

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DE LA UNIÓN S.A E.S.P
NIT. 811.014.879-1**



ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS LA UNIÓN S.A E.S.P

**CESAR AUGUSTO GOMEZ NARANJO
GERENTE**

2024

Calle 10 N°.10-36 TEL: 556 16 50 La Unión – Antioquia.
e- mail: esp@launion-antioquia.gov.co
Sitio web: www.launionsaesp.com

Contenido

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| ASPECTOS GENERALES | 4 |
| Objetivos generales | 4 |
| Objetivo específico..... | 4 |
| MARCO NORMATIVO | 4 |
| CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO | 5 |
| POLÍTICAS DE SERVICIO | 6 |
| Canales de atención de servicio al ciudadano | 6 |
| Funciones generales | 7 |
| LINEAMIENTOS GENERALES PARA LOS CANALES DE ATENCIÓN..... | 8 |
| PROTOCOLOS | 9 |
| Protocolos de atención presencial | 9 |
| Oficina de Atención al Usuario | 10 |
| Servidores de Atención al Ciudadano y/o Usuarios del Servicio..... | 11 |
| Protocolo de atención telefónica | 12 |
| Pautas específicas de Atención Telefónica..... | 12 |
| Protocolo de atención virtual..... | 13 |
| Protocolo de atención por correspondencia | 15 |
| Buzón de sugerencias | 16 |
| FORMACIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN COMPETENCIAS PARA EL SERVICIO..... | 16 |

INTRODUCCIÓN

El servicio al ciudadano de la Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A E.S.P están marcados por el compromiso con la calidad en los servicios que se ofrece a los usuarios y regido por el principio de la satisfacción como fin básico de cada oportunidad de contacto que se tenga con estos. Se tiene como finalidad el brindar la atención con la información en lenguaje claro, preciso, transparente y oportuno en torno a los requerimientos o solicitudes que llegan a la entidad. La gestión del servicio del ciudadano no es una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos es una labor integral articulada entre sus dependencias con el compromiso de la alta dirección, de ahí que para mantener una adecuada relación con los usuarios se ha trabajado para facilitar el acceso a los canales de atención la formación de los servidores públicos en las competencias necesarias para el servicio y en los conocimientos de los procesos productos y servicios así como la normatividad asociada a ellos. Con el objetivo de garantizar la consistencia y homogeneidad de la información que se entrega a los usuarios por los canales de atención, el procedimiento de servicio al ciudadano está documentada y formalizada a través del sistema integrado de gestión institucional (SIGI), además, en el portal web, se publica la información de la entidad a los diferentes grupos de interés. De igual forma se diseñó esta estrategia que tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos mediante los servicios de información completa, clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad teniendo presente las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Calle 10 N°.10-36 TEL: 556 16 50 La Unión – Antioquia.

e- mail: esp@launion-antioquia.gov.co

Sitio web: www.launionsaesp.com

ASPECTOS GENERALES

Objetivos generales

- Propiciar el acercamiento del ciudadano a la Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A E.S.P a través de una atención efectiva y eficiente con el fin de garantizar que el servicio que presta a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas
- Socializar los protocolos que defina las actividades que se deben seguir en la entidad para los diferentes canales de atención
- Establecer en el comité institucional de gestión del desempeño la estrategia de servicio a la ciudadanía adoptarla mediante acto administrativo y posteriormente socializar la y sensibilizarla a sus servidores públicos y contratistas

Objetivo específico

Definir los lineamientos generales que permitan uniformidad en el servicio al ciudadano por los canales de atención que tiene la Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A E.S.P con el propósito de brindar un servicio de calidad mejorando satisfacción del ciudadano fortaleciendo de esta manera la imagen de la entidad.

MARCO NORMATIVO

- Artículos 223 74 123 209 270 de la Constitución Política de Colombia de 1991
- Artículo 4 y 6 del decreto 103 de 2015 por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1712 del 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Artículos 32 y 34 de la ley 489 de 1998
- Ley 1618 de 2013 por medio del cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad
- Artículos 7,8,9,12,13,14,15,16,20 y 21 de la ley 17 12 del 2014 por medio de la cual se crea la ley de transparencia del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones

- Ley 2294 de 2023 por el cual Se expide el plan Nacional de desarrollo “Colombia potencia mundial de la vida”.
- Artículos 14 y 15 de la ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el título del Código de procedimiento administrativo Y de lo contencioso administrativo.
- Numeral 35 del artículo 38 del capítulo 2 deberes de todo servidor público de la ley 1952 de 2019.

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

CARTA DE TRATO DIGNO

La Empresa de Servicios Públicos De La Unión S.A E.S.P trabaja para usted. Por eso tenemos el compromiso de darle un trato digno y adecuado, además de ofrecerle con eficiencia nuestros servicios de acueducto, alcantarillado y aseo a través de una atención respetuosa, cordial, equitativa y oportuna. Pretendemos siempre garantizar sus derechos, es por ello que tenemos a su disposición canales de comunicación que permiten el contacto, la atención y la aplicación de los derechos y deberes que a continuación se exponen.

DERECHOS:

- Ser tratado con respeto y dignidad
- Presentar peticiones de manera verbal, escrita o por otros medios de comunicación
- Conocer, a menos que exista reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copia de los respectivos documentos
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores
- Exigir la confidencialidad de su información
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas



DEBERES:

- Cumplir la constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar declaraciones o documentos falsos.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Brindar un trato respetuoso y digno a nuestros empleados.
- Respetar los horarios de atención al público asignados por la empresa
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.

La Empresa de Servicios Públicos de la Unión cuenta con equipo de trabajo capacitado, dispuesto a brindarle un excelente servicio de forma presencial, telefónica o virtual.

Si desea obtener información sobre nuestros trámites y servicios o manifestarnos alguna PQRS, lo invitamos a visitar nuestra página web www.launionaespp.com.

Calle 10 N°.10-36 TEL: 556 16 50 La Unión – Antioquia.

e- mail: esp@launion-antioquia.gov.co

Sitio web: www.launionaespp.com

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DE LA UNIÓN S.A E.S.P
NIT. 811.014.879-1**



CANALES DE ATENCIÓN

- ☎ Sede principal: 5561650
- ☎ Planta de agua potable: 5561599

Todos nuestros usuarios sin necesidad de trasladarse a nuestras instalaciones a realizar cualquier tipo de acción, pueden acceder a la misma información y orientación sobre sus trámites y servicios.



www.launionsaesp.com

Nuestra página web se encuentra activa las 24 horas del día sin embargo, tenga en cuenta que su consulta o petición se gestiona o responde dentro de los días y horario de atención al público

HORARIOS DE ATENCIÓN

De Lunes a Viernes:
De 7:30am a 12:30m y de
2:00pm a 4:00pm

Sábados:
De 8:00am a 12:00m

DOMINGOS Y FESTIVOS NO
HAY ATENCIÓN AL PÚBLICO

CANALES DE ATENCIÓN

Recuerden que también nos pueden seguir a través de nuestras redes sociales.



Facebook: /Launionesp
Instagram: /Launionesp
Twitter: / esp_launion
YouTube: Empresa de Servicios
Públicos de La Unión

Cesar Augusto
Gomez Naranjo

Gerente
La Unión S.A
E.S.P

POLÍTICAS DE SERVICIO

Canales de atención de servicio al ciudadano

La Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A E.S.P en la actualidad cuenta con cuatro canales de atención donde la ciudadanía puede obtener información acerca de los productos servicios planes programas proyectos y eventos de capacitación que desarrolla la entidad y otros temas de interés general. Los siguientes son nuestros canales de servicio al ciudadano de los cuales puede disponer para presentar sus solicitudes peticiones que da reclamo sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar.

- ❖ Canal presencial: Punto de atención donde la ciudadanía de manera presencial puede acceder a la información de los servicios de la empresa y radicar documentos. La entidad cuenta con una única sede ubicada en la calle 10 #10-36 del municipio de La Unión Antioquia. Horario de lunes a viernes de 7:30a.m a 12:30p.m y de 2:00p.m a 4:00p.m; y sábados de 8:00am a 12:00p.m

Calle 10 N°.10-36 TEL: 556 16 50 La Unión – Antioquia.

e- mail: esp@launion-antioquia.gov.co

Sitio web: www.launionsaesp.com

- ❖ Canal telefónico: Centro de atención y asesoría telefónica que dispone el ciudadano aprovechando las funcionalidades de voz y texto presente en la línea telefónica fija. Los funcionarios atienden todas sus inquietudes de forma ágil y eficiente
Teléfono: 5561650
EXT:
 - ✓ 107 gerente
 - ✓ 101 secretaria de gerencia
 - ✓ 104 dirección Administrativa Financiera y confiable
 - ✓ 102 dirección operativa
 - ✓ 103 coordinadora ambiental
 - ✓ 105 técnico Administrativo (Talento Humano)
 - ✓ 116 asistente Financiera
 - ✓ 108 asistente de facturación

- ❖ Canal de buzón de sugerencias: Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A E.S.P cuenta con un buzón de quejas y reclamos en la recepción de sus instalaciones para atender las inquietudes de los ciudadanos.

- ❖ Canal virtual: Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A E.S.P cuenta con un sitio web <https://www.launionsaesp.com/> para el ciudadano el cual sirve de interacción entre el ciudadano y la entidad facilitando de esta manera el acceso a la información pública. Aunando a lo anterior sirve como mecanismo para acercar y facilitar la comunicación con el ciudadano, cuenta también con un correo electrónico institucional esp@launion-antioquia.gov.co que permite enviar y recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias e información de los stakeholders.

Funciones generales

Las siguientes son funciones del personal encargado del servicio al ciudadano y de los canales de atención de la Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A E.S.P

- ✓ Atender a los ciudadanos: Cuando busquen presentar peticiones consultas quejas sugerencias y denuncias.
- ✓ Orientar a los usuarios: cuando requieran información, consultas o soporte técnico, funcional operativo de los servicios que ofrece la entidad.

Calle 10 N°.10-36 TEL: 556 16 50 La Unión – Antioquia.

e- mail: esp@launion-antioquia.gov.co

Sitio web: www.launionsaesp.com

- ✓ Recibir y analizar las sugerencias dos puntos de tal forma que se utiliza para mejorar el funcionamiento de los canales de atención o la calidad de los Servicios que presta la entidad a los ciudadanos.
- ✓ Recibir, responder y o trasladar quejas y reclamos: para garantizar que los ciudadanos puedan expresar sus solicitudes y quejas a la autoridad competente y promover la transparencia en la gestión.
- ✓ Realizar encuestas de percepción y mediciones:
 - Con el propósito de identificar las características de los usuarios, necesidades y expectativas.
 - Para analizar y evaluar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios de la entidad.
 - Para retroalimentar la gestión de la entidad, mejorar los niveles de satisfacción y plantear acciones de mejoramiento.

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LOS CANALES DE ATENCIÓN

Las acciones que se adelanten para el servicio al ciudadano, a través de los diferentes canales de atención de la empresa deberán mantener las siguientes indicaciones que garantizan el fácil acceso a una adecuada comunicación de los ciudadanos con la entidad: todas las solicitudes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y o denuncias deberán Ingresar a través de alguno de los canales de atención previstos por la entidad:

- Atención presencial
- En la página web de la entidad y correo institucional
- Buzón de sugerencias
- Teléfono: 5561650

Horario de atención: de lunes a viernes de 7:30 a.m a 12:30 p.m y 2 p.m a 4 p.m sábados de 8 a.m a 12 p.m

Los servidores públicos y/o contratistas que intervengan en el servicio al ciudadano a través de los diferentes canales de atención como interlocutores directos con la ciudadanía deben:

- Actuar de forma coherente con los valores y principios de acción acordados en el código de integridad que adoptó la entidad.

- Poseer un conocimiento amplio de las funciones, servicios que presta la Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A E.S.P y los procedimientos del sistema integrado de gestión institucional SIGI. Por lo cual deben asistir a todas las capacitaciones que se programen para fortalecer y actualizar sus conocimientos.
- Utilizar las técnicas de comunicación, competencias para el servicio al usuario, y manejo de herramientas informáticas de la entidad.
- Brindar un servicio de calidad respetuoso y orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Comprender el alcance de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la empresa.
- Ofrecer una atención oportuna, utilizando un lenguaje claro acorde a las características de los usuarios.

PROTOCOLOS

Protocolos de atención presencial

Cuando el ciudadano y/o usuario se acerca a las instalaciones de la Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A E.S.P., es porque requiere de nuestros servicios; en ese momento se conocen sus necesidades, pretendiendo una respuesta oportuna y eficaz. Para lograr atender satisfactoriamente al ciudadano y/o usuario, debemos generar un ambiente óptimo desde que ingresa hasta que sale de la entidad.

En aras de brindar una atención con calidad, todos los colaboradores de la Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A E.S.P deben tener en cuenta las siguientes pautas:

- Inicie cualquier proceso de atención haciendo contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- Salude de inmediato, “buenos días/buenas tardes, en que le puedo servir”, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- La presentación personal debe ser acorde con un contexto laboral, con ropa adecuada, para el punto de atención presencial de la empresa se debe evitar escotes, ropa o accesorios muy llamativos, camisetas de equipos deportivos, pantalones rotos, etc.; porque la confiabilidad también se relaciona con la imagen formal que se trasmite al interactuar con la ciudadanía.

Calle 10 N°.10-36 TEL: 556 16 50 La Unión – Antioquia.

e- mail: esp@launion-antioquia.gov.co

Sitio web: www.launionsaesp.com

- Todos los puestos de trabajo deben estar ordenados, con mayor razón a los que el ciudadano tiene acceso, evite los elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo. Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar el área de servicio al ciudadano.
- No utilice el celular mientras atiende a un usuario o ciudadano, con el fin de dar toda la atención a la persona que tiene en frente.
- La expresión facial es fundamental en un proceso de servicio, establezca contacto visual permanente.
- Evite gestos de desagrado
- No se muerda los labios ni se los humedezca con la lengua ya que nos muestras de timidez, inseguridad, tensión, titubeo e indecisión.
- La postura corporal debe ser erguida, que transmita confiabilidad y actitud de escucha, no ruede las piernas, mantenga ambos pies sobre el piso y las manos visibles.
- La modulación de la voz debe adaptarse a las diferentes situaciones, para que la información sea comprensible para el solicitante, la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible.

Oficina de Atención al Usuario

La oficina de atención al ciudadano es la encargada de recibir las quejas y reclamos que ingresan a la entidad, por lo tanto, si algún empleado tiene conocimiento que un usuario desea interponer una queja o reclamo debe informarle que es este grupo el responsable de dicho trámite. No obstante, si por algún motivo el usuario manifiesta que quiere que la queja y/o reclamo lo reciba otro funcionario distinto al de la Oficina de Atención al ciudadano este deberá recibirla, atendiendo las siguientes recomendaciones:

- Escuchar con atención sin interrumpir al usuario
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Remitir de manera inmediata la PQRSD al grupo de Atención al ciudadano
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.

- Si es posible, contratar posteriormente al usuario para saber si quedo satisfecho con la solución.

Servidores de Atención al Ciudadano y/o Usuarios del Servicio

Colaboradores de las diferentes áreas, encargados de atender el primer nivel de servicio de la entidad, deben cumplir con lo siguiente:

- Saludar, agradecer y despedirse amablemente.
- Verificar que el ciudadano y/o usuario traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Ofrecer información sobre la prestación del serio: La información relacionada con el avance de a 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 en ser atendida su solicitud.
- Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para atención: esto evita que los ciudadanos hagan múltiples visitas al punto de contacto.
- Informar la disponibilidad de los canales y horarios de atención.
- Evaluar y monitorear los resultados de la prestación del servicio, es necesario medir y evaluar los resultados de la prestación del servicio.
- Dar información al ciudadano con base en los documentos oficiales de la entidad que contengan los requisitos para los trámites o servicios, de formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para hecho.
- En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados por la realización de su trámite, indicarle qué falta a 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.

Protocolo de atención telefónica

Este canal de atención es responsabilidad de todos los colaboradores de la empresa ya que todos tienen asignada una extensión telefónica. Este tipo de atención inicia al momento en que se recibe y se contesta la llamada, ahí se abre el canal de diálogo entre el funcionario y el ciudadano y/o usuario por lo cual se deben seguir las siguientes normas de atención:

- Conozca todas las funciones del teléfono.
- Tenga claro cuáles son los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable, el contacto y el número de las extensiones.
- Conteste la llamada antes del tercer timbre.
- El saludo debe ser una bienvenida que haga sentir como al ciudadano y/o usuario, se debe indicar el nombre de la empresa e identificarse dando el nombre, cargo y dependencia. Ejemplo de saludo sería de la siguiente manera: “Empresa de Servicios Públicos, buenos días/buenas tardes habla YY” ¿con quien tengo el gusto de hablar?, ¿en qué le puedo ayudar?
- Atienda toda llamada de manera amable y respetuosa.
- Si va a direccionar una llamada suministre la extensión a la cual se va a transferir por si se corta la comunicación.

Pautas específicas de Atención Telefónica

- El tono de voz a través de la línea telefónica proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir.
- Pronunciar claramente palabras; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes. Esperar sin interrumpir, aquel ciudadano termine de hablar antes de responder.
- Evitar tutear al ciudadano.

- Cuando se debe poner en llamada en espera, se debe explicar al ciudadano, porque se debe poner la llamada en espera, así como solicitar 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 en que haya accedido en el tiempo prometido.
- Cuando la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata, se le debe explicar la razón de la demora e informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse que al usuario le quedó clara y llenó sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasara la llamada a la dependencia encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir información.
- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área y con el funcionario competente.
- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Al finalizar la atención despedirse amablemente llamándolo por su nombre Sr. (Nombre del ciudadano) le puedo colaborar en algo más. Gracias por haberse comunicado con la empresa de servicios públicos, que tenga buen (día, tarde, noche), recuerde que le habló (Nombre de la persona que atendió la llamada).

Protocolo de atención virtual

Este canal integra todos los medios de servicio al usuario que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como la página web, correos electrónicos institucionales y redes sociales. A continuación, se describirán las pautas para el correo institucional y la correspondencia.

Correo: esp@launion-antioquia.gov.co

Calle 10 N°.10-36 TEL: 556 16 50 La Unión – Antioquia.

e- mail: esp@launion-antioquia.gov.co

Sitio web: www.launionsaesp.com

- Para efectos de seguimiento y control el correo electrónico que se va a enviar debe tener:
 - Asunto del correo
 - Nombre del remitente
 - Nombre entidad o dependencia remitente
 - Ubicación
 - Dirección: física y/o correo electrónico del ciudadano
 - Dirigido a
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad, de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.
- Empezar la comunicación con una frase como "según su solicitud de fecha..., relacionada con..., " o "en respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con..., "
- Es importante el uso de palabras correctas, que no se presten para confusión, no cometer faltas de ortografía ni de gramática.
- Antes de enviar un mensaje, asegúrese de que está escrito con corrección y claridad.
- Utilizar siempre el campo "asunto": el destinatario puede decidir si leer o no un mensaje basándose solo en el encabezado.
- Enviar los mensajes en texto plano, no utilizar estilos ni adornos innecesarios, sin colores, tamaños, negritas.
- No escribir en mayúscula sostenida. Escribir en mayúsculas en internet equivale a gritar, se puede utilizar las comillas, los asteriscos y guiones bajos para enfatizar y subrayar.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres.
- Cuando se envíen copias de un correo a varias personas colocar la lista de direcciones a enviar como campo CCO (cuentas de correo ocultas), de esta forma se evitará dar a conocer las direcciones de terceras personas.
- Evitar el envío de archivos adjuntos demasiado pesados, enviarlo solo cuando sea necesario y advertir sobre su contenido al remitente en el cuerpo del mensaje.
- Es necesario que debajo de la firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo, esto

puede incluir cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad. No reenviar mensajes en cadena falsas alarmas de virus, entre otros.

Protocolo de atención por correspondencia

Este canal permite a los ciudadanos y o usuarios a través de comunicaciones escritas físicas o electrónicas solicitar servicios como pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad. El buzón de sugerencias también hace parte de este canal.

Para la atención del funcionario encargado de la correspondencia se recomienda:

- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición de servir al ciudadano. Puede decir buenos días/buenas tardes ¿en qué le puedo servir?
- Preguntar al ciudadano y/o usuario su nombre y usarlo para dirigirse a él respondiendo señor, señora.
- Recibir los documentos que el ciudadano y usuario quiere radicar, si el documento no es de competencia de la entidad informar de esta circunstancia al ciudadano, en caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar número de radicado a cada documento, la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida, los números de radicados no deben estar repetidos enmendados o tachados.
- Registrar en la respectiva fecha y hora de recibo sin cubrir o alterar el texto del documento.
- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente informar al ciudadano y o usuario el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es de competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

Calle 10 N°.10-36 TEL: 556 16 50 La Unión – Antioquia.

e- mail: esp@launion-antioquia.gov.co

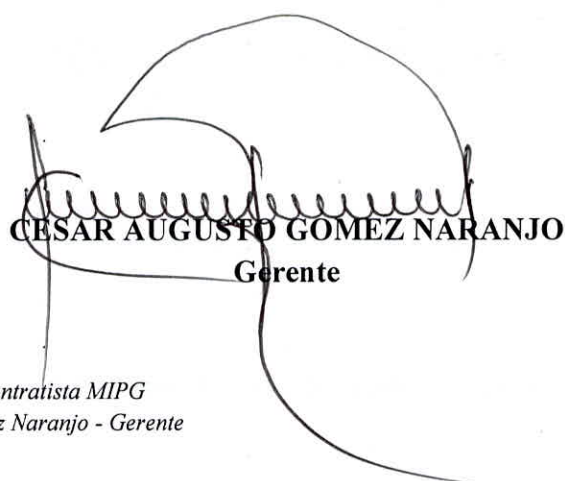
Sitio web: www.launionsaesp.com

Buzón de sugerencias

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Abrir una vez a la semana el buzón de sugerencias.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, de acuerdo a lo comentado y/o solicitado.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

FORMACIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN COMPETENCIAS PARA EL SERVICIO

El servidor público se constituye en el componente mas importante para la gestión y el mejoramiento se servicio al ciudadano, pues quienes facilitan a los usuarios el acceso a sus derechos dando oportuna respuesta a sus solicitudes y requerimientos. Por lo anterior, se realizan jornadas de capacitación de los servidores públicos y contratistas que permitan la cualificación e introyección de las competencias necesarias para el servicio.



CESAR AUGUSTO GÓMEZ NARANJO
Gerente

*Elaboró: Adriana Osorio – Contratista MIPG
Aprobó: Cesar Augusto Gómez Naranjo - Gerente*

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

OBJETIVO: Identificar las características, intereses y necesidades de los usuarios de La Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A. E.S.P. para crear y actualizar la base de datos de usuarios en La Unión S.A. E.S.P. que permitan mejorar la prestación del servicio.

Dependencia Responsable

Dirección Administrativa, Financiera y Contable

INSTRUCCIONES: La información requerida es del titular de los servicios públicos que se encuentra registrado en la empresa, la información del núcleo familiar corresponde a quienes habitan el inmueble residencial. La información de tipo y comportamiento organizacional solo debe ser diligenciado para las personas jurídicas de lo contrario dejar el espacio sin diligenciar. Agradecemos que la información suministrada sea verídica y lo más completa posible. (*Información adicional al respaldo)

INFORMACIÓN PERSONAL

Titular del inmueble: _____ Tipo y número de documento: _____ Dirección: _____

El inmueble es: Propio Arrendado Prestado

Edad: Entre 15 y 30 años Entre 31 y 45 años Entre 46 y 60 años Más de 60 años Estrato de la vivienda: _____ Puntaje del Sisbén: _____

Ingresos familiares: Menos de 1 SMMLV 1 SMMLV Entre 1 y 2 SMMLV Entre 3 y 4 SMMLV Más de 4 SMMLV *SMMLV: \$828.116 (2019)

INFORMACIÓN DEL NÚCLEO FAMILIAR

| Nombres | Apellidos | Edad | Escolaridad | Etnia | Estado de gestión/Discapacidad | | Número de contacto | Correo Electrónico |
|---------|-----------|------|-------------|-------|--------------------------------|----|--------------------|--------------------|
| | | | | | SI | NO | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

INFORMACIÓN DE COMUNICACIÓN

Intereses: _____

Lugares de encuentro (Parque Educativo futures, parque principal, casa de la cultura, Biblioteca, entre otros.): _____

Acceso a Canales (Facebook, Twitter, Instagram, Correo Electrónico, páginas web, Etc): _____

Frecuencia de Uso de canales: Frecuente Esporádico Rara vez Nunca

INFORMACIÓN PERSONAS JURÍDICAS

Razón Social: _____ Nit: _____ N° de empleados: _____ Con o sin ánimo de lucro: _____
Actividad comercial: _____ Funcionario responsable de la interacción: _____
Canales disponibles de comunicación: _____

INFORMACIÓN ADICIONAL

- INFORMACIÓN PERSONAL

La información personal debe registrar los datos de la persona a quien figure como titular en la factura de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Si está persona ya falleció se recomienda llenar los datos y al final poner entre parentesis que el inmueble es una sucesión o herencia según sea el caso.

La dirección es la de la vivienda a la cual se está realizando la encuesta.

El estrato de la vivienda es el que se encuentra en el recibo de luz o teléfono, o en su defecto el mismo de la factura del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo. Los ingresos familiares, son todos los ingresos que percibe el núcleo familiar en conjunto y se valora de acuerdo al SMMLV (Salario Mínimo Mensual Legal Vigente) que para el año 2024 es de \$1'300.000.

- INFORMACIÓN DE NÚCLEO FAMILIAR

La escolaridad se refiere hasta el grado de estudios adquiridos (Primaria, Secundaria, Tecnología, Universidad)

Si no es perteneciente a una etnia poner ninguna.

En el estado de gestación o discapacidad detallar si es en embarazo o que tipo de discapacidad para establecer si se encuentra alguna persona con vulnerabilidad.

En el número de contacto poner número fijo o celular.

- INFORMACIÓN DE COMUNICACIÓN

Los intereses se refieren a las actividades de ocio, hobbies, temas de gusto general que les interesen, información de La ESP que le interese sea publicada siempre y cuando no sea información reservada.

En el lugar de encuentro especificar los lugares que frecuenta y en donde le gustaría encontrar información visible física y virtual de la empresa de interés.

El acceso a canales se refiere a los sitios virtuales que suele frecuentar y es posible intercambiar información social de interés sobre la empresa.

Con que frecuencia usa los canales que relaciona en la pregunta anterior donde se publique información de interés para los usuarios de La Unión S.A. E.S.P.

NOTA:

La información suministrada en la presente encuesta será tratada bajo la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Aquellas actividades que se inscriben en el marco de la vida privada o familiar de las personas naturales.

Favor diligenciar la encuesta y hacerla llegar a nuestras instalaciones o enviarla digital al correo electrónico direccionfinancieraesplaunion@gmail.com, también la puedes encontrar en nuestra página web www.launionesp.com