

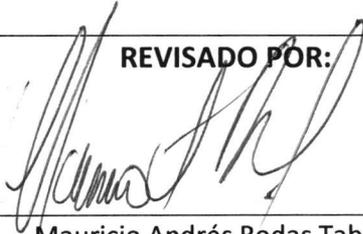
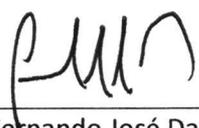


SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-08	Versión 01
PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 1de 13	

# PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## SERVICIUDAD ESP



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 Jaime Hernando Valencia G. Profesional en Derecho	 Mauricio Andrés Rodas Taborda Subgerente Comercial y de Mercadeo	 Fernando José Da Pena Montenegro Gerente
Fecha: 4/03/2021	Fecha: 4/03/2021	Fecha: 9/03/2021



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SCOT-08	<b>Versión</b> 01
PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	<b>Página</b> 2de 13	

## Contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. OBJETIVOS .....	4
2.1. Objetivo general.....	4
2.2. Objetivos específicos.....	4
3. CANALES ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	5
3.1. Sala de atención al cliente.....	5
3.2. Línea telefónica de atención al cliente.....	5
3.3. Chat Virtual:.....	6
3.4. PQR'S escritos .....	7
3.5. PQR'S WEB .....	7
4. DIFUSION CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	8
5. FORTALECER HABILIDADES DE SERVIDORES PUBLICOS y TIEMPOS DE RESPUESTAS.....	10
6. MECANISMOS DE CALIFICACIÓN Y PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN .....	11
7. ATENCION PREFERENCIAL PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MAYORES DE EDAD Y MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO.....	12
8. ANEXO - PLAN DE ACCIÓN 2021 .....	13



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SCOT-08	<b>Versión</b> 01
PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	<b>Página</b> 3 de 13	

## 1. INTRODUCCIÓN

El Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, pretende mejorar la calidad en la gestión, así como la prestación de los servicios provistos por las entidades Públicas.

La política a desarrollar se enfoca en el fortalecimiento de la eficiencia institucional, administrativa y tecnológica en pro de brindar un mejor servicio al ciudadano, A su vez tener funcionarios públicos competentes y comprometidos con la excelencia en el servicio al ciudadano.

Es necesario establecer acciones que impacten la gestión de la entidad y para ello, se mejorará y aumentará la capacidad tecnológica actual, entendida como un medio para lograr los fines propuestos. Se trabajará en capacitación al personal de servicio al cliente para mejorar la atención y percepción de nuestros usuarios

Lo anterior, está encaminado a permitir que la empresa pueda actuar de forma coordinada, eficiente y eficaz al momento de planear y ejecutar las acciones orientándose hacia el ciudadano atendido.

De igual forma, aumentar la credibilidad y la confianza de los ciudadanos en la gestión pública, a través de un control eficaz de la responsabilidad y conducta disciplinaria de los funcionarios que trabajan en Serviciudad ESP.



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SCOT-08	<b>Versión</b> 01
PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	<b>Página</b> 4de 13	

## 2. OBJETIVOS

### 2.1. Objetivo general

Establecer los lineamientos para mejorar la percepción de la atención al ciudadano a través de los diferentes canales de comunicación con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios de una adecuada prestación de los servicios que desarrolla la Empresa.

### 2.2. Objetivos específicos

- Promover los diferentes canales de atención con el ánimo de garantizar mayor cobertura en el servicio.
- Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden al usuario con el fin de mejorar la percepción del usuario referente a la atención prestada.
- Implementar mecanismos para mejorar tiempos de respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios ante los diferentes organismos.
- Implementar mecanismos de calificación del usuario para medir y conocer de primera mano la percepción de la atención prestada.
- Implementar adecuaciones locativas y apoyos audiovisuales para dar atención preferencial a personas en condición de discapacidad visual, Personas en condición de discapacidad auditiva, Personas en condición de discapacidad física o con movilidad reducida, Personas en condición de discapacidad psicosocial, Personas en condición de discapacidad intelectual, Menores de

<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SCOT-08	<b>Versión</b> 01
<b>PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		<b>Página</b> 5 de 13

edad y niños, Adultos mayores, Mujeres en estado de embarazo o de niños en brazo.

### 3. CANALES ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### 3.1. Sala de atención al cliente

En la sala de atención al ciudadano se atiende de manera presencial y personalizada a los usuarios por el equipo de servidores de Atención al cliente los cuales realizan el proceso de radicación de comunicaciones oficiales, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, trámites como vinculación de nuevos suscriptores y la financiación de deudas por medio del área de cartera, la cual está ubicada en el piso 1 centro administrativo CAM del Municipio de Dosquebradas Risaralda.



#### 3.2. Línea telefónica de atención al cliente

Serviciudad E.S.P, cuenta con una línea de atención al ciudadano, por medio de agentes especializados externos que atienden telefónicamente a los ciudadanos, las diferentes consultas relacionadas con facturación, cortes de servicio, daños de acueducto y alcantarillado, reportes de fugas, solicitudes de trámites entre otros.



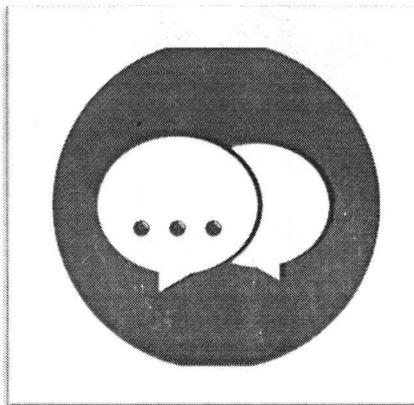
<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SCOT-08	<b>Versión</b> 01
PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 6de 13	

También se realizan comunicaciones masivas que envían información a nuestros usuarios sobre campañas, programas o novedades en algunos de los servicios. La línea de atención dispuesta es la 3322109.



### 3.3. *Chat Virtual:*

Este canal permite interactuar con nuestros usuarios en tiempo real ingresando a nuestra página Web: [www.serviciudad.gov.co](http://www.serviciudad.gov.co), donde se cuenta con el botón de chat virtual donde existe la posibilidad de interactuar por la modalidad de chat con una funcionaria que se encuentra dispuesta a resolver solicitudes, consultas y reportes relacionados con la prestación de nuestros servicios.

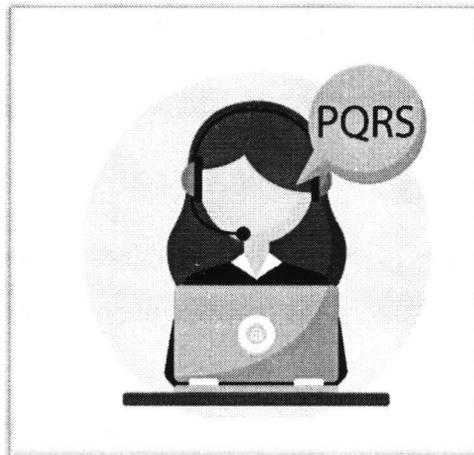




<b>SERVICIIDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SCOT-08	<b>Versión</b> 01
PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	<b>Página</b> 7 de 13	

### 3.4. PQR'S escritos

Canal dispuesto para radicar las solicitudes de información, derechos de petición, recursos de reposición, entre otras para garantizar al ciudadano el derecho a realizar PQR'S, relacionadas con la prestación de los servicios públicos prestados, facturación o demas solicitudes relacionadas con la entidad. Los ciudadanos podrán radicar la solicitud a través de la oficina de ventanilla única, o realizar la petición en sala de atención al cliente.

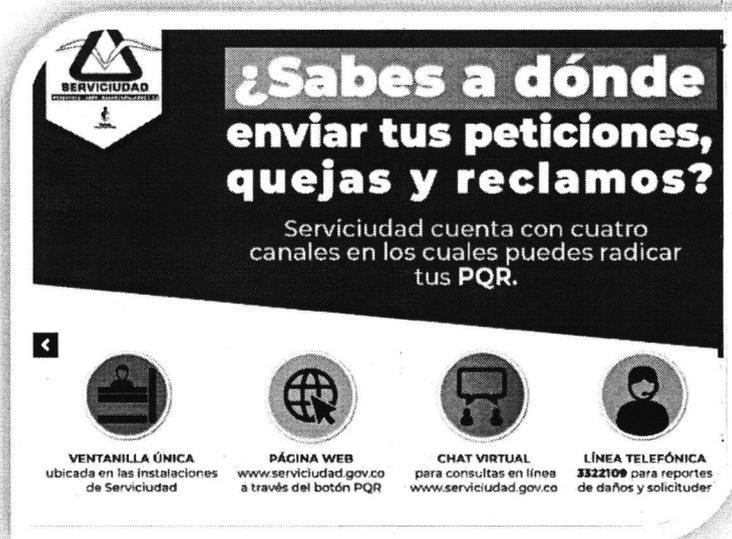


### 3.5. PQR'S WEB

En este canal los ciudadanos pueden ingresar a través de la página Web: [www.serviciudad.gov.co](http://www.serviciudad.gov.co), al **botón PQR** sin tener que desplazarse hacia las instalaciones de la empresa, y por medio de este podrá radicar una petición, queja o reclamo dispuesto por un formato establecido en el botón web, dicho reclamo surte el mismo proceso y tiempos de respuesta que un PQR escrito radicado en sede administrativa, además podrá realizar seguimiento al estado de su petición por este mismo medio.



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SCOT-08	<b>Versión</b> 01
PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 8de 13	



Se relaciona a continuación el promedio de cifras atendidas por los diferentes canales habilitados por la entidad para atender al ciudadano:

ITEM	Promedio mes	Atendidos por año
Sala de atención al cliente	3600	43200
Línea atención al cliente	2500	30000
Chat virtual	50	600
PQR escritos	250	3000
PQR WEB	90	1080

#### 4. DIFUSION CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

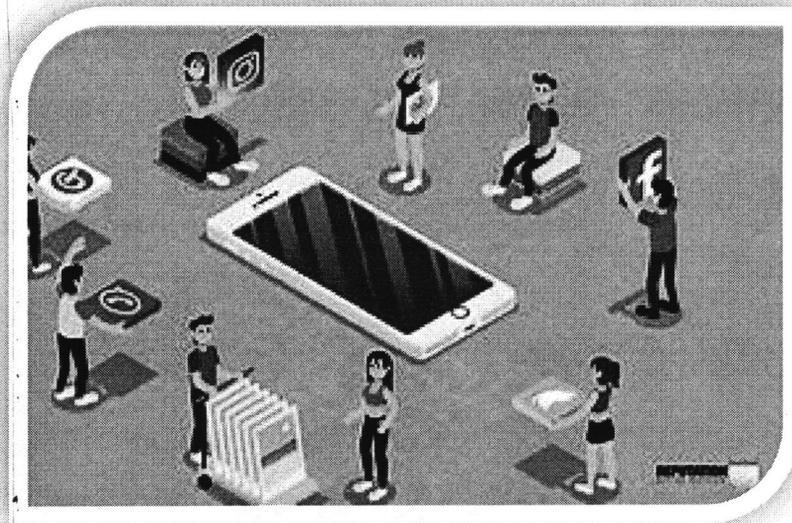
Dentro del plan de medios y comunicaciones de Serviciudad ESP se desarrollará una estrategia masiva de impacto al usuario de los servicios de la empresa para así generar alcance de difusión sobre los diferentes mecanismos y canal de atención presencial y virtual a los ciudadanos de interés. Se realizan publicaciones e notas



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SCOT-08	<b>Versión</b> 01
<b>PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Página</b> 9 de 13	

informativas referentes a los diferentes canales de atención ciudadana, y se empleará los siguientes canales:

- Página web [www.serviciudad.gov.co](http://www.serviciudad.gov.co)
- Facebook Serviciudad
- IVR Call Center
- Medios digitales contratados
- Medios radiales contratados
- Medios impreso contratados
- Medio televisivos contratados
- Cuñas radiales
- Piezas publicitarias



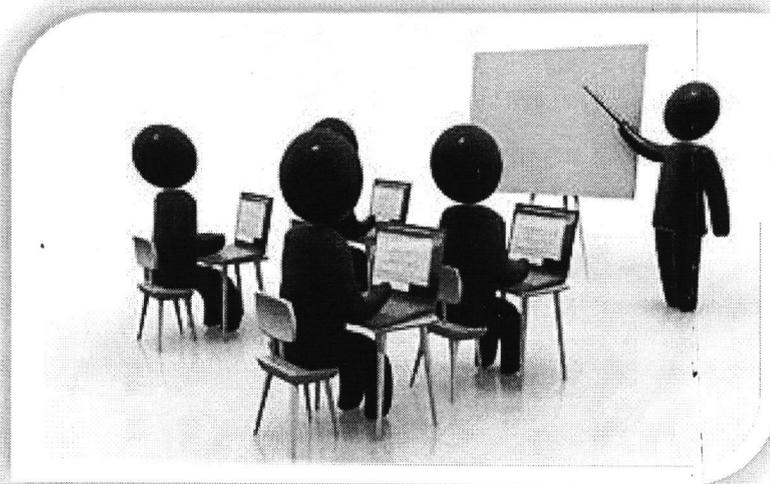
<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SCOT-08	<b>Versión</b> 01
PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	<b>Página</b> 10 de 13	

## 5. FORTALECER HABILIDADES DE SERVIDORES PUBLICOS y TIEMPOS DE RESPUESTAS

La empresa a través del plan interno de capacitaciones-PIC establecido desde el área de talento humano, tiene planteada una serie de capacitaciones para cada vigencia que potenciarán las habilidades, capacidad de atención y un mejoramiento en la prestación del servicio de cara a la atención de ciudadanos.

Los servidores públicos deberán fortalecer sus habilidades de comunicación, manejo de todos los temas relacionados con servicios públicos, normatividad vigente del sector y cualquier tema de interés relacionado con los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Además, deben adquirir habilidades para el manejo de situaciones difíciles de cara al usuario y reducción en las respuestas en la atención del ciudadano.

Llevar a cabo capacitaciones al personal de atención al cliente, conforme a las siguientes disposiciones: a Personal que acredite las competencias establecidas en el Decreto 815 de 2018.





<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SCOT-08	<b>Versión</b> 01
PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 11 de 13	

## 6. MECANISMOS DE CALIFICACIÓN Y PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN

Serviciudad ESP, implementará mecanismos de calificación en sala de atención al cliente que permitirán evaluar el grado de satisfacción y percepción en el canal de atención presencial. Además, desde la línea telefónica institucional administrada desde el Call Center se desarrollará una encuesta de percepción de la atención al ciudadano que se convertirá en otro indicador cuantitativo para la toma de acciones de mejora y planes de acción encaminados a mejorar los índices de atención al ciudadano.





<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SCOT-08	<b>Versión</b> 01
PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	<b>Página</b> 12 de 13	

## **7. ATENCION PREFERENCIAL PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MAYORES DE EDAD Y MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO**

La sala de atención al cliente Serviciudad ESP, cuenta con un cubículo especial previamente señalado para dar atención preferencial a este grupo de ciudadanos. La empresa cuenta con personal que permanente identifica el ingreso de usuarios que requieren atención preferencial, este de forma inmediata guía al usuario para que sea atendido con prioridad. De la misma manera se cuenta con un funcionario capacitado para atender la población no oyente.

Se cuenta con un protocolo de atención al cliente para los funcionarios, el cual contempla actividades como:

- saludar claramente a la persona para captar su atención
- Hablar y prestarle atención a la persona cuando le habla.
- No utilizar expresiones ni gestos indefinidos como allí o por aquí, pues carecen de sentido para una persona de baja de visión.
- Lo mismo ocurre al señalar con la mano, la cabeza o cualquier parte del cuerpo.
- La puntualidad es extremadamente importante para una persona que no puede percibir lo que pasa.
- No dejar objetos que puedan suponer un obstáculo en el camino del ciudadano (sillas, cajones abiertos, carros de limpieza, entre otros).
- Para la población con movilidad reducida se debe procurar que las personas que usen muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.
- Lo más adecuado sería que pudieran permanecer en la propia silla de ruedas, no cambiarlas a otro asiento.



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SCOT-08	Versión 01
PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 13 de 13	

- Mayores de edad y mujeres en estado de embarazo deben igualmente tener atención preferencial.

## 8. ANEXO - PLAN DE ACCIÓN

	COMPONENTES	ACCIONES PROPUESTAS	HERRAMIENTAS	FECHAS EJECUCIÓN	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO
1	<b>DIFUSION CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	difusión de 4 piezas publicitarias alusivas los canales de atención al ciudadano	página web Facebook IVR call center medios digitales contrato impresos radio y televisión	2 piezas primer semestre, 2 piezas segundo semestre	
2	<b>FORTALECER HABILIDADES DE SERVIDORES PUBLICOS y TIEMPOS DE RESPUESTAS</b>	Se programarán capacitaciones durante el año: 1. Capacitación en servicio al cliente. 2. Capacitación normatividad y conceptos básicos de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo	Contratación de programa de capacitación en servicio al cliente, conceptos tarifarios y de servicios públicos	primer semestre de 2021	
3	<b>MECANISMOS DE CALIFICACIÓN Y PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN</b>	1. Implementación de dispositivos en sala de servicio al cliente para que se califique la atención y genere estadísticas de personas atendidas y tiempos de espera. 2. Generar una encuesta de satisfacción desde el call center, luego de ser atendidos telefónicamente.	Creación e implementación de software ,4 tabletas, dispositivos de seguridad de las tabletas, call center contratado Be call	primer semestre de 2021	
4	<b>ATENCION PREFERENCIAL PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MAYORES DE EDAD Y MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO</b>	1. Señalización cubículo atención preferencial. 2. Adecuación rampa entrada para personas con movilidad reducida 3. certificación funcionario capacitado en atención de personas no oyentes 4. Elaboración y divulgación de video institucional para personas no oyentes	contrato de publicidad e impresión, contrato de producción de video y piezas corporativas	Septiembre de 2021	