al Modelo de Atención a la Ciudadanía. No tardará más de cinco minutos en completar la encuesta y nos será de gran ayuda para mejorar nuestros servicios.



Empresa de Servicios Públicos
EIS Cúcuta S.A. E.S.P.
Avenida 6, Calle 11 Piso 2, Edificio San José
Cúcuta, Norte de Santander, Colombia

Teléfono:
(+60)(7)5956344

Horario de atención:
Lunes a Viernes
8:00 am-12:00 pm
2:00 pm-6:00 pm

Contacto:
ventanillaunica@eiscucuta.com.co

Notificaciones Judiciales:
notificacionesjudiciales@eiscucuta.com.co
Esta dirección de correo electrónico es DE USO ÚNICO Y EXCLUSIVO PARA LAS NOTIFICACIONES JUDICIALES que se surtan en los procesos de la entidad

Enlaces de interés

- Presidencia de la republica
- Hora legal
- Ministerio de Minas y Energía
- Contraloría
- Procuraduría
- Gobierno digital
- Superintendencia de Industria y Comercio
- Centro de contacto
- Canales de atención
- Consulta de radicados
- Cátedra del Agua
- Clientes corporativos
- Preguntas Frecuentes
- Alcaldía de Cúcuta

Contacto

¡Tu opinión es muy importante para nosotros. Ayúdanos a mejorar!

Nombre*

Correo electrónico*

Teléfono

Mensaje*

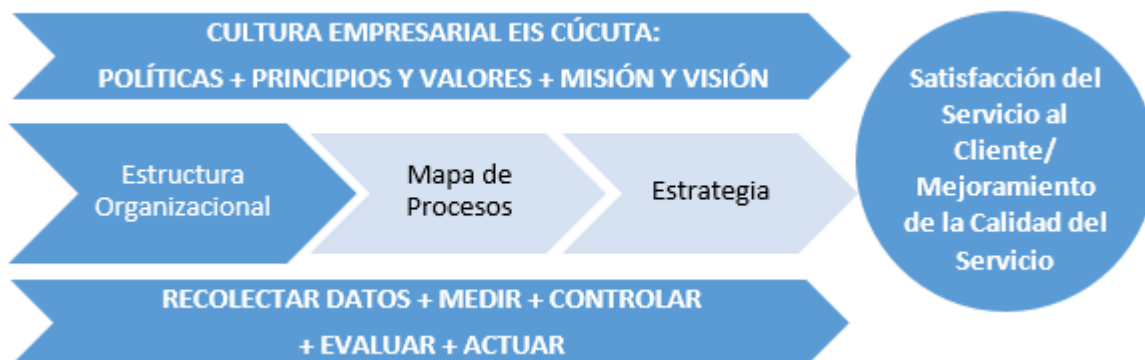
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GPQ-MA-01
	GESTIÓN JURIDICA	Fecha: 29/11/2024
	Gestión PQRS	Versión: 01
	Manual de servicio al ciudadano	Página 23 de 26

*** Encuesta básica de evaluación del Servicio al Cliente para la EIS CÚCUTA SA E.S.P*

6. ESTRUCTURA DEL SERVICIO

ESTRUCTURA DEL SERVICIO EIS CÚCUTA SA E.S.P.

En la estructura del servicio, encontraremos importante que la cultura organización esté fortalecida en los funcionarios y todo el que haga parte de EIS CÚCUTA SA E.S.P., ya que de ello depende el compromiso para satisfacer al cliente con un servicio de alta calidad.



RECOMENDACIONES

- Se recomienda presentar el Manual de Servicio al Cliente a todos los funcionarios y en particular al personal que directamente tiene contacto con los usuarios.
- Es importante que cuando exista personal nuevo, se capacite con el presente Manual de servicio de atención al usuario, con el fin de trabajar congruentemente bajo los mismos objetivos de calidad.
- Es conveniente actualizar el manual cuando se considere necesario; si cambia la estructura organizacional, si cambian las funciones, si cambian los procesos y etapas de protocolos.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GPQ-MA-01
	GESTIÓN JURIDICA	Fecha: 29/11/2024
	Gestión PQRS	Versión: 01
	Manual de servicio al ciudadano	Página 24 de 26

- Recuerde que todos los usuarios pueden radicar sus quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- En caso de recibir una llamada que no sea de su competencia, es importante que tenga a la mano las extensiones de las demás dependencias, para direccionar correctamente. De igual manera, las direcciones de otras oficinas y horarios.
- Cuando tenga dudas sobre un proceso, pregúntele a un compañero y/o a su jefe, recuerde que es mejor tener la seguridad de lo que va a hacer y decir para evitar frustraciones en nuestros usuarios.
- Tenga en cuenta que, si alguien recurre a usted, es porque realmente necesita una solución, no lo ignore y muestre siempre una actitud positiva.
- No permita que situaciones externas ‘le dañen el día’ respire tranquilo, tómese un momento para reflexionar y continúe con sus labores.

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GPQ-MA-01
	GESTIÓN JURIDICA	Fecha: 29/11/2024
	Gestión PQRS	Versión: 01
	Manual de servicio al ciudadano	Página 25 de 26

Emitido por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
JUAN CARLOS LUNA GÓMEZ Líder PQRS	RAFAEL TAMAYO VILLAMIZAR Líder SIG	CARLOS JOSÉ IBARRA RODRÍGUEZ Representante De la Dirección RICHARD ALBERTO DÍAZ RODRÍGUEZ Jefe de control interno disciplinario y PQRS
Fecha: 29/11/2024	Fecha: 29/11/2024	Fecha: 29/11/2024

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	PÁGINA	APROBÓ		DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
			NOMBRE	CARGO	
1	21/09/2021	10	Karla marcela Iriarte Avendaño	Jefe de control interno disciplinario y PQRS	Versión Original
2	29/11/2024	10	Richard Alberto Diaz Rodriguez	Jefe de control interno disciplinario y PQRS	Modificación de contenido

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA SA E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GPQ-MA-01
	GESTIÓN JURIDICA	Fecha: 29/11/2024
	Gestión PQRS	Versión: 01
	Manual de servicio al ciudadano	Página 26 de 26

--	--	--	--	--	--