

Protocolo de servicio al ciudadano

24 de Abril de
2023

Este documento establece los lineamientos establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA para mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos.

Tabla de contenido

1. PRESENTACIÓN.....	3
2. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN	4
2.1 Atributos del buen servicio.....	4
2.2 Disposición de los servidores públicos.....	4
2.3 Sobre respuestas y agradecimientos.....	5
2.4 Referente al Lenguaje: verbal y/o escrito	5
2.5 Canales de servicio	6
2.6 Niveles de Servicio	7
2.7 Lineamientos especiales para la atención de PQRSD	9
3. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA CRA	14
3.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL	14
Atención en recepción	15
Desarrollo de la atención	15
Contacto inicial	15
Durante la atención	16
Si la solicitud requiere mayor análisis.....	16
Finalización del servicio	17
3.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL.....	18
3.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	21
RECOMENDACIONES GENERALES	21
a) Previo a la llamada	22
b) Al inicio de la llamada	23
c) Durante la llamada.....	23
3.4 PROTOCOLO PARA RESPUESTAS POR CORRESPONDENCIA.....	25
3.5 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO	26
Desarrollo de la atención por el correo no institucional:	26
Administración de correos (Institucionales)	26
Políticas de respuestas vía correo electrónico institucional (correo@cra.gov.co).....	27
3.6 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN POR PÁGINA WEB	29
Desarrollo para interponer PQRSD y hacer seguimiento de la misma, a través de la página web de la CRA.....	29
3.7 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN POR CHAT.....	31
3.8 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN POR REDES SOCIALES.....	33
4. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES	34
5. GLOSARIO	35

1. PRESENTACIÓN

En nuestro orden constitucional, el servicio al ciudadano es un fin esencial del Estado.

Art. 2. *“Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo”.*

Art. 23. *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. La Política Nacional de Servicio al Ciudadano establece como objetivo central: contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública en su orden nacional”.*

En desarrollo de este mandato constitucional y con el propósito de mejorar la consolidación de unas relaciones Estado - sociedad, más estables, sólidas, transparentes, y eficientes, a través de la generación de valor en lo público, incremento de la confianza y mayor acercamiento de parte del ciudadano a sus instituciones, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA-, adopta los Protocolos de Servicio al Ciudadano.

Se trata del conjunto de consideraciones, reglas y lineamientos generales con los cuales se garantiza que la comunicación e interacción entre los usuarios y la entidad, sea empática, satisfactoria y consecuente con los lineamientos constitucionales y legales sobre el tema.

Es importante aclarar, que esta iniciativa surge del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, a través de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, quienes en compañía de más de ciento sesenta (160) entidades del estado elaboraron, desde el año 2010, a través del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, las bases generales aplicables de atención al Estado, para los distintos canales de servicio.

En este orden de ideas, este documento reúne los lineamientos mencionados, se ajusta a las necesidades de los usuarios y están dispuestos para todos los canales de servicio de la entidad, razón por la cual se adopta a la CRA.

2. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN

Con el propósito de generar espacios integrales de comunicación e interacción con los usuarios y contar con experiencias positivas que aporten a una mejor relación Estado - sociedad, es importante considerar la totalidad del ciclo de atención para obtener una mayor eficiencia en la prestación del servicio y una mejor percepción de la calidad por parte de los ciudadanos.

2.1 Atributos del buen servicio

El servicio en la CRA cumple con ciertos atributos que se relacionan con la expectativa que tiene el ciudadano y/o usuario frente al servicio que necesita.

- **Respetuoso:** se parte desde la identificación del otro en su dimensión humana, reconocido, valorado e identificado como importante por el lugar que tiene como persona.
- **Confiable:** de la manera prevista en las normas y con resultados certeros, con la seguridad de contar con personas calificadas y preparadas para asistir los requerimientos del usuario.
- **Oportuno:** que sea en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano y de conformidad con lo establecido en la ley.
- **Efectivo:** resuelve la inquietud, solicitud o necesidad de acuerdo con lo que se requiere, no da rodeos y sabe a quién acudir.
- **Calidad:** relacionado con el hacer más de lo que pide el cargo o función, es el ir más allá del buen servicio, más allá de la respuesta a una solicitud del ciudadano. Debe lograr conectar con el otro, lo que supone comprender las necesidades de los usuarios, escuchar e interpretar bien sus necesidades.

2.2 Disposición de los servidores públicos

Para cumplir con los atributos de servicio, los servidores públicos deben¹:

- Orientar con claridad y de fondo.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad.
- Brindar una atención consistente y de buena calidad.
- Incrementar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.
- Mejorar la imagen pública de la entidad frente a los ciudadanos.
- Aumentar la eficiencia en el uso de recursos de la entidad para la gestión de los servicios a los ciudadanos.
- Reducir los tiempos requeridos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.
- Ofrecer a los ciudadanos-clientes mayores oportunidades de acceso a los servicios.
- Facilitar la conveniencia y el uso de los trámites y servicios prestados por la entidad.
- Identificar las necesidades, las expectativas y prioridades en la atención al ciudadano.

¹ <https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/Paginas/Protocolos-de-Servicio-al-Ciudadano.aspx>.

2.3 Sobre respuestas y agradecimientos

Si llegara a negarse una solicitud, en virtud del carácter de la información que se solicita, ésta debe ser debidamente fundamentada. En lo posible, brindar alternativas que ayuden al ciudadano a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que su presencia importa tanto que trasciende las limitaciones que puedan presentarse.

De acuerdo con la normatividad vigente *“toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas”*², pero en algunas oportunidades pueden llegar personas inconformes, molestas, preocupadas e incluso desinformadas, con alteración en su carácter y malestar en general. Para estas situaciones es importante:

- Mantener la calma, ser amigable y por ningún motivo mostrarse agresivo con palabras, actitudes o posturas.
- Comunicarse con un tono de voz adecuado.
- Escuchar las necesidades atentamente, para entender exactamente el malestar de donde proviene.
- Recordar que se trata de un tema ajeno, mantenerlo al margen de lo personal.
- Usar frases como *“lo comprendo”, “entiendo”, “claro que sí”,* que demuestran reconocimiento de la situación del otro.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano o no es posible manejar la situación, escalar el tema y la situación a una autoridad de mayor jerarquía.

En caso de presentarse una situación de agresividad, violencia, maltrato o irrespeto por parte de un usuario, el servidor debe:

- Mantener siempre la calma.
- Exigir el debido respeto.
- Si no es posible controlar la situación, escalar el tema al superior jerárquico.
- En caso de no encontrar cómo razonar, llamar a seguridad o a la policía según sea el caso.

De otra parte, es importante tener en cuenta que muchos ciudadanos complacidos por la gestión realizada, el apoyo y acompañamiento, manifiestan su agradecimiento con regalos, pagos o alguna dádiva para los servidores públicos. Esto además de acarrear responsabilidades de tipo legal, desvirtúa el buen servicio. Está rotundamente prohibido recibir algún tipo de compensación por la atención o el servicio que se debe prestar

2.4 Referente al Lenguaje: verbal y/o escrito

- Mantener la cordialidad en la comunicación. Conservar siempre, las normas de cortesía, como saludar, agradecer y despedirse
- Respetuoso, claro y sencillo.
- Evitar el uso de términos técnicos y/o legales, internos o externos.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas (siempre explicar).
- Evitar términos o comportamientos de excesiva confianza, no utilizar términos como *“Mi Cielo”, “Querida”, “Linda”, “Amigo”, “Cariño”, etc.*
- Encabezar la frase con *“Señor”* o *“Señora”*.

² Artículo 13, Ley 1437 de 2011.- Ley 1755 de 2015.

- Evitar respuestas cortantes.
- Ofrecer soporte ante las inquietudes de los ciudadanos-clientes, así como instrucciones que le permitan tener una excelente experiencia institucional.

2.5 Canales de servicio

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la CRA, para que los ciudadanos puedan realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia, relacionada con peticiones, quejas, recursos, solicitudes, denuncias o el quehacer de la entidad.

Los canales de atención son los siguientes:

- Correspondencia:** compuesto por el correo físico o postal.
- Presencial:** contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de la entidad.
- Telefónico:** contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.
- Virtual:** corresponde el correo electrónico institucional, el formulario de PQRSD dispuesto en el portal web de la CRA, el chat institucional disponible en el espacio de participación de la página web de la CRA. Tanto el Chat, como las redes sociales están dispuestas para fortalecer la imagen institucional de la entidad, relacionarse de una manera más ágil con el ciudadano y posicionar a la entidad.

Canal	Medio	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Correspondencia	Correo postal y certificado	Carrera 12 N° 97-80, Piso 2, Bogotá D.C., Colombia.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm	Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a la CRA
Atención Presencial	Atención personal	Carrera 12 N° 97-80, Piso 2, Bogotá D.C., Colombia.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los asesores y/o profesionales de acuerdo con su consulta, solicitud, queja y/o reclamo.
Atención Telefónica	Línea Gratuita Nacional	01 8000 517565	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la CRA
	Línea fija desde Bogotá	Desde Colombia: (60+1) 4873820 / 4897640 y Desde el exterior: con +57(601) – Fax: (60+1) 4897650		
	Línea anticorrupción	(60+1) 4873820 Extensión.235		

Atención Virtual	Aplicativo página Web	www.cra.gov.co	24 horas Los requerimientos registrados por este medio se gestionan dentro de días y horarios hábiles.	Para radicar PQRSD en línea, se debe acceder a través del siguiente link: http://www.cra.gov.co/es/atencion-a-la-ciudadania/pqr Para hacer seguimiento al trámite de su solicitud se debe acceder a través del siguiente link: http://www.cra.gov.co/es/atencion-a-la-ciudadania/pqr/seguimiento-pqr
	Correo electrónico	correo@cra.gov.co	24 horas Los requerimientos registrados por este medio se gestionan dentro de días y horarios hábiles y horarios.	Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a la CRA
		notificacionesjudiciales@cra.gov.co		
	Chat	www.cra.gov.co/es/participacion/chat http://cra.chat.pandac.com/admin.aspx	Los martes de 8:00 am a 10:00 am (Asuntos regulatorios) Jueves de 8:00 am a 10:00 am (Contribuciones Especiales)	Orienta al ciudadano sobre información de la entidad.
Redes Sociales	twitter.com/cracolombia facebook.com/Comisión de Regulación CRA youtube.com/ cracolombia LinkedIn/ cracolombia	Disponibilidad 24 horas, los requerimientos solicitados se direccionan a la Página Web para su radicación y posterior trámite	Está dispuesto para fortalecer la imagen institucional de la entidad, y relacionarse de una manera más ágil con el ciudadano.	

Es importante decir que, para lograr impactar de manera positiva a la sociedad, los protocolos de atención deben ser, no solo conocidos e implementados por todos los servidores, sino interiorizados y actualizados permanentemente por las áreas responsables.

2.6 Niveles de Servicio

Los niveles de servicio en la CRA están directamente relacionados con el grado de complejidad de los requerimientos y solicitudes de los usuarios a la entidad, tienen como propósito identificar las necesidades y expectativas frente a la información y orientación con el fin de disponer y gestionar los recursos necesarios para garantizar la protección y promoción de los derechos y deberes de los ciudadanos, así como alcanzar la satisfacción de quienes acuden a la entidad. Se aplican para todos los canales de servicio dispuestos por la entidad: canal presencial, canal telefónico y canal escrito.

Se han identificado los siguientes niveles de atención:

a) Nivel Uno o Básico de Atención.

Representa el primer nivel de atención que la entidad ha propuesto para el ciudadano. En este nivel, se identifican y canalizan las expectativas y necesidades generales, por lo que se encarga de:

- Orientar en temas básicos y generales, tanto de la entidad, como de otras instituciones públicas.
- Entregar con claridad la información general de la CRA, incluida en la página web y aplicativo de consulta de información.
- Instruir sobre el tipo de documentos que se deben presentar para los diferentes trámites, recepción y direccionamiento de documentos.

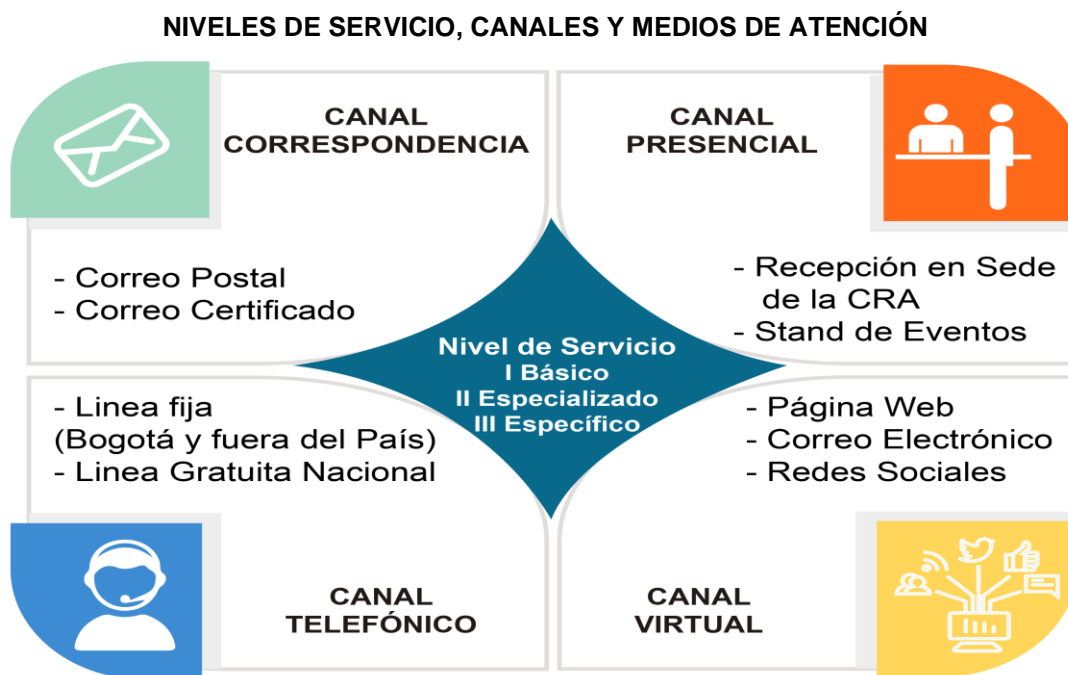
b) Nivel dos 2 o Especializado Atención.

Está basado en una competencia concreta de la CRA, que requiere información específica, servicio o trámite en un ámbito concreto, es canalizada de manera inicial por el primer nivel de servicio.

Este nivel es atendido por los profesionales de cada dependencia que pueden, de acuerdo con su formación profesional especializada, dar respuesta a este tipo de solicitudes.

c) Nivel tres o Directivo de Atención

Hace alusión a la atención proporcionada a los temas que estrictamente son de resorte de los Jefes de Oficina y los Subdirectores de la entidad.



Gráfica 1 – Niveles de Servicio, Canales y Medios de Atención

2.7 Lineamientos especiales para la atención de PQRSD

Los funcionarios encargados de proyectar, tramitar o gestionar las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias deberán tener en cuenta los siguientes lineamientos especiales establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Situación	Procedimiento	Referencia Normativa
Atención prioritaria	Las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la integridad, sea presentada por un niño o un adolescente, o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión, deberán tener un trámite preferencial.	Art. 20 de la Ley 1755 de 2015
Se requiere ampliar términos para resolver la petición	Cuando de manera excepcional, el funcionario responsable de proyectar la respuesta evidencie que no es posible revolver la petición en los términos de ley, deberá informar de esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalando expresamente los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o se dará respuesta, plazo que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.	Parágrafo del Art. 14 de la Ley 1755 de 2015
Peticiones Incompletas	<p>Si la petición radicada está incompleta o el peticionario debe efectuar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, el servidor público responsable de la respuesta deberá requerir al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación, para que la complete en el término de un (1) mes.</p> <p>A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.</p> <p>Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.</p> <p>Vencidos los términos sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, el servidor público decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.</p>	Art. 17 de la Ley 1755 de 2015
Desistimiento expreso	Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar	Art. 18 de la Ley 1755 de 2015

Situación	Procedimiento	Referencia Normativa
	de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.	
La CRA no es competente de la solicitud	Cuando el servidor público evidencie que la entidad no es competente para tramitar la solicitud o dar respuesta a la petición, deberá dar traslado a la entidad competente y enviar copia del oficio remitario al peticionario, dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.	Art. 21 de la Ley 1755 de 2015
Cuando la petición viene trasladada de otra entidad	Cuando la petición recibida es trasladada de otra entidad por competencia, los términos de ley comienzan a contar a partir del día siguiente a la recepción de la petición en la CRA.	Art. 21 de la Ley 1755 de 2015
Petición Irrespetuosa	Cuando el peticionario radique una PQRSD irrespetuosa, será rechazada, de lo cual se informará por escrito al peticionario, previa aprobación del superior jerárquico inmediato.	Art. 19 de la Ley 1755 de 2015
Petición Oscura	Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.	Art. 19 de la Ley 1755 de 2015
Petición Reiterativa	Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.	Art. 19 de la Ley 1755 de 2015

2.8 Tratamiento de datos personales y Protección de la Información

Con respecto al tratamiento y a la protección de los datos personales, independientemente del canal por el cual sea registrada la solicitud (telefónico, virtual, presencial o correspondencia) o la manera como se haga (escrita o verbal), serán sometidos a lo estipulado en la Ley 1581 de 2012.

2.9 Términos de Respuesta

Atendiendo lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias deberán tramitarse dentro de los siguientes términos:

Tipo de Petición	Término para Resolver	Referencia Normativa
Petición de interés general y/o particular	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción	Art. 14 de la Ley 1755 de 2015
Petición de documentos y de información	Dentro de los 10 días siguientes a su recepción	Art. 14 de la Ley 1755 de 2015
Consultas	Dentro de los 30 días siguientes a su recepción	Art. 14 de la Ley 1755 de 2015

Tipo de Petición	Término para Resolver	Referencia Normativa
Petición entre autoridades	Dentro de los 10 días siguientes a su recepción	Art. 30 de la Ley 1755 de 2015
Quejas, reclamos y sugerencias	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción	Ley 90 de 1995
Denuncias por actos de corrupción	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción	Art. 14 de la Ley 1755 de 2015
Traslados por competencia	Dentro de los 5 días siguientes a su recepción	Art. 21 de la Ley 1755 de 2015

Nota: Los términos de respuesta de los derechos de petición verbal son los mismos señalados anteriormente.

2.10 Derechos de Petición Verbal

De conformidad con la Ley 1437 del 2011, modificada en su artículo 15 por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015, el derecho de petición puede ser presentado no solo de manera escrita, sino también verbal.

Cuando el ciudadano realice la presentación del derecho de petición verbal, el funcionario que emita la respuesta deberá entregar una constancia al ciudadano, la cual se registrará en el Sistema de Gestión Documental de Orfeo con el Formato dispuesto para tal fin.

En los casos en que el derecho de petición sea presentado de manera verbal, la entidad cuenta con los mismos términos señalados para el derecho de petición escrito, es decir quince (15) días hábiles para peticiones convencionales, diez (10) días hábiles para aquellas en las que se soliciten documentos o información y treinta (30) para aquellas en las cuales se eleva una consulta a las autoridades.

Si el derecho de petición verbal se hace en un evento en el cual participa la entidad, se llenará el formato "Constancia Derecho de Petición Verbal - CRA", el cual deberá ser entregado al ciudadano en caso de requerirlo y radicado una vez el servidor tenga acceso al Sistema de Gestión Documental Orfeo, para surtir el trámite correspondiente.

Si el objeto de la petición verbal es para denunciar un caso de corrupción, se le informa al usuario la posibilidad de que la interponga directamente en la página web.

En el evento en que la PQRSD sea anónima y el peticionario dentro del contenido indica alguna información para ser contactado, se debe notificar acorde a lo especificado en la petición.

Si la petición es anónima y se desconocen los datos de contacto o correspondencia del solicitante, la entidad notificará la respuesta mediante aviso siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual establece:

"Artículo 69. Notificación por aviso.

Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario.

El aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se remite al área de comunicaciones para la publicación en la página web de la entidad y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal."

No será necesario dejar constancia, ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquel puede dirigirse para obtener la información solicitada.

Requisitos especiales:

Las peticiones que impliquen información respecto de contribuciones de la Unidad Administrativa Especial Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – UAE CRA, podrán presentarse de forma verbal, siempre y cuando el solicitante acredite la calidad con la que actúa, ya sea como el representante legal o apoderado; dichas peticiones se relacionan a continuación:

- a) Solicitud de estado de cuenta de una empresa.
- b) Solicitud de acuerdos de pago.
- c) Solicitud de Paz y Salvo de una empresa.

Exclusiones al Derecho de Petición Verbal³

Las peticiones que impliquen adelantar actuaciones administrativas, que se encuentren reguladas de forma expresa por la Unidad Administrativa Especial Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, no podrán presentarse de manera verbal; dichas peticiones se relacionan a continuación:

1. Solicitud de áreas de servicio exclusivo ASE.
2. Cláusulas exorbitantes.
3. Toma de posesión.
4. Modificación de costos y conceptos respecto de este.
5. Mercados regionales.
6. Costo de Tratamiento de aguas Residuales (CTR).
7. Interconexión y/o suministro de agua potable.
8. Acuerdos de Barrido.
9. Facturación conjunta.
10. Acuerdos de Lavado.
11. Concepto de legalidad de contrato de condiciones uniformes.

³ Tomado del Documento: propuesta de Resolución “POR LA CUAL SE TOMAN MEDIDAS AL INTERIOR DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO – UAE CRA PARA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN VERBAL EN CUMPLIMIENTO A LA LEY 1755 DE 2015”

3. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA CRA

3.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL

Integrado por todos los puntos de atención presencial (personalizada), donde los ciudadanos pueden acceder a la información de trámites, servicios, asesorías y orientaciones. La atención personalizada itinerante hace referencia a la ofrecida en encuentros o eventos a los que sea invitada la entidad y en los que pueda presentarse la necesidad de atender usuarios.

Para la atención en este canal, los servidores públicos deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- **Presentación personal:** esto influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. El servidor debe tener visible su identificación y cuidar de su presentación personal.
- **Comportamiento:** denotan capacitación, entrenamiento y cultura. Acciones como comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, maquillarse, arreglarse las uñas, hablar por celular, chatear o interactuar con los compañeros al momento de atender a un ciudadano se consideran comportamientos indeseables que generarán una percepción negativa de la entidad e impedirán que se cumpla con el propósito de atender los requerimientos de los interesados.
- **Expresividad en el rostro:** se recomienda mirar al interlocutor a los ojos para demostrar interés y mantener gestos y posturas que evidencien educación, amabilidad y cortesía.
- **La voz y el lenguaje:** la modulación 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.
- **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y se piensa; se recomienda evitar las posturas rígidas, forzadas, escurridas o desgarbadas.
- **Puesto de trabajo:** debe estar ordenado y limpio, sin elementos ajenos a la labor profesional desempeñada, para evitar distracción y malestar.

Es importante saludar al ciudadano cuando llegue al puesto de trabajo sin esperar a que sea él quien salude primero.

En caso de requerir salir del puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegurarse de suplir la ausencia.

La experiencia de servicio inicia desde el momento en que el ciudadano se acerca a la entidad, continúa en el desarrollo de la atención y termina en la evaluación del servicio.

El usuario tiene la posibilidad de presentar **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias** en la sede de la COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO – CRA.

Disponibilidad:	lunes a viernes
Horario de Atención:	de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Dirección de la CRA:	Carrera 12 N° 97-80 - Piso 2. Bogotá D.C. – Colombia

Atención en recepción

- Saludar amablemente diciendo: *“Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita?... ¿Trae usted computador, tableta o similares?... Por favor, diligencie el siguiente formato de ingreso y diríjase a ...”*.
- Llamar a la dependencia para anunciar el ingreso del ciudadano, y en lo posible, obtener el nombre del servidor que lo atenderá para comunicarlo al visitante.
- Solicitar los datos básicos de la persona que ingresa a la entidad para realizar el registro de ingreso.
- Tener el listado de extensiones a la mano.
- Tener disponibles el sistema para diligenciar el ingreso de personas y los formatos para el registro de computadores, tabletas o elementos similares.
- Orientar al ciudadano hacia el área que debe dirigirse para ser atendido.

TURNO DE ESPERA O PRIORITARIO: Dependiendo de la afluencia de público al interior de la **CRA**, la persona encargada de la recepción otorgará a los usuarios turnos físicos (disposición de fichero, sólo si el volumen supera en cola de espera de 5 a 10 personas), para organizar la atención de los usuarios.

Se considerará atención prioritaria los casos de:

- Mujeres embarazadas.
- Usuarios con una condición particular, que eventualmente le impidiera desarrollar su derecho plenamente.
- Menores de edad.
- Adulto mayor.

A los anteriores, se le dará **ATENCIÓN PRIORITARIA**, y se le concederán los elementos y recursos físicos para que su estadía sea agradable, la atención prioritaria y su forma de ejecutarla se desarrolla en el **protocolo de atención preferencial de la CRA**.

Desarrollo de la atención

La atención del funcionario de la CRA, se deberá ejecutar acorde con las siguientes políticas y recomendaciones, a saber:

Contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: *“Buenos días/tardes”, “Bienvenido a la CRA”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”*.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- Si es posible por parte del colaborador resolver la consulta del usuario, luego de resuelta la consulta, verificar si fue entendida por el usuario y/o preguntar si le puede colaborar en algo adicional.

- Si no es posible por parte del colaborador resolver la consulta del usuario, se le deberá indicar que espere en el lobby, mientras se ubica al colaborador idóneo que lo puede ayudar con el requerimiento que tiene.
- El funcionario que generó el primer contacto hará también la gestión con el funcionario competente que pueda resolver la solicitud del ciudadano.

Durante la atención

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que se está atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entiende la necesidad con frases como: *“Entiendo que usted requiere...”*.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, debe informarle con antelación al ciudadano la razón del retiro, el tiempo aproximado y deberá —en los casos que sea necesario— llevarlo a otro servidor que pueda acompañarlo en su ausencia. Al regresar decirle: *“Gracias por esperar”*.
- En caso de que el trámite de la solicitud implique más tiempo del esperado, el colaborador deberá explicar tal situación al usuario, dejando abierta la posibilidad de enviar la respuesta a un correo electrónico. A manera de ejemplo, se propone el siguiente texto:

“...Agradezco me disculpe la tardanza en la resolución de su consulta, pero estamos trabajando para entregar la información actualizada, si usted está de acuerdo, le remitiremos la respuesta correspondiente a un correo electrónico...”

Si el usuario considera pertinente establecer de forma presencial y verbal una PQRSD, el servidor público y/o contratista, deberá radicar en el Sistema Orfeo la visita o la llamada del ciudadano, garantizando la recolección de toda la información que solicita el sistema.

Recibida la PQRSD de forma verbal, se le deberá dar trámite de acuerdo con el procedimiento establecido para tal fin.

En el caso en el que la atención haya sido brindada a un menor de edad, se debe verificar que no salga solo de la CRA, o que haya alguien mayor responsable encargado del niño/niña/joven.

En caso de que la atención haya sido brindada a una persona discapacitada, que no pueda valerse por sí misma, verificar si tiene acompañante o requiere de un apoyo adicional que pueda ser gestionado por la entidad.

Siempre propender por la seguridad de los usuarios.

Si la solicitud requiere mayor análisis

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata y requiere de un mayor análisis, el servidor público debe:

- Explicarle al ciudadano la razón de no poder atender la solicitud en forma inmediata.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará y cómo dejar constancia de su solicitud en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, así como la manera de hacerle seguimiento a la misma (cuando aplique).

- De ser necesario, elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, indicarle esta circunstancia e ilustrarlo sobre la forma en la cual se debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a que haya lugar.

Finalización del servicio

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Sr.” O “Sra.” Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Invitar al ciudadano a diligenciar la encuesta de satisfacción que le llegará por el correo electrónico que registró al momento de la atención y/o requerimiento.
- Dar información al ciudadano con base en los documentos oficiales de la entidad, que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello, si lo requiere.

3.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

Todas las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias** de los usuarios que hacen parte de la atención preferencial pueden hacerse por cualquiera de los canales dispuestos por la entidad.

La atención del servidor de la CRA se desarrollará de la siguiente manera:

- Para **los adultos mayores o mujeres embarazadas**, una vez entran a la sala de espera, el servidor público, debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.
- La **atención a niños, niñas y adolescentes**, tienen prelación sobre los demás usuarios, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad.
- En la **atención a personas en situación de vulnerabilidad** (víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema) mostrar interés como reconocimiento al derecho que tienen a recibir atención y asistencia, escucharlos atentamente y orientarlos sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- Para la **atención a grupos étnicos minoritarios** (indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos) se debe identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete. En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Para **atención de personas de talla baja**, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Las **personas en condición de discapacidad** recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, y se deben tener en cuenta las siguientes:

REGLAS GENERALES DE ATENCIÓN PREFERENCIAL
1. Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
2. No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.
3. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
4. Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
5. Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
6. Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.

- | |
|---|
| 7. No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase. |
| 8. Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo. |

- Para la **atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual** no se deberán halar de la ropa o del brazo. Es importante que durante todo el tiempo de la atención se les mantenga informados de todas las actividades que se vienen realizando para responder a su solicitud. Para la atención será importante:
 - a) Orientar al ciudadano con claridad usando expresiones como: *“Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”*.
 - b) Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc. Si la persona tiene perro guía, no deben separarlos, ni distraerse o consentir al animal.
 - c) Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, se deberá posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios para guiarlo con seguridad.
 - d) Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son, si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.
- Cuando la **atención sea a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias**, se debe hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, evitar cubrirse la boca o voltear la cara, no gesticular exageradamente, cuidar el lenguaje corporal, no aparentar haber entendido, pedirle si es el caso que lo repita o lo escriba.
- La **Atención a personas con discapacidad física o motora** no deben implicar tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón), y si se encuentra en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia mínima de un metro.
- A las **personas con discapacidad cognitiva** se le debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información).
- Durante la **atención a personas con discapacidad mental** se deben hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitando hacer críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, confirmando que la información dada por el mismo ha sido comprendida y teniendo en cuenta sus opiniones y sentimientos.
- Atención a personas con discapacidad múltiple. Se considera discapacidad múltiple al conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social. Para atender a una persona en con discapacidad múltiple, es necesario que se remita en los protocolos correspondientes.

Nota. En el caso en el que se realicen peticiones verbales en otra lengua nativa, dialecto oficial o idioma extranjero, condición física especial como sorda o ciega total y la CRA no cuente con los medios idóneos, personal capacitado, traductor o cualquiera que pueda de manera inmediata resolver la necesidad, la entidad dejará constancia de este hecho y grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, que le permita posteriormente, proceder a su traducción y respuesta. (Decreto 1166 de 2016).

3.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Canal de atención y asesoría telefónica dispuesto por la CRA, aprovechando las funcionalidades de voz y texto presente en la línea telefónica fija. Los servidores gestionan todas las PQRSD que llegan por este canal.

El usuario tiene la posibilidad de presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias, a través de las líneas telefónicas habilitadas por la COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO – CRA; acorde a las siguientes directrices:

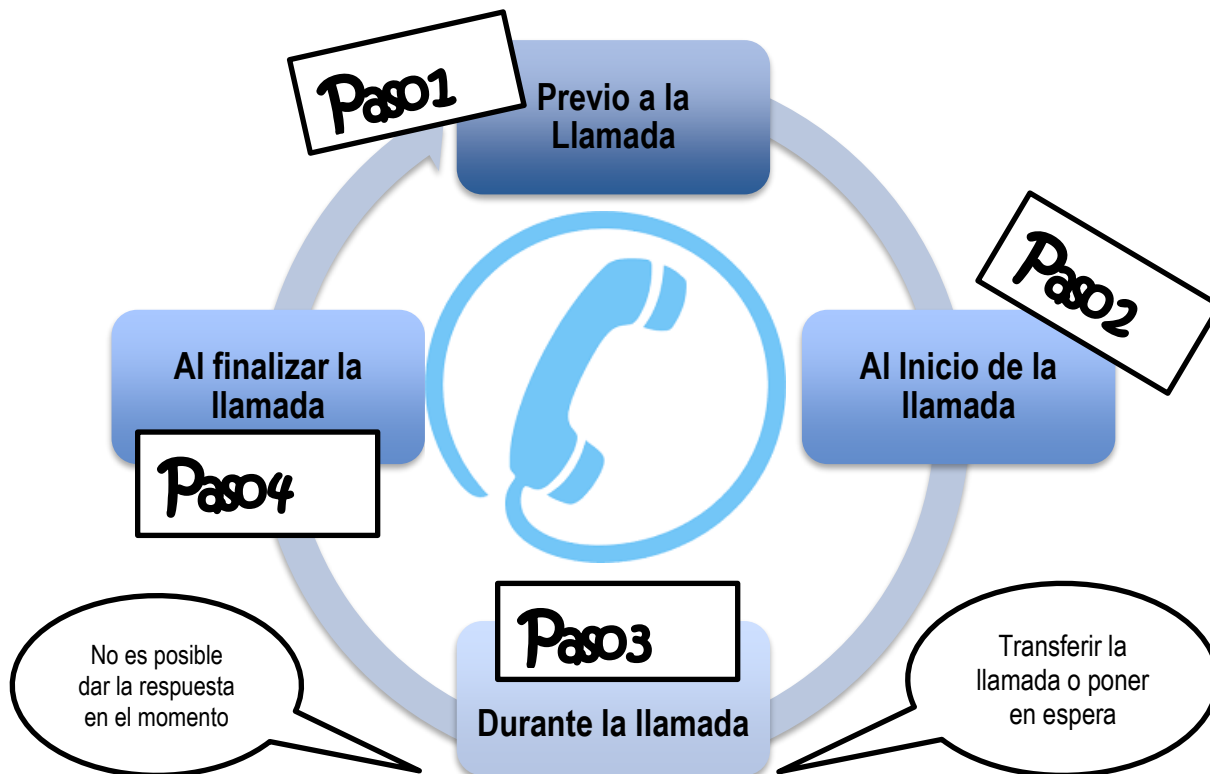
Disponibilidad	lunes a viernes
Horario de Atención	de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Números Telefónicos	<i>Desde Colombia:</i> (601) 487 3820 - 489 7640 <i>Desde el exterior:</i> +57(601) 487 3820 +57(6011) 489 7640 <i>Línea nacional gratuita:</i> 01 8000 517565

RECOMENDACIONES GENERALES

- ✓ Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- ✓ Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- ✓ Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tomar mensaje o buscar la información requerida por el ciudadano.
- ✓ Saber usar todas las funciones del teléfono.
- ✓ Disponer de un listado de los números importantes de la entidad.
- ✓ Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

En aras de brindar una atención con calidad, el servidor público debe tener en cuenta:

Prestación del servicio por el conmutador y líneas directas



Gráfica 2 – Momentos de la Atención Telefónica⁴

a) Previo a la llamada

- Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.
- Tener acceso a las herramientas y sistemas proporcionados por la entidad para la prestación del servicio.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.

⁴ Construcción propia.

b) Al inicio de la llamada

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Es importante saludar primero con “*Buenos días*”, “*Buenas tardes*”, dar en su orden el nombre de la Entidad, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “*¿En qué le puedo servir?*”.

c) Durante la llamada

Tomar los datos de contacto del usuario y registrarlos en el Sistema de Gestión Documental Orfeo como lo indica el procedimiento correspondiente.

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor o de la entidad.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y verificar con el usuario directamente, si al ciudadano se le prestó el servicio y si se cumplieron o no sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor o de la entidad, amablemente informar que se direccionará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.

Si debe transferir o poner en espera la llamada:

- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área y con el funcionario competente, en los siguientes términos:

*“...Una vez escuchada su solicitud, me permito respetuosamente trasladar la llamada a nuestro funcionario (**Relacionar el nombre completo**), quien ejerce el cargo de (**Relacionar el cargo**), quien le puede resolver directamente su duda...”*

- Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta:

“Buenas tardes le habla (nombre del servidor) me permito dejarle una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada”.

Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al usuario.

Para lo anterior se sugiere la siguiente línea:

*“...Lastimosamente el Doctor (**Relacionar el nombre completo**), no puede atenderlo en este momento, pero tan pronto se encuentre disponible, le haré saber de su llamada, con el fin de que se comunique vía telefónica, y le colabore en la resolución de su consulta...”*

Si no puede dar respuesta en el momento:

- Si no puede prestar el servicio de manera inmediata, debe explicarle al ciudadano la razón de la demora.

- Si debe colocar la llamada en espera mientras realiza alguna consulta, antes de ello, debe informarle al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, y se presenta demora en la prestación del servicio, debe retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe informar al ciudadano para que la complete en el menor término posible.
- Luego de recibida la información requerida, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

d) Al finalizar la llamada

- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Preguntar al ciudadano si desea realizar la "Encuesta de Satisfacción del Servicio". No colgar primero.
- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Hay que recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

En caso de que el usuario desee presentar una **PQRSD** de forma verbal, el funcionario que atiende la llamada deberá recoger la información a través del formato "constancia derecho de petición verbal", como lo indica el procedimiento de gestión de comunicaciones oficiales.

3.4 PROTOCOLO PARA RESPUESTAS POR CORRESPONDENCIA

El usuario tiene la posibilidad de presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias a través de correo físico, en las instalaciones de la COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO – CRA, acorde a las siguientes directrices:

Disponibilidad	lunes a viernes
Horario de Atención	de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Dirección de la CRA:	Carrera 12 N° 97-80 - Piso 2. Bogotá D.C. - Colombia.

DESARROLLO DE LA ATENCIÓN PARA RESPUESTA AL CORREO FÍSICO

1. La persona encargada de recibir los documentos deberá presentarse de manera formal, socializando sus nombres y apellidos, luego de presentarse, cuestionar respetuosamente el nombre del ciudadano, para lo que sugiere el siguiente texto:

“...Muy buenos días/buenas tardes, mi nombre es (relacionar nombres y apellidos), como es su nombre y como le puedo colaborar el día de hoy...”

Siempre que sea necesario dirigirse al ciudadano, se deberá usar su nombre completo, anteponiendo “Sr.” o “Sra.”

2. Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la **CRA**, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
3. En caso de que los documentos vengan en un sobre cerrado, se deberán destapar en presencia del ciudadano, verificando el contenido y los anexos, a menos de que se trate de sobres que no se puedan abrir en el lugar de radicación, tales como ofertas para procesos precontractuales.
4. Asignar un número de radicado a cada trámite a través de ORFEO para surtir el procedimiento de radicación, fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento. La numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida.
5. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
6. La clasificación en ORFEO se debe hacer teniendo en cuenta las siguientes modalidades de petición:

CLASE	TÉRMINOS
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción

Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Informes a congresistas	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción
Traslados por competencia	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción

TRÁMITE INTERNO DE LA PQRSD: Luego de recibida la PQRSD, se deberá cumplir con el procedimiento GDO-PRC01 Gestión de comunicaciones oficiales.

3.5 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO

El usuario tiene la posibilidad de ser atendido a través de los correos electrónicos de servicio al ciudadano, que institucionalmente hayan sido impuestos por parte de la COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO – CRA, bajo los siguientes parámetros:

Atención vía correo electrónico	Es posible la recepción de solicitudes, por este medio de domingo a domingo, 24/7.
Horario de respuesta por parte de la CRA	lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Correos Electrónicos Institucionales	<p>Correo electrónico: correo@cra.gov.co</p> <p>Correo de notificaciones Judiciales: notificacionesjudiciales@cra.gov.co</p>

Adicionalmente, se genera como canal de comunicación, el correo electrónico institucional de cada de uno de los funcionarios y/o contratistas de la CRA.

Desarrollo de la atención por el correo no institucional:

1. Dado que a la fecha es posible la recepción de emails a través del correo no institucional, la persona encargada de monitorear dichas cuentas deberá gestionar y tramitar las PQRSD recepcionadas por esos medios, a través de ORFEO, de acuerdo con el procedimiento definido por la entidad para la recepción de solicitudes por esta herramienta.
2. Luego de radicada en el ORFEO, deberá ser distribuida en las diferentes dependencias, según las directrices de la CRA.
3. Direccionada la PQRSD al funcionario competente, se deberá contactar con el usuario, a fin de socializar que se ha recibido su solicitud y que se le dará el trámite pertinente.

Administración de correos (Institucionales)

Dado que a la fecha es posible la recepción de emails a través del correo corporativo (Institucionales), el funcionario y/o contratista de la CRA, deberá gestionar y tramitar las PQRSD recibidas por ese medio, a

través de ORFEO. Luego de recibida la PQRSD de forma verbal, se le deberá cumplir con el procedimiento GDO-PRC01 Gestión de comunicaciones oficiales.

1. Luego de radicada en el ORFEO, si es de competencia del funcionario, debe asumir su trámite y respuesta.
2. Si no es de competencia del funcionario o de la Entidad (Para este segundo evento revisar Lineamientos Generales para la Atención), deberá ser distribuida en las diferentes oficinas, según las directrices de la CRA, sin hacer contacto preliminar con el usuario.
3. Direccionada la PQRSD al funcionario competente, se deberá hacer contacto con el usuario, a fin de socializar que se ha recibido su solicitud y que se le dará el trámite pertinente.

Políticas de respuestas vía correo electrónico institucional (correo@cra.gov.co)

1. Analizar si la solicitud compete a la **CRA**; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.
2. Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional.
3. Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la **CRA (correo@cra.gov.co)**.
4. Dejar claro en el asunto, el número de radicado a través del cual se hace la solicitud y **la necesidad planteada en el documento de entrada**.
5. Definir el destinatario a través de la opción: **“Para”**.
6. Definir los demás actores involucrados, a través de la opción: **“CC” (con copia) y/o “CCO” (con copia oculta)**⁵.
7. Se debe desarrollar el correo electrónico, de la siguiente forma:
 - a) Escribir siempre en un tono impersonal.
 - b) Mensaje conciso y directo.
 - c) Oraciones cortas.
 - d) Las oraciones largas, separarlas por bloques.
 - e) Evitar textos completos en mayúsculas, tal como lo hemos venido reiterando, dicho actuar equivale a estar gritando.
8. **En del desarrollo de la respuesta se debe tener en cuenta:**
 - a) La necesidad o no de adjuntar archivos, si es necesario, tener en cuenta el destinatario, en aras de analizar si cuenta con las herramientas tecnológicas para visualizar los anexos, así mismo garantizar que el tamaño de los archivos garantice la efectiva salida del servidor de la CRA y la recepción del ciudadano.
 - b) Dar respuesta a través de formatos universales, para garantizar su lectura, en cualquier sistema operativo.

⁵ Al generar un email; se debe verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.

- c) El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo:
- Cargo.
 - Teléfono.
 - Correo electrónico.
 - Nombre y la dirección web de la entidad.
 - Recordar usar las plantillas de la entidad.
- d) Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”.

3.6 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN POR PÁGINA WEB

El usuario tiene la posibilidad de presentar PQRSD a través de la página web institucional dispuesta por parte de la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO – CRA**, bajo los siguientes parámetros:

Atención	Es posible la recepción de solicitudes por este medio de domingo a domingo, 24/7.
Horario de Respuesta por parte de la CRA	Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Página Web	www.cra.gov.co

Ruta de acceso:

1. Se debe ingresar en el navegador de su preferencia; la siguiente dirección URL: www.cra.gov.co
2. Luego del ingreso al portal web de la CRA, el usuario deberá desplazar el cursor del mouse en el menú: “Atención a la ciudadanía”, activándose de esta manera un menú desplegable, en el cual deberá seleccionar a través de un clic derecho, la opción: “Petitionen, Quejas, Reclamos y denuncias”.
3. Opera de la misma manera en que se resuelven las solicitudes vía correo electrónico.

Desarrollo para interponer PQRSD y hacer seguimiento de la misma, a través de la página web de la CRA

El usuario deberá ingresar a la página web de la **CRA**, acorde a la ruta electrónica dispuesta y anteriormente socializada, contando con la posibilidad de generar PQRSD anónimas o no.

PQRSD no anónimas:

1. El usuario deberá diligenciar los datos generales de identificación, requeridos por la entidad (En modalidad No Anónima), a saber:
 - a) Nombres
 - b) Apellidos
 - c) Tipo de Documento
 - d) Número del Documento
 - e) Fecha de Nacimiento
 - f) Sexo
 - g) Numero de Celular
 - h) Correo Electrónico
 - i) Medio por el cual recibirá respuesta
2. El usuario deberá diligenciar los datos generales de residencia, requeridos por la entidad (En modalidad No Anónima), a saber:
 - a) País
 - b) Departamento

- c) Municipio
 - d) Dirección
3. El usuario deberá diligenciar los datos generales de la solicitud, requeridos por la entidad (En modalidad No Anónima), a saber:
 - a) Tipo de Solicitud
 - b) Oficina a la cual se dirige
 4. Luego de finalizar esa etapa, a través del campo dispuesto para tal fin, estructurar el cuerpo de su PQRSD.
 5. Determinar la necesidad de adjuntar o no archivos adjuntos, en caso afirmativo, seleccionarlo a través de la opción dispuesta para tal fin.
 6. Tan pronto finalice, dar clic en el botón enviar, resolviendo previamente el **CAPTCHA** dispuesto por la entidad.
 7. Al dar clic en ENVIAR, se genera una combinación alfanumérica, para el seguimiento de la solicitud, la cual puede ser verificada igualmente a través de nuestra web: <http://www.cra.gov.co/es/atencion-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-y-reclamos/seguimiento-pqr>

La atención del funcionario y/o contratista de la CRA, se deberá ejecutar acorde con las siguientes políticas, a saber:

1. La persona encargada de monitorear la recepción de PQRSD vía web, por parte de la CRA, deberá comprobar semanalmente el estado de las herramientas (Servidores donde se aloja la página web).
2. La persona encargada de monitorear la recepción de PQRSD vía web, deberá gestionar y tramitar las PQRSD recibidas por este medio, a través de ORFEO, específicamente radicándola.
3. Analizar si la solicitud compete a la **CRA**; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.
4. Luego de radicada en el ORFEO, deberá ser distribuida en las diferentes dependencias, según las directrices de la CRA.
5. Direccionada la PQRSD al funcionario competente, quien le dará el trámite pertinente.
6. Dar trámite y respuesta a la PQRSD, y enviar vía correo electrónico igualmente actualizar el estado de la PQRSD, en la página web, específicamente en la sección de seguimiento.
7. Si luego de tramitada y resuelta la PQRSD vía web, no es posible contactar al usuario, actualizar el estado del trámite en la sección de seguimiento de la web de la CRA, compartiendo que la respuesta se encuentra disponible en las instalaciones de la CRA.
8. Si luego de tramitada y resuelta la PQRSD vía web, no es posible contactar al usuario (En modalidad anónima), actualizar el estado del trámite en la sección de seguimiento de la web la CRA, compartiendo que la respuesta se encuentra disponible, para lo que se puede comunicar con absoluta reserva con el funcionario encargado.

3.7 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN POR CHAT

El usuario tiene la posibilidad de ser atendido por nuestra entidad a través del chat institucional habilitado por parte de la COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO – CRA, bajo las siguientes directrices:

Día de atención	Martes de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. (Asuntos regulatorios) Jueves de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. (Contribuciones especiales)
Ruta de Acceso	<ol style="list-style-type: none">1. Ingresar a la página web: www.cra.gov.co2. Ubicarse en el menú: “Participación”3. Luego dar clic en la opción: “Chat”

La atención del funcionario y/o contratista de la CRA, se deberá ejecutar acorde a las siguientes políticas, a saber:

1. Saludar de forma educada.
2. Luego del saludo protocolario, hacer la presentación formal, incluyendo Nombre, apellidos y cargo al interior de la **CRA**.
3. Luego de la introducción del funcionario, cuestionar por los datos de identificación del ciudadano, datos de contacto y su consulta
4. Recibida la consulta, se analizará por parte del funcionario de la **CRA**, si es posible resolverla por este medio o no.
5. Antes de determinar si es posible o no su resolución vía chat, se deben ejecutar etapas previas; para determinar el alcance de la consulta, en los siguientes términos, a saber:

Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: “**¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?**” “**¿Me puede facilitar algún dato adicional?**”

- a) Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el ciudadano si es correcta esa versión.
6. **Si no es posible resolverla vía chat**, se debe informar al ciudadano tal situación y asesorarlo con respecto del medio idóneo para dar resolución a su solicitud, se cita a forma de ejemplo el siguiente texto:

“señor (nombre del ciudadano) en este momento relaciono el enlace mediante el cual usted podrá interponer su solicitud, esto en aras de que la respuesta a su petición sea lo más completa y detallada posible. (<http://www.cra.gov.co/es/atencion-a-la-ciudadania/pqr#formulario>)”.

7. **Si es posible resolverla vía chat**: Generar la respuesta, bajo el presupuesto de informar previamente al usuario, que se está trabajando en la solución de su consulta. Para ello se puede utilizar una frase como:

“En nombre de la CRA, agradecemos su amable espera y disposición, para poder dar alcance a su consulta; solicitamos respetuosamente nos brinde unos segundos adicionales”.

8. Tan pronto se tenga la respuesta, se debe responder bajo los siguientes supuestos:

- a) Antes del envío de la respuesta verificar la ortografía.
- b) Generar en la respuesta frases cortas de fácil comprensión.
- c) No utilizar textos completos con mayúsculas, se entiende que implica o son igual a estar gritando.

- d) Si la respuesta es extensa dividirla por bloques.
 - e) Mantener el contacto con el ciudadano, para que no asuma que el funcionario abandonó la sala de chat.
 - f) Dado el carácter formal del canal, no se deben utilizar emoticones, signos de admiración ni abreviaturas.
- 9.** Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta y enviarla al ciudadano acorde con los datos de contacto suministrados, en caso de ser posible.
- 10.** Al finalizar, enviar un mensaje de cierre para comprobar que entendió la respuesta, luego de confirmado que el ciudadano entendió la respuesta, el funcionario debe despedirse y agradecerle el uso del chat.
- 11.** En caso de que el ciudadano no responda en un tiempo prudencial, enviarle la última respuesta disponible, e invitarlo a comunicarse nuevamente.

3.8 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN POR REDES SOCIALES

El usuario tiene la posibilidad de interactuar con nuestra entidad a través de las redes sociales dispuestas por parte de la COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO – CRA, bajo los siguientes parámetros:

Atención	<p>Es posible la recepción de mensajes, por estos medios de Domingo a Domingo, 24horas /7días.</p> <p>A través de las redes sociales, la CRA monitorea los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes, más sin embargo no recibe PQRSD, puesto que las redes sociales, son usadas por la entidad, como herramienta de posicionamiento.</p>
Redes Sociales de la CRA	<p>YouTube: cracolombia Facebook: http://bit.ly/FacebookCRA Twitter: @cracolombia LinkedIn / cracolombia</p>

La labor del funcionario de la CRA que monitorea las redes sociales de la entidad, se deberá ejecutar acorde a las siguientes políticas, a saber:

1. Consultar a diario las redes sociales de la **CRA**, para estar al tanto de los mensajes recibidos. En el caso que se presente un PQRSD en las redes sociales el funcionario que las revise deberá radicar en ORFEO la PQRSD para el trámite correspondiente.
2. Generar mensajes a través de las redes sociales de la **CRA**, en la cual se indiquen los canales de atención idóneos para dar respuestas a las consultas y/o solicitudes de la ciudadanía. Por ejemplo, direccionar al ciudadano al link del formulario para interponer las PQRSD ante la CRA al buzón de preguntas frecuentes o a la siguiente URL <http://www.cra.gov.co/es/atencion-a-la-ciudadania/pqr#formulario>
3. Si bien para la **CRA**, no se encuentran dispuestas las redes sociales para el trámite y respuestas de **PQRSD**, se deben generar mensajes a través de los referidos medios, socializando la gestión de la entidad y de sus funcionarios principales.
4. Socializar a través de las redes sociales de la **CRA**, las reseñas periodísticas emitidas por televisión, web y/o entrevistas de radio de los funcionarios principales.
5. Socializar a través de las redes sociales de la **CRA**, la página web de la entidad.
6. Socializar a través de las redes sociales de la **CRA** incluida la página web de la entidad, las jornadas de interacción con los demás entes estatales, alto gobierno y ciudadanía en general.
7. En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.
8. No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.

4. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

Derechos de los ciudadanos:	
1.	Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
2.	Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3.	Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
4.	Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5.	Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
6.	Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
7.	Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
8.	Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

Deberes de los ciudadanos:	
1.	Cumplir la Constitución Política y las leyes.
2.	Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
3.	Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
4.	Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

CARTA DE COMPROMISO CON EL CIUDADANO

Los servidores públicos de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, nos comprometemos a cumplir el siguiente DECÁLOGO:

- ✓ Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- ✓ Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- ✓ Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- ✓ Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- ✓ Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- ✓ Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- ✓ Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- ✓ Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- ✓ Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.
- ✓ Ofrecer una experiencia de servicio al usuario con un trato cálido, amable y humano.

5. GLOSARIO

Atributos de servicio: son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

Calidad: es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiéndose por requisito la “*necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria*” (norma de calidad ISO 9000-9001).

Canales de atención: son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

Canal presencial: espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos pertenecen a este canal.

Canal correspondencia: medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.

Canal telefónico: medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

Canal mensaje de texto SMS: mensajes que se envían y reciben entre dispositivos móviles (más conocidos como celulares) de forma escrita. El mensaje de texto es uno de los elementos más prácticos, accesibles y fáciles de usar de la comunicación cotidiana.

Chat: término proveniente del inglés que en español equivale a “charla”, también usado como cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea a través de Internet y mediante el uso de un software entre dos, tres o más personas, ya sea de manera pública (cualquier usuario puede tener acceso a la conversación) o privada (se comunican dos o más personas).

Denuncia. Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.

Discapacidad: es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).

- **Cognitiva:** limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.
- **Enanismo o talla baja:** trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.
- **Física o motora:** limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.
- **Mental:** alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.
- **Múltiple:** se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.
- **Sensorial:**
 - Visual: pérdida o disminución de la visión.
 - Auditiva: pérdida o disminución en audición.
 - Sorda ceguera: discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

Escalamiento: para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un ciudadano a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

Preguntas frecuentes: conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

Protocolo de servicio: guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

Redes sociales: aplicaciones web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto —SMS— y otros contenidos, en línea y en tiempo real.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de los cambios.
04	24/04/2023	Ajuste de identificación en redes sociales, indicativo para atención telefónica, inclusión de traslados.
03	07/09/2021	Por instrucción de la Subdirectora Administrativa y Financiera a partir de esta semana el chat de Contribuciones especiales cambia el horario, queda igual al de Regulación (8:00 am a 10:00 am), por lo anterior se requiere ajustar la información del protocolo de servicio al ciudadano.
02	13 de octubre de 2020	Se realiza modificación del Gráfico de canales del servicio, eliminando el fax y buzón de sugerencia; los cuales no se encuentran en uso. Se realiza ajuste en la información de PQRSD Anónimas, donde se complementa y se especifica la información.

NOMBRE DEL PROCESO	ELABORA	REVISAR	APRUEBA
Servicio Al Ciudadano (SCI)	<u>Grupo de Servicio al Ciudadano</u>	Equipo Facilitador de MIPG	<u>Carlos Daniels Jaramillo</u> Coordinador Grupo de Relacionamento con el Ciudadano