



Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA

MANUAL DE ATENCIÓN Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO

Código: ACI-MAN-001 Versión: 01

Vigente desde: 17/12/2020

Página 1 de 56

MANUAL DE ATENCIÓN Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO



Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA

Versión 01 - 2021



Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA

MANUAL DE ATENCIÓN Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO

Código: ACI-MAN-001 Versión: 01

Vigente desde: 17/12/2020

Página 2 de 56

CONTENIDO

| | |
|---|----|
| CONTENIDO | 2 |
| INTRODUCCIÓN | 6 |
| 1. POLÍTICA DEL PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO | 7 |
| 1.1 POLÍTICA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO | 8 |
| 2. NUESTRO PRINCIPALES SERVICIOS Y SUS CARACTERÍSTICAS | 10 |
| 3. PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 11 |
| 4. ESTRATEGIAS PARA LA ATENCIÓN Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO: | 13 |
| 4.1 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA | 15 |
| 4.2 ATRIBUTOS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO: | 19 |
| 4.3 EXPECTATIVAS DEL CIUDADANO: | 20 |
| 4.4 RECONOCEMOS LOS DERECHOS Y GENERAR CONFIANZA AL GARANTIZAR LA ATENCIÓN INTEGRAL DEL CIUDADANO Y/O USUARIOS, POR LO CUAL LOS SERVIDORES PÚBLICOS, DEBEN: | 21 |
| 4.4.1 Peticiones Irrespetuosas: | 21 |
| 4.5 INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA: | 22 |
| 4.6 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A NUESTROS CIUDADANOS: | 22 |
| 4.7 PROTOCOLO SERVIDORES (AS) Y/O CONTRATISTAS EN ATENCIÓN AL CIUDADANO | 23 |
| 4.7.1 Protocolo de vestido | 23 |
| 4.7.2 Lenguaje verbal y/o escrito: | 23 |
| 4.7.3 Protocolo para la Atención Personalizada | 24 |
| 4.7.4 Protocolo Para Tratar Ciudadanos (As) Inconformes | 25 |

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la página web www.edat.gov.co. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado.



Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA

MANUAL DE ATENCIÓN Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO

Código: ACI-MAN-001 Versión: 01

Vigente desde: 17/12/2020

Página 3 de 56

| | | |
|----------|--|----|
| 4.7.5 | Protocolo Para Dar Una Respuesta Negativa Al Ciudadano(A) | 25 |
| 4.7.6 | Protocolo para Guarda de Seguridad (si aplica): | 26 |
| 4.7.7 | Protocolo Para La Atención De Personas En Situación De Discapacidad, Adultos Mayores Y Mujeres Gestantes | 26 |
| 4.7.7.1 | Protocolo para Adultos mayores y mujeres embarazadas | 28 |
| 4.7.7.2 | Protocolo para Atención a niños, niñas y adolescentes | 28 |
| 4.7.7.3 | Protocolo para Atención a Grupos étnicos minoritarios | 28 |
| 4.7.7.4 | Protocolo para Atención a Personas en situación de vulnerabilidad: | 29 |
| 4.7.7.5 | Protocolo para Atención a Comunidad LGBTI | 29 |
| 4.7.7.6 | Protocolo para Atención a Personas en condición de Discapacidad visual: | 29 |
| 4.7.7.7 | Protocolo para Atención a Personas en condición de Discapacidad auditiva, sordas o hipo acústicas: | 29 |
| 4.7.7.8 | Protocolo para Atención a Personas en condición de discapacidad con sordo ceguera: | 30 |
| 4.7.7.9 | Protocolo para Atención a Personas en condición de discapacidad física o motora: | 30 |
| 4.7.7.10 | Protocolo para Atención a personas en condición de discapacidad cognitiva: | 31 |
| 4.7.7.11 | Protocolo para Atención a personas en condición de discapacidad mental: | 31 |
| 4.7.7.12 | Protocolo para Atención a personas de talla baja: | 31 |
| 4.8 | PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA: | 32 |
| 4.9 | PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL: | 33 |
| 4.9.1 | De Las Redes Sociales | 34 |
| 4.9.2 | De los correos electrónicos Institucionales: | 34 |
| 4.9.3 | Respuesta Automáticas correo electrónicos: | 34 |
| 4.9.4 | Canal Virtual – Página Web | 35 |
| 4.9.5 | Aplicativos, link PQRSD en página web | 35 |

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la página web www.edat.gov.co. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado.



Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA

MANUAL DE ATENCIÓN Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO

Código: ACI-MAN-001 Versión: 01

Vigente desde: 17/12/2020

Página 4 de 56

| | |
|--|----|
| 4.9.6 Grupos en Redes sociales y Aplicativos en Dispositivos Móviles: | 36 |
| 4.10 BUZONES DE SUGERENCIAS | 37 |
| 4.11 PROTOCOLO ANTI- TRÁMITES: | 38 |
| 5. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS | 42 |
| 5.1 PLAZO PARA RESOLVER LAS SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS (AS) | 43 |
| 5.2 MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN | 43 |
| 5.3 DEBERES DE LOS CIUDADANOS (AS) EN EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN | 44 |
| 5.4 PASOS PARA INTERPONER UNA PQRDS EN LA EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL | 44 |
| 5.5 RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE PQRD | 45 |
| 5.6 AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS QUE PERMITE AL CIUDADANO(A) REALIZAR SEGUIMIENTO Y TRAZABILIDAD | 45 |
| 5.7 NOTIFICACIÓN A PQRSD RADICADAS DE MANERA ANÓNIMA. | 46 |
| 5.8 DEBERES DE LAS AUTORIDADES | 46 |
| 5.9 PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL | 47 |
| 6. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS GENERALES DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | 48 |
| 6.1 FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES | 48 |
| 6.2 DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES | 48 |
| 6.3 EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES | 49 |
| 6.4 DERECHOS DE AUTOR | 49 |
| 6.5 RESPONSABILIDAD POR LOS CONTENIDOS PUBLICADOS | 49 |
| 6.6 AUTORIZACIONES | 50 |
| 6.7 COSTOS DE REPRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN SOLICITADA | 51 |
| 6.8 TRÁMITE PARA PAGAR LOS COSTOS DE REPRODUCCIÓN | 52 |
| 6.9 MEDIOS DE CONTACTO: | 53 |

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la página web www.edat.gov.co. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado.



Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA

MANUAL DE ATENCIÓN Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO

Código: ACI-MAN-001 Versión: 01

Vigente desde: 17/12/2020

Página 5 de 56

| | | |
|------|--|----|
| 6.10 | ACCESIBILIDAD A PÁGINA WEB (NORMA TÉCNICA NTC 5854)..... | 55 |
| 6.11 | ACCESIBILIDAD FÍSICA | 55 |
| | CONTROL DE CAMBIOS | 56 |

INTRODUCCIÓN

El presente Manual, es una herramienta para quienes tienen a su cargo la atención directa al ciudadano de la **Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima EDAT S.A E.S.P. OFICIAL**, con el fin de garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos y satisfacer sus necesidades y requerimientos, en materia de prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

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

Estas circunstancias demandan que la atención brindada por la **EDAT S.A E.S.P. OFICIAL** 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 Entidad.

La atención al ciudadano debe ser prestada de la mejor manera, buscando que quien acuda a la **EDAT S.A E.S.P. OFICIAL** 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 territorio, como también considerando las condiciones específicas de sus usuarios.

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 desarrollar 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 y a cumplir la misión institucional.

1. POLÍTICA DEL PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano fue una de las reformas transversales creadas por el Programa de Renovación de la Administración Pública – PRAP -, y la Directiva Presidencial 10 de 2002 le atribuyó al Departamento Nacional de Planeación la responsabilidad de coordinar, y orientar dicho Programa.

El CONPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano" y el CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano", señalan que desde el año 2007 se inició el diseño y puesta en marcha del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC en el Departamento Nacional de Planeación.

El CONPES 3785 de 2013, menciona: "(...) Es preciso que el lineamiento de política tenga en cuenta la redefinición del rol del PNSC como coordinador y articulador de esfuerzos interinstitucionales en materia de servicio al ciudadano." (Pág. 8).

- Fortalecer el Enfoque de gerencia de servicio al ciudadano de la Administración.
- Mejorar el tratamiento de las solicitudes del ciudadano que accede a los servicios de la Administración Cualificar los equipos de trabajo dispuestos para el servicio al ciudadano
- Contribuir a la coordinación y el impulso de iniciativas integrales de mejoramiento de los canales de atención de la entidad
- Dotar a la Administración de herramientas conceptuales, protocolos y metodologías específicas para el seguimiento y evaluación en materia de servicio al ciudadano, así como para adelantar una serie de acciones específicas para el mejoramiento y fortalecimiento de los canales de atención.
- Establecer un marco de política que permitiera simplificar, integrar y racionalizar los trámites de la Administración Pública, tanto en su operación interna como en sus relaciones con el ciudadano
- Articular los avances en materia de racionalización de trámites y Gobierno electrónico en una visión transversal encaminada a la satisfacción de la ciudadanía.
- Crear el Sistema de Servicio al Ciudadano, que servirá de instancia de coordinación y formulación de lineamientos, estándares e indicadores.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la página web www.edat.gov.co. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado.

- Identificación de cuerpos funcionales de servicio y diseño de programas de profesionalización de servidores públicos en la materia.
- Garantizar la orientación práctica de los contenidos de las capacitaciones.
- Promover la vinculación de los proyectos de formación con los sistemas de seguimiento y evaluación de desempeño.
- Integra el funcionamiento del control interno de las instituciones públicas.
- Establecer las estrategias para la producción de la información necesaria para lograr una óptima generación de bienes y servicios públicos por parte del Estado; genera los escenarios adecuados que permitan a los ciudadanos tener acceso a la información necesaria para garantizar la transparencia de la Administración Pública y para que puedan ejercer un efectivo control social; optimizando mediante el uso de medios tecnológicos, la calidad, la eficiencia y la agilidad en las relaciones de la Administración Pública con el ciudadano, con sus proveedores, y de las entidades de la Administración Pública entre sí; facilitando el seguimiento y evaluación de la gestión pública mediante la producción, el manejo y el intercambio de información y uso de tecnologías de información y comunicaciones.
- Implementar la políticas de desarrollo administrativo que tengan en cuenta la racionalización de trámites, organización interna de las entidades, programas de mejoramiento continuo, adopción de enfoques para el mejoramiento de la calidad de bienes y servicios, descentralización administrativa, fortalecimiento de los sistemas de información, fortalecimiento de la participación ciudadana.

Ejes verticales:

Labores para la reorganización de los sectores administrativos y la racionalización de las plantas de las entidades que los componían

Ejes transversales:

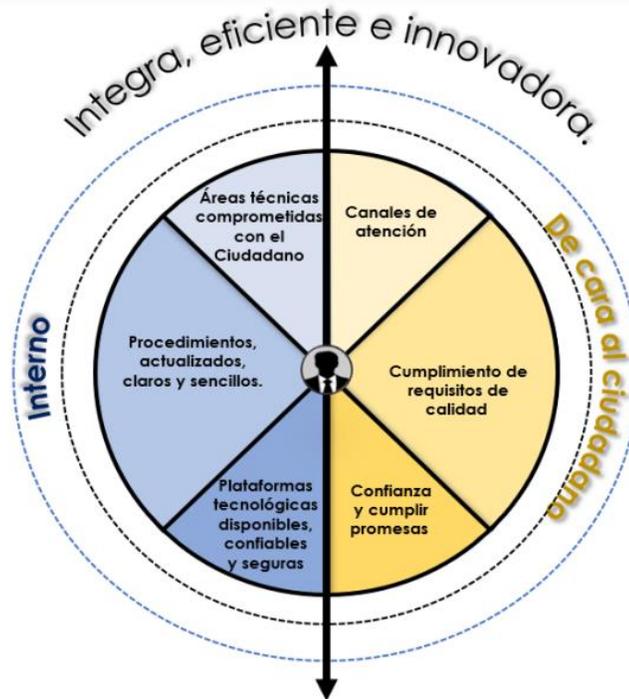
Gestión de activos, estrategia jurídica de la Nación, sistema presupuestal, gestión por resultados, gobierno electrónico, sistema de contratación pública y sistemas de información.

1.1 POLÍTICA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La **EDAT S.A E.S.P. OFICIAL** implementa los lineamiento del Programa Nacional de Servicio, para establecer la Planeación, responsabilidades, coordinación y orientación eficiente administrativa de la Atención del Ciudadano.

Es así como adopta los lineamientos del CONPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano" y el CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano".

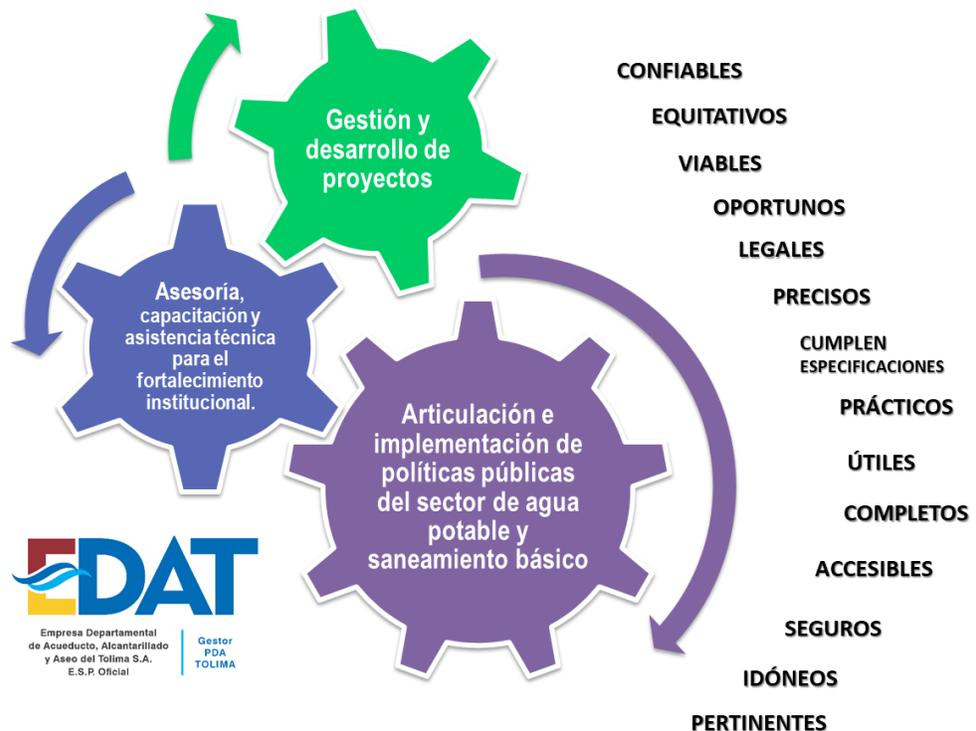
La ventanilla única de Correspondencia y atención al ciudadano tiene a su cargo la coordinación y orientación de las políticas y actividades del Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano, así como el aseguramiento de la complementariedad y articulación de sus esfuerzos con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.



Modelo de Atención al Ciudadano en la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL

2. NUESTRO PRINCIPALES SERVICIOS Y SUS CARACTERÍSTICAS

De acuerdo con la Misión Institucional de la *Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima EDAT S.A. E.S.P. Oficial*, se han identificado los siguientes servicios:



Nuestros Servicios

Nuestro equipo de servidores públicos y contratistas, tienen un compromiso permanente con la calidad y su trabajo está orientado a garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos por el Cliente.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la página web www.edat.gov.co. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado.

3. PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

A través de la Secretaría General y Jurídica, la Ventanilla Única de Correspondencia y Atención al Ciudadano, pone a su disposición el Plan Integral de Atención al Ciudadano, atención que se presta a los ciudadanos a través de los diversos canales de comunicación, que se ofrece a sus usuarios y de la atención por medio de las áreas administrativas, para los trámites y servicios.

El Plan Integral de Atención al Ciudadano que permita implementar un sistema de monitoreo a la satisfacción de los usuarios de cada uno de los procesos – Mapa de Procesos, diseñado para mejorar la prestación de los servicios de la Ventanilla de Correspondencia, enmarcado por lineamientos del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo

Al contar con un Plan Integral articulado con la Política del Gobierno Nacional y los diferentes ministerios, se adelanta un proyecto de inversión, que asegure recursos financieros para implementarlo. A través de los mecanismos de control, la oficina de control interno verificará, monitoreará evaluará las acciones de la Atención al ciudadano, los documentos y acceso a los sistemas de Información; asimismo el Líder del Proceso deberá capacitar al equipo de Atención al Ciudadano en los modelos de servicio y protocolos de atención a través de los canales (presencial, telefónico y electrónico).

Cada semestre, la ventanilla única de correspondencia reportará los informes de Quejas y reclamos, cifras de información de trámites y trámites realizados por los ciudadanos.

El Seguimiento e informe sobre los resultados de las acciones propuestas para el manejo de los riesgos de la atención a los usuarios, lo realizaran con Control Interno, Responsable del Proceso y Funcionario de la Ventanilla Única de Correspondencia.

| COMPONENTES | ACTIVIDADES | RESPONSABLES |
|--|---|--|
| Direccionamiento estratégico | Análisis de Estructura administrativa el recurso humano necesario para conformar el equipo de Atención al Ciudadano | Gerencia Secretaría General y Jurídica |
| Fortalecimiento de los controles de atención | Fortalecimiento de los controles de atención | Secretaría General y Jurídica – Ventanilla |



Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA

MANUAL DE ATENCIÓN Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO

Código: ACI-MAN-001 Versión: 01

Vigente desde: 17/12/2020

Página 12 de 56

| COMPONENTES | ACTIVIDADES | RESPONSABLES |
|----------------|--|--|
| | | Única de Correspondencia |
| | Front de atención al Ciudadano | Ventanilla Única de Correspondencia |
| | Línea de Atención 018000 | Ventanilla Única de Correspondencia |
| | Adecuación del portal web para las personas con discapacidad | Secretaría General y Jurídica |
| | Canal de atención para personas con discapacidad | Ventanilla Única de Correspondencia |
| | Implementar canales alternativos de comunicación con los ciudadanos, de acuerdo a las características y necesidades de los ciudadanos: Chat, redes sociales entre otros. | Secretaría General y Jurídica Ventanilla Única de Correspondencia |
| | Evaluar y mejorar el servicio de atención al ciudadano: Call Center - Aplicativo PQRS Moviles | Secretaría General y Jurídica |
| Talento Humano | Fortalecer las competencias de los servidores públicos cualificados que atienden directamente los ciudadanos y promover la calidad en el servicio. | Secretaría General y Jurídica |
| | Promover la Cultura de atención y servicio | |
| | Desarrollar espacios de sensibilización para fortalecer la atención, aquellos usuarios que presentan alguna discapacidad | |
| | Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente los ciudadanos y promover la calidad en el servicio. | |

4. ESTRATEGIAS PARA LA ATENCIÓN Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO:

La Secretaría General y Jurídica de la **EDAT S.A. E.S.P. Oficial** tiene dentro de su quehacer el compromiso de trabajar de la mano las diferentes secretarías y direcciones de prestar un servicio con calidad, calidez y oportunidad, con base al Modelo de la Planeación y la Gestión, eje de eficiencia administrativa desarrollan las siguientes actividades:

Acompañamiento en la estructuración y aplicación de estrategias en el marco del mejoramiento continuo: Implementar los lineamientos y políticas del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano.

- **Compromiso Directivo:** Establecer y formalizar el compromiso entre las entidades o entes territoriales en la Planeación, en busca de tener el aval y compromiso de la alta dirección.
- **Diagnóstico:** Evaluar la situación actual de las entidades, a través de la aplicación de diferentes métodos e instrumentos.
- **Planeación:** Identificar acciones susceptibles de mejora, con el fin de establecer retos y/o compromisos a corto, mediano y largo plazo, que transformen el servicio. Involucrando conceptos de simplificación racionalización, interoperabilidad, ventanillas únicas, entre otros.
- **Ejecución y acompañamiento:** Establecer el plan de acción (actividad - modo, tiempo y costo y realizar seguimiento a los compromisos establecidos
- **Medición:** Evaluar el impacto de las propuestas sugeridas, a través de estándares e indicadores establecidos entre las partes
- **Continuidad a la mejora:** Replique el ejercicio en los demás puntos de contacto con el ciudadano, en aras de estandarizar el servicio brindado.; así como repetir periódicamente el ciclo.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la página web www.edat.gov.co. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado.

Acompañamiento en la simplificación, racionalización y optimización de los trámites: con el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, el Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicaciones y la Dirección de TIC, establecer los procedimientos de racionalización y optimización de los trámites de mayor impacto para la ciudadanía y las entidades territoriales, de la mano con el fin de facilitar la interacción de estado con el ciudadano y hacer más eficiente la gestión Pública, ofrecer servicios racionalizados, automatizados, integrados y/o virtualizados.

Herramientas para el servicio: La Secretaría General y Jurídica de la **EDAT S.A. E.S.P. Oficial** viene diseñando un compendio de herramientas (guías, metodologías, lineamientos, modelos y formatos, entre otros) con el fin de facilitar a las entidades de la administración pública el cumplimiento normativo relacionado con el servicio prestado a los ciudadanos, y apoyar la implementación de acciones para la mejora de los sistemas de servicio al ciudadano.

Servicios de Atención Presencial y Web: Se realiza un acercamiento a la comunidad con el fin de informar sobre sus servicios, trámites, programas y campañas; logrando así abrir un espacio de participación e integración ciudadana y generando una imagen más favorable de la Administración Pública, a través de la realización de trámites y la prestación de servicios en un solo espacio.

Los trámites y servicios que se pongan a disposición de la ciudadanía, serán optimizados y racionalizados, en coordinación con el DAFP y con MINTIC, la Secretaría General y Jurídica de la **EDAT S.A. E.S.P. Oficial**, con cada líder los procesos – Mapa de Procesos.

Puntos de Atención al Ciudadano: La Secretaría General y Jurídica de la **EDAT S.A. E.S.P. Oficial** como estrategia en marco del Modelo Eficiente al Servicio del Ciudadano, habilitó un punto de atención al Ciudadano, presentando a la comunidad, integrando los trámites por procesos, programas y servicios, con calidad, oportunidad y eficiencia, en una infraestructura moderna, con altos estándares arquitectónicos y tecnológicos, buscando lograr accesibilidad universal y respeto por servidores y ciudadanía.

- Promueve la sinergia interinstitucional a través del Modelo Integrado de Gestión con las entidades territoriales y nacionales;
- Trabajo colaborativo entre el grupo de atención al ciudadano, líderes de procesos y funcionarios de la administración documental, para la alineación de marcos normativos institucionales y la armonización de recursos, en pro de la acción estatal unificada y gestión del desarrollo de la atención al ciudadano.
- Equipo de Trabajo coordinados para servicios interinstitucionales.



Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA

MANUAL DE ATENCIÓN Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO

Código: ACI-MAN-001 Versión: 01

Vigente desde: 17/12/2020

Página 15 de 56

- Los canales de atención virtual y presencial Asegura un servicio eficaz y eficiente.
- Estrategias conjuntas para prevenir la corrupción.

4.1 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Con el ánimo de garantizar el Derecho al acceso de la información y en cumplimiento a la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 la **EDAT S.A. E.S.P. Oficial**, publica en la Página web www.edat.gov.co a disposición de la ciudadanía y grupos de interés la siguiente información:

- Parte superior derecha: Barra de Contacto de redes social:

Inicio / 1. Mecanismos de contacto / Mecanismos de contacto

1. Mecanismos de contacto +

2. Información de interés +

3. Estructura Orgánica +

4. Normativa +

5. Publicaciones +

6. Presupuesto -

Presupuesto General

Mecanismos de contacto

Visto: 4945

En cumplimiento a la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 el *Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima EDAT S.A. E.S.P. Oficial* pone a disposición de la ciudadanía la siguiente información.

EDAT S.A. E.S.P.

Atención Telefónica: +57 (608) 261 66 43 – 261 13 27 Directorio 2

- Logo Institucional

- Barra de Consulta:

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la página web www.edat.gov.co. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado.



Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA

MANUAL DE ATENCIÓN Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO

Código: ACI-MAN-001 Versión: 01

Vigente desde: 17/12/2020

Página 16 de 56

En el Menú de la EDAT:

The screenshot shows the website's navigation menu. The 'EDAT' menu item is active, and a dropdown menu is displayed with the following options: Información Institucional, Planeación institucional, Portafolio de Servicios EDAT, Directorio equipo EDAT, SIG - MIPG, and Dependencias. The '1. Mecanismos de contacto' option is highlighted in blue. The breadcrumb trail reads: Inicio / 1. Mecanismos de contacto / Mecanismos de contacto.

En el Menú de Trámites y Servicios:

The screenshot shows the website's navigation menu with 'TRÁMITES Y SERVICIOS' selected. The dropdown menu includes: Pasos para presentar un proyecto, Portafolio de servicios, and Listado de trámites y servicios de la entidad. The breadcrumb trail reads: Inicio / 1. Mecanismos de contacto / Mecanismos de contacto.

En el Menú de Servicio al Ciudadano:

The screenshot shows the website's navigation menu with 'SERVICIO AL CIUDADANO' selected. The dropdown menu lists various services: Formule su PQRS, Seguimiento a PQRS, Denuncias por actos de corrupción, EDAT para niños, Acciones incluyentes, Política de tratamiento de datos personales, Carta por un trato digno, Rendición de cuentas, Costos de reproducción, Trámites y servicios, Manual de atención y relación con el ciudadano, Chat temático virtual, and Contáctenos. The breadcrumb trail reads: Inicio / 1. Mecanismos de contacto / Mecanismos de contacto. The main content area shows 'Mecanismos de contacto' with a view count of 4945 and a list of links including Presupuesto General, Ejecución Presupuestal Histórica, and Estados Financieros. The footer includes the email address gerencia@edat.gov.co.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la página web www.edat.gov.co. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado.



Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA

MANUAL DE ATENCIÓN Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO

Código: ACI-MAN-001 Versión: 01

Vigente desde: 17/12/2020

Página 17 de 56

En el Menú de Transparencia:

Inicio / 1. Mecanismos de contacto / Mecanismos de contacto

Mecanismos de contacto

Visto: 4947

En cumplimiento a la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 el *Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima EDAT S.A. E.S.P. Oficial* pone a disposición de la ciudadanía la siguiente información.

EDAT S.A. E.S.P.

Atención Telefónica: +57 (608) 261 66 43 – 261 13 27 Directorio 2

Correos Electrónicos:

- Gerencia: gerencia@edat.gov.co

En el Menú de Noticias:

Inicio / Noticias

Noticias

EDAT Tolima
2748 Me gusta
Me gusta esta página

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la página web www.edat.gov.co. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado.



Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA

MANUAL DE ATENCIÓN Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO

Código: ACI-MAN-001 Versión: 01
Vigente desde: 17/12/2020
Página 18 de 56

- Centro se ubica botones de enlace con otras páginas institucionales del Gobierno Nacional:



- Pie de Página – Información de dirección, correo institucional, horarios de atención, Políticas y Condiciones de Uso:



La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la página web www.edat.gov.co. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado.

4.2 ATRIBUTOS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO:

La **EDAT S.A. E.S.P. Oficial**, busca prestar excelencia en el servicio a los ciudadanos, a través de los diferentes canales de atención, para garantizar la satisfacción de los clientes interno y externos según la NTC 6047 del 2013 y NTC 5854 de 2008.

La Ventanilla única de Correspondencia y Atención al Ciudadano dará cumplimiento a lineamientos generales del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano, que permita uniformidad en el tratamiento en atención al ciudadano por los diferentes canales dispuestos por la **EDAT S.A. E.S.P. Oficial**, con el ánimo de brindar un servicio de calidad, en los siguientes atributos:

- ✓ **Respetuoso:** Nuestros funcionarios valorarán a los clientes internos externos sin diferencia y reconocidos como seres humanos y ciudadano sin diferencias.
- ✓ **Trato Digno:** Nuestros funcionarios darán trato cortés pero también sincero al ciudadano, establecido en la Carta por un trato digno.
- ✓ **Confiable:** Nuestros funcionario darán resultados certeros.
- ✓ **Empático:** Nuestro funcionarios se ponen en el lugar del ciudadano y los orienta técnicamente en sus solicitudes. Esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.
- ✓ **Incluyente:** Nuestros funcionarios prestarán servicios de atención a los ciudadanos sin distinguiendo ni discriminaciones.
- ✓ **Oportuno:** Nuestros funcionarios prestarán los servicios en los horarios establecidos por la entidad, en los tiempos de respuestas a las PQRDS en los términos de la Ley, de manera ágil y eficiente, de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos para cada uno de nuestros trámites y servicios definidos en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT
- ✓ **Efectivo:** resuelve lo pedido. Calidad: El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano. Debe satisfacer a quien lo recibe;
- ✓ **Rapidez:** prestar el servicio sin demoras innecesarias pero sin precipitaciones

Habilidades a Desarrollar en la Atención:

- ✓ **Cortesía:** Nuestros funcionarios deberán ser corteses con los ciudadanos que se acercan a nosotros. Escuchar cuando nos cuenta cuál es trámite o servicio que necesita resolver.
- ✓ **Sensibilidad:** Nuestros funcionarios demostraran disposición y entusiasmo al momento de atender a los ciudadanos, deberán mantener contacto Visual y escrito periódico (si es

necesario), retroalimentarlo, sugerirlo y garantizarles que se emprenderá la atención adecuada cuando se presente algún problema.

- ✓ **Dinamismo:** Nuestros Funcionarios actuarán con energía, diligencia, conocimiento, experiencia y prontitud.
- ✓ **Persuasión:** Nuestros Funcionarios tendrán la capacidad de inducir, estimular, e incluso y convencer a los ciudadanos del por qué un procedimiento debe realizarse de una manera específica y no de otra, o de la razón de una respuesta negativa a su petición.
- ✓ **Autocontrol:** Nuestros Funcionarios Actuarán con determinación al momento de tomar decisiones y es necesario reaccionar oportuna y asertivamente frente a las eventualidades se presenta al interactuar con los ciudadanos
- ✓ **Credibilidad, Veracidad y Transparencia:** Nuestros Funcionarios tendrá la habilidad de desarrolla esta aptitudes fundamentales en transmitir la información con seguridad, certeza y transparencia a las necesidad o requisito del ciudadano

4.3 EXPECTATIVAS DEL CIUDADANO:

De acuerdo con el análisis realizado en la entidad, nuestros ciudadanos esperan lo siguiente:

- Los tengamos en cuenta.
- Les demos importancia.
- Los escuchemos
- Los tratemos amable y respetuosamente.
- Los atendamos con calidez y agilidad.
- Los orientemos con precisión.
- Les brindemos Información Veraz y oportuna
- Les ofrezcamos alternativas de solución.
- Comprendamos su situación
- Impresión de los ciudadanos a atención:
- Entendemos sus problemas.
- Somos respetuosos.
- Orientamos con claridad y precisión.
- Atendemos con calidez y agilidad

4.4 RECONOCEMOS LOS DERECHOS Y GENERAR CONFIANZA AL GARANTIZAR LA ATENCIÓN INTEGRAL DEL CIUDADANO Y/O USUARIOS, POR LO CUAL LOS SERVIDORES PÚBLICOS, DEBEN:

- Dar a conocer los trámites y servicios que presta la entidad.
- Brindar una atención consistente y de buena calidad.
- Incrementar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados
- Aumentar la eficiencia en el uso de recursos de la entidad para la gestión de los servicios a los ciudadanos.
- Reducir los tiempos requeridos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.
- Ofrecer a los ciudadanos-clientes mayores oportunidades de acceso a los servicios y tramites
- Facilitar la conveniencia y el uso de los trámites y servicios prestados por la entidad.
- Identificar las necesidades, las expectativas y prioridades en la atención al ciudadano
- Bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.
- Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas

4.4.1 Peticiones Irrespetuosas:

En estos casos, se recomienda para los servidores:

- Mantener una actitud calmada, amigable, no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Escuchar las necesidades atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- No tomar la situación como algo personal.
- Cuidar el tono de la voz.
- 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.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- Cuando un ciudadano presente una petición irrespetuosa o en términos groseros, el funcionario deberá anunciarle que la Petición puede ser rechazada.

- Se presenta cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, en este caso, se debe devolver al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.
- El funcionario deberá notificar a las autoridades de peticiones, en caso de amenazas a alguno de los compañeros que laboran en la entidad.

4.5 INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA:

Al tratarse de información clasificada y reservada en las entidades públicas, ésta no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal. Por lo tanto, cuando se niegue una solicitud, esta debe ser fundamentada con la razón por la cual no se puede acceder a dicha información, y en lo posible, dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones

La información clasificada y reservada inventariada por la entidad, responderá a los lineamientos definidos por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015. La justificación respuesta legal deberá contener el marco jurídico de su reserva o clasificación.

4.6 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A NUESTROS CIUDADANOS:

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la **EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL**, cuenta con una ventanilla única de correspondencia con funciones de Atención al Ciudadano(a) encargado de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos(as) formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

De igual forma se cuenta en la página web con un link de PQRS, de fácil acceso para que los ciudadanos(as) realicen sus comentarios y presenten quejas y denuncias de los presuntos actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La atención en toda la **EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL**, comienza desde el momento en que se ingresa a las instalaciones, razón por la cual es necesario que los funcionarios, conozcan la importancia de una buena atención y de la impresión que cada uno de ellos deja en las personas que buscan información.

Recepción:

Los funcionarios de este trámite deben tratar a los ciudadanos(a) con amabilidad.

Se le preguntará a donde se dirige, se anunciará en su presencia y se le dirá en tono amable, si debe esperar, y posteriormente se le indicará a donde debe dirigirse.

Protocolo

- Dar la bienvenida al ciudadano(a).
- Contactar al servidor o contratista hacia donde se dirige el ciudadano(a).
- En el evento de que éste se dirija al grupo de atención al ciudadano(a), hacerlo seguir para su atención inmediata

4.7 PROTOCOLO SERVIDORES (AS) Y/O CONTRATISTAS EN ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los servidores y contratistas de la **EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL** en relación a la atención al ciudadano deben seguir las siguientes reglas mínimas:

Presentación Personal: La apariencia personal de los funcionarios y contratistas de atención al ciudadano(a), debe ser sobria, discreta, generar confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza para finalmente causar una buena impresión.

4.7.1 Protocolo de vestido

- Los hombres deben usar la camisa completamente abotonada y bien presentada.
- Usar siempre, sin excepción, el carné que los identifica como funcionarios o contratistas de la **EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL**.
- Presentación de los puestos de trabajo El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano(a); por esta razón debemos mantenerlos limpios, en orden, libres de elementos ajenos a la labor que se desarrolla.

4.7.2 Lenguaje verbal y/o escrito:

- Es importante evitar el uso de términos técnicos y/o legales, así como hacer referencia a procesos internos, o numerales de políticas, memorandos, normas y otros similares.
- 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. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- 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.
- Retroalimentar el comportamiento del ciudadano. Es necesario ofrecer mecanismos de apoyo ante las inquietudes de los ciudadanos-clientes, así como instrucciones continuas y suficientes durante cada etapa del proceso

4.7.3 Protocolo para la Atención Personalizada

Ofrecer a los ciudadanos, un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que ellos se merecen, es el principal objetivo a lograr. Para ello nuestros funcionarios y contratistas deberán, al momento de atender a nuestros visitantes:

- Hacer contacto visual con el ciudadano(a) desde el momento en que se acerque
- Saludar al ciudadano(a) de inmediato, de manera cordial, agradece y despedirse amablemente. Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano(a) con un trato cordial, espontáneo y sincero. Tiene como finalidad de garantizar la satisfacción del ciudadano(a), demostrando entusiasmo y cordialidad.
- expresión facial es relevante; El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, corté
- La postura: La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; se recomienda evitar las posturas rígidas o forzadas
- Todos los funcionarios de la **EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL** deben estar familiarizados con la ubicación de los puntos de atención al ciudadano, y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia y reconocer los procedimientos para atención de emergencias
- Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Ofrecer información sobre la prestación del servicio: La información relacionada con el avance de la solicitud, los tiempos de espera o procesamiento y los pasos a seguir, permiten la construcción de expectativas claras por parte de los ciudadanos, evitando que los ciudadanos se indispongan con el tiempo que toma su solicitud en ser atendida.
- Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención: esto evita que los ciudadanos hagan múltiples visitas al punto de contacto.

- Informar la disponibilidad de los canales y horarios de atención.
- Revisar constantemente la validez de la comunicación
- Propender por la facilidad de acceso y relevancia de la información suministrada.
- Evaluar y monitorear los resultados de la prestación del servicio. Adicional a la medición de la satisfacción de los ciudadanos que se menciona en la consideración anterior, es necesario medir y evaluar los resultados de la prestación del servicio
- Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales de la Entidad que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.
- Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- Orientar al ciudadano hacia la dependencia o área encargada de resolver la solicitud

4.7.4 Protocolo Para Tratar Ciudadanos (As) Inconformes

- Cuando se trata de atender ciudadanos(a) inconformes deben ser objeto de un tratamiento adecuado, concreto y que tienda a satisfacer sus necesidades. En este sentido, cuando usted como funcionario deba tratar con un ciudadano(a) inconforme, proceda como primera medida a identificar su estado, con el fin de establecer a partir de allí el manejo que se le debe dar:
- Estado anímico del ciudadano(a) y tratamiento: Inconforme con la información suministrada por considerar que es una injusticia.
- La entiende pero no está de acuerdo, se le enfadado y levanta la voz, puede incluso llegar a ser grosero. Cuando los funcionarios de servicio al ciudadano, se encuentren en esta situación, debe dejar que el ciudadano(a) se desahogue, sin interrumpirlo, mirarlo fijamente y asentir de vez en cuando para que se sienta comprendido

4.7.5 Protocolo Para Dar Una Respuesta Negativa Al Ciudadano(A)

En muchas ocasiones los ciudadanos (as) de los servicios de la entidad, acuden a ésta para obtener una solución positiva a un requerimiento, sin que ello sea posible, en gran medida porque la solución no depende de la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL , o porque está sujeta a una decisión judicial.

En estos casos, el funcionario de servicio al ciudadano(a), debe observar el siguiente procedimiento:

- Ofrecer disculpas al ciudadano(a) por los inconvenientes que la imposibilidad de respuesta positiva le puedan ocasionar.
- Exponer alternativas, que aunque no sean exactamente lo que el ciudadano(a) quiera, puedan ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Indíquele al ciudadano(a) una posible acción a realizar, por ejemplo, Agradezca al ciudadano(a) su comprensión.
- Para dar una respuesta negativa se debe tener plena claridad del asunto sometido a su consideración, así como de la certeza de que no hay alternativa de solución.

4.7.6 Protocolo para Guarda de Seguridad (si aplica):

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”.
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad. La inspección se verifica armas, explosivos, químicos en cuerpo y bolsos (Se le solicitará al ciudadano abrir el bolso y verificar los contenidos internos sin ingreso de manos externas)
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación del dispensador de turnos (si aplica) o la ventanilla a la cual debe dirigirse.
- El guarda de seguridad deberá estar atento a actuaciones y conductas de los usuarios, para toma de reacción, en eventos que altera la calma de funcionarios y demás ciudadanos.

4.7.7 Protocolo Para La Atención De Personas En Situación De Discapacidad, Adultos Mayores Y Mujeres Gestantes

Atención preferencial: Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja los funcionarios y contratistas de la **EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL**, encargadas de atender a los ciudadanos, deben tener claridad respecto de la forma de atender a los ciudadanos que presenten alguna de estas condiciones, por lo tanto el tratamiento es el siguiente:

- Darle una amable bienvenida al ciudadano(a).
- Saludar siguiendo la fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido).en qué puedo servirle?. Y Darle la bienvenida al punto de atención o de contacto.
- Si hay fila para la entrada, hacerlos ingresar de manera inmediata.
- Ubicarles un asiento o un espacio para la silla de ruedas para que lo ocupen.
- Avisar a quien atenderá el trámite o prestará el servicio de la presencia de la persona en condiciones especiales de que trata este protocolo, para que sea atendida de inmediato.
- Establecer cuál es el tipo de tratamiento que debemos otorgarle a la persona según su estado particular.
- Averiguar el servicio requerido.
- Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona.
- Si existe un puesto de atención preferencial para esta población, deben ser atendidos en orden de llegada y teniendo en cuenta la situación física y sensorial particular de cada uno.
- Si el estado físico particular de la persona lo requiere, ubíquese al lado del ciudadano.
- Tener mucha consideración con la situación particular que lleva al ciudadano al punto de servicio, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente.
- Disponer de sillas y puntos de atención o de contacto prioritarios para las personas con discapacidad que lo requieran, entre ellas, las de talla baja y los usuarios de sillas de ruedas.
- Dar prioridad a la atención de solicitudes de ciudadanos con algún tipo de discapacidad en las filas y el sistema de asignación de turnos.
- Asegurar que las políticas de excelencia en la calidad del servicio también sean aplicadas por a los empleados de servicios generales y de seguridad.
- Permitir el ingreso de perros guías o de apoyo, especialmente para las personas ciegas y sordociegas, así como el ingreso de familiares o cuidadores, cuando lo requieran
- Es necesario que para el acceso de perros guías, el lugar se encuentre en perfecto estado de limpieza, esto con el fin de evitar distractores
- Baños especiales para discapacitados
- Los funcionarios de la entidad deberán ser capacitados en el lenguaje de señas y Braille
- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono añorado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.

- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- Dar tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.

4.7.7.1 Protocolo para Adultos mayores y mujeres embarazadas

- Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

4.7.7.2 Protocolo para Atención a niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Si lo hay, debe seguirse el guion, protocolo y procedimiento definido por la entidad para atender a este grupo poblacional.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad

4.7.7.3 Protocolo para Atención a Grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete. En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, que exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

4.7.7.4 Protocolo para Atención a Personas en situación de vulnerabilidad:

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los migrantes, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

4.7.7.5 Protocolo para Atención a Comunidad LGBTI

- Identificar al grupo poblacional de la Sigla LGBTI
- Atenderlo con el debido respeto y sin burlas
- Dignificar su genero “Señor” y Señora” cuando lo solicite
- Dignificar su condición y orientación sexual sin prejuicios

4.7.7.6 Protocolo para Atención a Personas en condición de Discapacidad visual:

Encontramos la discapacidad, caracterizadas por la pérdida total de la visión:

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer 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.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las moneda
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola

4.7.7.7 Protocolo para Atención a Personas en condición de Discapacidad auditiva, sordas o hipo acústicas:

Encontramos la discapacidad, caracterizadas por la pérdida total de la Audición:

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.

- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro

4.7.7.8 Protocolo para Atención a Personas en condición de discapacidad con sordo ceguera:

Es la discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias sensoriales (auditiva y visual) que se manifiestan en mayor o menor grado, provocando dificultades de comunicación particulares y necesidades especiales derivadas de los obstáculos para percibir y desenvolverse en el entorno.

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender. Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

4.7.7.9 Protocolo para Atención a Personas en condición de discapacidad física o motora:

Una persona con discapacidad física o motora es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades. Puede manifestarse como paraplejía (parálisis de las piernas), cuadriplejía (parálisis de las cuatro extremidades)

- 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.

4.7.7.10 Protocolo para Atención a personas en condición de discapacidad cognitiva:

Inicia antes de los 18 años y se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación. En cuanto a la respuesta a las diferentes situaciones de la cotidianidad (conducta adaptativa), hay limitaciones o tarda un poco más de lo habitual

- 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.

4.7.7.11 Protocolo para Atención a personas en condición de discapacidad mental:

Las personas con este tipo de discapacidad presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento. Ejemplos: los 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. 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.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

4.7.7.12 Protocolo para Atención a personas de talla baja:

La talla baja es una discapacidad física. Esta hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden para su edad

- 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

4.8 PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA:

- Los funcionarios que realizan atención telefónica atienden todas sus inquietudes de forma ágil y eficiente, e informan acerca de los productos, servicios y trámites que ofrecen las Instituciones.
Atender la llamada de manera amable y respetuosa.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz. Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto y extensiones.
- El tono de voz: a través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir.
- El lenguaje y vocalización: prestar atención a la elección de palabras. Pronunciar claramente las palabras; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- La velocidad: la velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- El volumen: el volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
- Contestar la llamada antes del tercer timbre
- Saludar al ciudadano diciendo “Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?”. “Señor”, “Señora” y preguntar “¿En qué puedo ayudarle? Al finalizar la atención Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes. sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido

Si debe poner la llamada en espera: Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.

- Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata: Explicarle la razón de la demora, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

4.9 PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL:

En aras de cumplir con las políticas de modernización del Estado y la implantación de nuevas tecnologías, la **EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL** cuenta con un canal virtual de atención al ciudadano(a) en su página web.

- El encargado del manejo de la página web de la entidad, debe revisarla diariamente para resolver los interrogantes, inquietudes, solicitudes, PQRS, quienes a su vez, de forma automática podrán hacer seguimiento en línea, al desarrollo y avance de su requerimiento.
- Control Interno realiza seguimiento y evaluación a las PQRS por auditoría, el Incumplimiento de la no respuesta por parte de los funcionarios es objeto de investigación y sanción disciplinaria.
- A su vez, un servidor de la entidad, se encarga de revisar el contenido de la solicitud y realiza el respectivo reparto.
- En el evento de que falte información se le solicita al ciudadano(a) por el mismo medio la ampliación de la queja, reclamo, sugerencia o petición y se realiza el registro en el formato correspondiente.
- En último lugar se elabora respuesta al ciudadano(a) y se comunica por el mismo medio informando el trámite dado a la solicitud o respuesta de la misma.

Comunicación con el ciudadano

- En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Habeas data).
- Garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes.
- Presentar información de manera ágil e interactiva.
- No duplicar información corporativa.
- Contar con una opción en la que el ciudadano pueda colocar sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias

4.9.1 De Las Redes Sociales

Como un mecanismo de participación ciudadana, (información, comunicación y opinión) la **EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL** hace presencia a través de las redes sociales Facebook, Twitter y WhatsApp

4.9.2 De los correos electrónicos Institucionales:

Como mecanismo de Interacción con el ciudadano, contará con correo electrónico institucionales con la herramienta google APP, para usuarios y contratistas.

- 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.
- Seguir lo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Correos electrónicos de ciudadanos enviados a funcionarios y/o contratistas, deben ser radicados en el software de correspondencia
- para efectos de seguimiento y control.
 - Asunto del correo
 - Nombre del Remitente:
 - Nombre Entidad o Dependencia remitente:
 - Ubicación:
 - Dirección: - Física y/o Correo electrónico del ciudadano
 - Dirigido a:
- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional —y no a un correo personal de un servidor—.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad con la ayuda software de correspondencia desde la opción respuesta rápida la cual tienen los permisos los web master designados por el jefe de la dependencia.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano

4.9.3 Respuesta Automáticas correo electrónicos:

Como mecanismo de interacción con el ciudadano la **EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL**, contará con respuestas automatizadas de notificación de Radicación y tiempo de respuesta a las peticiones o trámites que ingresaron a la ventanilla única de correspondencia por el ciudadano.

4.9.4 Canal Virtual – Página Web

- Realizar el diseño de la página web de la Entidad bajo los lineamientos expresados en la Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad a Páginas Web y el Manual de Gobierno en línea vigente, los cuales establecen los requisitos para garantizar el acceso universal a los sitios web en Colombia.
- Es necesario que se capacite en el tema a todos los funcionarios de la entidad y a los encargados de dicha labor. La entidad podría contratar los servicios de expertos para cumplir con estos estándares.
- Es indispensable que la Entidad cuente con un administrador de contenidos para la página web y redes sociales, que se encargue de producir y publicar información, verificando que esta información se encuentre en un lenguaje sencillo, útil y comprensible, y que la información sea constantemente actualizada.
- incorporar en la medida de lo posible, tutoriales con información clave y videos en Lengua de Señas y/o Close Caption.
- Es indispensable que la entidad cuenta con chat y foros en línea.
- Se recomienda habilitar otras posibles opciones de contacto virtual como chat y correo electrónico, entre otras.
- crear un ícono en la página web en donde se informe que es un sitio accesible, lo cual motiva a que la ciudadanía en general la consulte.

4.9.5 Aplicativos, link PQRSD en página web

El desarrollo del Software y aplicativos para la consulta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, es una herramienta que puede ser utilizada por los usuarios: ciudadanos externos e internos (servidores públicos). Se ingresa por www.edat.gov.co en la parte superior derecha opción: Servicio al Ciudadano. Debe ingresar al link: Formule su PQRS



The screenshot shows the EDAT website interface. At the top, there is a navigation menu with options: INICIO, EDAT, TRÁMITES Y SERVICIOS, SERVICIO AL CIUDADANO, TRANSPARENCIA, NOTICIAS, and CONTACTO. Below the navigation, there is a 'MENÚ PRINCIPAL' with links to Inicio, EDAT, Dirección Financiera, Secretaría General, Transparencia, and Noticias. A central menu titled 'Formule su PQRS' lists options: Seguimiento a PQRS, Denuncias por actos de corrupción, EDAT para niños, Acciones incluyentes, Política de tratamiento de datos personales, Carta por un trato digno, Rendición de cuentas, and Costos de reproducción. On the right side, there is a 'CONTADOR DE VISITAS' section showing the number 1166641 and a breakdown of visits for 'Hoy' (2419), 'Ayer' (3144), and 'Esta semana' (8583). Social media icons for Facebook, Twitter, and YouTube are also visible.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la página web www.edat.gov.co. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado.

Una vez ingrese debe diligenciar el siguiente formulario:

Formule su PQRS

PQRS

Identificación (*)

Nombres y Apellidos (*)

Correo electrónico (*)

Ciudad / Municipio (*)

Dirección (*)

Teléfono / Celular (*)

Asunto

Mensaje

(*)

 No soy un robot 
reCAPTCHA
Privacidad - Términos

ENVIAR

4.9.6 Grupos en Redes sociales y Aplicativos en Dispositivos Móviles:

Como un mecanismo de participación ciudadana, (información, comunicación y opinión) la **EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL** viene usando las redes sociales y aplicativos móviles para la creación de grupos de trabajo internos y externos.

El Decálogo de Uso Correcto de un Grupo de Chat es el siguiente:

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la página web www.edat.gov.co. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado.

- El número para crear el grupo deberá ser institucional
- Si el número para crear el grupo es por un contratista, este deberá tener autorización escrita por el Secretario General o Director de oficina.
- Una vez finalizado actividades contractuales, el contratista deberá presentar pantallazo de la eliminación del grupo, listados de contactos del grupo a través de oficio.
- El administrador del grupo notificará en su creación o cierre a los participantes, de la condiciones de creación de grupo y tiempo de permanencia.
- Tenga en cuenta para qué participa o crea un grupo APP y no desvirtúe su razón de ser
- No toque temas personales, particulares o que no sean del interés de los participantes
- No realice conversaciones directas con uno solo de los integrantes del grupo. Escríbale en privado.
- Al participar , hágalo aportando en temas relacionados con la razón de Ser del Grupo
- No es necesario contestar absolutamente todo lo que escriben con emoticones o frases repetidas
- No toque temas que puedan atentar contra la moral o creencias de otros participantes del Grupo
- Si alguno de los integrantes del grupo agrade o ataca el resto, no alimente la discusión. Igualmente se le puede informar de su retiro o eliminación del Grupo.
- Procure publicar temas de interés común en el grupo. No coloque publicad no deseado o no solicitada.
- Sea breve. No escriba o publique testamentos que aburren al resto de los participantes
- Recuerde es molesto que el teléfono suene a cada instante, alguien del grupo puede estar en reunión o en l trabajo.

4.10 BUZONES DE SUGERENCIAS

- Se deben revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Cada quince (15) días hábiles se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
- Dar una repuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario

4.11 PROTOCOLO ANTI- TRÁMITES:

La **EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL** debe establecer el inventario de trámites propuestos por la Función Pública y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

Es importante tener en cuenta que la información del trámite debe estar registrada y actualizada en el SUIT en armonía con lo dispuesto en el artículo 40 del Decreto - Ley 019 de 2012.

Priorización de trámites: analiza variables externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo. Para la priorización de trámites se deben focalizar aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía, que mejoren la gestión de las entidades, aumenten la competitividad del país y acerquen el Estado al ciudadano.

- **Frecuencia de solicitud del trámite:** Factor que hace referencia al número de veces que se realiza un trámite dentro de un periodo de tiempo y que para el tema específico de los trámites, está estimado en una frecuencia mensual.
- **Encuestas a la ciudadanía:** Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios – ciudadanos exponen su percepción o criterio sobre la calidad y oportunidad de los trámites.
- **Auditorías externas:** Hallazgos o acciones de mejora encontradas en los resultados de las auditorías realizadas por los organismos de control, que sirven de referente para realizar mejoras al interior de la entidad.
- **Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias de la ciudadanía:** La ventanilla de Correspondencia y atención al ciudadano Toma en cuenta los inconvenientes y quejas que tienen los usuarios – ciudadanos para realizar los trámites y obtener los productos y servicios de la entidad.
- **Pertinencia de la existencia del trámite:** deberá reflexionar y analizar que debe hacer la institución de si la existencia del trámite tiene sentido o no y si este genera valor agregado a la ciudadanía o usuarios.
- **Auditorías internas:** deberá analizar Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorías internas que realizan las entidades, convirtiéndose en insumos que sirven de referente para realizar mejoras en la gestión.
- **Complejidad del trámite:** Asociada a la dificultad que tiene el usuario - ciudadano para realizar el trámite producto del excesivo número de pasos, requisitos o documentos innecesarios.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la página web www.edat.gov.co. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado.

- **Costos:** deberá Considerar los valores que debe pagar el usuario – ciudadano para acceder a un producto o servicio de una entidad en la realización de un trámite. Puede incluir también los costos asociados a las diversas acciones o pasos que debe adelantar el usuario - ciudadano para cumplir con los requisitos asociados al trámite.
- **Tiempos de ejecución:** deberá tener en cuenta la duración entre la solicitud del trámite u otro procedimiento administrativo de cara al usuario y la entrega del bien o servicio al solicitante. Aspecto fundamental a tener en cuenta para afianzar a imagen institucional y la calidad del servicio, como por ejemplo: reducir los tiempos de desplazamientos de los ciudadanos al momento de la ejecución de los trámites y reducir los tiempos de respuesta en general asociados al trámite, entre otro

La Secretaría General y Jurídica fija los niveles de atención y entrega de los productos y servicios a los usuarios, teniendo en cuenta la disponibilidad del servicio, oportunidad, calidad del producto, nivel de satisfacción del cliente, cobertura de atención, tiempo de respuesta, horarios de atención o minutos de espera en cola.

Pueden estar definidos por las leyes, la política de calidad o por iniciativa de la entidad. Es un mecanismo por medio del cual mide su misión centrada en el usuario.

Racionalización de Trámites: La ventanilla de Única de Correspondencia y Atención al Ciudadano con base en los trámites priorizados y que son objeto de mejora, realiza los análisis de alternativas de intervención en aspectos procedimentales, jurídicos, administrativos o tecnológicos orientados al mejoramiento de la eficiencia y eficacia de los mismos en procura de la satisfacción de los usuarios.

El resultado son las propuestas de optimización de trámites y las implementaciones según las capacidades y recursos Institucionales. En esta fase se incluye la actualización de la información en el SUIT de los trámites optimizado.

Normativa: El equipo de MIPG y jurídico tomará las Acciones o medidas de carácter legal para mejorar los trámites, asociadas a la modificación, actualización o emisión de normas, dentro de las cuales están:

- **Eliminación de trámites / Otros Procedimientos Administrativos:** Suprimir los trámites que no cuenten con sustento jurídico o carezcan de pertinencia administrativa, por los siguientes conceptos:
- **Eliminación por norma:** Cuando por disposición legal se ordena la eliminación del trámite.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la página web www.edat.gov.co. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado.

- **Traslado de competencia a otra entidad:** Cuando ya no corresponde la función a una entidad y se traslada a otra, igualmente por disposición legal.
- **Fusión de trámites:** Cuando se agrupan dos o más trámites en uno solo, lo que implica eliminarlos demás registros en el Sistema Único de Información de Trámites.
- **Reducción, incentivos o eliminación del pago** para el ciudadano por disposición legal.
- **Ampliación de la vigencia** del producto / servicio por disposición legal.
- **Eliminación o reducción** de requisitos por disposición legal.

Administrativa: La Secretaría General y Jurídica y el equipo MIPG tomará Acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite u Otros Procedimientos Administrativos.

- Reducción de tiempo de duración del trámite.
- Extensión de horarios de atención. Ampliación de puntos de atención.
- Reducción de pasos para el ciudadano.
- Ampliación de canales de obtención del resultado.
- Estandarización de trámites o formularios: Supone establecer trámites o formularios equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades. Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite

Tecnológica: El área de sistemas adscrita a la Secretaría General y Jurídica, y el programa de gestión documental electrónico – Archivo Central tomará Acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites, lo que permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones).

- Formularios diligenciados en línea.
- Envío de documentos electrónicos.
- Mecanismos virtuales de seguimiento al estado de los trámites.
- Documentos con firma electrónica.
- Trámite realizado totalmente en línea.
- Cadenas de trámites o ventanillas únicas virtuales (interoperabilidad). Si bien la interoperabilidad está contemplada en la cuarta fase de la Política, se considera como acción tecnológica de racionalización

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la página web www.edat.gov.co. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado.

Interoperabilidad: El área de sistemas adscrita a la Secretaría General y Jurídica deberá establecer los canales y rutas asociadas para compartir información entre las entidades estatales y privadas que ejerzan funciones públicas a través de medios físicos o tecnológicos, evitando solicitar dicha información al usuario mediante mecanismos de certificación de pagos, inscripciones, registros, obligaciones, etc.

- **Cadena de trámites:** la entidad elabora la cadena de trámites, identificando la Serie de consultas, verificaciones o trámites que deben realizarse previamente de manera obligatoria, ante otras instituciones o particulares que ejerzan funciones administrativas, con el fin de cumplir con los requisitos de un determinado trámite.
- **Ventanilla única virtual:** Sitio virtual es interoperable con el Sistema de correspondencia aplicado por la entidad, desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites y procedimientos administrativos de cara al usuario que están en cabeza de una o varias entidades, dando la solución completa al interesado para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones

Estrategia de racionalización:

Se aplica las siguientes estrategias:

- Indicar el nombre del trámite, proceso o procedimiento de cara al usuario que será objeto de racionalización.
- Seleccionar el tipo de racionalización a efectuar que puede ser normativa, administrativa o tecnológica.
- Seleccionar la acción específica de racionalización, según el tipo de racionalización elegido.
- Describir de manera concreta la situación actual del trámite, proceso o procedimiento a intervenir. Es decir, antes de realizar la mejora a proponer.
- Describir de manera precisa en qué consiste la acción de mejora o racionalización que se va a realizar al trámite, proceso o procedimiento
- Indicar el beneficio que obtiene el ciudadano o la entidad con la aplicación de la mejora implementada, expresada en reducción de tiempo o costos.
- Indicar el nombre de la dependencia responsable de liderar o adelantar la acción de racionalización.
- Indicar la fecha de inicio y fin de las acciones a adelantar para racionalizar el trámite, proceso o procedimiento.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la página web www.edat.gov.co. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado.

5. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

A continuación se desarrollan los parámetros básicos que debe cumplir la **EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL** para garantizar de manera efectiva, la atención de las peticiones formuladas por los ciudadanos; lo anterior, con base en el marco normativo que regula los diferentes escenarios en materia de servicio al ciudadano.

- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución
- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones
- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud
- **Solicitud de acceso a la información pública:** Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 “es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

5.1 PLAZO PARA RESOLVER LAS SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS (AS).

- Por norma general toda petición en interés general y particular deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, con excepción de:
- Las peticiones de documentos, plazo diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, a cuyo vencimiento opera el silencio administrativo positivo, con entrega de copias dentro de los tres (3) días siguientes.
- Las consultas a las autoridades, plazo treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- Las solicitudes de información entre autoridades deberán resolverse en un término no mayor de diez (10) días hábiles.
- En los demás casos, se resolverán las solicitudes dentro de los quince (15) días hábiles. Cada PQRS deberá contar con los soportes que evidencien el trámite que se surtió para su respuesta.

5.2 MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN

Conforme lo establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo mediante el ejercicio del derecho de petición los ciudadanos (as) podrán requerir, entre otros, los siguientes servicios:

- ⊙ Reconocimiento de un derecho.
- ⊙ Solicitud de resolver una situación jurídica.
- ⊙ Solicitud de prestar un servicio.
- ⊙ Pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos.

Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. Se podrán hacer peticiones verbales y el servidor deberá, si el ciudadano(a) lo pide, dejar constancia escrita de ello.

Los funcionarios de la entidad, no podrán negarse a recibir solicitudes incompletas si el ciudadano(a) insiste en su radicación, sin embargo con posterioridad deberán requerir su complementación y dejar constancia de que se recibió incompleta la información.

5.3 DEBERES DE LOS CIUDADANOS (AS) EN EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN

- Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma.
- Diligenciar completamente la solicitud y en el evento de hacerlo de forma Incompleta, adecuarla dentro del plazo legal.
- Dirigir solicitudes respetuosas.
- Cuidarse de abusar del ejercicio del derecho de petición.
- Aportar información cierta para efectos del suministro de la respuesta.
- Si el ciudadano (a) incumple con estas dos exigencias del derecho de petición, los servidores públicos y contratistas, estarán facultados para reiterar la respuesta dada.
- Los funcionarios están obligados a observar los plazos legales y las formalidades establecidas en la Ley frente al trámite del derecho de petición, en tanto que su inobservancia, se constituirá en falta gravísima y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria.

5.4 PASOS PARA INTERPONER UNA PQRDS EN LA EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL

- Presente una relación clara, detallada y precisa de los hechos de los cuales tiene conocimiento.
- En lo posible, exprese al mayor detalle cómo ocurrieron los hechos, dónde y cuándo.
- Señale quién o quiénes incurrieron en el posible fraude, si es de su conocimiento.
- Adjunte las evidencias que sustentan su relato, en caso de tenerlas.
- Suministre su nombre y dirección de residencia, teléfono y correo electrónico si dispone para contactarlo en el evento de ser necesario o para mantenerlo informado del curso de su PQRDS. El tratamiento de esta información la podrá encontrar en la Política de Protección de Datos Personales.
- En el evento de preferir presentar la denuncia de forma anónima, asegúrese de que ésta amerite credibilidad y acompáñela de evidencias que permitan orientar la investigación.
- Informe si los hechos han sido puestos en conocimiento de otra autoridad, indique cuál y mediante que mecanismo

5.5 RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE PQRD

- LEY 734 DE 2002 En Colombia, de acuerdo con las Leyes 734 de 2002 y 906 de 2004 del Código de Procedimiento Penal y el Decreto 4637/2011, los funcionarios públicos tienen la obligación de reportar la mala conducta o sospecha de corrupción.
- LEY 962 de 2005 “Artículo 81.- Ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.” Esto con el fin de evitar el desgaste tanto de las autoridades penales como administrativas, en consagrar que las denuncias anónimas sean inadmitidas, a menos que existan medios probatorios suficientes que den cuenta de la existencia de un hecho delictivo o de una conducta que infrinja las normas disciplinarias, dando lugar a que se pueda adelantar la investigación de manera oficiosa. Con ello, se evita además, la presentación de denuncias temerarias o falsas y que se eluda la consecuente responsabilidad que de ello se deriva.

5.6 AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS QUE PERMITE AL CIUDADANO(A) REALIZAR SEGUIMIENTO Y TRAZABILIDAD

A partir del año 2021 se cuenta con herramienta tecnológica de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias denominada “PQRS”, atiende la exigencia contenida en la Arquitectura empresarial de la Política de Gobierno Digital, en tanto que permite la efectividad en la recepción de inconformidades, a través de la unificación de los diferentes canales, tales como:

Correo electrónico, portal web e intranet, fax, formularios virtuales, atención personal y telefónica. El principal objetivo de este sistema es contar con componentes funcionales que minimicen y automaticen los tiempos de trámite en un sistema integral de información para el manejo de quejas, reclamos, sugerencias y peticiones, con el fin de facilitar el acceso de los ciudadanos(a) a nuestros servicios y generar información consistente y confiable para el apoyo de nuestra actividad.

Se ingresa por www.edat.gov.co en la parte superior derecha opción: Servicio al Ciudadano. Debe ingresar al link: Formule su PQRS



Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA

MANUAL DE ATENCIÓN Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO

Código: ACI-MAN-001 Versión: 01

Vigente desde: 17/12/2020

Página 46 de 56



5.7 NOTIFICACIÓN A PQRS RADICADAS DE MANERA ANÓNIMA.

De acuerdo a lo señalado por el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual prescribe: "...Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso.

5.8 DEBERES DE LAS AUTORIDADES

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción. Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la página web www.edat.gov.co. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado.

- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva. Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

5.9 PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Usted puede presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias de actos de corrupción mediante:

- ✓ Documento escrito a la Ventanilla única de Correspondencia
Dirección: Ed. Banco de la República, piso 8 Ibagué - Tolima - Colombia
- ✓ Diligenciar Formulario físico (Acción verbal) que se encuentran disponible en la Ventanilla
- ✓ Comunicación verbal solicitando asesoría en nuestras con personal Administrativo, Asesor y Contratista

6. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS GENERALES DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, la entidad, en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, informa sus lineamientos generales en esta materia:

La política específica del tratamiento de sus datos personales proporcionados a la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL con ocasión de sus funciones o servicios, podrá consultarla en la reglamentación de la respectiva función o servicio en virtud del cual proporcionó dichos datos a la Entidad.

Ver documento con la política <https://www.edat.gov.co/servicio-al-ciudadano/politica-de-tratamiento-de-datos-personales>

6.1 FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Los datos personales proporcionados a la entidad serán objeto de tratamiento Archivístico de preservación y Habeas Data (recolección, almacenamiento, uso, circulación, Valoración o eliminación), para la finalidad específica para la que fueron suministrados y el cumplimiento de las funciones Administrativas y públicas de la Entidad, conforme a la Ley.

6.2 DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

- Es posible que la **EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL**, en los diferentes programas sociales, educativos, culturales y deportivos, reciba o haya recibido datos de niños, niñas y adolescentes que acceden a información institucional
- El suministro de datos es de carácter facultativo, tanto para ellos, como para quienes actúen a su nombre (Acudientes o Padres de Familia)
- La entidad velará por el uso adecuado de los datos personales respetando las Normas de Infancia y adolescencia, aplicando en su tratamiento el interés, prioridad, Confidencialidad, Reserva y asegurando la protección de sus derechos fundamentales y, en lo posible, teniendo en cuenta su opinión como titulares de sus datos personales.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la página web www.edat.gov.co. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado.

6.3 EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

A través de la Página Web sección Servicio al Ciudadano, usted podrá ejercer su derecho fundamental de habeas data.

De esta manera, como titular de sus datos personales, podrá acceder, conocer, actualizar y rectificar dichos datos; ser informado sobre el uso dado a los mismos y la autorización con que se cuenta para ello; presentar consultas y reclamos; revocar la autorización o solicitar la supresión de sus datos, en los casos en que sea procedente.

6.4 DERECHOS DE AUTOR

El acceso a la Página Web de entidad es gratuito y libre. La reproducción de esta página, así como la de las obras en ella contenidas, es permitida y gratuita, siempre y cuando se realice sin fines de lucro.

Toda utilización de contenidos e Información publicada en la página Web, diferente a la permitida, o con fines comerciales o lucrativos, requerirá de la previa y expresa autorización de la entidad, so pena de constituir violación a las normas de derechos de autor.

De acuerdo con las disposiciones vigentes sobre propiedad intelectual (artículos 31 de la ley 23 de 1982 y 22 de la Decisión 351 de 1993 de la Comisión del Acuerdo de Cartagena), podrán citarse contenidos de la página Web, caso en el cual deberá indicarse la fuente, dirección Link, Nombre del documento, autores, enlace de vínculos, siempre y cuando tales citas se hagan conforme a los usos honrados y en una medida justificada por el fin que se persiga, de tal manera que con ello no se efectúe una reproducción no autorizada de la obra citada.

6.5 RESPONSABILIDAD POR LOS CONTENIDOS PUBLICADOS

Los documentos divulgados en PDF, Audios, videos y Fotografías en la página Web de la **EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL** son responsabilidad exclusiva de sus respectivos autores, dependencia productora por lo que sus contenidos no comprometen a la entidad, cumpliendo los lineamientos establecidos en Decreto 2609 de 2012, Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015.

6.6 AUTORIZACIONES

Para utilizar imágenes o textos contenidos en la Página Web de la Entidad, escriba al Siguiendo Correo: gerencia@edat.gov.co

- Condiciones generales para el uso de la información:

El uso de la información contenida en este portal implica que cada usuario acepta las siguientes condiciones de uso:

- Generalidades.

La **EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL**, ha publicado información en su portal www.edat.gov.co con el objetivo de facilitar a los usuarios el acceso a la información relativa a la gestión adelantada en los proyectos y actividades.

Los datos que aquí se suministran provienen de múltiples fuentes, los cuales están protegidos por la Ley. La Entidad, pone este material a disposición de los usuarios en forma individual, como licencia de usuario final, queda por lo tanto prohibida toda comercialización o usufructo de este derecho de acceso.

Se autoriza el uso de la información contenida en este portal, siempre y cuando se realice la cita textual. Queda en cambio prohibida la copia o reproducción de los datos en cualquier medio electrónico (redes, bases de datos, cd rom, diskettes) que permita la disponibilidad de esta información a múltiples usuarios sin el previo visto bueno de la Entidad por medio escrito.

- Calidad de la información.

Los datos y la información en general que aparecen en este portal se han introducido siguiendo estrictos procedimientos de control de calidad. No obstante, la entidad no se responsabiliza por el uso e interpretación realizada por terceros.

Contenido. El material contenido en el portal consiste principalmente en información sobre la gestión adelantada por la Entidad, no aborda circunstancias específicas relativas a personas concretas.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la página web www.edat.gov.co. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado.

- Enlaces.

El portal contiene enlaces a páginas externas sobre las cuales la entidad no ejerce control alguno y respecto de las cuales no tiene responsabilidad. En este sentido, el contenido de tales enlaces será únicamente responsabilidad de las entidades respectivas.

- Soporte técnico.

Cualquier duda, inquietud o comentario sobre el contenido de este portal debe diligenciar el formulario de contáctenos.

Esta licencia de uso se rige por la legislación colombiana, independientemente del entorno jurídico del usuario. Cualquier disputa que llegue a surgir en la interpretación de estos términos se resolverá bajo el amparo de la jurisprudencia colombiana.

6.7 COSTOS DE REPRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN SOLICITADA

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño establece las Tarifas a Cobrar por más de 30 folios, por concepto de costos de reproducción, a las personas que en ejercicio del derecho de acceso a la información pública soliciten a la Entidad Facultados por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015. Dichas tarifas son las siguientes:

| MEDIO DE ENTREGA | TARIFA |
|---|----------|
| Impresión o fotocopia en papel tamaño carta u oficio en blanco y negro (1 página) | \$ 200 |
| Copia en disco compacto (CD) | \$ 5.000 |
| Copia en disco compacto (DVD) | \$ 5.000 |
| Memoria USB (cuando el solicitante la aporta) | \$ 5.000 |

6.8 TRÁMITE PARA PAGAR LOS COSTOS DE REPRODUCCIÓN

La entidad informará al peticionario el costo de su reproducción, según el soporte o medio indicado por éste para su entrega.

El valor informado de No. Folios debe ser pagado por consignación de acuerdo con las indicaciones de la Dirección Financiera.

Diligenciar el Formato de Reproducción de Documentos, suministrado por el Archivo central, bajo los siguientes Campos

- a. Nombre de la cuenta o Recibo de Pago
- b) No. de Folios a Fotocopiar
- b. Valor de Fotocopias
- c. Nombre y Apellidos del Solicitante
- d. Ciudad
- e. Fecha de Solicitud
- f. Anexo copia pago de consignación o recibo
- g. Número de identificación y número de teléfono del Solicitante. .
- h. Correo electrónico del Solicitante (Para notificación)

Una vez realizada la consignación o pago y diligenciado el formato, el peticionario se acercará a las oficinas de la EDAT S.A. E.S.P. OFICIA, para radicación de la solicitud.

La entrega de la Información solicitado Impresa o fotocopiada se efectuará los 10 días señalados por la Ley



Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA

MANUAL DE ATENCIÓN Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO

Código: ACI-MAN-001 Versión: 01

Vigente desde: 17/12/2020

Página 53 de 56

6.9 MEDIOS DE CONTACTO:

| CANAL | MECANISMO | UBICACIÓN | HORARIO DE ATENCIÓN | CARACTERÍSTICAS |
|------------|--|--|--|---|
| PRESENCIAL | Ventanilla de Correspondencia | Ed. Banco de la República, piso 8 Ibagué - Tolima - Colombia | Lunes a Jueves 7:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 a 6:00 p.m. | Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a la entidad |
| | Ventanilla de Atención al Usuario | | Viernes: 7:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 a 5:00 p.m. | Brinda información y orientación de manera personalizada, de los trámites de las Peticiones, Quejas y Reclamos |
| PRESENCIAL | Oficina de Archivo | Ed. Banco de la República, piso 8 Ibagué - Tolima - Colombia | Lunes a Jueves 7:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 a 6:00 p.m. Viernes: 7:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 a 5:00 p.m. | Recibe por Escrito y Verbal (Diligenciando Formato Físico) para la solicitud de consulta y Préstamos de Documentos |
| PRESENCIAL | Dirección Técnica (Gestión de Proyectos) | Ed. Banco de la República, piso 8 Ibagué - Tolima - Colombia | Lunes a Jueves 7:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 a 6:00 p.m. Viernes: 7:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 a 5:00 p.m. | Atiende al ciudadano frente a la Gestión de Proyectos o los servicios de asesoría técnica y aseguramiento en la prestación del servicio |
| TELÉFONOS | Conmutador | +57 (8) 261 6643 - (8) 261 1327 | Lunes a Jueves 7:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 a 6:00 p.m. Viernes: 7:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 a 5:00 p.m. | Brinda información y orientación sobre trámites y servicios Administrativos y Asistenciales de la entidad. Atiende las solicitudes de información verbales de los procesos y procedimientos, realizados por la entidad |

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la página web www.edat.gov.co. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado.



Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA

MANUAL DE ATENCIÓN Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO

Código: ACI-MAN-001 Versión: 01

Vigente desde: 17/12/2020

Página 54 de 56

| CANAL | MECANISMO | UBICACIÓN | HORARIO DE ATENCIÓN | CARACTERÍSTICAS |
|----------------|-----------------------------|--|---------------------------------------|---|
| ELECTRÓNICOS | Página Web | www.edat.gov.co | 24 horas, Todos los días de la semana | En el sitio Web, sección Servicio al Ciudadano, opción Formule su PQRS, los ciudadanos pueden registrar sus consultas, quejas y reclamos, peticiones. La consultas podrá ser revisadas las 24 horas del día, el estado de trámite en que se encuentran. |
| | Correo Electrónico | gerencia@edat.gov.co | 24 horas, Todos los días de la semana | A la cuenta de correo electrónico mencionada, los ciudadanos pueden enviar sus consultas, peticiones, sugerencias, invitaciones y en general cualquier requerimiento y reclamos, de los procesos, procedimientos, y trámites realizados por la entidad. |
| | Chat | www.edat.gov.co | De acuerdo con la programación | En el sitio Web de la entidad, sección Servicio al Ciudadano " Chat ", los ciudadanos recibirán orientación e información en tiempo real a sus consultas, peticiones, quejas y/o reclamos, relacionados con los trámites, procesos y procedimientos realizados por la entidad. |
| REDES SOCIALES | Facebook, Twitter, WhatsApp | www.edat.gov.co | Permanente | Divulga información de interés general para los ciudadanos. |

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la página web www.edat.gov.co. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado.

6.10 ACCESIBILIDAD A PÁGINA WEB (NORMA TÉCNICA NTC 5854)

La Gerencia y el equipo asesor en MIPG, Tecnología y Comunicaciones, llevan a cabo las acciones que a continuación se relacionan, para la implementación de los criterios de accesibilidad y usabilidad, para facilitar a los Grupos de Valor, el acceso a la información publicada en el portal web de la **EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL**.

- Accesibilidad y usabilidad en el portal institucional para determinar el nivel de cumplimiento según lineamientos establecidos por Gobierno en Línea, incluyendo los principios de accesibilidad descritos en la norma NTC 5854 y lo establecido en la "Guía de Usabilidad" dispuesta por Gobierno en Línea.
- Implementación criterios de accesibilidad y usabilidad del Portal Institucional de la entidad en tecnología Joomla Lo anterior, teniendo en cuenta la NTC5854 y el documento de lineamientos y metodologías en usabilidad para Gobierno en Línea.

6.11 ACCESIBILIDAD FÍSICA

En las instalaciones de la **EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL**, se encuentra disponible un puesto de trabajo para la atención presencial a personas de talla baja y en silla de ruedas.

De igual manera, de manera conjunta con la administración del Edificio donde se encuentra ubicada la sede de la Empresa, se adelantaron obras de adecuación locativa que permiten la accesibilidad de las personas con discapacidad física y sensorial al edificio. En desarrollo de las obras efectuadas se destacan las siguientes:

- Adecuación de la rampa de acceso en la entrada principal del edificio Banco de la República
- Adecuación del Plan de Emergencia y Evacuación en sala de espera piso 8º.
- Adecuación del acceso a los ascensores y escaleras - Instalación de cintas adhesivas abrasivas en zonas de circulación.
- Instalación de señales de orientación.
- Mejoramiento de la iluminación en la zona de circulación del octavo piso.
- Adecuación del baño accesible en el piso octavo, donde se ubica la **EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL**.
- Adecuación y señalización buzón de sugerencias



Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA

MANUAL DE ATENCIÓN Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO

Código: ACI-MAN-001 Versión: 01

Vigente desde: 17/12/2020

Página 56 de 56

CONTROL DE CAMBIOS

| FECHA | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | VERSIÓN |
|-------------------|--|---------|
| Diciembre de 2020 | <ul style="list-style-type: none">Edición de documento | 01 |

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la página web www.edat.gov.co. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado.