ESSMAR E.S.P.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEL DISTRITO DE SANTA MARTA

Acueducto | Alcantarillado | Aseo



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO







Un servicio cercano, oportuno y de calidad

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Sandra Paola Collante Velasquez	**Nombre:** Luis Gabriel Lozano Santana	**Nombre:** Ana Maria Andrade Contreras
Cargo: Profesional Adscrito a la Subgerencia de Gestión Comercial y Sevicio Al Ciudadano **Fecha:** 03/11/2026	**Cargo:** PE SIG-SIGES **Fecha:** 03/11/2026	**Cargo:** Subgerente de Gestión Comercial y Servicio Al Ciudadano **Fecha:** 03/11/2026



Contenido

Manual de atención al ciudadano

1 objetivo
2 alcance
3 responsables
4 definiciones
5 generalidades
6 descripción de actividades
7 base legal
8 documentos relacionados
9 registros y/o formatos
10 control de cambios
11 anexos

1. OBJETIVO

Enmarcar la atención al ciudadano bajo los principios de compromiso, transparencia, calidez y respeto hacia nuestros usuarios y clientes, escuchando con esmero, entendiendo y mostrando interés por sus necesidades y expectativas, comprometiendo toda la capacidad técnica, humana y de servicio en la atención oportuna y profesional de las mismas, a través del cumplimiento de la oferta de valor, realizando un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos.

2. ALCANCE

El presente manual está dirigido a todos los servidores de la empresa que atienden a la ciudadanía u otros grupos de valor a través de los canales de atención presencial, virtual y telefónico, así como a los diferentes actores que intervienen en el ciclo de servicio; por tanto, debe garantizarse la aplicación de este manual en cada uno de los protocolos de atención establecidos.

COPIA SIGES CONTROLADA

3. RESPONSABLES

El responsable de la implementación y adecuada ejecución de este documento estará a cargo de la Subgerencia Comercial y Servicio Al Ciudadano.

4. DEFINICIONES

- **Contrato de Condiciones Uniformes (CCU):** Los contratos de condiciones uniformes constituyen el instrumento por excelencia para que usuarios y prestadores puedan ejercer sus derechos y deberes dentro de la relación que surge de la prestación de un servicio público domiciliario. Tal característica implica que, para todos aquellos eventos en los que pueda llegar a ser necesario,el contrato debe ser una herramienta clara y ágil, para que las partes cuenten con información veraz y oportuna sobre las reglas y procedimientos que deben surtir en cada evento posible.
- **Petición:** Conjunto de transacciones asociadas a la prestación del servicio, tales como suspensión del servicio por solicitud del cliente, solicitud de la exención de contribución, entre otras. Incluye además las consultas asociadas a solicitudes de información sobre la facturación, prestación de servicios o estado de transacciones. Ejemplo: Solicitud para servicios especiales, trasladar un medidor, solicitud para cambio de uso.
- **Reclamo**: Es una solicitud del suscriptor o usuario con el objeto de que se revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos, y tome una decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el contrato de condiciones uniformes, en la Ley 142 de 1994 y en la Ley 1437 de 2011.
- **Recurso**: Es la solicitud mediante la cual el usuario o suscriptor busca que se revisen decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato, en los casos en que la ley admite este mecanismo
- **Queja**: Es la manifestación de inconformidad, insatisfacción, desagrado o descontento presentada por cualquier persona, con motivo de la forma y condiciones como se ha prestado un servicio o

incumplimiento de una obligación, así como la inconformidad con la actuación de determinado o determinados servidores de la entidad o de las empresas contratadas que prestan servicios para ESSMAR.

- **Sugerencia**: Propuesta o recomendación que formula un cliente, encaminada al mejoramiento de los servicios.
- **La Ciudadanía como Razón de Ser:** Es el reconocimiento explícito de los ciudadanos como eje y razón de ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión. Como principio rector de la Política Pública, no habrá función pública ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificadas y/o encaminadas a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.
- **Respeto:** Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo, este trato debe realizarse tanto por parte de las personas que prestan servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades de la administración distrital como de la ciudadanía y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.
- **Transparencia:** Es el principio de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de las personas que prestan servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades del distrito, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.
- **Participación:** Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.
- **Equidad:** está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.
- **Diversidad:** Radica en el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.
- **Identidad:** Reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.
- **Solidaridad:** Es el accionar que promueve la cooperación, el respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio, en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en estado de indefensión y/o desventaja manifiesta frente al ejercicio, garantía y protección de sus derechos.
- **Titularidad y efectividad de los derechos:** Es la responsabilidad que los actores del servicio adquieren para adoptar las medidas necesarias con el fin de garantizar, facilitar y promover el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, quienes son titulares y sujetos plenos de éstos, incluyendo mecanismos de protección, afirmación y restitución cuando ellos hayan sido vulnerados.
- **Corresponsabilidad:** Es la responsabilidad solidaria entre el gobierno, la administración distrital y local, los particulares y la ciudadanía, que compromete el desarrollo de acciones para la solución de

problemas socialmente relevantes.

- **Territorialidad:** Las acciones y decisiones públicas de servicio a la ciudadanía que se adopten, como elemento sustantivo de la Política Pública, deberán tener en cuenta el territorio como determinante; por tal razón, se identificarán aspectos particulares como: las formas de habitar diferenciales, las condiciones geográficas, los lazos y construcciones culturales. Pensar la política el Sistema de Servicio desde el territorio, debe proporcionar el conocimiento necesario para desarrollar acciones diferenciales para las poblaciones referenciadas territorialmente, en el marco de la política y del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como el proporcionar tratamiento especial a la población rural, o víctimas del conflicto armado interno, o que se encuentre en situación de indefensión o vulnerabilidad.
- **Atención Diferencial Preferencial:** En todos los puntos de atención a la ciudadanía de la empresa, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.
- **Coordinación, Cooperación y Articulación:** La comunicación e interacción entre los actores del servicio, será un requisito indispensable para cumplir de forma integral los objetivos de esta política, concentrarán esfuerzos orientados a la satisfacción de la ciudadanía en un empleo adecuado de los recursos y en la búsqueda de una sociedad más justa y equitativa.
- **Cobertura:** La Administración Distrital es garante de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en todo el territorio del Distrito Capital.
- **Accesibilidad:** La Administración propende por un servicio cercano a la ciudadanía que les permitan el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.
- **Inclusión:** Es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración Distrital, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.
- **Innovación:** A partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.
- **Oportunidad:** Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía
- **Cliente potencial:** Persona natural o jurídica responsable del inmueble al cual se le detectó acometida clandestina o fraudulenta para uso de los servicios de acueducto o alcantarillado sin autorización de la entidad prestadora del servicio, pero tanto la persona y el inmueble cumple los requisitos para la normalización conforme a las exigencias de la Ley 142 de 1994 y normas técnicas establecidas en RAS y Decreto 1077 de 2015.
- **Suscriptor:** Persona natural o jurídica responsable del inmueble al cual se le presta el servicio de acueducto o alcantarillado, sea o no su propietario.

5. GENERALIDADES

5.1 Dentro de ESSMAR ESP se tiene definida la dependencia que lidera la atención al cliente y usuario, denominada Subgerencia de Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano. La gestión de servicio al cliente de la Subgerencia está enmarcada por un compromiso de transparencia en la relación permanente con el cliente, en la que cada contacto con él se regirá por el principio de la satisfacción como fin básico y

COPIA CONTROLADA SIGES

propiciará de manera permanente información clara, precisa, transparente y oportuna en torno a sus requerimientos y actuaciones frente a La Empresa.

5.2 Como ejes de esta relación, tenemos la facilidad de acceso a los canales de atención, el compromiso con la calidad en cada uno de los servicios que ofrecemos, la amabilidad del personal, la alta especialización en el conocimiento de los procesos, productos y servicios, así como de la normatividad asociada a ellos.

5.3 El compromiso es el de ser una empresa con una visión enfocada en el cliente y un respeto permanente por sus derechos, respaldada por un grupo de colaboradores dispuestos a dar lo mejor de sí en las múltiples experiencias diarias de servicio.

5.4 En consideración con las políticas de atención al ciudadano de la empresa se tiene en cuenta una planeación del proceso y se estructura un plan de atención al cliente, donde se establece el marco de actuación del proceso y su alineación con los objetivos organizacionales, la normatividad aplicable, las actividades a realizar y los recursos disponibles para las mismas, con foco en el cumplimiento normativo, mejoramiento de procesos y satisfacción de nuestros clientes.

5.5 Se realizan reuniones semanales dentro de la Subgerencia de Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano para el análisis del desempeño del proceso, con el objetivo de identificar aspectos a ajustar y mejorar.

5.6 **DERECHOS Y DEBERES**

Un servicio de calidad contempla la realización y enaltecimiento de los derechos de la ciudadanía.

- **DERECHOS**

  - Conocer de forma oportuna la información sobre localización, horarios de atención y servicios prestados en los diferentes canales de atención de la Empresa, así como el portafolio de trámites y servicios.
  - Recibir la atención con las características y atributos definidos para el servicio a la ciudadanía y acorde con la condición y estado que presente el ciudadano/usuario en el momento de acceder a la atención.
  - Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de esta, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.
  - Acceder a canales formales, provistos por la Empresa, para presentar peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias y recibir respuesta a las mismas de forma oportuna y en los términos de ley.

- **DEBERES**

  - Actuar de forma transparente y de buena fe y entregar de manera voluntaria y oportuna información veraz a la Empresa en el marco del servicio.
  - Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta la Empresa.

- Elevar solicitudes y requerimientos a la Empresa, en las condiciones establecidas por la ley.
- Cumplir con el deber de informar, declarar, presentar, inscribirse, actualizar y pagar sus responsabilidades tributarias y demás obligaciones sustanciales y formales como persona natural y/o jurídica.

5.7 CANALES DE ATENCIÓN

Para fortalecer el permanente relacionamiento con los usuarios, de acuerdo con sus capacidades y preferencias, se tienen establecidos diferentes canales de atención con los siguientes responsables:

- **CANAL PRESENCIAL**

  - El canal presencial incluye los diferentes puntos de atención a través de los cuales los servidores interactúan con la ciudadanía.

  - Oficina de Atención al Ciudadano: Se tiene establecida una oficina de Atención al Ciudadano para la atención de manera presencial de lunes a viernes en un horario de 08:00 a 16:00 Jornada continua, donde podrá acceder a los servicios de información, realizar diferentes trámites referentes al servicio prestado por la empresa, así como también radicación de PQR´s.

Se encuentra ubicada en:



- **CANAL TELEFÓNICO**

La razón de ser de las empresas de servicios públicos son sus usuarios y a través de la línea única de atención, podrán realizar reportes y solicitudes de inspecciones técnicas, así mismo, podrán hacer consulta de los trámites ante la empresa y el estado en el que se encuentra su PQR, todo con el único propósito de evitar su traslado hasta las oficinas.

Las líneas **116** y **605-4410250** se encuentran habilitadas de manera gratuita desde cualquier teléfono móvil en horarios de atención **24/7** horas a través de autogestión, o de lunes a domingo de **06:00** a **21:00** con asesoría personalizada.

- **CANAL VIRTUAL**

  - A través de la Comunicaciones, se suministra la información de los trámites y servicios que presta la Empresa ESSMAR con su página Web www.essmar.gov.co en el que los ciudadanos en general podrán encontrar los programas y proyectos actuales, así como acceso a sus trámites más importantes.

  - Mediante la página web se podrán recibir y dar trámite a PQRS que los ciudadanos registran a través del Portal de Autogestión.

  - Se encuentra habilitado el correo atencionalusuario@essmar.gov.co, para recibir consultas y PQRS, así como a través del WhatsApp **3009779528**, se tiene una herramienta para atención inmediata de solicitudes de información general, así como de trámites y servicios.

COPIA SIGES CONTROLADA

5.8 ASPECTOS RELEVANTES PARA UNA ATENCIÓN EFICIENTE

- **ACCESIBILIDAD:**

Teniendo en cuenta que la accesibilidad es uno de los principios del servicio en la empresa ESSMAR ESP, y que su alcance es transversal a todos los canales de atención, es indispensable profundizar en su normatividad, concepto, aplicación y la forma en la cual se garantiza la accesibilidad de toda la ciudadanía a la información y los diferentes canales atención dispuestos para el relacionamiento con estos.

Consecuentemente y acorde con lo establecido en la Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente del Departamento Nacional de Planeación publicada en 2016, a continuación, se brindan recomendaciones para garantizar accesibilidad de toda la ciudadanía a la información y a los diferentes canales de atención dispuestos por la empresa.

- **Accesibilidad en espacios físicos**

Considerando que los espacios no accesibles limitan la autonomía de las personas y su posibilidad de interactuar con el entorno, se ha desarrollado el concepto de accesibilidad universal, lo que significa estandarizar los espacios a la medida de todas las personas; sin importar su edad, género, condición social, física, sensorial y cognitiva, con el fin de convertir los espacios físicos en lugares más humanos e incluyentes.

En Colombia, los requisitos que deben cumplir los espacios físicos en los que se presta el servicio a la ciudadanía se encuentran establecidos en la Norma Técnica Colombiana 6047, adicionalmente se recomienda como mínimo implementar las siguientes acciones para garantizar accesibilidad a los espacios físicos:

- ✓ Realizar los ajustes pertinentes a los reglamentos o procedimientos, para garantizar la atención y el acceso a la información a las personas con discapacidad. Esto implica que la información que se brinde al público se encuentre en formatos comprensibles, facilitando el uso de dispositivos técnicos o tecnológicos de apoyo y otras formas de asistencia.

- ✓ Realizar los ajustes requeridos para que las oficinas de atención al público cumplan con las normas mínimas de accesibilidad, por lo tanto, es indispensable verificar y disponer de manera especial:

– El acceso a los baños.
– La inclinación y ancho de las rampas.
– Los posibles obstáculos que se puedan encontrar en los lugares de circulación (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente y materas mal ubicado, entre otros).
– Los mostradores y ventanillas deben considerar el concepto de diseño universal, con el fin que las personas usuarias de sillas de ruedas, y de talla baja puedan tener un adecuado acceso y una fácil interacción con la persona que brinda la atención.
– Debe existir un sistema de señalización adecuada, sencilla y suficiente que sea visible para todas las personas y que oriente e informe sobre las principales áreas de atención, servicios dirigidos a la ciudadanía, módulos de orientación, servicios de higiene y sanitarios, y medidas de seguridad, la información de la señalización mediante texto debe complementarse con símbolos gráficos, relieve y braille.
– Para la señalización en el piso se recomienda seguir lo establecido en la NTC 5610 “Accesibilidad al medio físico. señalización táctil”, e incluir señales podo táctiles de alerta y guía incorporando contraste de color, con el fin de facilitar la orientación de personas con discapacidad visual.
– Implementación de alarmas tanto auditivas como visuales.

- ✓ Permitir el ingreso de perros guías o de apoyo, especialmente para las personas ciegas y sordociegas, así como el ingreso de familiares o cuidadores o cuidadoras, cuando lo requieran.

- **Accesibilidad en medios electrónicos, sitios web, y contenidos digitales**

Teniendo en cuenta que la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Nacional 103 de 2015, establecen que todos los medios de comunicación electrónica de las entidades públicas deberán cumplir con las directrices de publicación y accesibilidad que dicte el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de los lineamientos que se determinen en la Estrategia de Gobierno en línea, y que a partir del 01 de enero de 2022, las entidades públicas deberán dar cumplimiento a los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones expidió las Resoluciones 1519 y 2893 de 2020, estableciendo los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web, seguridad digital, datos abiertos y formulario electrónico para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) entre otros, por lo cual es indispensable seguir las pautas que se brindan por parte de la entidad.

Es indispensable tener presente en el diseño de la página web de la entidad, los lineamientos expresados en la Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad a Páginas Web de 2011.

En el mismo sentido, el programa nacional de servicio al ciudadano del Departamento Nacional de

COPIA SIGES CONTROLADA

Planeación en su guía para entidades públicas: Servicio y atención incluyente, brinda las siguientes recomendaciones para garantizar la accesibilidad al canal virtual:

- ✓ Verificar que la información disponible en la página web se encuentre en un lenguaje sencillo, útil y comprensible, y que dicha información sea constantemente actualizada.
- ✓ Es importante evitar el uso de tecnicismos y siglas sin su respectiva definición.
- ✓ 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.
- ✓ Incorporar tutoriales con información clave y videos en Lengua de Señas Colombiana o/y Close Caption.
- ✓ Habilitar otras posibles opciones de contacto virtual como chatbots entre otras.

- **Accesibilidad en Canal Telefónico**

Teniendo en cuenta que el canal telefónico continúa siendo uno de los medios más utilizados por la ciudadanía para relacionarse e interactuar con la empresa, resulta indispensable mejorar y mantener la accesibilidad y las condiciones para que todas las personas que lo deseen puedan utilizarlo.

La empresa cuenta con IVR (del inglés Interactive Voice Response) en la línea de atención, el cual cuenta con un menú de opciones corto, con mensajes en lenguaje claro y grabación automática que permiten a cualquier persona comprender las opciones disponibles.

- **LENGUAJE CLARO**

Es la forma de expresión precisa, comprensible y útil de las comunicaciones del Estado, para que la ciudadanía, independientemente de su condición socioeconómica o nivel educativo, ejerzan sus derechos y cumplan sus deberes.

La comunicación clara, amable, cercana y entendible con las y los ciudadanos, en un entorno de autenticidad, honestidad y transparencia, genera confianza y credibilidad en la Administración y les permite ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones.

Se deben desarrollar acciones que incorporaren el lenguaje claro en cada una de las formas de comunicación con la ciudadanía.

5.9 PROTOCOLO DE ATENCION AL CLIENTE

Se crea instructivo Protocolo para la interacción con Clientes y Usuarios de ESSMAR. En el cual se tiene establecido la atención con enfoques relevantes para el servicio al ciudadano; tales como:

– Atención con enfoque de derechos: El enfoque de derechos humanos supone el reconocimiento de las personas como titulares de derechos cuya garantía corresponde a los Estados en los diferentes niveles de la intervención pública. Su implementación implica prestar especial atención a la materialización efectiva de los derechos, con énfasis en los grupos con mayores niveles de vulnerabilidad social, así como a la interdependencia e integralidad de los derechos humanos, la participación desde el reconocimiento de las personas como protagonistas de las políticas públicas y

no como simples receptoras de sus beneficios.

– Perspectiva de interseccionalidad: Perspectiva que permite conocer la presencia simultánea de dos o más características diferenciales de las personas (género, discapacidad, etapa del ciclo vital, pertenencia étnica y campesina entre otras) que en un contexto histórico, social y cultural determinado incrementan la carga de desigualdad, produciendo experiencias sustantivamente diferentes entre los sujetos (adaptado de la Sentencia T-141-15 de la Corte Constitucional).

– Enfoque poblacional diferencial: Este se define como una herramienta que: "Busca visibilizar las particularidades y necesidades de personas y colectivos, con el fin de generar acciones diferenciales desde la política pública para cambiar las situaciones de exclusión y discriminación que evitan el goce efectivo de sus derechos.

5.10 GESTION DEL PROCESO

Se tienen definidos los indicadores del proceso, a los cuales se les realiza medición mensualmente como mecanismo que permite realizar seguimiento a los procesos y a quienes los ejecutan:

- ✓ Nivel de servicio y eficacia en los canales disponibles
- ✓ Cumplimiento en los tiempos de atención de PQRS

Adicionalmente se cuenta con un software (Gestión de relación con los clientes) que permite la integración de las peticiones, quejas y reclamos recibidas a través de los diferentes canales habilitados para tales fines. Este sistema permite efectuar un control de tiempos de atención de las diferentes transacciones, con el fin de entregar las respuestas de manera oportuna a los clientes.

5.11 NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL

Se tienen documentados e implementados los procedimientos para atender los diferentes requerimientos de los clientes y usuarios, y los relacionados con la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y recursos.

– Atención de PQR´s: En la Subgerencia de Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano se administran los canales de atención existentes, dispuestos para atender las quejas y reclamos de nuestros clientes. Las peticiones, quejas y reclamos, se gestionan a través de los canales dispuestos, mediante el cual se clasifican por tipo, causa, servicio, entre otros, y su análisis permite dar solución al cliente y para generar acciones de mejora en los procesos o sistemas de información.

  Se realiza seguimiento a los resultados de las peticiones, quejas y reclamos mensualmente, donde se identifican las causas que generan mayor insatisfacción de los clientes, y se definen acciones de mejoramiento.

– Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre: Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos; adicionalmente en el contrato de condiciones uniformes de los diferentes servicios, se publica la información correspondiente a los derechos de los usuarios y

COPIA SIGES CONTROLADA

también en la carta de trato digno.

5.12 SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN RELACIÓN CON LOS TRÁMITES Y SERVICIOS QUE PRESTA LA EMPRESA

La empresa cuenta con buzón de sugerencias disponible en la página www.essmar.gov.co ingresando al Portal de Autogestión, para que los usuarios expresen sus inquietudes y sugerencias relacionados con la prestación del servicio, dichas sugerencias son registradas en el sistema de información y direccionados a las áreas competentes, donde se analizan y se toman las acciones correspondientes de acuerdo con la pertinencia de las sugerencias de los ciudadanos.

Adicionalmente se cuenta con organización de turnos y calificadores de servicios recibidos en la sala de atención, para evaluar la satisfacción con la atención recibida, con el objetivo de conocer la percepción de nuestros clientes con la atención y así obtener información clara y oportuna, que permita la implementación de acciones de mejoramiento que incrementen su satisfacción.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N/A

7. BASE LEGAL

Tipo de Norma	Entidad que Emite	N.º Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
LEY	Congreso de Colombia	142	11 de julio de 1994	"Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones".
LEY	Congreso de Colombia	962	2005	"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos"
LEY	Congreso de Colombia	582	2005	"Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones "

Tipo de Norma	Entidad que Emite	N.º Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
LEY	Congreso de Colombia	1437	2011	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."
LEY	Congreso de Colombia	1618	2013	“Por Medio De La Cual Se Establecen Las Disposiciones Para Garantizar El Pleno Ejercicio De Los Derechos De Las Personas Con Discapacidad”
LEY	Congreso de Colombia	1712	2014	“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”
LEY	Congreso de Colombia	1755	2015	“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
DECRETO	Presidencia	103	2015	“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”
Consejo Nacional de Política Económica y Social República de Colombia – CONPES	Departamento Nacional de Planeación	3649	2010	“Política Nacional de Servicio al Ciudadano”
Consejo Nacional de Política Económica y Social República de Colombia – CONPES	Departamento Nacional de Planeación	3785	2013	“Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano”

COPIA SIGES CONTROLADA

Tipo de Norma	Entidad que Emite	N.º Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
Manual	Secretaría General de la Alcaldía de Santa Marta	N/A	2019	"Manual y Protocolos de Atención al Ciudadano"

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- SI-G01 Guía Elaboración y Control de Documentos y Registros
- GD-P01 Procedimiento de comunicaciones oficiales
- NTC ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario
- NTC ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos
- NTC ISO 9011: 2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión
- Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI

COPIA SIGES CONTROLADA

9. REGISTROS Y/O FORMATOS

N/A

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
01	04/08/2023	4. Definiciones	Se incluyen las definiciones de Petición, Reclamo, Recurso, Queja y Sugerencia
		Items 5. Generalidades	Se actualiza el horario de atención en las oficinas presenciales: De 8:00 am a 4:00 pm Jornada continua y se especifican las direcciones de las oficinas de atención.
			Se modifica este punto, creando un Instructivo detallado con el Protocolo de Atención al Cliente
02	03/08/2023	Items 5. Generalidades	Se actualizan los canales de atención: Sala de atención presencial, así como los teléfonos de la línea de atención y el WhatsApp.
			Se actualiza el mecanismo de ingreso de sugerencias, el cual se realiza por la página web www.essmar.gov.co en el Portal de Autogestión. Así como la existencia de calificadores de servicio recibido en la sala de atención.

11. ANEXOS

N/A