

 <p><b>uesvalle</b> Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca</p>	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>M-GD-03</b>
		<b>VERSIÓN:</b>	<b>3.0</b>
		<b>FECHA</b>	<b>Oct. 30 de 2020</b>
		<b>PÁGINA:</b>	<b>1 DE 28</b>

# **MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO  
DEL VALLE DEL CAUCA**

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>M-GD-03</b>
		<b>VERSIÓN:</b>	<b>3.0</b>
		<b>FECHA</b>	<b>Oct. 30 de 2020</b>
		<b>PÁGINA:</b>	<b>2 DE 28</b>

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	3
1. OBJETIVO .....	5
2. ALCANCE .....	5
3. MARCO LEGAL .....	5
4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO .....	6
5. POLITICAS DE OPERACIÓN EN EL SERVICIO AL CIUDADANO .....	7
6. CANALES DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS .....	11
7. GENERALIDADES DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	12
8. PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE, SIN DISCRIMINAR LA ORIENTACIÓN SEXUAL O IDENTIDAD DE GÉNERO .....	25
9. SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO .....	26
10. ANEXOS.....	27
11. BIBLIOGRAFIA.....	27
12. NOTAS DE CAMBIO .....	28
13. APROBACIÓN.....	28

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>M-GD-03</b>
		<b>VERSIÓN:</b>	<b>3.0</b>
		<b>FECHA</b>	<b>Oct. 30 de 2020</b>
		<b>PÁGINA:</b>	<b>3 DE 28</b>

## INTRODUCCION

La UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO DEL VALLE DEL CAUCA -UESVALLE fue creada por la Ordenanza No. 049 de diciembre 13 de 1990 y las demás normas concordantes, como un establecimiento público del orden departamental, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, adscrito a la Secretaría Departamental de Salud del Valle del Cauca, con el objeto ser su cuerpo de apoyo técnico y operativo en el cumplimiento de sus funciones en materia de salud ambiental y saneamiento ambiental.

Los Estatutos actuales de la Entidad, se definen en el Decreto Departamental No. 1798 de diciembre 11 de 2017.

La UESVALLE con el fin de orientar sus acciones hacia la mejora continua de sus procesos internos a raíz de la modernización, la innovación tecnológica, a las necesidades de implementar buenas prácticas, al cumplimiento de disposiciones legales y a la exigencia de buen trato entre las personas ya que ellas mismas han mostrado una tendencia creciente por más y mejores servicios, que nuestra entidad debe proveer, procurando que la atención al ciudadano por cualquiera de nuestros canales de servicio, se ofrezca con prontitud, de modo tal que los derechos y expectativas sean resueltas con efectividad de acuerdo con nuestras competencias

El Manual de atención al Ciudadano de la **UESVALLE**, se presenta como un documento de consulta y guía que contiene fundamentos básicos y buenas maneras de comportamiento que deben cumplir tanto los funcionarios de planta como aquellos que realizan labores por contrato, durante la prestación de servicios en Salud ambiental y Saneamiento ambiental, el trato interno dentro de la misma entidad y para la ciudadanía en general.

El Manual de Atención al Ciudadano comprende aspectos a tener en cuenta en la atención, tales como la forma adecuada de dirigirse a los usuarios destinatarios de los servicios de la UESVALLE, que son en su mayoría ciudadanos, entidades públicas, servidores públicos; es así que se convierte en la herramienta primordial que guía el desarrollo de las labores de los servidores de la Entidad, para que de manera idónea brinden respuesta, impartan el trámite correspondiente y ofrezcan solución a los requerimientos y consultas presentadas a través de los canales dispuestos para este fin.

Para el desarrollo del procedimiento de atención a solicitudes realizadas de manera presencial, telefónica y virtual al interior de la UESVALLE, se requiere de un Talento Humano suficiente y cualificado que conozca en forma detallada la estructura organizacional de la UESVALLE, su portafolio de servicios y el adecuado uso de los diferentes canales de atención.

Estas circunstancias demandan que la atención brindada por la UESVALLE sea exigente desde el punto de vista de la información a suministrar y de la conformación e idoneidad del equipo de trabajo que debe realizar esta importante labor; ello en aras de brindar respuesta oportuna y eficiente a todos los grupos de valor, como también el fortalecer y aumentar la confianza e imagen institucional de la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca.

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>M-GD-03</b>
		<b>VERSIÓN:</b>	<b>3.0</b>
		<b>FECHA</b>	<b>Oct. 30 de 2020</b>
		<b>PÁGINA:</b>	<b>4 DE 28</b>

La atención al ciudadano debe ser prestada de la mejor manera, buscando que quien acuda a la UESVALLE sea atendido con amabilidad, respeto, legalidad, racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad, transparencia y calidad; con la satisfacción de haber recibido una respuesta clara y completa a su solicitud, garantizando el goce efectivo de sus derechos, respetando la diversidad étnica y cultural del país, como también considerando las condiciones específicas de sus usuarios, al tiempo que permita medir el impacto de los procesos administrativos y misionales de la UESVALLE.

Con el presente Manual se pretende unificar los criterios de atención al ciudadano actualmente implementados en la Entidad, esto para que los servidores que atiendan a los usuarios, lo hagan bajo las mismas pautas, principios y metodologías, propendiendo por inculcar en el Talento Humano la convicción en el desarrollo de una labor que contribuya, no solo al alcance de las metas institucionales, sino también a prestar un excelente servicio

El manual de atención al ciudadano incluye los lineamientos que garantizan una adecuada prestación del servicio, fundamentado en normas legales de obligatoria observancia para quienes tienen contacto con los usuarios. Además, determina la importancia de implementar periódicamente, mecanismos de evaluación que permitan retroalimentar los procedimientos como instrumento de mejora de la gestión.

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO:	M-GD-03
		VERSIÓN:	3.0
		FECHA:	Oct. 30 de 2020
		PÁGINA:	5 DE 28

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y protocolos institucionales de atención al ciudadano que sirvan de guía a los colaboradores de la UESVALLE en la atención que se presta a los ciudadanos y demás grupos de interés en todo el ciclo del servicio.

## 2. ALCANCE

El presente Manual, está dirigido a todos los colaboradores (servidores públicos y contratistas) en la interacción con sus grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio, por cualquiera de los canales disponibles para su atención.

## 3. MARCO LEGAL

- Ley 962 de 2005 Racionalización de trámites y Procedimientos Administrativos.
- Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Decreto Ley 019 de 2012 Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 1450 de 2012 Por el cual se reglamenta el Decreto-ley 019 de 2012.
- Decreto 2573 de 2014 Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009.
- Decreto 2641 de 2012 (Reglamenta la Ley 1474 de 2011, Comisión Nacional para la moralización y la comisión Nacional Ciudadana para la lucha contra la corrupción 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 y otras vigentes que apliquen.
- 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. Decreto 124 DE 2016 Por el cual se sustituye el Título **IV** de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Decreto 2693 de 2012 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009, 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones".

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO:	M-GD-03
		VERSIÓN:	3.0
		FECHA:	Oct. 30 de 2020
		PÁGINA:	6 DE 28

## 4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

### 4.1 Misión, Visión, Promesa de valor y Valores Institucionales

#### Misión:

Somos la Entidad, que apoya a la Secretaría Departamental de Salud en el cumplimiento de las funciones y competencias en Salud ambiental y Saneamiento ambiental; y desarrolla, programas y proyectos en alianza con otras instituciones públicas y organizaciones sin ánimo de lucro, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la población Vallecaucana

#### Visión:

La Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca en el año 2032, será reconocida como una entidad referente a nivel regional y nacional por sus servicios en salud ambiental y saneamiento ambiental, que contribuirá de manera coordinada y participativa al mejoramiento de la calidad de vida de la población Vallecaucana.

#### Promesa de valor:

“Contribuimos por tu bienestar, cuente con nosotros”

#### Valores:

Para dar cumplimiento a la planeación estratégica es necesario fortalecer la cultura institucional, que a lo largo de los años ha distinguido a la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, por su alta calidad técnica, el estricto cumplimiento de la ley en el ejercicio de sus funciones y cero tolerancia con la corrupción.

Tanto el personal interno como el externo que sirven con sus servicios a la Entidad, asumen y se comprometen con los valores generales de los servidores públicos colombianos, contenidos en el documento “Valores del Servicio Público”, y que fueron adoptados en nuestro Código de Integridad, y son los siguientes:

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

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO:	M-GD-03
		VERSIÓN:	3.0
		FECHA:	Oct. 30 de 2020
		PÁGINA:	7 DE 28

- **Diligencia:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

- **Justicia:** Actúo con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

## 4.2 Principios de gobierno

Teniendo en cuenta la misión y objetivos de la UESVALLE, se establecen los siguientes principios de gobierno:

**Un Gobierno Incluyente.** Que permita desarrollar las acciones priorizando sus recursos con enfoque diferencial y territorial, para llegar a la población más vulnerable.

**Un Gobierno Resiliente.** Que permita resaltar la capacidad institucional que se debe desarrollar para adaptarse de manera inteligente, flexible y proactiva a los desafíos derivados de los contextos complejos, inciertos, críticos y conflictivos.

**Un Gobierno Participativo e Integrador.** Que permita atender la salud ambiental y el saneamiento ambiental a nivel regional desde una perspectiva integral, a través de la promoción de espacios y mecanismos de articulación y trabajo en conjunto, para congregarse esfuerzos interinstitucionales e intersectoriales, y mejorar la efectividad de las intervenciones que benefician a la ciudadanía.

**Un Gobierno con Enfoque de Riesgo.** Que permita contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de la población Vallecaucana, con base en el modelo de los determinantes sociales y ambientales de la salud, mediante la priorización de las acciones que permitan reducir la carga de la enfermedad atribuida al deterioro del ambiente.

**Un Gobierno Responsable.** Mediante el uso “sagrado” de los recursos públicos y dispuesto a responder por las decisiones que se tomen.

**Un Gobierno Confiable.** Las relaciones de confianza se fundamentan en la transparencia de las actuaciones de las partes interesadas, el suministro de información clara, oportuna y completa; así como, en la implementación de adecuadas estrategias de comunicación.

## 5. POLITICAS DE OPERACIÓN EN EL SERVICIO AL CIUDADANO

### 5.1 Concepto

El servicio al ciudadano, es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece una entidad con el fin de que el usuario obtenga el producto y/o servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo, con independencia que se trate de políticas de servicio al cliente empresarial, o del sector público en general.

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO:	M-GD-03
		VERSIÓN:	3.0
		FECHA:	Oct. 30 de 2020
		PÁGINA:	8 DE 28

Teniendo en cuenta lo anterior, la atención al ciudadano en la **UESVALLE** debe propender porque quien acuda a esta entidad, por cualquier medio, obtenga con amabilidad y calidez, la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna que, si bien en muchos casos no solucione su inquietud, solicitud o requerimiento, sí le deje la sensación de satisfacción con el servicio prestado.

Los usuarios o interesados en los servicios de la **UESVALLE**, son el eje principal de la gestión de la entidad.

Cada persona que acude a la entidad y es atendida adecuadamente, es un multiplicador de esa percepción positiva o negativa con que quedó después de haber acudido a solicitar nuestros servicios.

De ahí la importancia de la información que se suministre y de emprender una campaña mediante la cual se instruya a los ciudadanos claramente sobre las competencias de la **UESVALLE**, el alcance de su labor y las que corresponden a otras entidades públicas de cualquier orden y nivel.

## 5.2 Características del servicio al ciudadano

1. Integración con la ciudadanía buscando los medios comunes que garanticen la satisfacción del mismo.
2. Dirigiendo el servicio con participación y compromiso de todos los servidores públicos o contratistas para trabajar con calidad y conciencia colectiva frente a la búsqueda de la satisfacción del ciudadano.
3. Reduciendo distancias y compartiendo responsabilidades en la gestión de los procesos y procedimientos de la Entidad.
4. Desarrollando y optimizando los recursos humanos para tener las competencias necesarias mediante la motivación del personal, el fomento de la participación y el trabajo en equipo. Además, garantizando un continuo aprendizaje, innovación y mejoramiento.
5. Midiendo los resultados pues lo que no se mide, no se controla por ello es necesario el establecimiento de forma periódica de indicadores y controles de calidad.
6. Comunicando lo que se está haciendo, para así tener una visión del desarrollo y avance de los planes, proyectos y programas.

## 5.3 Atributos del servicio al ciudadano

Los atributos del buen servicio que se enunciarán a continuación, apuntan a que éste sea prestado con calidad, que es el fin último de este instrumento de interacción con el ciudadano.

1. **Confiable:** Que provenga de personas que generen seguridad en los ciudadanos, que la información que se entrega conste en documentos cuya vigencia no esté en discusión y no haya sido suministrada con reservas, dudas o salvedades.
2. **Amable:** Que la atención suministrada por parte de los servidores o contratistas de la UESVALLE a los usuarios de nuestros servicios sea respetuosa, gentil y honesta, dándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a la Entidad.

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO:	M-GD-03
		VERSIÓN:	3.0
		FECHA:	Oct. 30 de 2020
		PÁGINA:	9 DE 28

3. **Digno:** Que la atención al ciudadano sea acorde con la condición humana, cualquiera sea su posición.
4. **Efectivo:** Que la atención brindada sea ágil y coherente con el objeto de la solicitud, requerimiento o petición y que, aunque no solucione de fondo la misma, sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada.
5. **Oportuno:** Que la atención al ciudadano se preste en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido.
6. **Informativo:** La atención al ciudadano debe contribuir a la cualificación de los ciudadanos respecto de sus derechos, la función de la **UESVALLE**, sus competencias y alcance, en tanto que el ciudadano es un multiplicador por excelencia de la buena o deficiente percepción que se tenga del servicio prestado.
7. **Actual:** La atención al ciudadano debe responder a las actuales necesidades de la sociedad.
8. **Adaptable:** La atención al ciudadano debe acoplarse a las necesidades de los ciudadanos, siempre y cuando las normas (Decretos y resoluciones lo permitan) para que éste se sienta cómodamente atendido.
9. **Solidario:** El ciudadano debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible. El servidor o contratista de la **UESVALLE** deberá ponerse en el lugar del ciudadano para entender su necesidad y ayudar en la solución.
10. **Responsable:** El servidor público o contratista de la **UESVALLE** debe asumir la tarea de suministrar información a los ciudadanos, estar debidamente preparado, actualizado y enterado de los criterios adoptados por la Entidad en los asuntos materia de consulta permanente. Solo la idoneidad de la información entregada al ciudadano hará que la **UESVALLE** conserve la credibilidad de la ciudadanía.
11. **No discriminatorio:** El servidor público o contratista de la **UESVALLE** está obligado a atender a todo ciudadano sin distingo de credo, raza, religión, educación, inclinación política o posición socioeconómica

#### 5.4 La comunicación en el servicio hacia el ciudadano

Para que se pueda afirmar que está prestando un servicio de calidad, debe existir, una buena comunicación, pues no basta con tener una adecuada infraestructura, mucho personal, diversos canales de atención o avances tecnológicos para ello, es fundamental tener la capacidad de "comunicar" la información que poseemos, y que el ciudadano o destino final la reciba correctamente y la comprenda. Por ello la comunicación es el instrumento que se utiliza para exponer las ideas, dudas, experiencias, conocimientos, con el ciudadano y con los compañeros, no solo para los miembros de un mismo equipo si no también los pertenecientes a otros equipos y otras dependencias.

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO:	M-GD-03
		VERSIÓN:	3.0
		FECHA:	Oct. 30 de 2020
		PÁGINA:	10 DE 28

**La comunicación asertiva nos permite obtener, fundamentalmente:**

1. Satisfacción de la ciudadanía.
2. Asesoría veraz y oportuna al ciudadano.
3. Servicio ágil.
4. Permite garantizar calidad en la información
5. Eficiente flujo de información con otras dependencias permitiendo la integración y la transversalidad.
6. Operatividad y coherencia entre los miembros del equipo de trabajo

### **5.5 Talento humano responsable de la prestación del servicio al ciudadano**

Las personas de la **UESVALLE** que interactúan con el ciudadano deben prepararse para asumir la atención con las capacidades y competencias para desempeñar eficientemente esta actividad. No obstante, todos los servidores públicos o contratistas deberán estar en condiciones de ofrecer una orientación básica al ciudadano en materia de servicios y ubicación.

### **5.6 Ideal del servicio al ciudadano**

El grupo de atención al ciudadano, así como los demás servidores públicos o contratistas de la **UESVALLE** deben tener claridad de la importancia de prestar un servicio de calidad a los ciudadanos.

Debe existir un compromiso integral en el logro de una atención integral al ciudadano. No contribuye a este fin, quien no responde ágilmente una llamada de un ciudadano o no le da información alguna, o evidencia que en la entidad no hay socialización de la información, que los canales de comunicación no son efectivos o expresa desconocimiento de temas propios de su ejercicio, responsabiliza a otros, afectando la imagen institucional.

Se logra un servicio de calidad, cuando además de prestarlo cumpliendo fielmente los atributos anteriormente descritos, se evalúa el nivel de satisfacción del ciudadano y se adoptan medidas, a partir de dichas mediciones, para el mejoramiento del mismo.

Es importante entonces, que todos los servidores públicos o contratistas de la **UESVALLE** contribuyan de manera real y efectiva a prestar una adecuada atención al ciudadano, para lo cual es necesario desarrollar o potenciar habilidades como: autocontrol, creatividad, amabilidad, cortesía, sensibilidad, comprensión, tolerancia, paciencia, dinamismo, razonamiento, persuasión, capacidad para escuchar y para tomar la determinación de terminar la conversación, cuando ésta se ha convertido en reiterativa o un monólogo del ciudadano, orientar, sin lanzar juicios y sin incurrir en imprecisiones y subjetivismos.

La **UESVALLE** reconoce la necesidad de prestar un mejor servicio a los ciudadanos como función importante para la ejecución de su misión. Por lo tanto, pone a disposición de sus servidores públicos o contratistas el manual de atención al ciudadano que darán pautas para unificar la forma de responder y satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO:	M-GD-03
		VERSIÓN:	3.0
		FECHA:	Oct. 30 de 2020
		PÁGINA:	11 DE 28

El Manual de Atención al Ciudadano es una herramienta útil para mejorar la manera de interactuar con los ciudadanos y permiten ofrecer el mismo nivel de servicio por los diferentes canales de atención, de manera ordenada respetuosa y amable.

## 6. CANALES DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS

El Objetivo principal es definir los lineamientos que permitan uniformidad en el tratamiento y prestación de los servicios por parte de los Servidores públicos o contratistas a los ciudadanos, describiendo de manera ordenada, sistemática, coherente e integral los pasos a seguir que se deben dar en la atención, con el fin de buscar la unificación de los procedimientos.

La **UESVALLE** debe establecer y propiciar los medios necesarios para crear un ambiente cálido y apropiado donde la ciudadanía se sienta a gusto con la entidad, generando un clima de confianza basado en la eficacia y profesionalismo de los servicios prestados y la labor realizada, el proceso de atención al Ciudadano se estructura bajo tres canales para la atención a la Ciudadanía como son: Canal atención personalizada, Canal atención Telefónico y Canal atención Virtual con el único fin de garantizar la calidad de la atención, oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía.

- Canal de atención personalizada:** Lo integran la sede principal en Cali ubicada en la Carrera 37A No. 4-88 Barrio Santa Isabel y las Áreas Operativas (ARO), ubicadas en Cartago Carrera 3A No. 1A-05, Tuluá carrera 30 No. 32-91, y Cali carrera 36B No 5-51 barrio San Fernando, donde se ofrece servicio de atención a la Ciudadanía de manera presencial, mediante ellas puede acceder a los servicios de información de los planes, programas, proyectos y realizar diferentes trámites, igualmente a través de las reuniones del gobierno Departamental o Municipal, durante las visitas de IVC a los establecimientos y en la atención de oficina en los Municipios de categoría 4, 5 y 6 de competencia de la **UESVALLE**.
- Canal de atención telefónica:** Medio de contacto donde la ciudadanía pueden obtener información acerca de trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que desarrolla la Entidad, en nuestro departamento, se cuenta con la línea única de Atención gratuita a la Ciudadanía 018000220044 y un PBX 558 0868 en la sede principal en Cali, en la Áreas Operativas (ARO) Cartago 2148644, Tuluá 2244616 y Cali: 6206875, el cual atenderá y trasladará a las dependencias las llamadas entrantes de los ciudadanos.
- Canal de atención virtual:** Se cuenta en la página web [www.uesvalle.gov.co](http://www.uesvalle.gov.co) con un link de Atención al Ciudadano (PQRSD) de fácil acceso y un correo electrónico [quejasyreclamos@uesvalle.gov.co](mailto:quejasyreclamos@uesvalle.gov.co) para que los ciudadanos presenten sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones realizados por los usuarios de los servicios que presta la UES Valle.
- Chat Institucional**

**¿En qué consiste el servicio de CHAT?**

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO:	M-GD-03
		VERSIÓN:	3.0
		FECHA:	Oct. 30 de 2020
		PÁGINA:	12 DE 28

Un servicio de asesoría y orientación por Internet abierto a toda la comunidad, de manera gratuita. Las respuestas dadas a sus quejas e inquietudes sobre los servicios y trámites que presta la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca- UESVALLE.

**¿Cuál es el horario de atención?**

Las consultas se atienden de lunes a viernes en un horario de 10:00 a.m. a 11:00 a.m.

**¿Quién responde?**

El equipo encargado de contestar las inquietudes y quejas de los usuarios es un grupo de técnicos y profesionales idóneos quienes están en capacidad de resolver cualquier duda o pregunta acerca de los servicios y trámites que presta la entidad.

**7. GENERALIDADES DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

En cumplimiento de la Ley, la **UESVALLE** cuenta con personal calificado en todas las sedes encargado de recibir, tramitar y resolver las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de nuestra misión.

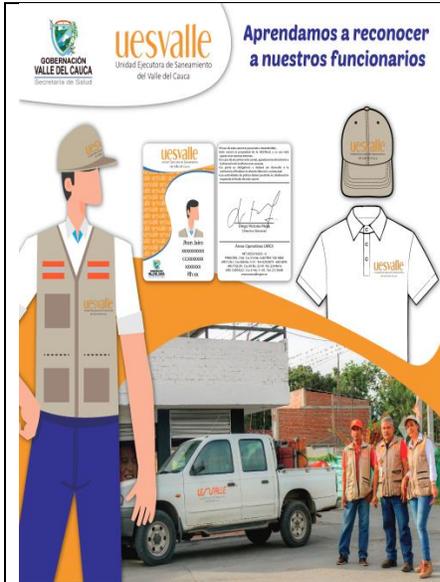
Ahora bien, la atención en la **UESVALLE** comienza desde el momento mismo en que se ingresa a las instalaciones, razón por la cual es necesario que los actores involucrados, conozcan la importancia de la primera impresión que cada uno de ellos deja en la o las personas que buscan información.

De tal forma que evidenciar malgenio, mostrar un semblante áspero, esquivo, hablar fuerte, casi gritando, chatear o tener audífonos en uno o los dos oídos mientras se saluda al ingreso del ciudadano, durante las visitas de IVC a los establecimientos, cuando se atiende a un ciudadano en los municipios y en las reuniones Municipales o Departamentales va en contravía de la forma adecuada de prestar este servicio y por ende de los lineamientos de la Entidad.

Por tanto la UESVALLE, establece las siguientes reglas y condiciones generales para la prestación del servicio al ciudadano:

ASPECTO	LINEAMIENTO
Presentación personal	<p>La presentación personal de los servidores de la UESVALLE, debe ser sobria, discreta, dar sensación de orden y limpieza para finalmente causar una buena impresión. Para generar confianza y tranquilidad en el ciudadano, los servidores públicos deben honrar la dignidad del cargo o servicio que se presta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No se deben usar prendas muy apretadas o ajustadas al cuerpo y, en el caso de las mujeres, abstenerse de usar faldas muy cortas.</li> </ul>

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>M-GD-03</b>
		<b>VERSIÓN:</b>	<b>3.0</b>
		<b>FECHA:</b>	<b>Oct. 30 de 2020</b>
		<b>PÁGINA:</b>	<b>13 DE 28</b>



- ✓ Los hombres deben usar la camisa completamente abotonada y por dentro del pantalón.
- ✓ La ropa debe estar limpia y planchada.
- ✓ Siempre debe usarse correa.
- ✓ Los zapatos deben estar limpios o lustrados.
- ✓ Usar siempre, sin excepción, el carné que los identifica como servidores o contratistas de la **UESVALLE** al lado izquierdo de la chaqueta o blusa para aquellos carnets tipo broche y para aquellos con cinta se debe portar de manera visible.
- ✓ 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 servidoras o contratistas 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.
- ✓ Si se está uniformado, no debe usar durante las horas de trabajo elementos ajenos a este tales como pañoletas, bufandas, sacos, abrigos, chaquetas, prendedores, etc.
- ✓ Los accesorios que se vayan a utilizar con el uniforme (collares, pulseras, anillos) deben ser discretos.

### Escucha Activa



La actitud de escucha activa, es una habilidad que facilita el proceso de comunicación y los servidores que atienden directamente al ciudadano deben tener en cuenta los aspectos que a continuación se relacionan:

- ✓ Deje hablar primero al ciudadano.
- ✓ Logre que el interlocutor sienta confianza, para conseguirlo mírelo a los ojos, asiente con la cabeza mientras escucha, concéntrese en el problema o solicitud del ciudadano.
- ✓ Elimine distracciones: (celulares, llamadas telefónicas, objetos llamativos, revistas, etc.).
- ✓ Sea paciente, no interrumpa y tómese el tiempo necesario.

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>M-GD-03</b>
		<b>VERSIÓN:</b>	<b>3.0</b>
		<b>FECHA</b>	<b>Oct. 30 de 2020</b>
		<b>PÁGINA:</b>	<b>14 DE 28</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evite argumentar en exceso, ya que esto situaría a nuestro interlocutor a la defensiva conduciéndole probablemente a que se enoje o no se exprese.</li> <li>✓ Utilice un lenguaje claro, sencillo, que el interlocutor pueda entender para demostrar que están en el mismo nivel de comunicación y comprensión.</li> </ul>
<p>Presentación de los puestos de trabajo</p> 	<p>La apariencia de los espacios físicos donde se atiende a la ciudadanía, tienen un impacto inmediato en la percepción del usuario, por lo que los puestos de trabajo asignados, deben cumplir con los estándares que se relacionan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mantenerlos limpios, en orden, libres de elementos ajenos a la labor que desarrollamos, para esto resulta conveniente llegar 10 o 15 minutos antes del inicio de la jornada.</li> <li>✓ Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano.</li> <li>✓ No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.</li> <li>✓ No se debe consumir, ni mantener a la vista del ciudadano comidas y bebidas en los puestos de trabajo.</li> <li>✓ Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo de gestión.</li> <li>✓ Los elementos de papelería como esferos, libretas, cosedora, entre otros deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor y contar con el soporte o cargue oportuno.</li> <li>✓ Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá limpiar las áreas de servicio al ciudadano, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfono.</li> </ul>
<p>Aspectos generales para todos los canales de atención.</p>	<p>En el trato a nuestros ciudadanos debemos siempre tener en cuenta de manera general lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Permanezca siempre en su puesto de trabajo, para atender con dedicación a la próxima persona que requiera de su servicio;</li> </ul>

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>M-GD-03</b>
		<b>VERSIÓN:</b>	<b>3.0</b>
		<b>FECHA</b>	<b>Oct. 30 de 2020</b>
		<b>PÁGINA:</b>	<b>15 DE 28</b>



- en caso de dejarlo por un corto periodo de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros esté atento a remplazarlo durante su ausencia.
- ✓ Dedíquese a la atención exclusiva del ciudadano; esto le hará sentir a la persona que merece toda su atención y compromiso.
  - ✓ Hable en tono moderado, audible y vocalice bien, mantenga contacto visual con el ciudadano mientras le atiende y sonría de vez en cuando. Mantenga la calma aún en situaciones en las que el ciudadano lo pretenda sacar de casillas.
  - ✓ Si es posible, utilice el nombre del ciudadano, antecedido por “señor, señora o señorita”, durante toda la conversación.
  - ✓ No converse ni por teléfono ni con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del ciudadano, mientras lo atiende.
  - ✓ Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano le está manifestando. La actitud y disposición es percibida a partir de la postura y el tono de voz.
  - ✓ Responda al ciudadano utilizando un lenguaje claro sin tecnicismos.
  - ✓ No tutee al ciudadano, ni utilice frases afectuosas hacia ellos.
  - ✓ Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
  - ✓ La atención que se brinde a amigos, familiares y conocidos debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos, sin distingo alguno.
  - ✓ No coma, ni mastique chicle mientras esté en su puesto de trabajo.
  - ✓ No lance juicios de valor, respecto de la situación del ciudadano, ni le cree falsas expectativas asegurando la ocurrencia de potenciales situaciones; ponerse en el lugar del ciudadano no es asumir como propio su problema, inquietud o falta de claridad.

**Horarios de atención al ciudadano**

Para el ciudadano es fundamental que se respeten los horarios establecidos por la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, por tanto:

- ✓ Tenga en cuenta el tiempo que invierte el

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>M-GD-03</b>
		<b>VERSIÓN:</b>	<b>3.0</b>
		<b>FECHA</b>	<b>Oct. 30 de 2020</b>
		<b>PÁGINA:</b>	<b>16 DE 28</b>

	<p>ciudadano para acercarse a las instalaciones de la UESVALLE.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se debe llegar anticipadamente al puesto de trabajo para no afectar el tiempo de sus compañeros y de la ciudadanía que está esperando la atención.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Horario de Atención</b></p> <p>Lunes a jueves de 7:30 am a 11:30 am - 2:00 pm a 4:30 pm  Viernes de 7:30 am a 11:30 am – 2:00 pm a 4:00 pm</p>
---	---

## 7.1. PROTOCOLO DE LLEGADA Y SALIDA DEL CIUDADANO

El primer contacto con la UESVALLE lo tiene el ciudadano con los vigilantes, quienes deberán ser siempre amables en su atención, registrándolo, entregándole la escarapela de visitante, teniendo en cuenta la prelación u orden de llegada y dirigiéndolo con quien solicite o con el Grupo de gestión Documental y Atención al Ciudadano, según sea el caso.

En el evento que sea necesario efectuar revisiones de maletines, paquetes o demás objetos personales, al ingreso o a la salida de los ciudadanos y se deberá informar a estos, de manera cordial, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en las instalaciones de la UESVALLE.

Por lo anterior, la empresa de vigilancia y seguridad privada debe tener en cuenta:

- ✓ Dar el Saludo de bienvenida
- ✓ Efectuar la revisión de pertenencias si es necesario
- ✓ Realizar el registro solicitando un documento de identificación para validar los datos personales.
- ✓ Entregarle al ciudadano la escarapela con el que se identificará dentro de las instalaciones, recordándole que debe devolverlo al retirarse de la UESVALLE.
- ✓ Una vez registrado, se direcciona hacia la dependencia solicitada o al Grupo de Gestión Documental y Atención al Ciudadano.
- ✓ Cuando el ciudadano se retire de las instalaciones de la UESVALLE, se le recibe prontamente la escarapela, hace revisión de pertenencias y sin excepción se despide cordialmente.

## 7.2. PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PERSONALIZADA

Para ofrecer a los usuarios un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que merece el ciudadano, se deben tener en cuenta las siguientes pautas de atención:

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO:	M-GD-03
		VERSIÓN:	3.0
		FECHA:	Oct. 30 de 2020
		PÁGINA:	17 DE 28

- ✓ Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento de su llegada.
- ✓ Saludar al ciudadano de inmediato, de manera amable, utilizando la siguiente fórmula: “Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido). ¿En qué puedo servirle?”, sin esperar a que sean ellos quienes saluden primero.
- ✓ Mantener una postura y actitud adecuada, ya que el lenguaje corporal puede revelar tanta o más información que las palabras.
- ✓ El funcionario que se encuentre disponible debe llamar al ciudadano para que se acerque a su puesto de trabajo y brindarle la atención.
- ✓ Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo que permanezca en las instalaciones.
- ✓ Aprovechar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- ✓ Garantizar la satisfacción del ciudadano, demostrando entusiasmo y cordialidad.
- ✓ Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- ✓ Verificar que la entrega de la información haya sido completa.
- ✓ Finalizada la atención y de manera respetuosa le solicitará diligenciar la encuesta de satisfacción, dejándole claro que es voluntaria.
- ✓ Brindar una despedida cordial al ciudadano.

### 7.2.1. SITUACIONES QUE PUEDEN DARSE EN LA ATENCIÓN PERSONALIZADA

#### Situación 1:

Si por cualquier razón debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano o alguna situación externa que amerite su ausencia, usted deberá:

- ✓ Explicar al ciudadano su motivo de ausencia, pedirle que espere y darle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- ✓ Espere a que el ciudadano le conteste.
- ✓ Al regresar al punto diga: “Gracias por esperar”.

#### Situación 2

- ✓ Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta en este sitio, si no en otra sede o por alguno de los servidores o contratistas que no se encuentre disponible en este momento:
- ✓ Establezca contacto con el servidor o contratista de la Entidad e infórmele el nombre del ciudadano, el contenido de su solicitud, para que éste lo reciba de manera apropiada y tome los datos necesarios para resolver su inquietud.
- ✓ Acto seguido indique al ciudadano el sitio al que debe dirigirse, la hora y la persona que lo atenderá.
- ✓ Y finalmente haga seguimiento al resultado final de la gestión.

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO:	M-GD-03
		VERSIÓN:	3.0
		FECHA:	Oct. 30 de 2020
		PÁGINA:	18 DE 28

### Situación 3

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:

- ✓ Explique la razón de la demora
- ✓ Informe la fecha aproximada en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- ✓ Finalice el contacto adecuadamente.
- ✓ Retroalimente al ciudadano sobre el resultado de la atención.
- ✓ Pregunte: "*¿Hay algo más en que pueda servirle?*"
- ✓ Agradezca al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle.
- ✓ Deje por escrito las tareas pendientes.
- ✓ Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.

### 7.3. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Mediante la atención telefónica, se debe brindar un servicio rápido, concreto, efectivo y amable. Recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono, por tanto, se deben tener en cuenta las siguientes pautas de atención:

- ✓ Revisar que las herramientas como computador, teléfono estén disponibles para la atención.
- ✓ Tener a mano el listado de las extensiones a las que se deba consultar o en su defecto transferir una llamada.
- ✓ Procurar contestar el teléfono antes del tercer timbre, evitando así que el sistema lo asuma como una llamada abandonada.
- ✓ Saludar a quien llama con la siguiente formula: "UESVALLE. Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido), ¿en qué le puedo ayudar?"
- ✓ Dedicarse exclusivamente a la atención del ciudadano, no interrumpirlo, ni hablar con sus compañeros mientras conversa con la persona.
- ✓ Hablar con nitidez, buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje.
- ✓ Realizar seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al usuario.
- ✓ Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- ✓ Al finalizar la consulta se debe invitar al ciudadano a contestar la encuesta de satisfacción con la siguiente formula "A continuación lo invito, a responder nuestra encuesta de satisfacción" y se despide "Gracias por comunicarse con la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle Que tenga buen día/buena tarde".

#### 7.3.1. SITUACIONES QUE PUEDEN DARSE EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

##### Situación 1:

Si en el desarrollo de la llamada debe hacer que el ciudadano espere, tenga en cuenta:

- ✓ Explicar la razón e indicar un tiempo aproximado durante el cual tendrá que esperar.
- ✓ Pedir permiso antes de hacerlo esperar.

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO:	M-GD-03
		VERSIÓN:	3.0
		FECHA:	Oct. 30 de 2020
		PÁGINA:	19 DE 28

- ✓ Al volver a tomar la llamada diga: “Gracias por su espera en línea”.
- ✓ Si la espera es de 1 a 5 minutos, dele la opción de escoger al ciudadano, de esperar en la línea o devolverle usted la llamada posteriormente; si la espera es de más de 5 minutos, pida al ciudadano su número telefónico y dígame que lo llamará una vez tenga la respuesta a la consulta.
- ✓ Si el ciudadano acepta esperar un tiempo largo en la línea, retorne la llamada cada cierto tiempo y explique cómo va su gestión.

### Situación 2:

- ✓ Si se ve en la necesidad de transferir la llamada, tenga en cuenta:
- ✓ Asegurarse de conocer las funcionalidades del teléfono para transferir llamadas.
- ✓ Explicar al ciudadano la razón por la cual transfiere la llamada.
- ✓ Indicar al servidor a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto, evitando así que el ciudadano deba repetir cualquier dato.
- ✓ El servidor que recibe la llamada debe abstenerse, de contestar de mal humor, o de suministrar respuestas que no estén acorde con lo solicitado.
- ✓ Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida, lo que debe suceder antes del tercer timbre.
- ✓ En ningún caso se debe transferir una llamada directamente, sin tener la seguridad que van a atender al ciudadano.
- ✓ Resumir al ciudadano lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente y pregúntele “¿Le puedo ayudar en algo más?”

## 7.4. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL

Conforme al Capítulo IV de la Ley 1437 de 2011, sobre la utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo y con la modernización del Estado Colombiano, la UESVALLE puso a disposición de los ciudadanos los siguientes mecanismos de atención virtual:

	Canal oficial	Descripción del canal
1	Ventanilla única	<a href="https://www.uesvalle.gov.co/tramites/">https://www.uesvalle.gov.co/tramites/</a>
2	Correo electrónico institucional	<a href="mailto:contactenos@uesvalle.gov.co">contactenos@uesvalle.gov.co</a> , <a href="mailto:quejasyreclamos@uesvalle.gov.co">quejasyreclamos@uesvalle.gov.co</a>
3	Chat	<a href="https://www.uesvalle.gov.co/publicaciones/1194/chat-uesvalle/">https://www.uesvalle.gov.co/publicaciones/1194/chat-uesvalle/</a>

Para estar a tono con las políticas de modernización del Estado y la implantación de nuevas tecnologías, la **UESVALLE** cuenta con la atención al ciudadano(a) en su página [www.uesvalle.gov.co](http://www.uesvalle.gov.co). El funcionario encargado de la página web, recibirá los interrogantes, inquietudes, solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de los ciudadanos quien, a su vez, le dará traslado al área o proceso responsable para el correspondiente trámite.

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO:	M-GD-03
		VERSIÓN:	3.0
		FECHA:	Oct. 30 de 2020
		PÁGINA:	20 DE 28

Finalmente se elabora respuesta al ciudadano y se comunica por el mismo medio informando el trámite dado a la solicitud o respuesta de la misma.

Igualmente, la UESVALLE tiene habilitado sus redes sociales en las cuales podrían presentarse solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones a las cuales se les deberá dar su trámite respectivo igualmente.

**Habilitados estos canales es necesario tener en cuenta las siguientes recomendaciones:**

- ✓ Conservar la imagen institucional.
- ✓ Utilizar tipografía con fuentes y tamaños cómodos a la vista del lector para que haya una mayor interpretación para el ciudadano.
- ✓ Garantizar el acceso de todos los ciudadanos, incluso aquellos que presenten algún tipo de situación de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- ✓ Usar un lenguaje claro, teniendo en cuenta las normas de la lengua castellana, velando porque el ciudadano comprenda las respuestas de acuerdo a lo solicitado.
- ✓ Revisar puntuación, ortografía y redacción.
- ✓ Redactar en tercera persona e infinitivo, no utilizar siglas ni abreviaturas, emoticones, caritas, símbolos, ni signos de admiración.
- ✓ Hablar siempre en nombre de la Institución.
- ✓ Es importante darle a conocer a los ciudadanos los diferentes trámites que puede realizar a través de los canales dispuestos.
- ✓ Garantizar que todos los requerimientos interpuestos a través del correo institucional sean radicados en el Sistema de Gestión Documental en el menor tiempo posible.

**7.5. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL - CHAT**

Los horarios establecidos para la atención por chat son: lunes a viernes de 10:00 a.m. a 11:00 a.m. En horario distinto al anterior, agradecemos dejarnos su consulta, la cual será atendida el siguiente día hábil o enviarnos su solicitud al correo [contactenos@uesvalle.gov.co](mailto:contactenos@uesvalle.gov.co).

- ✓ Verificar el estado de los equipos antes de comenzar la atención (computador, acceso a internet, claves de acceso).
- ✓ Tener a mano el material institucional de apoyo para las respuestas.
- ✓ Empezar el servicio al usuario lo más pronto posible, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- ✓ Al iniciar la atención, enviar el siguiente texto: “Buen día/Buena Tarde, bienvenido al chat de la UESVALLE. ¿En qué le puedo colaborar?”
- ✓ Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?” “¿Me puede facilitar algún dato adicional?”
- ✓ Generar armonía y cordialidad en la escritura que presente con cada ciudadano.
- ✓ Utilizar textos cortos y claros para no saturar al interlocutor.
- ✓ No usar mayúsculas ya que un texto escrito solo en mayúsculas equivale a gritos en el lenguaje escrito.
- ✓ Dividir las respuestas largas en bloques.

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO:	M-GD-03
		VERSIÓN:	3.0
		FECHA:	Oct. 30 de 2020
		PÁGINA:	21 DE 28

- ✓ En caso que deba comunicarse con otra área para dar respuesta indicarle al ciudadano: “Por favor espere en línea, voy a validar la información, en un momento regreso con usted”.
- ✓ Evitar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación y el sistema finalice la sesión por inactividad.
- ✓ Enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
- ✓ Sí el ciudadano solicita copia de la transcripción, el servidor copiará la conversación al correo electrónico registrado por el usuario.
- ✓ Al finalizar la asesoría, enviar el siguiente texto: “Con gusto, gracias por comunicarse a través del chat de la UESVALLE”

## 7.6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

En procura de satisfacer y garantizar los derechos de los ciudadanos y grupos de interés, la UESVALLE presenta los protocolos de servicio con enfoque diferencial para reconocer en el marco de la gestión de servicio a los diferentes grupos poblacionales, brindándoles de la mejor manera los servicios o trámites suministrados por la Entidad.

Por ningún motivo, los servidores de La UESVALLE pueden rechazar o descalificar a ninguna persona que requiera atención, por su forma de expresión, raza, orientación sexual, creencia religiosa, contexto de desarrollo, condición de discapacidad, o cualquier otra condición; haciendo uso de las pautas con enfoque diferencial en la prestación del servicio.

El Proceso de Gestión Documental y Atención al ciudadano, brindará atención preferencial a las mujeres embarazadas, niños, niñas, adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, adultos acompañados de niños, personas en condición de discapacidad, adultos mayores y personas de talla baja, teniendo en cuenta el turno por orden de llegada.

## 7.7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

Cuando ingrese una persona con discapacidad, la empresa de vigilancia y seguridad privada de la entidad deberá informar dicha novedad al Proceso de Gestión Documental y Atención al Ciudadano.

- ✓ El servidor del grupo a quien corresponda la atención se responsabilizará del acompañamiento y atención prioritaria del ciudadano.
- ✓ Si la persona está acompañada y usted requiere mayor información, pregúntele directamente al ciudadano con discapacidad.
- ✓ Actúe con respeto y equidad sin actitud asistencialista.
- ✓ Presente una actitud de servicio para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.

A continuación, se presentan indicaciones para la atención de ésta población de acuerdo a la clase de discapacidad presentada

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO:	M-GD-03
		VERSIÓN:	3.0
		FECHA:	Oct. 30 de 2020
		PÁGINA:	22 DE 28

Clase de discapacidad	Lineamientos a seguir
<p data-bbox="215 447 500 478">Discapacidad visual</p> 	<p data-bbox="618 411 1367 506">Para atención a personas con discapacidad visual es preciso informar que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo al usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="667 541 1367 674">✓ Hablar y prestar atención a su interlocutor, a pesar de que no puedan verle las personas ciegas o con baja visión identifican de donde proviene la voz y la dirección de su mirada.</li> <li data-bbox="667 678 1367 940">✓ Una vez en contacto con la persona, ubíquese un paso adelante para tomar su codo u hombro, recuerde que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar, evitando caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes, vaya en línea recta, dé indicaciones precisas que permitan ubicarse geo referencialmente en el espacio.</li> <li data-bbox="667 945 1367 1077">✓ Si el ciudadano está acompañado de su perro guía, camine al lado opuesto de él, no lo distraiga ni lo alimente, describa el lugar y en adelante hable en tono moderado.</li> <li data-bbox="667 1081 1367 1245">✓ Cuando se entreguen documentos, mencione con claridad cuáles son, de ser necesario leerle un documento hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos no haga comentarios a menos que se los pidan expresamente.</li> <li data-bbox="667 1249 1367 1339">✓ Si por algún motivo debe retirarse del puesto, debe informarle al ciudadano antes de dejarlo solo.</li> <li data-bbox="667 1344 1367 1413">✓ Al finalizar la atención se utiliza el protocolo de despedida y se acompaña hasta la salida.</li> </ul>
<p data-bbox="253 1436 557 1505">Discapacidad física o motora</p>	<p data-bbox="618 1436 1367 1568">Con la finalidad de darle la mejor atención a las personas que presentan esta clase de discapacidad, los servidores del Proceso de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, tendrán en cuenta las siguientes pautas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="667 1604 1367 1768">✓ Estar atento de que las personas que usan muletas, caminador, bastón o sillas de ruedas las dejen siempre al alcance de la mano, evite cambiarlas de lugar sin antes advertir al ciudadano que lo va a hacer.</li> <li data-bbox="667 1772 1367 1898">✓ Adecuar el espacio de atención de manera que pueda establecer contacto visual con el ciudadano, en la medida de lo posible procurando por su comodidad.</li> </ul>

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>M-GD-03</b>
		<b>VERSIÓN:</b>	<b>3.0</b>
		<b>FECHA:</b>	<b>Oct. 30 de 2020</b>
		<b>PÁGINA:</b>	<b>23 DE 28</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cuando el ciudadano solicite ser acompañado, camine despacio a su lado con precaución.</li> <li>✓ Si se presenta una emergencia y en caso de evacuación, el ciudadano con discapacidad física o motora deberá ser cargado en brazos, sacándolo del edificio hasta el punto de encuentro.</li> <li>✓ Al finalizar la atención se utiliza el protocolo de despedida y se acompaña hasta la salida.</li> </ul>
<p>Discapacidad cognitiva</p> 	<p>Cuando ingrese a las instalaciones de la UESVALLE un ciudadano con discapacidad cognitiva, los servidores tendrán en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Suministrar la información requerida utilizando un lenguaje claro, dar instrucciones cortas y ejemplos para facilitar la comunicación y escuchar con paciencia y amabilidad.</li> <li>✓ Validar que la persona comprendió la información suministrada.</li> <li>✓ Evitar comentarios o entrar en discusión sobre temas que puedan generar irritabilidad o malestar en el ciudadano.</li> <li>✓ Al finalizar la atención se utiliza el protocolo de despedida y se acompaña hasta la salida.</li> </ul>
<p>Discapacidad auditiva</p> 	<p>Cuando la atención sea para un ciudadano con discapacidad auditiva, tenga en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mantener contacto visual con la persona sorda.</li> <li>✓ Si la persona sorda va acompañada de un intérprete, debe dirigir su mirada exclusivamente al ciudadano al que se le brindará la atención. Para que la comunicación fluya utilice frases cortas y precisas al darle indicaciones al intérprete.</li> <li>✓ Determinar en primera instancia cual es el canal comunicativo empleado por el ciudadano sordo, sea la lengua de señas, español escrito u oral.</li> </ul> <p>Si el canal comunicativo es el español escrito:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Escriba frases cortas y concretas.</li> <li>b. Escriba en lenguaje claro y sencillo.</li> </ol> <p>Si el canal comunicativo es lengua de señas, a través del Centro de Relevos se otorga telefonía accesible para personas sordas permitiendo a esta población, acceder a la información y a las comunicaciones, disponiendo del</p>

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>M-GD-03</b>
		<b>VERSIÓN:</b>	<b>3.0</b>
		<b>FECHA</b>	<b>Oct. 30 de 2020</b>
		<b>PÁGINA:</b>	<b>24 DE 28</b>

	<p>Servicio de Interpretación en línea SIEL, facilitando la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo espacio, poniendo a disposición un intérprete. En ese caso siga los pasos descritos a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ingresar al icono del Centro de Relevo dispuesto en la página web de la UESVALLE.</li> <li>2. Seleccione la opción Servicio de interpretación en línea</li> <li>3. Luego dar clic en el botón “Ingresa a SIEL”</li> <li>4. A continuación dar clic en iniciar chat/Ingrese aquí</li> <li>5. Escoger el servicio “2SIEL”</li> <li>6. Disponga el computador para que el ciudadano ingrese nombre de usuario y contraseña</li> <li>7. Finalmente dar clic en el botón Iniciar Chat</li> </ol>
--	---

## **7.8 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS DE TALLA BAJA**

En la población colombiana existen personas con talla baja a quienes en algunas oportunidades se les dificulta el acceso a espacios físicos, por eso es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones para brindar un adecuado servicio al ciudadano:

- ✓ De manera respetuosa acondicione el puesto de atención, para que la persona en esta condición pueda ubicarse a una altura adecuada con el fin de establecer un contacto visual que permita fluidez en la comunicación.
- ✓ Evitar reacciones fuertes y notorias respecto a la talla baja del ciudadano.

## **7.9 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS**

Teniendo en cuenta las políticas de operación establecidas en el presente documento, en la UESVALLE, los adultos mayores y las mujeres embarazadas contarán con una atención preferencial, asumiendo los siguientes lineamientos:

- ✓ Asignar turno preferencial para su atención de acuerdo con el orden de llegada.
- ✓ No use diminutivos, ni expresiones paternalistas para referirse a estos ciudadanos.
- ✓ Puntualizar el tema de consulta para que se genere una respuesta confiable y precisa, asegurando la satisfacción del ciudadano.
- ✓ Escuchar al ciudadano con respeto, consideración y actitud de acompañamiento.

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO:	M-GD-03
		VERSIÓN:	3.0
		FECHA:	Oct. 30 de 2020
		PÁGINA:	25 DE 28

## 8. PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE, SIN DISCRIMINAR LA ORIENTACIÓN SEXUAL O IDENTIDAD DE GÉNERO

Los servidores de la UESVALLE deben acatar en su totalidad las consideraciones implementadas en la carta de trato digno al usuario, publicada en la página web y en la oficina de Atención al Ciudadano, garantizando el derecho que tiene toda persona a definir su identidad sexual, teniendo en cuenta las siguientes pautas fundadas en los lineamientos establecidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano:

- ✓ Tener en cuenta que la identidad no la definen quienes están alrededor de una persona sino ella misma y ésta decisión debe ser respetada como cualquier otra decisión siempre que no vulnere los derechos de los demás y que corresponde al libre desarrollo de la personalidad.
- ✓ No hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y forma de hablar.
- ✓ Es posible encontrarse con personas cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino, por lo cual no asuma ni las identifique con un género hasta que la persona de una pauta.
- ✓ Saludar e inmediatamente preguntar el nombre de la persona, lo que permitirá en adelante dirigirse a ella de acuerdo a su género de identificación (señor o señora).

### 8.1 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES

Ocasionalmente se pueden presentar usuarios ofuscados, no satisfechos, inconformes con la respuesta a su solicitud, por considerar que es injusta o no aplica a su petición, mostrándose malhumorados, levantando la voz e incluso pueden llegar a ser groseros, en este caso el servidor debe tener en cuenta las siguientes pautas para su atención:

- ✓ Dejar que el ciudadano hable y se desahogue, sin interrumpirlo, mirándolo fijamente.
- ✓ Cuando termine, dígame que “entiende su situación”, si se trata de un caso que no es competencia de la UESVALLE, explíquelo y oriéntelo a donde debe acudir.
- ✓ En caso de que la situación se torne difícil no se ponga a la defensiva, no reaccione a exigencias, gritos o insultos, mantenga el autocontrol.
- ✓ Si el usuario persiste en su malestar, deberá escalar el caso al responsable del proceso, para que intervenga en la atención al ciudadano.
- ✓ Evitar calificar su estado de ánimo; invitarlo a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e informarle que a partir de esta comunicación la entidad estudiará su pretensión, atendiéndola en los términos de ley establecidos.
- ✓ Nunca utilice la expresión “cálmese” ni use las manos para indicarle que baje el tono de la voz.
- ✓ Asumir objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya, no es personal.
- ✓ En la solución al inconveniente no realizar compromisos que no pueda cumplir.
- ✓ Si usted mantiene una posición serena, podrá controlar la situación y calmar al ciudadano.

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO:	M-GD-03
		VERSIÓN:	3.0
		FECHA:	Oct. 30 de 2020
		PÁGINA:	26 DE 28

- ✓ Si el mismo problema se presenta con otro ciudadano, informar al responsable del proceso para que la solución sea de fondo.

## 8.2 ATENCIÓN A PERSONAS DE ESPECIAL PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL

Así como la discapacidad requiere una atención especial, también es necesario tener en cuenta las demás características poblacionales como edad, género y etnia, en el proceso de atención, de acuerdo con su condición o su situación (víctimas de la violencia, grupos étnicos minoritarios, entre otros).

En el caso de Género, el reconocimiento de los roles que cumple la mujer en nuestra sociedad como cuidadora, razón por la cual dispone de menor tiempo para dedicar a las labores productivas y adelantar gestiones necesarias para atender sus procesos de acceso a la oferta de servicios básicos del Estado.

En el caso de Etnias, identificar la capacidad de comunicarse en el idioma Español, o la necesidad de contar con una persona que pueda servir de intérprete, reconocer las dinámicas y tiempo de cada cultura en particular y sus creencias, expectativas, tipos de relaciones y de organización social.

El término Etnia incluye población perteneciente a Pueblos Indígenas, Comunidades Afrocolombianas, Negras, Palenqueras o Raizales o a Pueblos Gitanos.

## 8.3 PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los servidores de la UESVALLE son parte fundamental de la Entidad, por esta razón, lo primero que se debe proteger es su integridad física, partiendo de esta premisa en cada puesto de trabajo donde se presta la atención al ciudadano, se deberá tener en cuenta:

- ✓ Usar tapabocas, protector facial y gafas de seguridad en los casos que se requiera.
- ✓ Usar guantes de nitrilo, únicamente en caso de recibir documentos, elementos o algún tipo de insumo.
- ✓ Asegúrese que el usuario antes de ingresar al área de atención al ciudadano, haya realizado el debido lavado de manos.
- ✓ Disponer de Alcohol glicerinado para la desinfección de manos tanto de servidores como de ciudadanos.
- ✓ Los módulos de atención contarán con las medidas de protección necesarias, garantizando la debida distancia y asegurando una barrera entre el servidor y el ciudadano.
- ✓ El puesto de trabajo y sus respectivos elementos deberán ser limpiados y desinfectados, por parte del área de servicios generales, cada vez que se termine la atención de un ciudadano.

## 9. SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Con el cumplimiento de los lineamientos implementados en el presente manual, la UESVALLE pretende garantizar la satisfacción del ciudadano, estrategia que integra los principios del buen

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>M-GD-03</b>
		<b>VERSIÓN:</b>	<b>3.0</b>
		<b>FECHA</b>	<b>Oct. 30 de 2020</b>
		<b>PÁGINA:</b>	<b>27 DE 28</b>

servicio a la misión y la visión propuestas, involucrando a todos los servidores públicos vinculados con la entidad, permitiendo alcanzar altos niveles de calificación con los cuales se podrán desarrollar actividades de mejora continua en cada uno de los procesos institucionales.

La medición de la satisfacción del ciudadano en la UESVALLE, se realizará mediante encuestas diligenciadas de manera voluntaria por los ciudadanos o grupos de interés que han sido atendidos de forma personalizada, telefónica o virtual; un usuario satisfecho es multiplicador de experiencias positivas, beneficiando la imagen e incrementando la credibilidad de la Entidad.

## 10. ANEXOS

P-GD-03 PROCEDIMIENTO PARA ATENCION DE PQRSDF  
PLAN ESTRATÉGICO UESVALLE 2020 - 2023

## 11. BIBLIOGRAFIA

Constitución Política De Colombia

Cartilla como tratar adecuadamente al Ciudadano (A). Veeduría Distrital Bogotá 2010.

Protocolo de Atención al Ciudadano Contraloría Municipal De Montería.

Protocolo de Atención al Ciudadano Comisión Nacional del Servicio Civil

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2019). Protocolos de Servicio al Ciudadano.

Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá. (2019). Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.

Ministerio TIC. (2018). Manual de Servicio al ciudadano.

Presidencia de la República. (2019). Guía de Protocolos para la Atención a la Ciudadanía en la Presidencia de la Republica.

Decreto 019 DE 2012. "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"

Ley 1437 de 2011. "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Diario Oficial No. 47.956. 18 de enero de 2011.

Ley 1474 de 2011. "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". Diario Oficial No. 48.128. 12 de julio de 2011.

Decreto Ley 19 de 2012. "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración"

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." Diario Oficial No. 49.084 de 6 de marzo de 2014.

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". Diario Oficial No. 49.559

 Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>M-GD-03</b>
		<b>VERSIÓN:</b>	<b>3.0</b>
		<b>FECHA</b>	<b>Oct. 30 de 2020</b>
		<b>PÁGINA:</b>	<b>28 DE 28</b>

## 12. NOTAS DE CAMBIO

Fecha	Versión inicial	Creación o motivo del cambio y numerales cambiados	Versión final
Dic. 18 de 2013	0.0	Se crea el documento ante la necesidad de la entidad de protocolizar la atención al ciudadano por medio de un manual.	1.0
Oct. 29 de 2018	1.0	Para continuar con la trazabilidad del manual, se informa que este corresponde, al que en su momento era el M-MS-01 "Manual de atención al ciudadano". No obstante teniendo en cuenta la reestructuración de los Procesos (adoptado mediante la resolución 0211 del año 2016 - Modificación Mapa de Procesos UESVALLE) y la Normatividad Vigente, fue necesario Actualizarlo al M-GD-01. <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Actualización de nuevo logo institucional.</li> <li>➤ 2.0 Alcance de aplicación (se amplía)</li> <li>➤ 3.0 Marco Legal. Se incluye la nueva normatividad que atañe al manual de atención al ciudadano</li> <li>➤ Protocolo para la atención Preferencial (se amplía)</li> <li>➤ Atención de Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia (se crea el ítem).</li> <li>➤ 11. Notas de cambio (se crea el ítem)</li> </ul>	2.0
Oct. 30 de 2020	2.0	Modificación y actualización de texto y contenido gráfico del documento.	3.0

## 13. APROBACIÓN

	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
<b>Nombre</b>	Marisel Acosta Vélez	Fanny Loango Sinisterra Fernando Girón Vanderhuk	Diego Victoria Mejía
<b>Cargo</b>	Técnica Área Salud	Profesional universitario Subdirector Administrativo	Director General
<b>Fecha</b>	Oct. 30 de 2020	Oct. 30 de 2020	Oct 30. de 2020
<b>Firma</b>	Documento original firmado	Documento original firmado	Documento original firmado