

**¡Por un servicio efectivo y  
de calidad para nuestra  
comunidad!**

## **MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS  
DE CAJICÁ S.A. E.S.P**

**AGOSTO DE 2022**



## Tabla de contenido

|  |    |
|--|----|
| <b>Introducción</b> .....  | 3  |
| <b>1. Objetivos</b> .....  | 4  |
| 1.1. Objetivo General .....  | 4  |
| 1.2. Objetivos Específicos .....   | 4  |
| <b>2. Generalidades</b> .....  | 4  |
| 2.1. Alcance .....   | 4  |
| 2.2. Atención de calidad .....   | 5  |
| 2.3. Derechos y deberes de la ciudadanía .....   | 5  |
| 2.4. Normatividad .....  | 7  |
| 2.5. Valores del servicio a la ciudadanía .....  | 9  |
| <b>3. Aspectos relevantes para la atención de la ciudadanía.</b> .....                     | 9  |
| 3.1. Accesibilidad .....   | 9  |
| 3.1.1. Accesibilidad en canal de atención presencial .....                                 | 10 |
| 3.1.2. Accesibilidad en medios electrónicos, sitios web y contenidos digitales .....       | 12 |
| 3.1.3. Accesibilidad en canal telefónico .....   | 12 |
| <b>4. Lenguaje Claro e incluyente</b> .....  | 13 |
| <b>5. Perspectiva y enfoques para el servicio a la ciudadanía</b> .....                    | 14 |
| 5.1. Atención con enfoque de derechos .....  | 14 |
| 5.2. Atención con enfoque de género .....  | 14 |
| 5.3. Atención con enfoque de poblacional – diferencial .....                               | 15 |
| 5.3.1. Protocolo de atención a personas mayores .....                                      | 15 |
| 5.3.2. Protocolo de atención a niños y niñas .....   | 16 |
| 5.3.3. Protocolo de atención a personas con discapacidad .....                             | 17 |
| 5.3.3.1. Atención a las personas con discapacidad visual .....                             | 18 |
| 5.3.3.2. Atención para discapacidad auditiva .....   | 18 |
| 5.3.3.3. Atención para personas con sordoceguera .....                                     | 19 |
| 5.3.3.4. Atención para personas con discapacidad física .....                              | 20 |
| 5.3.3.5. Atención para personas con discapacidad intelectual .....                         | 21 |
| 5.3.3.6. Atención para personas con discapacidad psicosocial (mental) .....                | 21 |
| 5.3.3.7. Atención para personas con discapacidad múltiple .....                            | 22 |
| 5.3.4. Protocolo de atención a personas pertenecientes a comunidad étnica .....            | 22 |
| 5.3.5. Protocolo de atención a personas víctimas del conflicto armado .....                | 24 |
| 5.3.6. Protocolo de atención a personas rurales, campesinas y campesinos .....             | 25 |
| 5.3.7. Protocolo de atención a personas pertenecientes a los sectores sociales LGBTI ..... | 25 |
| <b>6. Protocolos de atención</b> .....   | 26 |
| 6.1. Protocolos de atención en canal de atención presencial .....                          | 27 |
| 6.2. Protocolos de atención canal de atención telefónico .....                             | 31 |
| 6.3. Protocolos de atención canal electrónico .....  | 32 |
| <b>7. Recepción PQRSDF</b> .....   | 34 |
| <b>8. Recomendaciones generales del servicio a la ciudadanía</b> .....                     | 34 |
| <b>9. Bibliografía</b> .....   | 36 |

## Introducción

La Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A E.S.P., creada en 1998, es una empresa cajibqueña prestadora de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y complementarios, que busca satisfacer las necesidades de la población, garantizando la sostenibilidad y transparencia en su gestión.

Teniendo en cuenta que el servicio a la ciudadanía es un fin esencial del Estado de acuerdo con lo definido, en el artículo 2° de la Constitución Política de 1991 que enmarca su accionar en servir a la comunidad, vinculando la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica, política y de obligatorio cumplimiento, la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A E.S.P, busca cumplir con los objetivos de las políticas de mejoramiento en la atención a la ciudadanía, participación ciudadana, racionalización de trámites y manual de rendición de cuentas.

El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano establece cuatro ejes de intervención respecto a la prestación del servicio; (i) mejorar el tratamiento de las solicitudes de quienes acceden a los servicios de la administración pública; (ii) cualificar los equipos de trabajo; (iii) fortalecer el enfoque de gerencia de servicio al ciudadano en la administración y (iv) contribuir a la coordinación y al impulso de iniciativas integrales de mejoramiento de los canales de atención de las entidades (DNP, 2010, 645).

En desarrollo de la política anclada al modelo integrado de planeación y gestión, se establece el protocolo del servicio al ciudadano, para los diferentes canales de atención, con la intención de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía, los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios, para todos los usuarios.

## 1. Objetivos

### 1.1. Objetivo General

Establecer las medidas dirigidas a las personas vinculadas en la atención de la ciudadanía, en la prestación del servicio, con el fin de asegurar la calidad, acorde con las necesidades de los grupos de valor, a través de la estandarización de pautas y comportamientos frente a la prestación del Servicio en la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P.

### 1.2. Objetivos Específicos

Precisar los aspectos relevantes para la atención de la ciudadanía, en el marco de la accesibilidad, en los diferentes canales de atención.

Brindar elementos que garanticen vincular el lenguaje claro e incluyente en la atención de la ciudadanía.

Fortalecer la atención del servicio a la ciudadanía a partir de la inclusión del enfoque de derechos, de género, poblacional y diferencial.

Desarrollar los protocolos de atención a la ciudadanía para los canales de atención presencial, telefónico y electrónico, así como la recepción de las PQRSDF.

## 2. Generalidades

La Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P., promueve el desarrollo de la atención a los trámites, bienes y servicios, con características de oportunidad, eficiencia, transparencia, igualitario, equitativo y de calidad a la ciudadanía, por lo cual se reconoce las diferencias y diversidades de la población atendida, con lo cual se gestan protocolos de atención, incorporando los enfoques de derechos, de género, poblacional y diferencial, en los canales de atención presencial, telefónico y electrónico, con los cuales cuenta la entidad.

### 2.1. Alcance

El manual de servicio a la ciudadanía está dirigido a todas las personas que intervienen directa e indirectamente a la ciudadanía que se encuentra interesada en los trámites, bienes y servicios que oferta la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P., a través de los canales de atención. Con la aplicación del citado manual, se da a conocer los derechos y deberes de la ciudadanía, fortalecer los canales de atención, así como la recepción de la información completa, clara, precisa con atención y asistencia digna, respetuosa, ágil, oportuna, adecuada a las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

## 2.2. Atención de calidad

Se refiere al conjunto de estrategias, actitudes, valores que deben apropiarse los servidores públicos en función del cumplimiento de los objetivos, misión y visión de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P., aportando a la gestión pública y facilitando el acceso de la ciudadanía a trámites, bienes y servicios de la entidad. Dicha atención, incorpora los criterios de calidad atributos del buen servicio y pautas de comportamiento de acuerdo con lo establecido en la ley 1434, artículo 5 a 7.

La atención integral se ofrece a través de la comprensión de la diferencia y diversidad de las y los ciudadanos que recurren a trámites, bienes o servicios que brinda la entidad, por ende, cuenta con protocolos de atención diferenciales y tres canales de atención al usuario. El referente normativo se centra en lo establecido en el CONPES 3649 de 2010 y se complementa con el CONPES 3785 de 2013, su interacción consta de dos elementos uno: la atención de la ventanilla hacia adentro, y otro la atención de la ventanilla hacia afuera.

## 2.3. Derechos y deberes de la ciudadanía

Los derechos y deberes de la ciudadanía se enmarcan en el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, donde se dictan las disposiciones relacionadas con los derechos de las personas ante las autoridades, deberes de las personas, deberes de las autoridades en la atención al público y deberes de atención e información, de la siguiente manera:

**Artículo 5. Derechos de las Personas Ante las Autoridades.** Son derechos de toda persona:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público.

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.<sup>1</sup>
10. Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.<sup>2</sup>
11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.<sup>3</sup>

**Artículo 6. Deberes de las personas.** La ciudadanía, cuenta con los siguientes deberes:

1. **Acatar la Constitución y las leyes.**
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. **Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.**

**Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público.** Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.

<sup>1</sup> Numeral adicionado por el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021

<sup>2</sup> Ibidem

<sup>3</sup> Ibidem

3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5 de este Código.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5 de este Código.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

#### 2.4. Normatividad

La normatividad asociada a la atención a la ciudadanía en el marco de los servicios públicos domiciliarios está relacionada con:

**Tabla 1. Normograma**

| Norma                                      | Descripción  |
|--|--|
| Constitución Política de Colombia de 1991. | <p>Artículo 123. Responsabilidad que tiene todo servidor público de servir al estado y la comunidad</p> <p>Artículo 365. Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.</p> <p>Artículo 366. El bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población son finalidades sociales del Estado.</p> <p>Artículo 367. La ley fijará las competencias y responsabilidades relativas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, su cobertura, calidad y financiación, y el</p> |

|                  |   |
|------------------|---|
|                  | <p>régimen tarifario que tendrá en cuenta además de los criterios de costos, los de solidaridad y redistribución de ingresos.</p> <p>Artículo 368. La Nación, los departamentos, los distritos, los municipios y las entidades descentralizadas podrán conceder subsidios, en sus respectivos presupuestos, para que las personas de menores ingresos puedan pagar las tarifas de los servicios públicos domiciliarios que cubran sus necesidades básicas.</p> <p>Artículo 369. La ley determinará los deberes y derechos de los usuarios, el régimen de su protección y sus formas de participación en la gestión y fiscalización de las empresas estatales que presten el servicio.</p> <p>Artículo 370. Corresponde al presidente de la República señalar, con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios y ejercer por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el control, la inspección y vigilancia de las entidades que los presten.</p> |
| Ley 37 de 1993.  | Por la cual se regula la prestación del servicio de telefonía móvil celular, la celebración de contratos de sociedad y de asociación en el ámbito de las telecomunicaciones y se dictan otras disposiciones.  |
| Ley 142 de 1994. | Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.  |
| Ley 962 de 2005  | Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos   |
| Ley 982 de 2005  | Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.  |
| Ley 1117 de 2006 | Por la cual se expiden normas sobre normalización de redes eléctricas y de subsidios para estratos 1 y 2.   |
| Ley 1259 de 2008 | Por medio de la cual se instaura en el territorio nacional la aplicación del comparendo ambiental a los infractores de las normas de aseo, limpieza y recolección de escombros; y se dictan otras disposiciones.  |
| Ley 1437 de 2011 | Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo  |
| Ley 1618 de 2013 | Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.   |
| Ley 1712 de 2014 | Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.   |

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Ley 1755 de 2015               | Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. |
| Decreto Nacional 103 de 2015.  | Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.   |
| Documento CONPES 3649 de 2010. | Lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano  |
| Documento CONPES 3785 de 2013. | Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano  |

Fuente: Elaboración propia.

## 2.5. Valores del servicio a la ciudadanía

**Respeto:** Reconociendo a todas las personas y valorándolas sin desconocer sus diferencias y derechos, se desconozcan nuestras diferencias.

**Amabilidad:** Consiste en ser gentil y servicial en la interacción con los demás, brindando atención de manera respetuosa y sincera, otorgándole al usuario la importancia que se merece.

**Confiable:** Brindar información es exacta, veraz y acorde a los procesos, servicios, trámites y funciones.

**Empático:** El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su Lugar.

**Incluyente:** Respetar la diversidad de todas las personas.

**Oportuno:** En el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.

**Efectivo:** Consisten en que el servicio o la información brindada a los grupos de interés responde a sus necesidades y expectativas.

**Innovador:** Reinventando la gestión del servicio a los grupos de interés de acuerdo con sus necesidades, y aprovechando las oportunidades.

## 3. Aspectos relevantes para la atención de la ciudadanía.

La atención a la ciudadanía en la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P., cuenta con la aplicación de criterios de accesibilidad en los canales de atención presencial, telefónico y electrónico, de la información brindada por las personas que intervienen en el ciclo del servicio a la ciudadanía.

### 3.1. Accesibilidad.

La ley 1618 de 2013, establece en el artículo 14 “Acceso y accesibilidad. Como manifestación directa de la igualdad material y con el objetivo de fomentar la vida autónoma e independiente de las personas con discapacidad, las entidades del orden nacional, departamental, distrital y local

*garantizarán el acceso de estas personas, en igualdad de condiciones, al entorno físico, al transporte, a la información y a las comunicaciones, incluidos los sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, el espacio público, los bienes públicos, los lugares abiertos al público y los servicios públicos, tanto en zonas urbanas como rurales”*

*En el mismo sentido la ley 1712 de 2014, indica en el artículo 8 “Artículo 8, Criterio diferencial de accesibilidad. Con el objeto de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte, los sujetos obligados, a solicitud de las autoridades de las comunidades, divulgarán la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaborarán formatos alternativos comprensibles para dichos grupos. Deberá asegurarse el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del país y en especial se adecuarán los medios de comunicación para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad”*

*Decreto nacional 1030 de 2015, señala en el artículo 13. “Accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad. Todos los medios de comunicación electrónica dispuestos para divulgar la información deberán cumplir con las directrices de accesibilidad que dicte el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de los lineamientos que se determinen en la Estrategia de Gobierno en línea” y en el artículo 14 “Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. Los sujetos obligados deben cumplir con los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública y/o divulgación de la misma, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047, “Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos”, o la que la modifique o sustituya, atendiendo al principio de ajustes razonables establecido en dicha norma”*

### **3.1.1. Accesibilidad en canal de atención presencial**

La Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P., se encuentra comprometida con la eliminación de barreras, con ajustes razonables que logren contribuir para que las personas sin ninguna distinción puedan acceder a los trámites, bienes y servicios ofertados por la entidad.

Lo anterior, se debe a que se reconoce que los espacios no accesibles limitan la autonomía de las personas, por lo cual se acoge el concepto de accesibilidad universal, lo que significa estandarizar los espacios a la medida de todas las personas; sin importar su edad, género, condición social, física, sensorial y cognitiva, con el fin de convertir los espacios físicos en lugares más humanos e incluyentes.

La Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P., cuenta con un espacio físico en la calle 3 Sur N° 1 - 35 Cajicá, la cual cuenta en su área de atención al usuario con cuatro ventanillas que permiten al usuario radicar y solucionar las inquietudes frente a la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo y actividades complementarias, de igual forma se cuenta con infraestructura que permite al usuario seleccionar el servicio requerido de forma ágil y oportuna.

La Norma Técnica Colombiana 6047 de 2013, recomienda como mínimo implementar las siguientes acciones para garantizar accesibilidad en espacios físicos:

1. Ajustes pertinentes a los trámites, bienes o servicios para garantizar la atención y el acceso a la información a las personas con discapacidad. Es decir, se debe garantizar que la información dada al público se encuentre en formatos comprensibles, facilitando el uso de dispositivos técnicos, tecnológicos de apoyo y otras formas de asistencia.
2. Promover el Diseño Universal, en el marco de los planes, proyectos, programas y políticas gestadas desde la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P., con la participación de las personas con discapacidad y sus cuidadoras y cuidadores.
3. Revisar y ajustar que el punto de atención presencial cumpla con las normas mínimas de accesibilidad, las cuales deberán garantizar:
  - a. El acceso a los baños.
  - b. La inclinación y ancho de las rampas.
  - c. Los posibles obstáculos que se puedan encontrar en los lugares de circulación (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente y materas mal ubicado, entre otros).
  - d. Los mostradores y ventanillas deben considerar el concepto de diseño universal, con el fin que las personas usuarias de sillas de ruedas, y de talla baja puedan tener un adecuado acceso y una fácil interacción con la persona que brinda la atención.
  - e. Debe existir un sistema de señalización adecuada, sencilla y suficiente que sea visible para todas las personas y que oriente e informe sobre las principales áreas de atención, servicios dirigidos a la ciudadanía, módulos de orientación, servicios de higiene y sanitarios, y medidas de seguridad, la información de la señalización mediante texto debe complementarse con símbolos gráficos, relieve y braille.
  - f. Para la señalización en el piso se recomienda seguir lo establecido en la NTC 5610 "Accesibilidad al medio físico. señalización táctil", e incluir señales podotáctiles de alerta y guía incorporando contraste de color, con el fin de facilitar la orientación de personas con discapacidad visual.
  - g. Implementación de alarmas tanto auditivas como visuales

Se deberá propender por vincular en la recepción y sala de espera, la inclusión de un área libre lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios para movilidad. Así mismo, en las filas cercanas a los módulos de atención se deben ubicar sillas prioritarias destinadas a los grupos poblacionales que lo requieran, con diferente color y señalización correspondiente.

La información que se exponga en carteleras, televisores o avisos informativos debe tener lenguaje sencillo de fácil comprensión, letra grande y estar actualizada.

Permitir el ingreso de perros guías o de apoyo, especialmente para las personas ciegas y sordociegas, así como el ingreso de familiares o cuidadores o cuidadoras, cuando lo requieran.

Es importante atender lo establecido en la Ley 2096 del 2 de julio de 2021 "Por medio de la cual se promueve el uso de tapabocas inclusivos y/o demás elementos transparentes y se dictan otras disposiciones".

### **3.1.2. Accesibilidad en medios electrónicos, sitios web y contenidos digitales.**

La Ley 1712 de 2014 y el Decreto Nacional 103 de 2015, establece la necesidad de cumplir con las directrices de publicación y accesibilidad indicada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de los lineamientos que se determinen en la Estrategia de Gobierno en línea en los medios de comunicación electrónica de las entidades públicas y la necesidad de avanzar en el cumplimiento de los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web a partir del 1 de Enero de 2022.

Se debe atender a lo establecido en las Resoluciones 1519 y 2893 de 2020, del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones estableciendo los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web, seguridad digital, datos abiertos y formulario electrónico para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) entre otros.

La página Web de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P., <https://www.epccajica.gov.co/> deberá garantizar la aplicación de los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad a Páginas Web de 2011.

Verificar que la información disponible en la página web se encuentre en un lenguaje claro e incluyente, sin tecnicismos, sin sexismos, útil y comprensible, y que dicha información sea constantemente actualizada.

Implementar servicio de videollamada mediante el cual se brinde la opción de prestar la atención en Lengua de Señas Colombiana, atendido directamente por un intérprete en LSC (Lengua de Señas Colombiana).

### **3.1.3. Accesibilidad en canal telefónico.**

La accesibilidad en canal telefónico en la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P., se brinda a través de los teléfonos (601) 8662845 / (601) 8796531, PQR: 3105656959, Acueducto: 3114815558, Aseo: 3114809319 y Alcantarillado: 3107981343 dicha herramienta de comunicación entre la ciudadanía y la entidad debe tener elementos que permitan mejorar su accesibilidad.

Se insta a utilizar el servicio de relevo de llamadas del Centro de Relevo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), mediante la cual una persona sorda, puede solicitar a un intérprete que realice una llamada telefónica a una persona oyente para solicitar un servicio, para lo cual es indispensable que la persona sorda se encuentre registrado en el Centro de Relevo y cuente con su usuario y contraseña personal.

#### 4. Lenguaje Claro e incluyente

El lenguaje Claro<sup>4</sup>, de acuerdo con el departamento nacional de planeación, y con base en el documento CONPES 3785 de 2013 se define como una de las prioridades de la Administración, ya que reduce el uso de intermediarios, aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos, promueve la transparencia y el acceso a la información, facilita el control y la participación ciudadana y fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad.

En este sentido, la información que no es clara y comprensible obliga a las entidades a destinar más tiempo y recursos para aclararle al ciudadano información poco precisa y/o que no se ajusta a sus necesidades o expectativas.

La guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia<sup>5</sup>, establece cuatro pasos fundamentales para comunicar e informar en lenguaje claro:

**Primero:** identificar los temas o contenidos que se quieren informar e identificar quiénes son los interlocutores.

**Segundo:** relacionar los conceptos con el contexto de la realidad del ciudadano: con la cultura, la satisfacción de una necesidad, la prestación de un servicio concreto.

**Tercero:** convertir en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos que se usan en la administración pública u ofrecer definiciones en términos de fácil comprensión para el ciudadano.

**Cuarto:** definir las estrategias de comunicación, estableciendo los canales y medios de comunicación para la interlocución (DAFP, 2001. p.19)

Así mismo se establecen tres elementos<sup>6</sup>, para escribir en lenguaje claro (Clarity, 2011):

**Contenido:** redacción de ideas centrales e información que realmente es relevante para el lector, utilizando oraciones cortas con estructuras simples y palabras que sean de fácil comprensión para el lector.

**Estructura:** se refiere a la organización del texto, de forma tal que tenga una secuencia lógica

**Diseño:** se relaciona con el uso de ayudas visuales que pueden facilitar la lectura del texto e indicar la información más relevante. Se recomienda el uso de encabezados, negrilla, cursivas, viñetas, entre otros recursos.

Teniendo en cuenta lo anterior se puede concluir que una comunicación está en lenguaje claro si satisface las necesidades de la audiencia, de tal forma que esta pueda encontrar lo que busca,

<sup>4</sup> <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Lenguaje-Claro.aspx>

<sup>5</sup>

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

<sup>6</sup> En el año 2007, representantes de las organizaciones internacionales en lenguaje claro Clarity, PLAIN y Center for Plain Language decidieron formar el grupo de trabajo

International Plain Language para analizar temas relacionados con la implementación del uso de lenguaje claro en el ámbito internacional y la provisión de una definición estándar de dicho concepto.

entender lo que encuentra y usarlo de forma fácil y rápida. Para ello debe tenerse en cuenta: la estructura, el diseño y el contenido del mensaje.

Se deberá así mismo la práctica de los siguientes ítems:

- Respetuoso, claro y sencillo.
- Mantener la cordialidad en la comunicación. En todo momento debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor, “Corazón, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor, o “Señora.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

## 5. Perspectiva y enfoques para el servicio a la ciudadanía

### 5.1. Atención con enfoque de derechos.

La Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P., reconoce y vincula el enfoque de derechos humanos, toda vez que reconoce a las personas como titulares de derechos cuya garantía corresponde a los Estados en los diferentes niveles de la intervención pública.

Es importante reconocer que los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna, de acuerdo con lo establecido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

### 5.2. Atención con enfoque de género.

Así como la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P., también vincula y reconoce el enfoque de género en el marco de lo establecido en el Acuerdo No. 03 de 2019, del concejo municipal de Cajicá. "Por medio del cual se adopta la política pública mujer y género 2019-2035 "Cajiqueña, empoderadas y comprometidas con la protección y promoción de sus derechos" del municipio de Cajicá- Cundinamarca", en el cual, se vislumbra el enfoque de género como:

*“Uno de los elementos importantes a destacar de la noción de género son las relaciones desiguales de poder que se establecen entre hombres y mujeres y que se deben [en parte, aunque no solamente] a los roles socialmente establecidos. Por otra parte, tener un enfoque de género significa estar atentos a esas diferencias que socialmente se establecen y actuar en consecuencia” Así mismo, significa que en el diseño e implementación de las políticas, planes y programas sectoriales y territoriales se consideren el efecto diferenciado que tienen las acciones que se realizan y los impactos esperados sobre hombres y mujeres. La transversalización debe estar presente desde la planeación y formulación de proyectos, programas y/o políticas hasta en las formas de valoración de su efectividad en los procesos de monitoreo y evaluación” (Concejo Municipal de Cajicá, 2019)*

### 5.3. Atención con enfoque de poblacional – diferencial.

La Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P., vincula el enfoque diferencial poblacional, en los procesos de servicio a la ciudadanía toda vez que “Este enfoque permite tener en cuenta para garantizar la integralidad y complementariedad de los derechos civiles y políticos, económicos, sociales, culturales y ambientales en la acción pública, las diferencias y diversidades que pueden generar otras formas de discriminación que se suman a la de género. Por ejemplo, la relación urbana/rural, caracterizada por los vínculos que se establecen por la ubicación de la vivienda y el lugar de trabajo, así como por los establecidos en desarrollo de las actividades rurales y otras actividades multisectoriales que trascienden lo agropecuario<sup>7</sup>

Además, permite incorporar a otros grupos que por su situación o condición requieren que se consideren sus particularidades o problemáticas propias en la intervención pública para garantizar sus derechos, como lo son la población LGBTI<sup>8</sup>

Se reconoce así mismo la atención preferencial para ciudadanos y ciudadanas en situaciones particulares, como adultos y adultas mayores, mujeres en estado de embarazo, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos, personas con discapacidad.



#### 5.3.1. Protocolo de atención a personas mayores.

La Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores – CIPDHPM, reconoce el envejecimiento y a las personas mayores como:

**Envejecimiento:** Es el proceso gradual que se desarrolla durante el curso de vida y que conlleva cambios biológicos, fisiológicos, psico-sociales y funcionales de variadas consecuencias, las cuales se asocian con interacciones dinámicas y permanentes entre el sujeto y su medio.

**Persona mayor:** Aquella de 60 años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que esta no sea superior a los 65 años. Este concepto incluye, entre otros, el de persona adulta mayor.

Las recomendaciones gestadas en la atención de personas mayores en la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P., radican en:

<sup>7</sup> Artículo 4º, Ley 731 de 2002 Por la cual se dictan normas para favorecer a las mujeres rurales. Congreso de la República. Bogotá, enero 14 de 2002.

<sup>8</sup> La identidad de género alude al género con el que una persona se identifica como masculino o femenino, pero también puede emplearse para referirse al género que otras personas le atribuyen al individuo. Una persona puede sentir subjetivamente una identidad de género distinta de sus características sexuales o fisiológicas.

- Se debe cambiar el uso de **persona adulta mayor** por **persona mayor**, que es la forma como lo establece la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores – CIPDHPM.
- Llamar a las personas mayores por su nombre, evitando el uso de expresiones como: "mamá", "adulto mayor", "persona de la tercera edad", "abuela", "abuelo", "abuelitos", "abuelitas", entre otras similares.
- Entregar por escrito fechas y lugares para recibir respuestas o realizar trámites posteriores, en caso de ser necesario, tener en cuenta el uso de letra legible y de tamaño grande.
- Es deber de la persona que atiende a la persona mayor cerciorar que la información que sea entregada quede completamente comprendida por la persona mayor.
- Eliminar las barreras de acceso para la atención de las personas mayores, teniendo en cuenta el apartado de Accesibilidad.
- Evitar el proteccionismo excesivo, las personas mayores no necesitan ser sobre atendidas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas nos pueden indicar

Se podrán realizar acciones afirmativas en la atención como:

- Realizar el ingreso de forma inmediata.
- La atención, dentro de este grupo de personas debe realizarse por orden de llegada.

### 5.3.2. Protocolo de atención a niños y niñas.

Con relación a la atención a niños, niñas y adolescentes, en la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P, y atendiendo a lo establecido en la constitución política de Colombia y su prevalencia de derechos sobre los demás, los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. Conforme lo dispone Decreto 0019 de 2012 artículo 12.

“Artículo 12. Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes. Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.”

Las recomendaciones gestadas en la atención de niños, niñas y adolescentes en la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P., radican en:

- Son titulares de derechos y sujetos de especial protección, por lo que el Estado, la familia y la sociedad están obligados a brindarles atención prevalente.
- No rechace o descalifique al niño, niña o adolescente por su forma de expresión, pertenencia étnica, raza, orientación sexual e identidad de género, creencia religiosa, origen, contexto de desarrollo, discapacidad, o cualquier otra situación y/o condición.
- Escuche atentamente y otorgue a la solicitud o queja un tratamiento reservado.

- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño, niña o adolescente diga, al contrario, es mejor preguntar para entender.
- Debe llamársele por su nombre y no usar apelativos como “chiquito”, “niño”, “niña”, “joven” o ‘mijito’, entre otros.
- Identificar por qué se encuentra solo o sola y verificar que tiene todas las posibilidades de regresar de manera segura a su hogar

Se podrán realizar acciones afirmativas en la atención como:

- Realizar el ingreso de forma inmediata.
- La atención deberá ser inmediata y se deberá propender por la garantía integral de sus derechos.

### 5.3.3. Protocolo de atención a personas con discapacidad.

La discapacidad para la atención en la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P. se entiende como lo plantea la Convención de la ONU, 2006. *"La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás"*

Las recomendaciones gestadas para la atención radican en:

- Usar el término personas con discapacidad y nunca términos como minusválido, inválido, persona en condición de discapacidad, lisiado u otros que atenten contra su imagen y capacidades.
- Conocer los diferentes tipos o categorías de discapacidad para atender de manera particular según las necesidades de cada persona, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1618 de 2013, Decreto 1350 de 2018 y Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social.
- Preguntarle a la persona si requiere ayuda para desplazarse por el lugar y en caso de que la respuesta sea afirmativa, debe brindar la ayuda necesaria.
- En caso de requerir un trámite adicional en canal virtual y si la persona lo requiere, se debe realizar el acompañamiento necesario.
- Si la persona con discapacidad asiste acompañada de cuidador o cuidadora, familiar o acompañante, brinde también retroalimentación a esta persona, siempre teniendo en cuenta que la o el usuario se sienta incluida en la atención, con un trato digno y respetuoso.
- Evitar el proteccionismo excesivo, las personas con discapacidad no necesitan ser sobre atendidas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas pueden indicar.

Se podrán realizar acciones afirmativas en la atención de personas con discapacidad:

- El tiempo de espera no podrá ser superior a 10 minutos.
- Se debe evitar el trato a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.

- Se debe tratar al ciudadano con naturalidad y se deben evitar comentarios o comportamientos que incomoden, tales como risas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Si la persona asiste en compañía de un acompañante o cuidador o cuidadora, a excepción de un tipo discapacidad múltiple que impida obrar al ciudadano bajo su propia discrecionalidad, debe ser la persona con discapacidad la que autorice una intermediación de la gestión o determinar si se realiza por cuenta propia.
- Verificar que la información ha sido comprendida.
- realizar retroalimentaciones en un lenguaje claro y sencillo.
- Se debe utilizar el lenguaje adecuado, atendiendo a que para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla

#### **5.3.3.1. Atención a las personas con discapacidad visual.**

De acuerdo con la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se incluyen a las personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos, se incluyen a las personas ciegas y con baja visión, es decir, a quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, ver en la noche, entre otros independientemente que sea por uno o ambos ojos.

La atención a personas con discapacidad visual en la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P, tendrá como recomendaciones:

- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola
- Si la persona ha de firmar puede tomar su mano y llevarle hasta el punto donde ha de firmar, informándole previamente el movimiento a realizar.
- Por lo regular Siempre la persona con discapacidad visual tiene su perro guía, no deben separarlos, ni distraerse o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.

Las acciones afirmativas que se vincularán en el marco del desarrollo de la atención podrán ser:

- Conocimiento y acceso al sistema de lectoescritura Braille.
- Aumentar la resolución del texto o de las imágenes en el computador para mostrar la información a la persona con baja visión, en caso de que aplique.

#### **5.3.3.2. Atención para discapacidad auditiva.**

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se encuentran personas que presentan de forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales, se incluyen

las personas sordas y personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras y frases, según el grado de pérdida auditiva.

La atención a personas con discapacidad auditiva en la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P, tendrá como recomendaciones:

- Se debe hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Evitar cubrirse la boca o voltear la cara
- No gesticular exageradamente.
- Cuidar el lenguaje corporal.
- No aparentar haber entendido, pedirle si es el caso que lo repita o lo escriba.

En el marco de las acciones afirmativas se podría vincular:

- Páginas web accesibles.
- Señalización visual.
- Servicios de interpretación en línea, para lo cual existen diferentes alternativas, entre las cuales están:
  - Utilizar el servicio de interpretación en línea SIEL del centro de relevo una iniciativa apoyada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), mediante la cual una persona sorda se conecta desde un computador, Tablet o celular con conexión a internet y sistema de amplificación de audio y micrófono, y solicitar a un intérprete una intermediación de comunicación con un oyente que se encuentra en el mismo lugar, para lo cual es indispensable que la persona sorda que requiere utilizar el servicio se encuentre registrada en el Centro de Relevo y cuente con su usuario y contraseña personal.
  - Utilizar el Servicio de Interpretación Virtual - SERVIR, que ofrece la Federación Nacional de Sordos de Colombia (FENASCOL), mediante el cual las entidades que prestan servicio a la ciudadanía pueden brindar atención oportuna en Lengua de Señas Colombiana a personas sordas cuando lo requieran, por medio de los intérpretes quienes establecen un puente de comunicación entre la persona sorda y los representantes de servicio de la entidad, para el uso de éste servicio la entidad que lo requiera deberá contar con la respectiva licencia, usuario y los equipos necesarios para la conectividad.

### **5.3.3.3. Atención para personas con sordoceguera**

La sordoceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad, y el acceso a la información, vale la pena reconocer que algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o visuales.

La atención a personas con sordoceguera en la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P, tendrá como recomendaciones:

- Es preciso informar que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo al usuario.
- Tratar de ponerse en su campo de visión.
- Vocalizar correctamente y atender las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.

En el marco de las acciones afirmativas se podría vincular las enunciadas para la discapacidad visual y auditiva.

#### **5.3.3.4. Atención para personas con discapacidad física**

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel de músculo esquelético, neurológico tegumentario de orden congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación entre los diversos entornos al caminar, desplazarse, realizar actividades de cuidado personal entre otras. las personas de talla baja también se incluyen en la categoría de discapacidad física, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1275 de 2009.

La atención a personas con discapacidad física en la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P, tendrá como recomendaciones:

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.
- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- El tono de voz debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir, hablar con nitidez, buena vocalización, hacer sentir al usuario que se está atento, con un tono de voz empático de acogida, evitar tutear al usuario como sinónimo de respeto.
- No interrumpir al usuario cuando está hablando, emitir sonidos o palabras de afirmación cuando el usuario hable, haciéndole hacer sentir que se le está escuchando atentamente.

En el marco de las acciones afirmativas se podría vincular:

- Tener en el punto de atención presencial ayuda técnica como: sillas de ruedas, bastones.
- Los espacios y servicios construidos bajo el concepto de “Diseño Universal”, y las demás recomendaciones que se brindan en el apartado de Accesibilidad, deberán de ser vinculados en los procesos de adecuación de la infraestructura física.

#### **5.3.3.5. Atención para personas con discapacidad intelectual.**

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se incluyen aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, pensamiento abstracto, el juicio, y aprendizaje. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana.

La atención a personas con discapacidad intelectual en la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P, tendrá como recomendaciones:

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
- Consignar por escrito si la persona debe presentar algún documento adicional o anotar la dirección en caso de que la persona deba dirigirse a otro lugar

#### **5.3.3.6. Atención para personas con discapacidad psicosocial (mental)**

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, la discapacidad psicosocial resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerando como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad, y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad. Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humano, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias.

Ejemplo de la anterior discapacidad son las personas con trastornos depresivos, los trastornos bipolares, los trastornos de ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los trastornos de personalidad, entre otros.

La atención a personas con discapacidad psicosocial en la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P, tendrá como recomendaciones:

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Hay que confirmar que la información dada ha sido comprendida.

- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

#### 5.3.3.7. Atención para personas con discapacidad múltiple

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, la Discapacidad múltiple hace referencia a la presencia de dos o más discapacidades asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes.

La atención a personas con discapacidad múltiple en la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P., tendrá como recomendaciones:

- Indagar con la familia o el cuidador por el tipo de apoyos que puede requerir para facilitar la comunicación y la interacción, lo cual puede incluir apoyos de otras personas, tecnológicos o estrategias de comunicación aumentativa y alternativa, según sea el caso.
- Atender las recomendaciones de las diferentes categorías de discapacidad según la interacción y los apoyos que requiere la persona con discapacidad múltiple.

#### 5.3.4. Protocolo de atención a personas pertenecientes a comunidad étnica.

La Corte Constitucional en Sentencia T-349 de agosto de 1996, reconoce a los grupos étnicos como *“La conciencia que tienen los miembros de su especificidad, es decir, de su propia individualidad a la vez que, de su diferenciación de otros grupos humanos, y el deseo consciente, en mayor o menor grado, de pertenecer a él, es decir, de seguir siendo lo que son y han sido hasta el presente”. Como a “los elementos materiales que distinguen al grupo, comúnmente reunidos en el concepto de “cultura”. Este término hace relación básicamente al “conjunto de creaciones, instituciones y comportamientos colectivos de un grupo humano. [...] el sistema de valores que caracteriza a una colectividad humana.”*

La Constitución Política de Colombia de 1991, reconoce la existencia de tres grupos étnicos en nuestro territorio: indígenas<sup>9</sup>, afrocolombianos<sup>10</sup> y Rrom<sup>11</sup> o gitanos. Los afrocolombianos o

---

<sup>9</sup> No existe una definición precisa de “pueblos indígenas” en el derecho internacional, y la posición prevaleciente indica que dicha definición no es necesaria para efectos de proteger sus derechos individuales y colectivos. El artículo 1.1.(b) del Convenio 169 de la OIT dispone que dicho tratado se aplicará a los pueblos en países independientes, considerados indígenas por el hecho de descender de poblaciones que habitaban en el país o en una región geográfica a la que pertenecía el país en la época de la conquista o la colonización o del establecimiento de las actuales fronteras estatales y que, cualquiera que sea su situación jurídica, conservan sus propias instituciones sociales, económicas, culturales y políticas, o parte de ellas.

<sup>10</sup> Personas con raíces y ascendencia histórica, étnica y cultural africana nacidas en Colombia; constituye así parte de su diversidad racial, lingüística y folclórica y hace presencia en todo el territorio nacional.

<sup>11</sup> Las personas pertenecientes a este pueblo llegaron en distintas épocas a Colombia y cuentan con particularidades culturales asociada a una tradición nómada, con un complejo sistema de valores y una particular concepción y relación con el territorio desde la idea de libertad e itinerancia

comunidades negras<sup>12</sup> incluyen en sus particularidades culturales a los Raizales<sup>13</sup> de San Andrés, Providencia y Santa Catalina y a los Palenqueros<sup>14</sup> de San Basilio de Palenque.

La atención a personas que se reconocen en algún grupo étnico en la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P, tendrá como recomendaciones:

- Atender a las personas sin prejuicios o estigmas por su cultura, origen o raza.
- No realizar comentarios, ni tocar las prendas de vestir o accesorios que le llamen la atención de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano.
- No realizar comentarios o gestos que denoten desagrado, desacuerdo o lástima en relación con la forma de vestir, aspecto, conformación del grupo familiar o prácticas de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano.
- Si en la atención se debe diligenciar algún formato, verificar siempre que la información registrada sea correcta, esto teniendo en cuenta que para el caso de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano, en ocasiones su nombre o apellidos no son comunes o fáciles de escribir o pronunciar.
- Si en la atención se debe diligenciar algún formato que indague por la pertenencia étnica, no omita hacer esta pregunta, ni asuma la pertenencia étnica de las personas en razón a sus rasgos físicos aspecto o vestimenta

En el marco de las acciones afirmativas se podría vincular:

- Teniendo en cuenta que el Decreto 1166 de 2016 en su artículo 2.2.3.12.9 establece que las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia pueden presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o Dialecto. Para tal fin, las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta. Cuando las entidades no cuenten con intérpretes para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán la solicitud en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.
- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete

---

<sup>12</sup> A partir del artículo 2º de la Ley 70 de 1993, son el conjunto de familias de ascendencia Afrocolombiana que poseen una cultura propia, comparten una historia y tienen sus propias tradiciones y costumbres en una relación campo – poblado, quienes revelan y conservan conciencia de identidad que las distinguen de otros grupos étnicos.

<sup>13</sup> Personas originarias (nativas ancestrales) del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, con características socioculturales y lingüísticas diferenciadas con un fuerte mestizaje e identidad anglo-afrocaribeña. Su carácter insular, costumbres, prácticas religiosas y su lengua lo definen como un grupo claramente diferenciado del resto de la sociedad nacional.

<sup>14</sup> Personas descendientes de los esclavizados que desde el siglo XV, mediante actos de resistencia y de libertad, se refugiaron en territorios de la costa norte y del Pacífico Colombiano; en grupos denominados palenques. La comunidad de Palenque de San Basilio es el único existente; conserva una conciencia étnica que le permite identificarse como grupo diferenciado, mantiene viva la única lengua criolla con base léxica en el español, cuenta con una organización social basada en los Ma-Kuagro (grupos de edad), así como con rituales fúnebres como el lumbalú y prácticas de medicina tradicional, que evidencian su sistema cultural y espiritual sobre la vida y la muerte.

### 5.3.5. Protocolo de atención a personas víctimas del conflicto armado.

La ley 1448 de 2011, considera víctimas a aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno.

Los hechos victimizantes reconocidos son: desplazamiento forzado, delitos en contra de la libertad o integridad sexual, amenazas, despojo o abandono de tierras, desaparición forzada, secuestro, tortura, víctimas de minas antipersonales, municiones sin explotar o artefactos explosivos improvisados, homicidio, reclutamiento de niños, niñas y adolescentes y víctimas de atentados terroristas.

Por lo tanto, la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P, tendrá como recomendaciones en la atención:

- Tener siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los pueden llevar a tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse o exigir que se respeten y garanticen sus derechos, y a recibir un trato digno.
- Escuchar atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.
- Reconocer a la persona que tiene en frente como sujeto de derechos, a quien le está sirviendo como puente para facilitar el acceso a los mismos.
- Evitar realizar juicios de valor que puedan generar malestar antes, durante o al finalizar la atención. No asumir situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo de la persona que ha sido víctima del conflicto armado.
- Cualquier tipo de atención a la población víctima, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional. Asumir una postura de humanidad al momento de hablar con la persona.
- Durante el proceso de atención, usar un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilizar tecnicismos.
- Documentarse muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- No interferir ni generar suposiciones sobre situaciones descritas por la persona víctima, parafrasear y confirmar con la persona lo que ella expresó.
- Escuchar y responder con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de las personas.
- Garantizar a la persona víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Evitar preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno; ello se constituye en una acción con daño.
- No brindar trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas del conflicto armado.
- Solicitar apoyo cuando se desconozca información o no se cuenta con los argumentos suficientes para dar respuesta.

- Escuchar de forma respetuosa lo que la persona expresa y lo que le produce la situación en que se encuentra y ser empático.
- Consultar y actualizar conocimientos acerca del marco legal y jurisprudencial existente para restablecer y garantizar los derechos de las personas víctimas del conflicto armado.

En el marco de las acciones afirmativas se podría vincular:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Evitar mostrar expresiones que inspiren lástima o cualquier tipo de sentimiento negativo.
- Conocer los tipos de hechos victimizantes y estar al tanto de las actualizaciones que atañen el marco normativo para la reparación de víctimas.
- Brindar la información en un lenguaje claro y comprensible.
- Respetar el uso de la palabra y estar atento de aquellos aspectos que denoten habilidades, capacidades, necesidades e intereses, para lograr una contextualización clara del relato de la víctima.

#### **5.3.6. Protocolo de atención a personas rurales, campesinas y campesinos.**

En concordancia con el Corpus Iuris Campesino (Sentencias C-077/2017 y C-028/2018), la Sentencia STP2028 de la Corte Suprema de Justicia, y el Artículo 253 del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, el campesinado constituye un grupo poblacional con una identidad cultural diferenciada y sujeto de derechos integrales y de especial protección constitucional, así como objeto de política pública, requiere ser identificado y caracterizado en su situación social, económica y demográfica, por ende la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P, presenta algunas recomendaciones para la atención

- Es posible que la persona campesina o rural salude de mano, por lo que es importante corresponder asertivamente, explicándole que por las actuales condiciones de la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19 no es posible este tipo de saludo.
- Evite expresiones de desagrado, burla o incomodidad por la vestimenta (sombrero, ruana, capas y/o botas de caucho, entre otras) de las personas campesinas, considerando que su vestimenta es funcional
- Cuando registre la información, no olvide preguntar el nombre de la vereda, la finca y/o la vía principal más cercana, número del kilómetro y algún lugar relevante para facilitar la ubicación del lugar de residencia, en caso de ser necesario.
- Indague si cuenta con señal de celular o acceso a internet en su lugar de residencia o a través de qué medio es más efectivo establecer comunicación para efectos de seguimiento.

#### **5.3.7. Protocolo de atención a personas pertenecientes a los sectores sociales LGBTI**

La Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P, reconoce la discriminación, exclusión, marginación, invisibilización y/o violencias cometidas hacia las personas con diferente orientación sexual a la heterosexual y con identidades de género no hegemónicas. En este sentido, permite focalizar acciones de política pública hacia personas de los sectores sociales LGBTI, sus familias

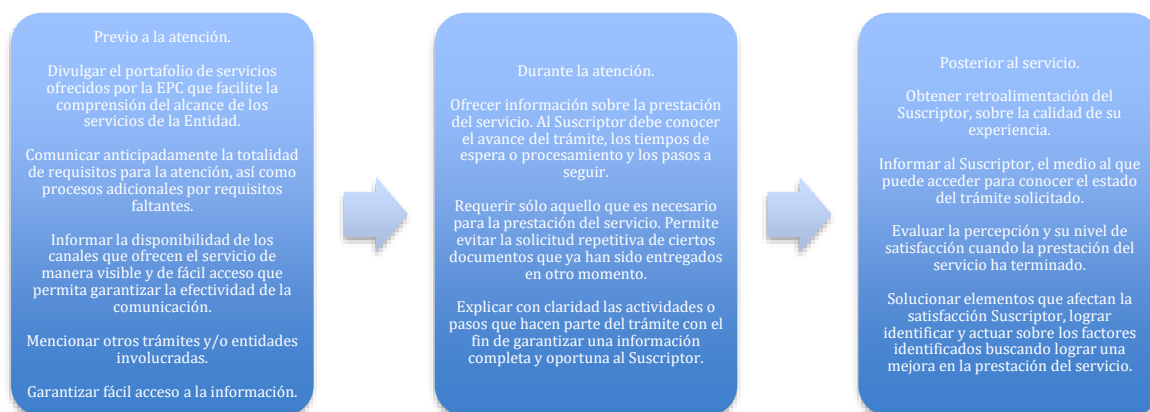
y redes de apoyo, reconociendo la vulneración histórica de sus derechos debido a sus orientaciones sexuales e identidades, por ende, presenta algunas recomendaciones para la atención:

- El lenguaje incluyente implica usar palabras que no desconozcan las diferentes identidades.
- Si la persona solicita un servicio en particular, evite presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.
- En caso de utilizar el nombre del ciudadano o ciudadana para dar alguna información o llamar su atención, utilice el nombre que la persona haya suministrado, no el nombre que aparece en la cédula de ciudadanía. Esto aplica especialmente para referirse a personas transgeneristas.
- Elimine todo comentario, risa, mirada que denote una actitud en la atención, que haga visible representaciones sociales e imaginarios discriminatorios en relación con las personas trans.
- No guiarse por el timbre de la voz para establecer la pertenencia a algún género determinado

## 6. Protocolos de atención

Los protocolos de atención son los medios con los que se logra el adecuado acceso a los trámites, bienes y servicios que ofrece la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P., la siguiente imagen establece algunas consideraciones previas, durante y posterior al servicio.

**Grafica 1. Elementos generales en la fase previa, durante y posterior a la atención.**



Fuente: Elaboración Propia.

La Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P. dispone de diferentes canales de atención, para que los Suscriptores, puedan acceder a los productos y servicios que presenta a partir de su portafolio de servicios, los cuales buscan satisfacer sus necesidades y expectativas.

**Tabla 2. Canales de atención en la EPC**

| Canales de Atención  |   |                               |
|--|---|-------------------------------|
| Presencial   | Electrónicos  | Telefónico                    |
| Punto de Atención Principal: calle 3 Sur N° 1-35 Cajicá Cundinamarca | Correo para recepción de solicitudes de información: <a href="mailto:ventanillaunica@epccajica.gov.co">ventanillaunica@epccajica.gov.co</a> | (601) 8662845 / (601) 8796531 |
|  | Correos para Peticiones, Quejas y Reclamos: <a href="mailto:atención.usuario@epccajica.gov.co">atención.usuario@epccajica.gov.co</a>        | PQR: 3105656959               |
|  | <a href="https://www.epccajica.gov.co">https://www.epccajica.gov.co</a>   | Acueducto: 3114815558         |
|  |   | Aseo: 3114809319              |
|  |   | Alcantarillado: 3107981343    |

Fuente: Elaboración Propia.

Como recomendaciones generales para la atención de la ciudadanía en los canales de atención se tienen:

- Suministrar información en un lenguaje claro y sencillo, verificando que fue comprendida y amplíe la información en caso de ser necesario.
- Si se requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpa a la persona mientras habla, se debe permitir que termine la frase y luego retomar lo que no entendió.
- Acoger las recomendaciones brindadas en el apartado de Accesibilidad del presente documento para garantizar el acceso de todas las personas a los diferentes canales de atención.
- Caracterizar a la ciudadanía por los diferentes canales de atención, adecuando los sistemas de información.
- Informar a la ciudadanía sobre la Política de Tratamiento de Datos, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 o las demás que la modifique o deroguen; utilizando guiones para el tratamiento de datos personales

#### 6.1. Protocolos de atención en canal de atención presencial

En la actualidad, la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P, cuenta con un espacio de atención a la ciudadanía, ubicada en la Punto de Atención Principal: calle 3 Sur N° 1-35 Cajicá Cundinamarca, en dicho espacio posee el personal idóneo para el servicio a la ciudadanía

#### **Recomendaciones generales para la atención presencial:**

- Cumplir con la normatividad vigente en cuanto a medidas de bioseguridad en los establecimientos de atención al público.
- Presentación personal: Es el mejor argumento para causar una primera buena impresión, La imagen de cada individuo es el reflejo de su personalidad, carácter, confianza y hasta ambiciones profesionales la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.
- Comportamiento: Comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros si no es necesario para completar la atención solicitada, indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- La expresividad en el rostro: Pueden ser “contagiadas” al público, independientemente de la emoción que revele, la expresión facial es relevante mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés, que se tramite una confianza.
- El lenguaje: En particular brinde información en lenguaje claro, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- La postura: La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- El puesto de trabajo: El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un Impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.
- Cuidado de los documentos: Archivar los documentos lo antes posible en el archivo de gestión, cuando se trate de un archivo temporal.

### ***Recomendaciones en Presentación Personal y Puestos de Trabajo***

- No se deben usar prendas muy ajustadas al cuerpo, ni transparencias, en el caso de las mujeres, abstenerse de usar faldas muy cortas.
- Los hombres deben usar la camisa completamente abotonada y en el caso de usar corbata esta debe ser ajustada al cuello.
- La ropa debe estar limpia y planchada.
- Usar siempre, sin excepción, el carné que los identifica como servidores o contratistas de la EPC.
- Todos los asesores comerciales deben portar la chaqueta institucional.
- Hombres y mujeres deben mantener el cabello arreglado y limpio y las uñas limpias.
- El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- Las trabajadoras nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.
- Los hombres deberán afeitarse a diario a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada.
- Mantener el 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 o la ciudadana.
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No se deben consumir, ni mantener a la vista de los ciudadanos 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).
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- La papelería de basura no debe estar a la vista ni desbordada
- Los implementos necesarios para el desarrollo de las actividades propias deben ser revisadas diariamente antes de iniciar labores y contar con el soporte o cargue oportuno: esferos, hojas, formularios, etc.).
- Antes del inicio de la jornada laboral, el personal encargado deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio a la ciudadanía, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

### ***Recomendaciones previas a la atención.***

Interacción con el personal de vigilancia:

- Abrir la puerta cuando la persona se aproxime, evitando obstruirle el paso, cuando sea necesario.
- Hacer contacto visual, evitando mirar con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes/noches a la EPC”

### **Persona orientadora**

- Da la bienvenida a la entidad.
- Evitar la formación de filas en la parte exterior de las instalaciones, y direccionar al módulo de asignación de turno prioritario a las personas de los grupos poblacionales que establece la ley.
- Realizar filtro y depuración en la fila de asignación de turnos preguntando a las personas que están en la fila por el trámite, información u otro procedimiento administrativo que desea realizar, e informar claramente los requisitos, y remitir a las personas al módulo de asignación de turnos regulares o al módulo de información.
- Estar actualizado con las novedades del servicio

En la asignación de turnos se debe reconocer los grupos poblacionales sujetos de recibir prioridad en la atención:

Según el numeral 6° del artículo 5° de la Ley 1437 de 2011, toda persona tiene derecho a recibir atención especial y preferente si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política

## ***Recomendaciones para la persona que presta el servicio a la ciudadanía***

### **En el contacto inicial:**

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes “Bienvenido/a la EPC.
- “Mi nombre es (nombre y apellido...)”
- ¿En qué le puedo servir?”.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.

### **En el desarrollo del servicio:**

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Preferiblemente tomar nota de las solicitudes de la ciudadanía. Esto permite recordar los puntos importantes de la conversación.
- Evitar sacar conclusiones precipitadas de lo que se cree va a decir el ciudadano o la ciudadana.
- Reformular los hechos importantes y ser prudente respecto a lo que el ciudadano o la ciudadana esté manifestando.
- Tener en cuenta que en ningún momento es válido dirigirse a la ciudadanía con diminutivos o expresiones que puedan incomodarle o ser malinterpretadas como: “mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa, mi amor”, etc.
- Responder a las preguntas.

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

- Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para: Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta, al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.

### **En la finalización del servicio:**

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
- Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Sr.” o “Sra.”
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe o jefa inmediato para que resuelva de fondo.

## Calificación de la atención

- Por medio de encuestas. “Para la EPC es muy importante conocer lo que Usted piensa del servicio. ¿Por favor me podría colaborar diligenciando esta encuesta?”
- Agradezca al Suscriptor el habernos dado la oportunidad servirle:
- “Muchas gracias por venir a la EPC, fue un gusto atenderlo”

## 6.2. Protocolos de atención canal de atención telefónico

El canal telefónico es el medio que permite la interacción en tiempo real entre la ciudadanía y la persona que presta el servicio en la entidad por medio de las redes de telefonía fija o móvil, en el que se puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P

### Recomendaciones generales:

- No dejar a la persona esperando demasiado tiempo.
- Reduzca el mínimo la cantidad de veces que trasfiere la llamada.
- Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el ciudadano o la ciudadana comprenda el mensaje.
- Se debe ser persuasivo y contundente; para ello es importante hacer énfasis en las palabras claves de la conversación.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y registrarlos en el formato correspondiente, que permitan ser analizados posteriormente.
- Dar al ciudadano o la ciudadana una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Hacer seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al ciudadano o la ciudadana.
- Evitar apagar, no contestar o silenciar los teléfonos del servicio. Todas las llamadas se deben contestar.
- Abstenerse de comer durante la atención de la llamada.

### Pasos en la atención telefónica:

1. Se debe contestar máximo a los tres (3) timbres de la llamada.
2. Saludo:  
“Buenos días/tardes/noches, le habla (nombre y apellido) , (menciona su cargo) .... ¿con quién tengo el gusto de hablar?”  
En el momento en que se brinde el nombre se dirá: ¿en qué le puedo servir?,
3. Atención al requerimiento. Escuchar atentamente y comprender la expresión de las necesidades de la solicitud o petición.

Si la solicitud no es de competencia de la Entidad, y se conoce los datos de la Entidad competente, deberá suministrar la información correspondiente a la ciudadanía de forma inmediata y luego hacer uso del guion de despedida que se encuentra al final de la presente.

4. Validar la identidad de la persona. Realizar preguntas básicas como: “¿Por favor me confirma número de la cuenta interna o número de referencia de pago?” “¿Por favor me indica cuál es su dirección?”
5. Permítame un instante verifico en el sistema el estado actual. La línea va a permanecer un momento en silencio, no cuelgue por favor”
6. Solución al requerimiento.

Brindar la información necesaria y posible. Explicar los pasos que debe seguir para acceder a su trámite, servicio u otro procedimiento administrativo y brinde información sobre los documentos y requisitos necesarios.

Informar el número de radicado asignado a la petición para su respectivo seguimiento.

En el caso de no solucionar de fondo el requerimiento indicar los pasos a seguir.

7. Despedida. “Sr(a) (Nombre del Suscriptor) le puedo colaborar en algo más?... Gracias por haberse comunicado con la EPC, que tenga un buen (día, tarde, noche), recuerde que habló con (nombre de la persona que atendió la llamada)”.
8. Pedir la calificación de la atención: “Para la EPC es muy importante conocer lo que Usted piensa del servicio. ¿Por favor me podría colaborar diligenciando esta encuesta?”

Agradezca al Suscriptor el habernos dado la oportunidad servirle: “Muchas gracias por comunicarse con la EPC, fue un gusto atenderlo”

### 6.3. Protocolos de atención canal electrónico

El canal de atención virtual permite a los ciudadanos acceder a la información, trámites, servicios que presta la entidad, a través de los distintos navegadores y sistemas de información disponibles en plataformas web.

La EPC cuenta con un correo institucional, cabe resaltar que cada dependencia cuenta con su correo institucional en el cual está plasmado en la página web de la entidad por cada despacho, el servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirles a terceros acceder, el correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad, imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel, analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

### **Protocolo de atención de redes sociales de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P**

Son un canal informativo, las cuales son administradas por el COMMUNITY MANAGER de la Entidad, siguiendo el tratamiento de seguridad que se brinda a cada cuenta de red social.

Las redes sociales habilitadas son:

Página Web Oficial\_: <https://www.epccajica.gov.co>  
Facebook: <https://www.facebook.com/epccajica>

Los contenidos publicados en las redes sociales de la Entidad se construirán con textos redactados en lenguaje claro e irán acompañados de videos y fotos.

Si en dicha red social, se realiza algún tipo de PQRSD, se deberá categorizar y tramitar la solicitud de la ciudadanía, por ende, la entidad se comunicará al interno de la persona que realizó la solicitud y le pedirá, a través de mensaje:

Nombres y apellidos:  
Cédula de ciudadanía:  
Fecha de nacimiento:  
Sexo: hombre, mujer o intersexual ¿cuál?  
Correo electrónico:  
Número de celular:  
Dirección de residencia completa:

Se deberá aclarar que dicha información está protegida por la ley de protección de datos personales y que será insumo para la respuesta de la petición, sin embargo y a pesar de no recibir la información se deberá garantizar su respuesta por el mismo canal, aludiendo a los criterios de respuesta de una persona anónima.

El o la community manager, cerrará la conversación con el siguiente mensaje: “Te confirmamos que para poder brindar la ayuda que necesitas, fue necesario registrar y radicar tu solicitud o petición con el número xxxxxxxx y la respuesta será enviada a tu correo electrónico, en los términos de la Ley 1755 de 2015.

### **Protocolo de atención de a través de correo electrónico de la Empresa de Servicios Públicos de Cajica S.A. E.S.P:**

Actualmente la Empresa de Servicios Públicos de Cajica S.A. E.S.P., pone a disposición las siguientes cuentas de correo electrónico para presentar quejas, reclamos, peticiones y demás solicitudes:

Correo para recepción de Derecho de petición y solicitudes para información:  
ventanillaunica@epccajica.gov.co  
Correos para Peticiones, Quejas y Reclamos: atención.usuariopccajica.gov.co

## Recomendaciones generales

- El contenido mínimo deseado para este tipo de comunicación está contemplado en la tabla de Canales Impresos.
- Saludar, encabezado, contenido y despedirse al final.
- 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.
- Utilizar siempre el campo "asunto": el destinatario puede decidir si leer o no un mensaje basándose solo en el encabezamiento.
- Enviar los mensajes en texto plano, no utilizar estilos ni adornos innecesarios, sin colores, tamaños, negritas, etc.
- No escribir en mayúscula sostenida. Escribir en mayúsculas en Internet equivale a gritar, se puede utilizar las comillas, los asteriscos y guiones bajos para \*enfaticar\* y subrayar.
- Escribir 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 evitara 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 sea necesarios y advertir sobre su contenido al remitente en el cuerpo del mensaje.

## 7. Recepción PQRSDF

La correspondencia como canal de atención permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad, todos estos trámites se hacen en ventanilla única, en la Calle 3 Sur No. 1 - 35

La Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P., cuenta con un buzón de sugerencias, peticiones quejas, reclamos y sugerencias y una encuesta de servicio al ciudadano, estos buzones se encuentran ubicados en cada secretaria para ser evaluado el servidor público por el servicio prestado y así seguir mejorando como entidad, cada secretaria se encarga de Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación con el fin de ser atendida y dar respuesta y hacer entrega al jefe de Oficina de Control Interno.

Para la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P. es necesario contar con buzón de peticiones quejas, reclamos y sugerencias ubicado estratégicamente en la ventanilla única con el fin de direccionar y coordinar un tratamiento oportuno para estas solicitudes.

## 8. Recomendaciones generales del servicio a la ciudadanía

La Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P., realiza recomendaciones generales en la atención a la ciudadanía en términos de actitud, atención de personal alteradas y atención de reclamos de la siguiente manera

### ***Actitud del servicio al ciudadano***

En este sentido, el servidor público debe:

- Prestar un buen servicio y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Implementar estándares de calidad.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

### **El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:**

- Entiende sus problemas y se pone en su lugar.
- Orienta respetuosamente.
- Orienta claridad y precisión.
- Atiende con calidez y agilidad.

Se formará una impresión negativa cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud, las cosas deben decirse claras y precisas para que el ciudadano comprenda la razón de su respuesta negativa o como no la esperaba.

- Explicar con claridad el motivo de no poder acceder a la solicitud.
- Buscar alternativas para que el ciudadano comprenda que se buscan soluciones.

### ***Atención a personas alteradas:***

En ocasiones puede llegar a presentarse casos en la Entidad ciudadanos inconformes, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, en estos casos se debe:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.

- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

### **Atención de reclamos:**

Cuando un servidor público recibe un reclamo, está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad, para la atención de reclamos 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.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el evento de que la misma sea presentada en forma escrita.

## **9. Bibliografía**

Concejo Municipal de Cajicá, 2019. Acuerdo No. 03 de 2019, del concejo municipal de Cajicá. "Por medio del cual se adopta la política pública mujer y género 2019-2035 "Cajiqueñas, empoderadas y comprometidas con la protección y promoción de sus derechos" del municipio de Cajicá- Cundinamarca

Departamento Administrativo de la Función Pública - Gobierno en Línea - Secretaría de Transparencia - DNP (Departamento Nacional de Planeación). Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Disponible en [http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/95b812a35a0c0464a79ffcca30f15508/guia\\_de\\_caracterizacion3.pdf](http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/95b812a35a0c0464a79ffcca30f15508/guia_de_caracterizacion3.pdf)

UDepartamento Nacional de Planeación, Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente, recuperado de Guía Servicio y Atención Incluyente.pdf

Departamento Nacional de Planeación (2015). Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia. Subdirección territorial y de inversión pública - Programa nacional de servicio al ciudadano

Departamento Nacional de Planeación (2013), Protocolos de Servicio al Ciudadano, Bogotá DC., recuperado de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20>



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Cod: COAPMA-03  
Fecha: 15/10/2022  
Versión: 01

Ciudadano/Protocolos%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf

Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE (2020), Guía para la inclusión del Enfoque Diferencial e Interseccional, recuperado de <https://www.nodoka.co/apc-aa-files/319472351219cf3b9d1edf5344d3c7c8/guia-inclusion-enfoque-difencias-intersecciones-produccion-estadistica-sen.pdf>

Ley 1618 de 2013, por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Martínez Bermúdez, R. (2010). Guía del Servicio al Ciudadano. Bogotá, Colombia: Escuela Superior de Administración Pública

Ministerio de Salud y Protección Social, Resolución 113 de 2020, por la cual se dictan disposiciones en relación con la certificación de discapacidad y el registro de localización y caracterización de personas con discapacidad, 01 de junio de 2022, recuperado de [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20113%20de%202020.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20113%20de%202020.pdf)

Procuraduría General de la Nación (2019), Protocolo de Atención al Ciudadano recuperado de [https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/protocolos\\_de\\_atencion\\_al\\_ciudadano/html/assets/media/Documentos/Protocolo\\_de\\_Atencion.pdf](https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/protocolos_de_atencion_al_ciudadano/html/assets/media/Documentos/Protocolo_de_Atencion.pdf)

Warner, H. (2011). Public power: putting the case for the lay reader. Clarity: Journal of the International Association Promoting Plain Legal Language, 66, 8-10. Disponible en <http://clarity-international.net/journals/66clarityjournal.pdf>.