
	MANUAL DE CORDIALIDAD Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO, EN LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN DEL IBAL S.A E.S.P. OFICIAL.	CÓDIGO: GC-M-AC-001
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-14
		VERSIÓN: 02
		Página 1 de 21
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		


MANUAL DE CORDIALIDAD Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO, EN LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN DEL IBAL S.A E.S.P. OFICIAL.



	MANUAL DE CORDIALIDAD Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO, EN LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN DEL IBAL S.A E.S.P. OFICIAL.	CÓDIGO: GC-M-AC-001
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-14
		VERSIÓN: 02
		Página 2 de 21
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

CONTENIDO

1.	PRESENTACIÓN.....	3
2.	OBJETIVO.....	5
3.	ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL.....	6
3.1	LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	6
3.2	ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN VERBAL:	6
3.3	ATENCIÓN DURANTE LA GESTIÓN... ..	10
4.	CÓMO COMPORTARSE CON UN USUARIO ‘DIFÍCIL’	12
5.	ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	14
5.1	GUIÓN PARA FUNCIONARIOS EN GENERAL:.....	15
6.	ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN LA ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO.....	17
7.	MANEJO DE USUARIOS CON NECESIDADES ESPECIALES.....	19
7.1	ENTENDIENDO A LA PERSONA CON ALGUNA DISCAPACIDAD FÍSICA:.....	19

	MANUAL DE CORDIALIDAD Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO, EN LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN DEL IBAL S.A E.S.P. OFICIAL.	CÓDIGO: GC-M-AC-001
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-14
		VERSIÓN: 02
		Página 3 de 21
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

1. PRESENTACIÓN

La transformación social y los nuevos intereses del ser humano están orientados hacia la construcción e incremento de la confianza, para ello, las empresas como el **IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL** deben trabajar en ofrecer servicios que además de satisfacer una necesidad o entregar un producto, proporcionen a través de una atención cálida, la información pertinente y veraz que requiere nuestro cliente o usuario.




Actualmente, con la apertura de mercados y la globalización, así como por el deseo de los usuarios en recibir un producto o servicio de excelente calidad, las bases fundamentales de éxito de toda organización, están cimentadas en la atención al público y la excelencia en el servicio.

Si se cuenta con usuarios satisfechos con respecto a los servicios prestados, es una señal que la aplicación de sistemas de gestión y control, son una realidad, además es la comprobación de que los esfuerzos por mejorar los procesos internos se ven reflejados en los usuarios que confían en la eficiencia de la **Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL**.

Este Manual está direccionado a la actitud y disposición que debemos tener todos los funcionarios de la **Empresa Ibaguereña de acueducto y alcantarillado "IBAL S.A. ESP. OFICIAL"**, de forma permanente en nuestras labores propias del día a día en todos los cargos, recordando que somos usuarios internos y que apoyamos un mismo fin; la respuesta al usuario, nuestra razón de ser.

La adopción de los lineamientos definidos en este documento le permitirá a la **Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. ESP. OFICIAL"** lograr una atención integral entre sus funcionarios y usuarios, teniendo en cuenta el servicio; "Como es sabido nada se haría con tener los mejores servicios, los trámites más ágiles y expeditos, las oficinas más agradables, si no se cuenta con el mejor recurso humano con una actitud positiva, así como motivado y capacitado".

	MANUAL DE CORDIALIDAD Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO, EN LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN DEL IBAL S.A E.S.P. OFICIAL.	CÓDIGO: GC-M-AC-001
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-14
		VERSIÓN: 02
		Página 4 de 21
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

El ciudadano, usuario y/o suscriptor está en todo su derecho de interponer un derecho de petición, (petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación), por cualquiera de los canales de comunicación que ofrecemos para tal fin.

Nosotros como funcionarios, debemos indicarle el cómo hacerlo, radicarlo y responderlo con el respeto, cortesía y de acuerdo a los manuales de procedimientos, ya sea un usuario interno o externo, y además, saber a dónde direccionarlo en caso de no ser nuestra competencia, por lo que debemos tener a la mano los directorios, direcciones, horarios de atención al público en las diferentes áreas de la empresa.

	MANUAL DE CORDIALIDAD Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO, EN LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN DEL IBAL S.A E.S.P. OFICIAL.	CÓDIGO: GC-M-AC-001
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-14
		VERSIÓN: 02
		Página 5 de 21
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

2. OBJETIVO


Definir los parámetros relacionados con las comunicaciones internas o externas de la Empresa, en los diferentes canales de atención, para garantizar una adecuada y oportuna respuesta que conlleve a excelentes resultados y a un ambiente propicio para el desarrollo de la gestión diaria en cada una de nuestras áreas de trabajo.

Con este documento, se pretende fomentar en nuestros funcionarios, la proyección de una imagen personal en todo momento, segura, eficiente y eficaz, mejorando cada día en el esfuerzo por satisfacer de manera amable y oportuna los requerimientos que solicitan los usuarios del servicio, garantizando así una atención óptima en las distintas modalidades (presencial, telefónica, virtual).

“...Todos estamos en atención y servicio al usuario. No importa si se trata de usuarios internos y/o externos; se trata de una Cadena de Valor, por medio de la cual, al brindar el mejor servicio a sus compañeros de trabajo, facilita que el eslabón final, el usuario, reciba un servicio de excelencia...”



Punto de Atención al Usuario Carrera 5ª. Calle 39

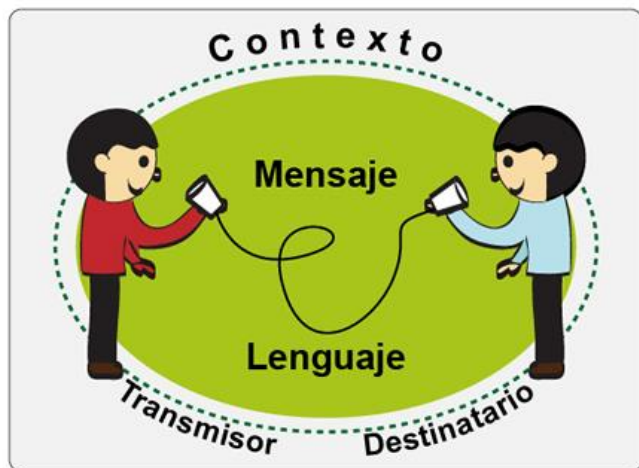
	MANUAL DE CORDIALIDAD Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO, EN LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN DEL IBAL S.A E.S.P. OFICIAL.	CÓDIGO: GC-M-AC-001
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-14
		VERSIÓN: 02
		Página 6 de 21
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

3. ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL

3.1 LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

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

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




3.2 ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN VERBAL:



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

Algunos elementos de la comunicación verbal que debemos tener en cuenta los colaboradores de la **Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL**, son:

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

	MANUAL DE CORDIALIDAD Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO, EN LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN DEL IBAL S.A E.S.P. OFICIAL. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-M-AC-001
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-14
		VERSIÓN: 02
		Página 7 de 21

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




- ✓ **Respiración:** respire en forma natural, con tranquilidad. Aprenda a respirar profundo y elimine la ansiedad.
- ✓ **Sonría:** una sonrisa transmite confianza.
- ✓ **Sencillez y brevedad:** hable con términos y vocablos simples. Hable lo necesario.
- ✓ **Orden:** hable ordenadamente, tenga un principio, un desarrollo y un final.
- ✓ **Convicción:** su actitud corporal y tono de voz deben ser convincentes, identificándose con el usuario.

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



Para lograr atender satisfactoriamente al usuario y/o suscriptor, debemos generar un ambiente óptimo desde que ingresa hasta que sale de la **Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL**, por lo que debemos tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

	MANUAL DE CORDIALIDAD Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO, EN LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN DEL IBALESA E.S.P. OFICIAL. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-M-AC-001
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-14
		VERSIÓN: 02
		Página 8 de 21

- ✓ Los usuarios primero tendrán una impresión por lo que vean externamente, lo cual abarca su higiene personal, su apariencia, su presentación personal, sus modales, su forma de caminar, cómo sonríe e incluso, entre otros aspectos, cómo da la mano para saludar.
- ✓ El saludo tiene un gran valor, porque dependiendo de cómo lo exprese se define el vínculo que quiere lograr con el usuario, que puede ser de cercanía, relaciones profesionales, afectivas, comerciales o un simple gesto de cortesía y de buenas costumbres.
- ✓ Tenga especial cuidado con su rostro. El 80% de la atención del usuario se dirigirá a su rostro. Procure que su expresión facial y su arreglo personal sean correctos y oportunos.
- ✓ Cuide sus manos y uñas. Por la imagen, las manos, dedos y uñas, también deben lucir limpias y cuidadas.
- ✓ Recuerde que el impacto que logra, no sólo le llega al usuario por sus ojos, sino por los otros sentidos. Sea consciente de ello.
- ✓ Cuide mucho su aliento. Un descuido en esa área puede ser desagradable a su interlocutor e inolvidable.


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

La imagen es dinámica, evoluciona:

A mejor o mayor imagen, más poder de influencia.

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

Actitud Positiva

	MANUAL DE CORDIALIDAD Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO, EN LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN DEL IBAL S.A E.S.P. OFICIAL. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-M-AC-001
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-14
		VERSIÓN: 02
		Página 9 de 21

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

Cortesía



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

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

Presentación de Oficina


Al igual que las personas se forman una primera impresión de quien los atiende, también se tiene en cuenta las instalaciones de la **Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL**, con sólo ver cómo se encuentra su infraestructura.

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



1. Ambiente General

- Oficina ordenada y limpia.

	MANUAL DE CORDIALIDAD Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO, EN LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN DEL IBAL S.A E.S.P. OFICIAL. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-M-AC-001
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-14
		VERSIÓN: 02
		Página 10 de 21

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

2. Infraestructura y Equipos

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

3. Servicios de Seguridad


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

3.3 ATENCIÓN DURANTE LA GESTIÓN...

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

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

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

	MANUAL DE CORDIALIDAD Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO, EN LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN DEL IBAL S.A E.S.P. OFICIAL.	CÓDIGO: GC-M-AC-001
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-14
		VERSIÓN: 02
		Página 11 de 21
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

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

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

Seamos Asertivos: Es expresarnos de manera amable, franca, concreta y precisa, logrando decir lo que queremos, sin afectar a los demás, en el momento, lugar y forma adecuada. Es no dejarnos influenciar por emociones al momento de expresarnos y/o actuar. Recuerde que una persona asertiva:

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

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

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


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

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

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

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

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

	MANUAL DE CORDIALIDAD Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO, EN LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN DEL IBAL S.A E.S.P. OFICIAL.	CÓDIGO: GC-M-AC-001
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-14
		VERSIÓN: 02
		Página 12 de 21
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		


4. CÓMO COMPORTARSE CON UN USUARIO ‘DIFÍCIL’

“No lo ignore, atiéndalo con eficiencia”


Es importante saber atender a un usuario interno o externo que esté disgustado. Tenga en cuenta:

- En primer lugar, mantenga la calma. No lo tome como algo personal, deje que el usuario se desahogue, pero póngale atención y muéstrese interesado.
- El usuario podría haber llegado ya disgustado por alguna otra razón. Demuestre su profesionalismo, manténgase calmado y tranquilo ante esta situación.
- Escuche al usuario. Déjelo que se exprese. No lo interrumpa. Al dejarlo hablar, generalmente se calma.
- Escúchelo y trate de comprender bien cuál es el problema. Concéntrese en entender cuál es la causa que provocó el disgusto.
- Use frases como **“lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, “disculpe”**. Esas frases calman a la persona, pues demuestran que está consciente del malestar que está manifestando y de su causa.
- Procure que el usuario salga satisfecho, busque la mejor solución que pueda darle y dásela.
- No intente ganar una discusión, no se meta en ella.
- Si tiene que pasar el caso a otro compañero o al jefe, procure explicarle todos los detalles, porque es aún más molesto para el usuario tener que explicar dos veces una situación tensa.
- Nunca asegure que no volverá a suceder, a menos que esté completamente seguro de que así será.
- Al atender a un usuario disgustado o ‘difícil’, lo que diga con su cuerpo es tan importante como lo que exprese verbalmente. Tenga en cuenta algunos aspectos para manejar adecuadamente su comunicación no verbal en esos casos especiales.
- **Mire al usuario a los ojos.** Lo peor que podemos hacer es evitar su mirada, pues el usuario puede pensar que no le estamos poniendo atención, que lo estamos ignorando o que simplemente, su inconformidad no nos interesa.
- Si puede, acérquese un poco más al usuario, trate de inclinar su cuerpo un poco hacia delante. Con esto, también demuestra interés, en lo que está diciendo.
- No cruce los brazos sobre su pecho porque está demostrando, al menos subconscientemente, que está en desacuerdo con la persona que habla.



	MANUAL DE CORDIALIDAD Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO, EN LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN DEL IBAL S.A E.S.P. OFICIAL.	CÓDIGO: GC-M-AC-001
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-14
		VERSIÓN: 02
		Página 13 de 21
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

- Si es posible, no se coloque totalmente frente a frente con el usuario, prefiera ubicarse ligeramente de lado, en ángulo. Debido a que es más fácil ‘discutir’ con alguien que está de frente, que con alguien que está de lado.
- **Cuide su tono de voz.** Recuerde que muchas veces no cuenta tanto lo que decimos, sino cómo lo decimos. **Proyecte siempre un tono respetuoso.**
- Si el usuario eleva la voz, ¡**baje la suya!** Se necesitan dos para discutir.
- El punto no es solamente de actitud, lo que al ciudadano le interesa es la solución, razón por la cual, si no le podemos solucionar, debemos tener claro a donde direccionarlo para la solución.

	MANUAL DE CORDIALIDAD Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO, EN LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN DEL IBAL S.A E.S.P. OFICIAL.	CÓDIGO: GC-M-AC-001
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-14
		VERSIÓN: 02
		Página 14 de 21
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		


5. ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

La atención telefónica inicia al momento en el que se recibe y se contesta la llamada sin dejar que suene el tercer timbre, ahí se abre el canal de diálogo entre los usuarios, compañeros, entidades de control, sociedad en general y nosotros, por lo cual se deben seguir las siguientes normas de atención:

1) Elementos de la Comunicación:

- **Tono de Voz:** Debe ser adecuado, modulado, proyectar confianza, calidez e interés. Durante la llamada el tono de la voz permite generar o no empatía con las personas, motivo por el cual es importante la vocalización, entonación y pronunciación. Evite utilizar tonos altos o que denoten sarcasmo o muy bajos que denoten timidez o desinterés.
- **Ritmo:** Evite hablar muy rápido, porque afecta la comprensión de la información y muy lento porque puede aburrir. Mantenga una fluidez verbal intermedia.
- **Silencios:** Éstos deben ser justificados; explicar su ausencia, y en caso de prolongarse, deben acompañarse y aclarar el motivo de la demora. De igual manera, deben ser positivos y estar acompañados de una expresión de entendimiento. En las pausas, evite los suspiros ya que denotan fatiga.
- **Lenguaje:** Evite tutear al usuario. Recuerde que el saludo tiene un gran valor.
- **Personalice la llamada,** le dará seguridad y ayudará a generar confianza y empatía con el usuario. Es importante que él sepa con quién está hablando y quién le ayudará en su solicitud. Si utiliza un tono muy fuerte, el cliente tendrá la impresión que le está gritando, y si le habla muy bajo, creará que no tiene la disposición para ayudarlo.
- Dar el mensaje de bienvenida:



	MANUAL DE CORDIALIDAD Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO, EN LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN DEL IBAL S.A E.S.P. OFICIAL. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-M-AC-001
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-14
		VERSIÓN: 02
		Página 15 de 21

5.1 GUIÓN PARA FUNCIONARIOS EN GENERAL:


“<proceso al que pertenece del IBAL S.A ESP. OFICIAL>, buenos días/ tardes / noches, habla (nombre y apellido) con quién tengo el gusto de hablar”

- ✓ Dedicación ‘exclusiva’ al momento de atender una llamada, dado que es un momento muy importante para el usuario y la Empresa.
- ✓ Escuchar activamente al usuario cuando nos exprese su necesidad, y tener así la información completa para poderlo ayudar, dado que el teléfono es el elemento de comunicación que la mayoría de las personas eligen para contactarse y darse a conocer.
- ✓ No hacer ruidos como masticar, suspirar o rascarse. Si algún objeto se le cae recójalo después de colgar, porque en el intento se corre el riesgo de tirar el aparato, colgar la llamada e interrumpir la comunicación.
- ✓ Si la solución a la solicitud del usuario y/o funcionario está en manos de otro (a) compañero, direccíonela a la persona indicada sin ‘pelotearla’ de un lado a otro y con la cortesía correspondiente. Indicándole el área y persona que le atenderá.
- ✓ Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata explique la razón de la demora, informe la fecha aproximada en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- ✓ En la despedida, deje al usuario con la sensación de no haber perdido el tiempo; deje la sensación que tanto usted, como la Empresa, se interesan por las personas y ofrecen soluciones y una atención cálida y respetuosa.


Mejores Prácticas



- ✓ Escuchar al usuario.
- ✓ Aceptar de manera amable lo que él nos sugiera.
- ✓ No demorarse durante la llamada.
- ✓ Sea concreto, pero brinde la solución requerida.
- ✓ Hablar de forma moderada de acuerdo a la edad del cliente.
- ✓ Cada vez que ingrese una llamada debe estar atento y saludar de forma oportuna.
- ✓ Ser claro al expresar sus ideas, explicar cómo funcionan los procesos y enfatizar en los beneficios clave de los mismos.
- ✓ Realizar preguntas que le permitan orientar el requerimiento del usuario. Con esto demostrará interés y mejorará el tiempo de atención.

	MANUAL DE CORDIALIDAD Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO, EN LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN DEL IBAL S.A E.S.P. OFICIAL.	CÓDIGO: GC-M-AC-001
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-14
		VERSIÓN: 02
		Página 16 de 21
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

- ✓ No utilizar palabras o frases como: **“usted no me entiende”**, **“le repito otra vez”** que puedan herir la sensibilidad de las personas.
- ✓ Cambiar la frase **“Usted tiene que...”** por **“Usted debe...”** Facilitar al usuario la comprensión de la información que le suministró y asegurarse de que todas sus dudas fueron resueltas. En caso de ser necesario un proceso de seguimiento, garantizarle que lo llamará en un lapso prudencial. De esta manera, él sentirá que tiene respaldo por parte de nuestra entidad.
- ✓ Recuerde entregar siempre un valor agregado.

	MANUAL DE CORDIALIDAD Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO, EN LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN DEL IBAL S.A E.S.P. OFICIAL.	CÓDIGO: GC-M-AC-001
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-14
		VERSIÓN: 02
		Página 17 de 21
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

6. ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN LA ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO


La atención al ciudadano por correo electrónico es muy importante porque nos permite atender en los tiempos establecidos las distintas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que tengan los ciudadanos en el territorio nacional o fuera de él. Es por ello que se deben tener en cuenta los siguientes pasos para una correcta atención por este medio:




- Cada vez que ingrese un correo electrónico a nuestra Empresa, y que sea externo se debe radicar, asignar al área competente y responder de manera oportuna y eficaz dentro de los tiempos establecidos de acuerdo al tipo de petición y a lo establecido en el reglamento de la **Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL**, para el trámite respectivo.
- Identifique si el requerimiento realizado por este medio es de su competencia para dar respuesta, en caso contrario, verifique cuál es el área encargada de brindar la solución y diréccionelo de manera correcta y oportuna.
- Recuerde que de su excelente gestión depende que se cumpla con los tiempos establecidos para dar respuesta a la solicitud por parte de los responsables.

6.1 DE LA FORMA Y EL CONTENIDO

- Cuando escriba un correo electrónico asegúrese de redactar correctamente, que lo escrito sea entendido por la persona que lo recibe.
- No se debe mentir o exagerar algo al usuario, sea sincero, de lo contrario podría resultar contraproducente. La atención al ciudadano requiere de total transparencia, porque es la imagen a las diferentes áreas de la Empresa.
- Cada respuesta que se dé por e-mail debe ser oportuna, cordial y profesional. Así como, clara, completa, respondiendo a todos los requerimientos del usuario. Esta debe contener la siguiente información:
 - Ciudad.
 - Nombre del peticionario.
 - Correo electrónico.

	MANUAL DE CORDIALIDAD Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO, EN LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN DEL IBAL S.A E.S.P. OFICIAL.	CÓDIGO: GC-M-AC-001
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-14
		VERSIÓN: 02
		Página 18 de 21
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

- El radicado al cual se le brinda la respuesta.
 - Saludo cordial y cuerpo de la respuesta.
 - Firma del profesional del área encargada.
 - Nombre del Funcionario que elaboró el documento.
- Utilizar el comprobador de ortografía antes de enviar la respuesta; es de muy mala educación enviar un mensaje con errores de ortografía, pues demuestra falta de competencia, seriedad y formación por parte del Funcionario, afectando la imagen del IBAL S.A. ESP. OFICIAL.

	MANUAL DE CORDIALIDAD Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO, EN LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN DEL IBAL S.A E.S.P. OFICIAL.	CÓDIGO: GC-M-AC-001
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-14
		VERSIÓN: 02
		Página 19 de 21
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

7. MANEJO DE USUARIOS CON NECESIDADES ESPECIALES

Es necesario ofrecer un servicio preferencial a las personas con condiciones especiales. Es decir hacerlas pasar sin hacer la fila, o esperar turno.

***Personas con Alguna Discapacidad
(En silla de ruedas, no videntes y sordomudos, entre otros)***




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

7.1 ENTENDIENDO A LA PERSONA CON ALGUNA DISCAPACIDAD FÍSICA:

La discapacidad física, generalmente, no significa discapacidad mental. Entre las personas con alguna discapacidad física hay profesionales, empresarios y personas que, pese a su situación física, llevan una vida normal.

Así que no les trate como si fueran impedidos mentales.

	MANUAL DE CORDIALIDAD Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO, EN LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN DEL IBAL S.A E.S.P. OFICIAL.	CÓDIGO: GC-M-AC-001
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-14
		VERSIÓN: 02
		Página 20 de 21
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

Atiéndalos con cortesía, pero no los haga sentir inútiles.

Generalmente, ellos pueden desenvolverse muy bien en el mundo de los no discapacitados.

Identifique la discapacidad del usuario y ayúdelo de acuerdo con su necesidad específica.

Adultos Mayores:

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

Otros: También debemos brindar especial atención a:


- Señoras en evidente estado de embarazo.
- Padres de familia con hijos pequeños (bebés en brazos).
- Menores de edad que llegan solos a la institución.

Mejores Prácticas

- Brindar atención prioritaria.
- Sea cortés. Intente colaborar al máximo con estos usuarios. Si es posible, acompañelos durante su visita, ¡ayúdelos!
- En caso de ser necesario acompañelos hasta que su proceso haya terminado.
- Recuerde que los menores de edad que ingresan a nuestras instalaciones, acompañados por sus padres u otro adulto, también deben ser objeto de nuestra atención y de nuestra amabilidad. Indudablemente, cuando se trata bien a los hijos, los padres reaccionan con sentimientos de empatía hacia quien prodiga ese cariño.

Mejores Prácticas para Nuestra Gestión en General

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

	MANUAL DE CORDIALIDAD Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO, EN LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN DEL IBAL S.A E.S.P. OFICIAL.	CÓDIGO: GC-M-AC-001
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-14
		VERSIÓN: 02
		Página 21 de 21
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

8. DOCUMENTOS REFERENCIA:

- ✓ Ley 962 de 2005 (Disposiciones sobre racionalización de trámites y servicios de las entidades del Estado y de las particulares que ejercen funciones públicas).
- ✓ Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- ✓ Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).
- ✓ RESOLUCION IBAL No. 0214 de 2016.
- ✓ Protocolo de Atención al Ciudadano Señal Colombia.
- ✓ Protocolo de Atención y Servicio COPNIA.

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO
2018-08-14	02	Se actualiza por la nueva codificación al crearse el subproceso de Gestión Atención al Cliente y PQR