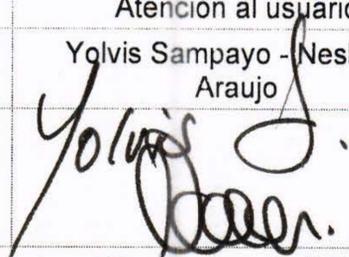
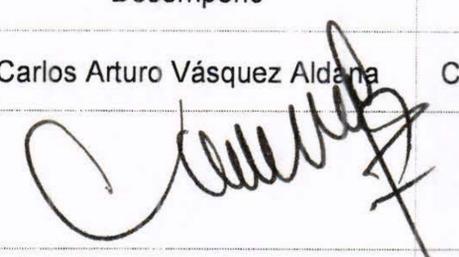
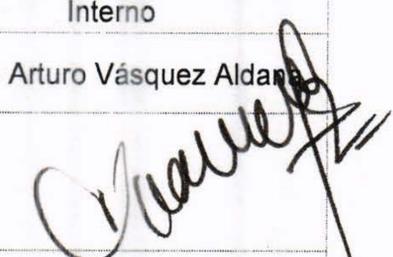


	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
		Página: 1 de 51
		Versión: 2
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Vigente a partir de: 2022-12-29

## MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION

### AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
1	29-12-2017	Creación del documento
2	29-12-2022	Actualización lineamientos

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Cargo</b>	Profesional Jefe Atención al Usuario – Profesional III Atención al usuario	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional de Coordinación de Control Interno
<b>Nombre</b>	Yolvis Sampayo -Neskens Araujo	Carlos Arturo Vásquez Aldana	Carlos Arturo Vásquez Aldana
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	Septiembre de 2022	Acta No. 12 del 03-11-2022	Acta No. 17 29-12-2022

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
		Página: 2 de 51
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Versión: 2
		Vigente a partir de: 2022-12-29

## CONTENIDO

### INTRODUCCION

#### 1. GENERALIDADES

- 1.1 Objetivo
- 1.2 Alcance del Manual
- 1.3 Documentos de referencia

#### 2. USUARIO

- 2.1 Derechos de los usuarios
- 2.2 Deberes de los usuarios
- 2.3 Tipos de usuarios
- 2.4 Protocolos de atención
- 2.5 Atributos sello de atención al usuario

#### 3. EL SALUDO

#### 4. CANALES DE ATENCION

- 4.1 Presencial
- 4.2 Telefónico
- 4.3 Correspondencia
- 4.4 Correo Electrónico
- 4.5 Chat Virtual

#### 5. TRAMITES PQRSD

#### 6. TERMINOS Y DEFINICIONES

#### 7. BIBLIOGRAFIA

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
		Página: 3 de 51
		Versión: 2
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Vigente a partir de: 2022-12-29

## INTRODUCCION

Aguas de Barrancabermeja S.A. ESP, presenta el Protocolo de Servicio al Ciudadano, dirigido a los trabajadores, empleados y contratistas que atienden a sus usuarios. El protocolo de atención es una herramienta que contribuye a mejorar la calidad en la prestación de los servicios con el propósito que se convierta en un nuevo enfoque de las relaciones entre el servidor público y los usuarios.

Este manual pretende ser una ayuda en la formación de los trabajadores, empleados y contratistas para desarrollar una atención de calidad con el usuario y una guía de actuación ante situaciones difíciles, donde se comienza por definir cuál es la actitud, la expresión corporal correcta, los gestos, ademanes, comportamientos, conductas, que impactan positivamente en el usuario, evitando ante todo la improvisación y más bien, proporcionar la seguridad de que actuemos correctamente, garantizando la satisfacción total del ciudadano.

Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P, es una entidad pública, que trabaja en función del usuario, para ellos se produce, transforma y entrega un producto de gran valor como es el agua potable y saneamiento básico.

Con este Manual se protocoliza las actuaciones de los trabajadores, empleados y contratistas, en determinadas situaciones, en que la calidad del servicio percibida por el usuario llegue a ser cuestionada, puede ser: por el contexto en el que suceden, (estrés, demoras, indisposición) Por el tema (decir no a una petición imposible) o por la actitud del propio usuario (ansiedad, miedo, agresividad) Por todo esto es muy importante lograr una comunicación positiva y eficaz, pues un servicio público, no existiría si no hubiese usuarios a quien prestarles el servicio, reconociendo así que son nuestra razón de ser.

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Página: 4 de 51
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2022-12-29

## 1. GENERALIDADES

### 1.1 OBJETIVO

Con el presente manual de protocolos de atención se pretende dejar definidos conceptos, pautas, normas, conductas de comportamiento, que enriquezcan a los trabajadores empleados y contratistas con herramientas que refuercen las destrezas del trato al usuario y proyecten en todo momento una imagen personal segura, confiable, eficiente, para mejorar día a día y satisfacer de forma más amable y ágil los requerimientos de los usuarios.

También se contemplan los principios básicos de atención que deben ser replicados en todos los procesos institucionales, para garantizar integralmente la prestación de un adecuado servicio a través de los diferentes canales de atención presencial, telefónica, virtual o por correspondencia.

### 1.2 ALCANCE

Este manual se diseñó con el fin que sea implementado para todo el equipo de trabajo directo y contratistas, de la empresa aguas de Barrancabermeja también para los clientes al interior como al exterior de la oficina, ya que todos son eslabones en una cadena de valor para entregar un servicio de calidad a nuestros clientes.

### 1.3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **Constitución Política de Colombia 1991**, Artículo 2, en él se mencionan los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; Artículo 20 (Libertad de expresión) menciona que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial; Artículo 23 Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Página: 5 de 51
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2022-12-29

- **Ley 190 del 6 de junio de 1995** “por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.” en su Artículo 48 se define el control social a la gestión pública, diseño de indicadores de gestión, eficiencia y calidad; en el Artículo 49, la obligación de toda entidad de tener una línea gratuita para la comunidad; en el Artículo 51, la obligación de dar publicidad a los bienes y servicios contratados.
- **Ley 790 del 27 de diciembre de 2002** “por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública”; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad.
- **Ley 962 del 8 de julio de 2005** “por la cual se dicta disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”; a través de la cual se toman los principios rectores: reserva legal de permisos, licencias o requisitos, procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley, información y publicidad, fortalecimiento tecnológico para la agilización de trámites y facilidad de acceso a los servicios de las entidades públicas.
- **Decreto 2623 del 13 de julio de 2009** “por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”, el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación, constituido como la instancia coordinadora para la Administración Pública del orden nacional, de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano.
- **Ley 1346 de 2009**, que ratificó la “Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad”
- **Ley 1474 de junio 12 de 2011**, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- “Estrategias Para La Construcción Del Plan Anticorrupción Y De Atención Al Ciudadano V2” Secretaria de la Presidencia. **2015**

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Página: 6 de 51
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2022-12-29

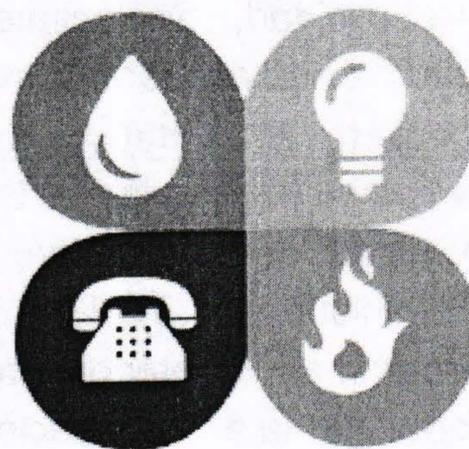
- **Decreto 1078 del 26 de mayo de 2015** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.”
- **Decreto 1083 del 26 de mayo de 2015** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.”
- **Ley Estatutaria 1755 de 2015** “Por la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- **Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015** “ Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2., y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto N°1081 de 2015”.
- **Ley 1850 de 2017**, por medio de la cual se establecen medidas de protección al adulto mayor en Colombia y se demanda el diseño de estrategias para promover o estimular condiciones y estilos de vida que contrarresten los efectos y la discriminación acerca del envejecimiento y la vejez.

## 2. USUARIO/CLIENTE

Según la ley 142 en su artículo 14.33, define Usuario como: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último Cliente se denomina también consumidor. Los usuarios/clientes tienen una especial protección

constitucional y legal, pues tienen entre otros derechos: acceder al servicio en condiciones de eficiencia y calidad; a ser informados en relación con las condiciones en las que puede recibir el servicio; que se les responda prontamente las peticiones, quejas y recursos que presentan y en algunos casos a acceder en forma gratuita al “mínimo vital” del bien objeto del servicio.

Adicional a lo establecido por la ley, el USUARIO/CLIENTE, es la razón de ser de la organización.



	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Página: 7 de 51
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2022-12-29

## **2.1 Derechos de los usuarios.** Art.5 capítulo II Ley 1437 2011

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, 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 disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad.
2. Disponer de formatos gratuitos para la presentación de Peticiones, Quejas o Recursos, así como de contratos de condiciones uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de acueducto.
3. Interponer recursos de Apelación en subsidio de reposición contra los actos que resuelven la petición inicial.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones dentro de los 15 días hábiles a partir de su presentación
5. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
6. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
7. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
8. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
9. Recibir protección especial y atención preferente si se encuentran enmarcadas por la ley dentro de estos grupos de personas, situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
10. Exigir con respeto el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
11. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
12. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Página: 8 de 51
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2022-12-29

## **2.2 Deberes de los usuarios.** Art. 6 capítulo II ley 1437/2011

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

## **2.3 Tipos de Usuarios/Clientes:**

En el presente manual se presentan algunos tipos de USUARIO/CLIENTE y recomendaciones para su tratamiento, teniendo siempre en cuenta que la amabilidad, cortesía, responsabilidad, oportunidad, confiabilidad, efectividad y respeto, en la resolución de sus requerimientos, será siempre el sello del equipo de atención al usuario.

**2.3.1 Usuarios/Clientes de Atención Particular:** corresponden a los usuarios que por sus características recibirán la atención común es decir sin ninguna prioridad, pero con respeto y con la oportunidad adecuada, de la cual se podrían tipificar en clientes de difícil atención, clientes amigables, clientes tímidos y clientes impacientes; estos se deben manejar dependiendo la característica debidamente identificada en el primer contacto de atención

**2.3.2 Usuarios/Clientes de Atención Prioritaria:** La atención prioritaria para los usuarios con discapacidad tendrá una transición para la adopción de esta modalidad en la atención, toda vez que se debe preparar completamente a todo el personal que directamente esta en contacto con los requerimientos de la comunidad y hará parte de plan anual de capacitación de la empresa

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Página: 9 de 51
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2022-12-29

### **2.3.2.1 Personas Mayores**

### **2.3.2.2 Personas y Tipos de discapacidad**

- **Discapacidad Visual**
- **Discapacidad auditiva**
- **Sordoceguera**
- **Discapacidad física**
- **Discapacidad intelectual**
- **Discapacidad psicosocial (mental)**
- **Discapacidad múltiple**

## **2.4 Protocolos de atención y USUARIO/CLIENTE con atención preferencial:**

### **2.4.1 Protocolo de atención a personas mayores**

### **2.4.2 Protocolo de atención a personas con discapacidad**

## **2.5 Protocolo de atención a personas pertenecientes a los sectores sociales LGBTI**

### **Protocolo de atención a personas mayores**

Conceptos relevantes para la atención Según la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores – CIPDHPM, se definen los siguientes conceptos:

**Envejecimiento:** Es el proceso gradual que se desarrolla durante el curso de vida y que conlleva cambios biológicos, fisiológicos, psico-sociales y funcionales de variadas consecuencias, las cuales se asocian con interacciones dinámicas y permanentes entre el sujeto y su medio.

**Persona mayor:** Aquella de **60 años** o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que esta no sea superior a los **65 años**. Este concepto incluye, entre otros, el de persona adulta mayor.

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
		Página: 10 de 51
		Versión: 2
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Vigente a partir de: 2022-12-29

Las personas mayores de 60 años del Manual de Servicio a la Ciudadanía define los lineamientos distritales para que las personas que prestan servicio a la ciudadanía atiendan y orienten a la persona mayor, tengan como base el respeto pleno a su dignidad, sus derechos, capacidades, intereses y preferencias, por tanto, esta atención está fundamentada en la habilidad que debe tener la persona que atiende para captar, develar, distinguir, discernir y comprender los varios aspectos de la realidad que están detrás de la solicitud inicial o situación evidente con el fin de brindar una respuesta pertinente, oportuna y así aportar al mejoramiento de la calidad de vida de las personas mayores, su familia y comunidad.

Se establecen las siguientes **Lineamientos** para la atención:

- Se debe cambiar la expresión persona adulta mayor por persona mayor, que es la forma como lo establece la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores – CIPDHPM.
- Llamar a las personas mayores por su nombre, evitando el uso de expresiones como: "mamá", "adulto mayor", "persona de la tercera edad", "abuela", "abuelo", "abuelitos", "abuelitas", entre otras similares, en tanto el uso de estos términos se considera un exceso de confianza e irrespeto.
- Tratar a las personas mayores con respeto como persona adulta sin hacer diferenciación en el trato por razones de su edad, no usa diminutivos que los infantilice, ni expresiones paternalistas o maternalistas.
- Entregar por escrito fechas y lugares para recibir respuestas o realizar trámites posteriores, en caso de ser necesario, tener en cuenta el uso de letra legible y de tamaño grande. Adicionalmente, se debe cerciorar que la información que sea entregada quede completamente comprendida por la persona mayor.
- Reconocer a las personas mayores desde sus habilidades, potencialidades y destrezas.
- No deben asociarse las dificultades físicas que puedan tener las personas mayores, con su nivel de desarrollo mental y cognitivo.
- Eliminar las barreras de acceso para la atención de las personas mayores, teniendo en cuenta la Accesibilidad.

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
		Página: 11 de 51
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Versión: 2
		Vigente a partir de: 2022-12-29

- Evitar el proteccionismo excesivo, las personas mayores no necesitan ser sobre atendidas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas nos pueden indicar.

### ***Protocolo de atención a personas con discapacidad***

Conceptos relevantes para la atención

**Discapacidad:** "La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás".

Reconozca las diferentes discapacidades y las recomendaciones para su atención El respeto por la ciudadanía implica el conocimiento general, por parte de las personas que realizan actividades relacionadas con servicio a la ciudadanía, de los tipos de discapacidad y las particularidades a tener en cuenta a la hora de brindar un servicio incluyente.

#### **Lineamientos generales:**

1. Siempre se debe usar el término personas con discapacidad y nunca términos como minusválido, inválido, persona en condición de discapacidad, lisiado u otros que atenten contra su imagen y capacidades.
2. Conocer los diferentes tipos o categorías de discapacidad para atender de manera particular según las necesidades de cada persona
3. Preguntarle a la persona si requiere ayuda para desplazarse por el lugar y en caso de que la respuesta sea afirmativa, debe brindar la ayuda necesaria.
4. En caso de requerir un trámite adicional en canal virtual y si la persona lo requiere, se debe realizar el acompañamiento necesario.
5. Si la persona con discapacidad asiste acompañada de cuidador o cuidadora, familiar o acompañante, brinde también retroalimentación a esta persona, siempre teniendo en cuenta que la o el USUARIO/CLIENTE se sienta incluida en la atención, con un trato digno y respetuoso.
6. Evitar el proteccionismo excesivo, las personas con discapacidad no necesitan ser sobre atendidas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas pueden indicar.

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
		Página: 12 de 51
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Versión: 2
		Vigente a partir de: 2022-12-29

**Tipos de Discapacidad:** De acuerdo al artículo 1° de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, entre las personas con discapacidad se incluyen “aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (Convención de la ONU, 2006, y Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud, OMS, 2002).



**Discapacidad visual:** De acuerdo con la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se incluyen a las personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos, se incluyen a las personas ciegas y con baja visión, es decir, a quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, ver en la noche, entre otros independientemente que sea por uno o ambos ojos.

#### **Lineamientos para la atención:**

- Es indispensable seguir las recomendaciones sobre accesibilidad en espacios físicos que se relacionan en el apartado de Accesibilidad.
- Hablar y prestar atención a la persona que está orientando, a pesar de que no puedan verle, las personas ciegas o con baja visión perciben de dónde procede la fuente de voz e identifican si quien le atiende mira en otra dirección mientras habla.
- Realizar asignación de turno prioritario, e informar que le van a llamar por el número de turno asignado a viva voz cuando llegue el momento de la atención.
- Preguntar a la persona si desea ser guiada hasta la sala de espera o el módulo de atención, o si solamente desea recibir indicaciones de ubicación.
  - Si la persona acepta, brindar la guía ubicándole la mano sobre su hombro o brazo para facilitar el desplazamiento por el lugar, evitar caminar muy rápido o realizar movimientos fuertes, y por ningún motivo halar a la persona del vestuario o del brazo.

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Página: 13 de 51
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2022-12-29

– Si la persona no acepta ser guiada, es necesario brindarle indicaciones precisas, que le permitan ubicarse en el espacio orientando con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares, evitando utilizar expresiones como “allá”, “por aquí” o señalar con la mano, la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante indicaciones verbales claras.

- Si se requiere que la persona firme algún documento, se recomienda guiar la mano de la persona hasta el punto de la hoja donde deba firmar, y describir con claridad los documentos que le hace entrega
- Si por algún motivo debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona antes de dejarla sola.
- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo hale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
- Eliminar obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros).
- Señalizar los vidrios y puertas transparentes.



**Discapacidad auditiva** De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se encuentran personas que presentan de forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales, se incluyen las personas sordas y personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras y frases, según el grado de pérdida auditiva.

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Página: 14 de 51
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2022-12-29

### **Lineamiento para la atención:**

- Dirigirse directamente a la persona con discapacidad auditiva y no a su intérprete o acompañante.
- Tener en cuenta que la persona interprete no es acompañante, por tanto, no debería opinar, dar sus puntos de vista o decidir sobre los motivos de consulta de la persona con discapacidad auditiva.
- Siempre se debe hablar de frente y articular las palabras en forma clara y pausada, evitando voltear la cara toda vez que esto dificulta leer los labios. Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual, si desvía la vista la persona puede pensar que la conversación terminó.
- No realizar gestos exagerados acerca de lo que está explicando, debido a que la información visual cobra especial importancia, es necesario tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba, no se debe aparentar que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.

### **Servicios de apoyo que favorecen la atención**

- Páginas web accesibles, magnificadores de pantalla.
- Señalización visual.
- Servicios de interpretación en línea, para lo cual existen diferentes alternativas, entre las cuales están:
  - Utilizar el servicio de interpretación en línea SIEL del centro de relevo una iniciativa apoyada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), mediante la cual una persona sorda se conecta desde un computador, tablet o celular con conexión a internet y sistema de amplificación de audio y micrófono, y solicitar a un intérprete una intermediación de comunicación con un oyente que se encuentra en el mismo lugar, para lo cual es indispensable que la persona sorda que requiere utilizar el servicio se encuentre registrada en el Centro de Relevo y cuente con su USUARIO/CLIENTE y contraseña personal.

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Página: 15 de 51
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2022-12-29

– Utilizar el Servicio de Interpretación Virtual - SERVIR, que ofrece la Federación Nacional de Sordos de Colombia (FENASCOL), mediante el cual las entidades que prestan servicio a la ciudadanía pueden brindar atención oportuna en Lengua de Señas Colombiana a personas sordas cuando lo requieran, por medio de los intérpretes quienes establecen un puente de comunicación entre la persona sorda y los representantes de servicio de la entidad, para el uso de éste servicio la entidad que lo requiera deberá contar con la respectiva licencia, USUARIO/CLIENTE y los equipos necesarios para la conectividad.



**Sordoceguera:** La sordoceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad, y el acceso a la información. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o visuales.

#### **Lineamientos para la atención:**

- Las personas con sordoceguera utilizan múltiples sistemas de comunicación: escribir en la mano o espalda con letra mayúscula sin levantar el dedo, con los puntos braille, entre otros. Por lo tanto, es necesario que se le pregunte a la persona cómo desea comunicarse, en el caso de que la persona esté acompañada se deben atender las indicaciones que brinde del acompañante sobre el método que la persona prefiere para comunicarse.
- Es necesario estar más alerta a la atención que debe prestar a la ciudadanía sordociega, pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona sordociega no va acompañada del guía, ubicarse por el lado en que la persona oye mejor y tocarle el brazo para permitirle que se tome de él.

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Página: 16 de 51
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2022-12-29

- Si la persona sordociega va acompañada de un guía, dirigirse a él durante todo el acompañamiento.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, espere hasta que pueda atenderle.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Actuar con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.

### **Servicios de apoyo que favorecen la atención**

Los apoyos mencionados son los mismos recomendados en el apartado de la discapacidad visual y auditiva.



**Discapacidad física:** De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel de músculo esquelético, neurológico tegumentario de orden congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación entre los diversos entornos al caminar, desplazarse, realizar actividades de cuidado personal entre otras. las personas de talla baja también se incluyen en la categoría de discapacidad física, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1275 de 2009. Las personas con discapacidad física se desplazan de manera diferente, pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, órtesis, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales.

### **Lineamientos para la atención:**

- Ubicarse frente a la persona usuaria de silla de ruedas, a corta distancia, a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas.

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
		Página: 17 de 51
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Versión: 2
		Vigente a partir de: 2022-12-29

- Preguntarle a la persona usuaria de silla de ruedas si requiere apoyo en su desplazamiento. En caso de que la respuesta sea afirmativa, consulte cómo debe brindar dicho apoyo.
- Facilitar que las personas que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones o muletas puedan dejarlas siempre a su alcance y evite cambiarlos de lugar.
- Caminar despacio y al ritmo de las personas que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones y muletas.
- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Si fuese necesaria una evacuación por la escalera de emergencia, la persona usuaria de la silla de ruedas deberá ser cargada en brazos por las personas entrenadas como brigadistas por la entidad.

### Servicios de apoyo que favorecen la atención

-Elementos de ayuda técnica como: sillas de ruedas, bastones.



-Espacios y servicios contruidos bajo el concepto de “Diseño Universal”, y las demás recomendaciones que se brindan respecto a la Accesibilidad. **Discapacidad intelectual:** De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se incluyen aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, pensamiento abstracto, el juicio, y aprendizaje. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana.

### Lineamientos para la atención:

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Página: 18 de 51
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2022-12-29

- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
- Evitar el lenguaje técnico y complejo, adoptar una manera de hablar natural y sencilla.
- Consignar por escrito si la persona debe presentar algún documento adicional o anotar la dirección en caso de que la persona deba dirigirse a otra sede.
- Implementar rutas de atención eficaces que contribuyan al restablecimiento de los derechos de las ciudadanas y ciudadanos con discapacidad



**Discapacidad psicosocial (mental);** De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, la discapacidad psicosocial resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerando como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad, y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad. Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humano, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias. Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los trastornos depresivos, los trastornos bipolares, los trastornos de ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los trastornos de personalidad, entre otros.

#### **Lineamientos para la atención:**

- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en la persona.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
		Página: 19 de 51
		Versión: 2
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Vigente a partir de: 2022-12-29

- Permitir espacios de silencio, disponer de más de una sesión para abordar la atención de ser necesario.
- Evitar reproducir estereotipos sobre las personas con discapacidad psicosocial o mental como asumir que es una persona que puede agredir o hacer daño.
- Si la persona acude sola, es porque se trata de una persona funcional que puede recibir la atención de manera autónoma.



**Discapacidad múltiple:** De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, la Discapacidad múltiple hace referencia a la presencia de dos o más discapacidades asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes. Las particularidades de la discapacidad múltiple no están dadas por la sumatoria de los diferentes tipos de deficiencia, sino por la interacción que se presenta entre ellos (Secretaría de Educación Pública, Perkins International Latin America & Sense International 2011).

#### **Lineamientos para la atención:**

- Indagar con la familia o el cuidador por el tipo de apoyos que puede requerir para facilitar la comunicación y la interacción, lo cual puede incluir apoyos de otras personas, tecnológicos o estrategias de comunicación aumentativa y alternativa, según sea el caso.
- Atender las recomendaciones de las diferentes categorías de discapacidad según la interacción y los apoyos que requiere la persona con discapacidad múltiple.
- No siempre una discapacidad múltiple, se relaciona con la capacidad intelectual.

**Utilizar terminología apropiada** Se debe tener cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades. El término apropiado es personas con

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
		Página: 20 de 51
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Versión: 2
		Vigente a partir de: 2022-12-29

discapacidad. Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla.

Tener en cuenta la siguiente tabla:

<b>Expresión incorrecta</b>	<b>Expresión correcta</b>
Discapacitado Persona en condición de discapacidad Minusválido	Persona con discapacidad
Enano	Persona de talla baja
Retardado mental Enfermo mental Mongólico	Persona con discapacidad intelectual
Inválido Lisiado Paralítico	Persona con discapacidad física
La y el ciego	Persona ciega Persona con discapacidad visual
La y el sordo	Persona sorda Persona con discapacidad auditiva

### **Protocolo de atención a personas pertenecientes a los sectores sociales LGBTI**

El enfoque diferencial en la categoría de análisis por orientación sexual e identidad de género parte de reconocer la discriminación, exclusión, marginación, invisibilización y/o violencias cometidas hacia las personas con diferente orientación sexual a la heterosexual y con identidades de género no hegemónicas. En este sentido, permite focalizar acciones necesarias que garantizar estándares hacia personas de los sectores sociales LGBTI, sus

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
		Página: 21 de 51
		Versión: 2
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Vigente a partir de: 2022-12-29

familias y redes de apoyo, reconociendo la vulneración histórica de sus derechos debido a sus orientaciones sexuales e identidades.

#### **Lineamientos para la atención:**

- Se debe resaltar la importancia del personal de atención al ciudadano en respetar la identidad de género de la persona al acceder a los servicios de baños. Por ello, es tan importante que se recalque en la importancia de preguntar por la forma como se identifica cada persona, más allá de su apariencia física o lo que establezca su documento de identidad.
- El lenguaje incluyente implica usar palabras que no desconozcan las diferentes identidades.
- Si la persona solicita un servicio en particular, evite presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.
- En caso de utilizar el nombre del ciudadano o ciudadana para dar alguna información o llamar su atención, utilice el nombre que la persona haya suministrado, no el nombre que aparece en la cédula de ciudadanía. Esto aplica especialmente para referirse a personas transgeneristas.
- Refiérase a las personas trans de una manera respetuosa, según el género con el que se haya identificado.
- El aspecto físico de las personas se asocia con ciertos estereotipos y comportamientos positivos o negativos, socialmente aceptados o rechazados. Es importante NO evidenciar con la actitud en la atención, el juicio que se haga sobre el ciudadano o ciudadana. Esto aplica para la atención a hombres con ademanes considerados femeninos, a mujeres con modales considerados masculinos, o con la actividad laboral de personas transgeneristas (travestis, transexuales, o transformistas).
- Elimine todo comentario, risa, mirada que denote una actitud en la atención, que haga visible representaciones sociales e imaginarios discriminatorios en relación con las personas trans.
- No guiarse por el timbre de la voz para establecer la pertenencia a algún género determinado.

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Página: 22 de 51
Versión: 2		
Vigente a partir de: 2022-12-29		

## 2.5 Atributos del Sello de Atención al USUARIO/CLIENTE

Con el propósito de tener una relación eficiente y de calidad con el usuario, Aguas de Barrancabermeja S.A. ESP. Tendrá siempre presente los siguientes atributos de buen servicio, los cuales se enuncian a continuación:

- 1. Confiable:** que provenga de personas que generen seguridad en los ciudadanos(as), que la información que se entrega conste en documentos cuya vigencia no esté en discusión y no haya sido suministrada con reservas, dubitaciones o salvedades.
- 2. Amable:** que la atención suministrada a los ciudadanos de nuestros servicios sea respetuosa, gentil y honesta, dándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a nuestras entidades.
- 3. Digno:** que la atención al ciudadano(a) sea acorde con la condición humana, cualquiera sea su posición, directivo de entidad, servidor público de nivel asesor, profesional, asistencial, técnico o el ciudadano(a) con expectativa de obtener respuesta a su petición.
- 4. Efectivo:** que la atención brindada sea ágil y coherente con lo que es objeto de solicitud, requerimiento o petición y que aunque no solucione de fondo la misma, sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada.
- 5. Oportuno:** que la atención al ciudadano(a) se preste en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido.
- 6. Adaptable:** la atención al ciudadano(a) debe acoplarse a las necesidades de los ciudadanos(as), para que éste se sienta cómodamente atendido.
- 7. Solidario:** el ciudadano(a) debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible. El servidor o colaborador de Aguas de Barrancabermeja S.A. ESP deberá ponerse en el lugar del ciudadano(a) para entender su necesidad y ayudar en la solución.

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
		Página: 23 de 51
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Versión: 2
		Vigente a partir de: 2022-12-29

**8. Responsable:** Los trabajadores, empleados y contratistas, deben prepararse para asumir la tarea de suministrar información a los ciudadanos, estar debidamente preparados, actualizados y enterados de los criterios adoptados por la Empresa a la que pertenecen, en los asuntos materia de consulta permanente. Solo la idoneidad de la información entregada al usuario hará que Aguas de Barrancabermeja S.A. ESP. Conserve la credibilidad de la ciudadanía.

**9. Respetuoso:** reconocimiento y legitimación del otro en sus derechos, deberes y diferencias culturales, sociales y de pensamiento. Somos respetuosos cuando reconocemos, aceptamos y valoramos los Derechos Humanos y constitucionales de nuestros compañeros y de los ciudadanos, y les brindamos un trato digno, independientemente de sus diferencias de opinión y jerarquía.

**Lineamientos generales para los lugares y puestos de trabajo para la atención a la ciudadanía:**

- Cumplir con la normatividad vigente en cuanto a medidas de bioseguridad en los establecimientos de atención al público.
- Se deben atender las normas de seguridad establecidas por las entidades y organismos de seguridad y de gestión del riesgo para proteger a las personas que prestan servicio a la ciudadanía y visitantes que se encuentren en los espacios físicos de atención.
- El espacio físico interior y exterior para la atención a la ciudadanía debe ser organizado, confortable y adecuado en relación con la infraestructura, mobiliario y a las condiciones de ambiente físico como limpieza, humedad, ruido, ventilación e iluminación.
- Cumplir con los requerimientos ambientales para la gestión integral de residuos sólidos, como por ejemplo la identificación, clasificación y separación de desechos en la fuente y en el destino final y el plan de manejo, almacenamiento y desecho de material peligroso o infeccioso.
- Destinar espacios adecuados para la custodia de los registros, expedientes y activos de información y para el almacenamiento o bodegaje de bienes de consumo y equipos.
- El equipamiento disponible para la atención de trámites y entrega de bienes y servicios públicos a la ciudadanía debe encontrarse en

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Página: 24 de 51
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2022-12-29

condiciones adecuadas para su uso y ser objeto de mantenimiento correctivo y preventivo.

- Media hora antes de abrir la oficina de atención verificar que el sistema de asignación de turnos esté listo de acuerdo con el esquema establecido y programado.
- Llegar 10 minutos antes al módulo donde se presta la atención para alistar todos los aspectos relacionados al servicio que se brindará y enterarse de las novedades.
- Verificar y garantizar que las condiciones de aseo y orden del punto y del mobiliario sean óptimas.
- Verificar y garantizar que todos los equipos de sistemas, las pantallas y los sistemas de información funcionen correctamente y estén disponibles para la atención de la ciudadanía.
- Es indispensable que las personas que van a prestar servicio a la ciudadanía en alguno de los roles definidos conozcan y aprendan previamente sobre la información, los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad y los trámites y servicios que presta, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante el turno.
- Priorice las variables de acuerdo con la necesidad del servicio de cada entidad, ajuste y registre la información en los sistemas para realizar la Caracterización de la Ciudadanía y grupos de valor.
- Tenga en cuenta que la persona puede expresar, en cualquier momento, su deseo de realizar su derecho de petición de manera anónima.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello a la ciudadana o ciudadano.

#### **Presentación personal y la del sitio de trabajo:**

- Mantener el puesto de trabajo ordenado y limpio.
- En caso de tener uniforme asignado utilícelo de manera adecuada.
- El aspecto físico debe verse limpio y organizado.
- Portar el carné institucional siempre visible.

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
		Página: 25 de 51
		Versión: 2
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Vigente a partir de: 2022-12-29

### 3. EL SALUDO



“El saludo es considerado un gesto universal de educación, respeto y cordialidad, no hacerlo de la manera adecuada puede dar por concluida una relación social sin haberla iniciado.”<sup>1</sup>

Es un factor decisivo para lograr ambientes agradables, y debe generarse desde el inicio de la visita del usuario en la entrada principal de las instalaciones de la oficina de atención.

En la entrada principal, el portero, vigilante, u orientador deberá saludar de forma amable, dar la bienvenida al USUARIO/CLIENTE y direccionarlo de manera cortés según la razón de su visita, no podrá negar el acceso a ningún USUARIO/CLIENTE, en caso de no encontrarse el trabajador requerido para gestionar algún trámite especial, deberá remitirlo con el trabajador en encargo.

El personal Front office deberá transmitir al USUARIO/CLIENTE desde su saludo el deseo de atenderle, el saludo deberá ser: Buenos días Señor, Señora bienvenidos a Aguas de Barrancabermeja, Mi nombre es: \_\_\_\_\_ y estoy aquí para servirle; este saludo no debe ser robótico, debe manifestar calidez, cortesía y educación, para lograr proximidad con el USUARIO/CLIENTE y si es posible desarmarlo cuando llegue alterado, al despedirse siempre deberá agradecerle la visita, ya que ellos son nuestra razón de ser y por medio de ellos podemos implementar acciones de mejora en la empresa.

Todo el personal deberá saludar al USUARIO/CLIENTE de forma amable, educada y se presentará por su nombre, en caso de que sea remitido de la barra de atención a otra área.

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	<b>Código:</b> GCO-AU-MN-001
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	<b>Página:</b> 26 de 51
		<b>Versión:</b> 2
		<b>Vigente a partir de:</b> 2022-12-29

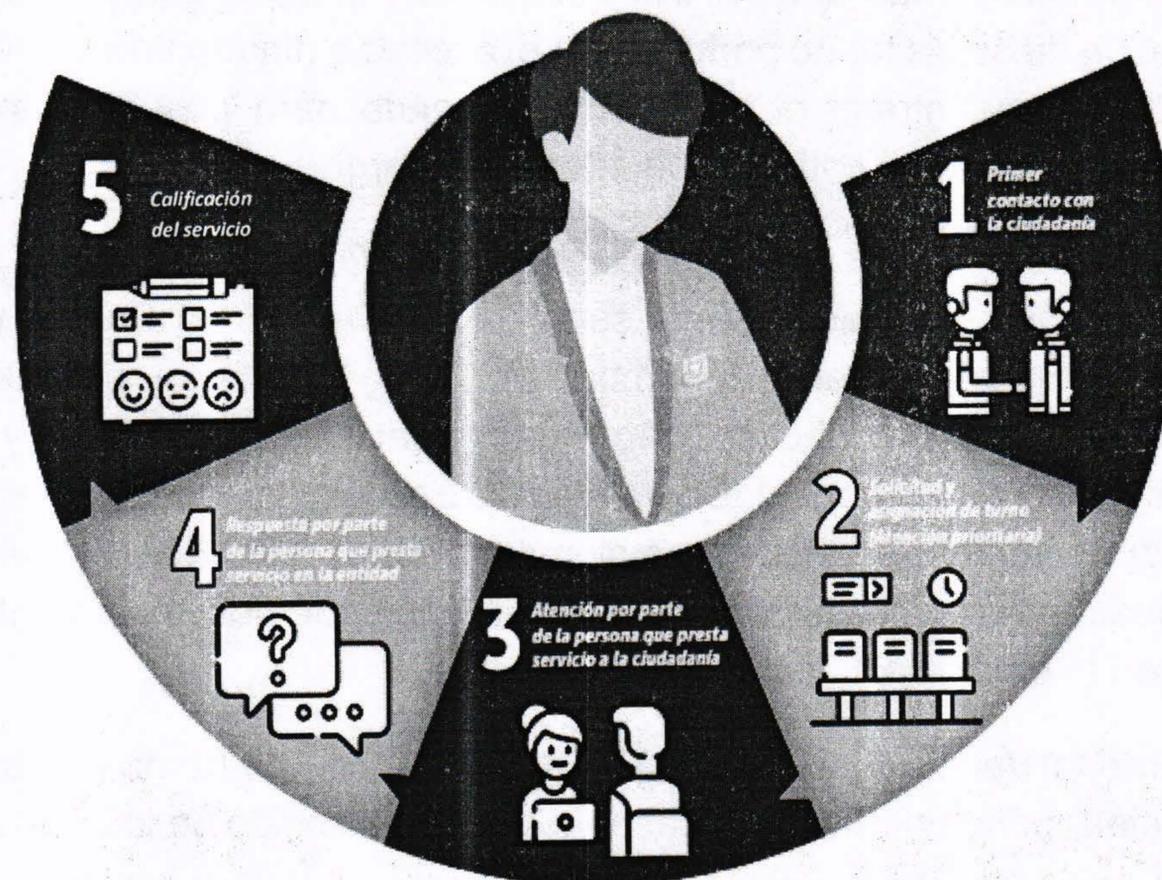
## 4. CANALES DE ATENCION

Son los medios y espacios que utiliza la ciudadanía para realizar trámites y solicitar servicios, información y orientación relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

### 4.1 Atención presencial

Es el espacio físico donde la ciudadanía interactúa con las diferentes entidades de la Administración Distrital, y puede acceder a la información pública, realizar trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por la empresa, así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias, la rendición de cuentas y la participación ciudadana

### Ciclo de servicio presencial



### Ciclo de servicio presencial:

En los puntos presenciales la atención a la ciudadanía se realiza teniendo en cuenta el ciclo del servicio, el cual está constituido por diferentes puntos de contacto, conocidos como **momentos de verdad**, entre la ciudadanía y las personas que

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
		Página: 27 de 51
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Versión: 2
		Vigente a partir de: 2022-12-29

desempeñan un rol con funciones y responsabilidades específicas con el servicio a la ciudadanía.

### **Ingreso a la entidad**

Es necesario preparar el ingreso a la entidad, garantizando que se encuentre adecuadamente señalizado, de tal forma que se identifique la puerta de ingreso, el ingreso prioritario en caso de existir, y el horario de atención del punto.

#### **1. Primer contacto con la ciudadanía**

##### **a) Interacción con el personal de vigilancia**

-El primer contacto que tiene una persona cuando llega a la instalación del punto de atención, en la mayoría de los casos es con el personal encargado de seguridad, deberán seguir las siguientes recomendaciones:

- Abrir la puerta cuando la persona se aproxime, evitando obstruirle el paso, cuando sea necesario.
- Hacer contacto visual, evitando mirar con desconfianza.
- Saludar diciendo: "Buenos días/tardes/noches".
- Orientar sobre la ubicación de la asignación del turno a la cual debe dirigirse en primera instancia.

##### **b) Persona Anfitriona**

La entidad debe contar con personal que desempeñe el rol de Anfitrión o Anfitriona en la oficina de atención, y será ellos quienes establezcan el primer contacto con la ciudadanía, por lo tanto, deberán tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Dar la bienvenida a la entidad de manera agradable.
- Evitar la formación de filas en la parte exterior de las instalaciones, y direccionar al módulo de asignación de turno.
- Realizar filtro y depuración en la fila de asignación de turnos preguntando a las personas que están en la fila por el trámite, información u otro procedimiento administrativo que desea realizar, e informar claramente los requisitos, las competencias de las entidades distritales y nacionales, y direccionar a las personas al módulo de asignación de turnos.
- Estar actualizado con las novedades del servicio respecto a los tramites de la empresa y cambios importantes para entregar la información precisa.

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
		Página: 28 de 51
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Versión: 2
		Vigente a partir de: 2022-12-29

## 2. Solicitud y asignación de turno

Es importante precisar que según el numeral 4° del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, es un deber de las autoridades establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio.

Lo anterior, con el fin de que las entidades distritales puedan brindar a la ciudadanía una verdadera atención desde los diferentes enfoques, es indispensable contar con un sistema de asignación de turnos que permita caracterizar a las personas que acuden al punto de atención, y de esta forma poder utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones que permitan mejorar el servicio. Con el sistema de asignación de turnos es posible garantizar que las personas que pertenecen a los diferentes grupos poblacionales sujetos de recibir atención prioritaria, y que se relacionarán a continuación, se les realice asignación de turno prioritario, en el proceso es importante identificar si la persona requiere acompañamiento para dirigirse al módulo.

Igualmente se realiza la asignación del turno regular de acuerdo con el trámite requerido y el orden de llegada, en dicho momento es indispensable que la señalización del sitio permita identificar el módulo donde será atendido



**Personas mayores Niños niñas y adolescentes:** Al momento de su atención tenga en cuenta:

- Son titulares de derechos y sujetos de especial protección, por lo que el Estado, la familia y la sociedad están obligados a brindarles atención prevalente.
- En todas las situaciones prima su interés superior y la garantía de sus derechos por lo cual deben recibir atención pertinente y de calidad, aplicando el enfoque diferencial y de género en todas sus intervenciones o atenciones.
- Según el artículo 12 del Decreto 19 de 2012, los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.
- No rechace o descalifique al niño, niña o adolescente por su forma de expresión, pertenencia étnica, raza, orientación sexual e identidad de género, creencia religiosa, origen, contexto de desarrollo, discapacidad, o cualquier otra situación y/o condición.

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
		Página: 29 de 51
		Versión: 2
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Vigente a partir de: 2022-12-29

- Escuche atentamente y otorgue a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño, niña o adolescente diga, al contrario, es mejor preguntar para entender.
- Debe llamársele por su nombre y no usar apelativos como “chiquito”, “niño”, “niña”, joven” o ‘mijito’, entre otros.
- Identificar por qué se encuentra solo o sola y verificar que tiene todas las posibilidades de regresar de manera segura a su hogar.



**Personas con discapacidad**

**Mujeres en embarazo**



**Personas con niños o niñas en brazo**

**Personas con problemas de seguridad y/o protección.**

**Persona con enfermedades terminales o catastróficas.**

**Personas de la fuerza pública**



- Priorice el servicio en aras de que no permanezcan por un tiempo prolongado en las instalaciones ya que ello puede implicar un riesgo para los visitantes y las personas que prestan servicio a la ciudadanía en el punto de atención de la entidad.

**Para la atención prioritaria se deben tener en cuenta los siguientes conceptos:**

- **Atención prioritaria:** Es aquel turno de atención que se asigna a las personas que hacen parte de uno de los grupos poblacionales que por sus características requieren recibir atención con prioridad.
- **Fila prioritaria:** Fila exclusiva para las personas que hacen parte de uno de los grupos poblacionales que por sus características requieren recibir atención con prioridad.
- **Silla prioritaria:** Sillas en la sala de espera destinadas al uso de las personas que hacen parte de uno de los grupos poblacionales que por sus características requieren recibir atención con prioridad.

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Página: 30 de 51
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2022-12-29

Es importante que la primera o primeras filas de sillas cercanas a los módulos de atención se destinen a los grupos poblacionales establecidos, las cuales deberán identificarse con diferente color o señalización correspondiente. Cuando las sillas prioritarias se ocupen, se deben ceder las otras sillas a los grupos poblacionales definidos.

**Protocolo para atención presencial en terreno:**

- Portar el uniforme asignado y el carné institucional y demás documentos de identificación requeridos.
- Manejar de forma eficiente el tiempo de tal manera que realice la mayor cantidad de actividades en una misma visita o campaña.
- Programar y asistir a visitas en equipo, con otros trabajadores, y procurar el acompañamiento de diferentes actores incluyendo la ciudadanía de la localidad.
- Concentrarse en la realización de las actividades previstas en el plan de trabajo y rechazar solicitudes para desarrollar otras diferentes a estas.
- Seguir estrictamente las rutas definidas para los desplazamientos y visitas.
- Adelantar el trabajo única y exclusivamente en los lugares que han sido aprobados por la entidad.
- Aplicar los protocolos de atención presencial incluidos en el presente manual y que apliquen a la visita en campo

La ubicación de la oficina de atención al usuario es la calle 49 no.17-68 Barrio Colombia, el horario establecido para los trabajadores y para atención al usuario es el siguiente:

DIAS	TRABAJADOR	PUBLICO
Lunes a Viernes (mañana)	7:00am – 12:00m	7:00 am – 11:00am
Lunes a Jueves (tarde)	2:00pm - 06:00pm	2:00 pm - 05:00pm
Viernes (tarde)	2:00pm – 05:00pm	2:00pm - 04:00pm

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
		Página: 31 de 51
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Versión: 2
		Vigente a partir de: 2022-12-29

## 4.2 Atención telefónica

El canal telefónico es el medio que permite la interacción bidireccional en tiempo real entre la ciudadanía

la persona que presta el servicio en la entidad por medio de las redes de telefonía fija o móvil, en el que se puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, otros procedimientos administrativos y consultas de información

### ***Lineamientos generales para la atención:***

1. **Tono y volumen de voz:** Debe manejar un tono y volumen adecuado al interactuar con la ciudadanía, pues una voz demasiado fuerte puede denotar agresividad y una muy baja hacer que el mensaje sea imperceptible para el receptor.
2. **Vocalización adecuada:** Debe pronunciar de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.
3. **Evitar emitir sonidos incómodos antes y durante la llamada:** Algunos sonidos que se producen en el transcurso de la llamada, son incómodos. Debe retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, chicles, etc.
4. **Transmitir la información al ritmo del interlocutor:** La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.
5. **Atender la llamada de manera amable y respetuosa:** la actitud también puede ser percibida por teléfono.
6. **Utilizar los guiones establecidos por la Entidad:** durante los diferentes momentos del ciclo de servicio en la llamada. Revisar que los elementos computador, aplicativos o sistemas de gestión, teléfono, diadema y los



	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	<b>Código:</b> GCO-AU-MN-001
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	<b>Página:</b> 32 de 51
		<b>Versión:</b> 2
		<b>Vigente a partir de:</b> 2022-12-29

documentos que requiera para la atención estén disponibles. Informarse sobre las novedades del servicio todos los días y asistir a las capacitaciones.



**Ciclo de servicio centros de contacto:**

1. Ciudadana o ciudadano llama a la entidad La persona que realiza la atención en la entidad debe contestar la llamada teniendo en cuenta los tiempos estipulados en los protocolos de atención, indicadores, acuerdos o documentos establecidos para este momento del ciclo de servicio. No se debe colgar la llamada que ingresa a la entidad o dejar de contestarla, pues estas actuaciones generan una imagen negativa del servicio telefónico que presta la empresa
2. Atención por parte de la persona que presta servicio a la ciudadanía Guiones establecidos: Usar los guiones de saludo establecidos en la entidad para atender la llamada. Personalizar la llamada: Preguntar a la persona su nombre y usarlo para dirigirse a él o a ella, anteponiendo la palabra “Señor” o “Señora”.

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
		Página: 33 de 51
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Versión: 2
		Vigente a partir de: 2022-12-29

3. **Requerimiento de la ciudadanía Prestar total atención a la persona:** durante la llamada para no incurrir en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindadas.

Verificar que entiende la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”. Interrumpir de forma respetuosa. Por ejemplo, en los casos en que la persona presenta información intrascendente, fuera de contexto o menciona antecedentes que no aportan a la solicitud inicial. Transmitir seguridad a la ciudadanía. Omitir titubeos y silencios puesto que estos pueden dar la sensación de inseguridad y desconocimiento de los temas que se están tratando. Controlar la llamada. Las personas que prestan servicio a la ciudadanía en el canal telefónico deben tener la capacidad para abordar la llamada y llevar el control de esta, brindando la información necesaria según la solicitud y evitando así ser abordados con preguntas redundantes o repetitivas por parte de los ciudadanos o ciudadanas. Realizar filtros adecuados. Es fundamental realizar preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud de la persona, para posteriormente efectuar el procedimiento de búsqueda de la información. Para esto, formule preguntas abiertas y cerradas que considere necesarias y, reformúlelas de acuerdo con el relato de la ciudadana o ciudadano. Recuerde que las preguntas indican interés por la otra persona.

4. **Validación de información, Tiempo de espera:** Explicar a la persona porque debe poner la llamada en espera e infórmele el tiempo aproximado de espera. Durante los tiempos de espera, debe retomarse la llamada constantemente para que la persona sienta acompañamiento permanente y no decida colgar la llamada. Al retomar la llamada, agradecer por la espera o disculparse por la demora, en el evento que se haya excedido en el tiempo prometido. Si conoce la información solicitada, retome la comunicación de inmediato, sin dilatar el tiempo normal de la llamada.
5. **Respuesta por parte de la persona que presta servicio a la ciudadanía:** Responder las preguntas de la ciudadana o ciudadano y entregar toda la información que requiera de forma sencilla, clara y precisa, brindando las alternativas que tiene

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
		Página: 34 de 51
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Versión: 2
		Vigente a partir de: 2022-12-29

Explicar los pasos que debe seguir para acceder a su trámite, servicio u otro procedimiento administrativo y brinde información sobre los documentos y requisitos necesarios.

Si la entidad con la que se comunicó la persona no es la competente para resolver la solicitud, explicar por qué debe comunicarse con otra entidad, e informar los datos de contacto y el horario de atención.

Es indispensable verificar que la información transmitida a la ciudadanía se comprenda claramente, y así, evitar que la persona deba llamar nuevamente.

Brindar información de cuál será la dependencia, entidad o área que le dará respuesta a su solicitud y los términos de ley para dar la respuesta.

Informar el número de radicado asignado a la petición para su respectivo seguimiento.

Recepcionar y registrar en el Sistema de Información destinado para la gestión del centro de contacto la información de todas las llamadas.

#### 6. Finalización de la llamada.

Despedirse de la persona de manera cordial, de acuerdo con el guion establecido por la entidad. Preguntar si le puedes ayudar en algo más.

### 4.3 Atención por Correspondencia

Este canal permite a los usuarios a través de comunicaciones escritas, (Físicas o electrónicas) presentar consultas, solicitudes, peticiones, quejas y/o reclamos, dicho canal está ubicado en la oficina de atención al usuario calle 49 no.17-68 Barrio Colombia y en la planta de tratamiento de Agua El Boston vía carretera nacional:

El horario de atención de la oficina de atención al usuario es:

DIAS	TRABAJADOR	PUBLICO
Lunes a Viernes (mañana)	7:00am – 12:00m	7:00 am – 11:00am
Lunes a Jueves (tarde)	2:00pm - 06:00pm	2:00 pm - 05:00pm
Viernes (tarde)	2:00pm – 05:00pm	2:00pm - 04:00pm

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
		Página: 35 de 51
		Versión: 2
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Vigente a partir de: 2022-12-29

El horario de atención de la planta de tratamiento es:

DIAS	Mañana	Tarde
Lunes a Jueves	7:00am – 12:00m	2:00pm - 06:00pm
Viernes Jornada continua	7:00am – 03:00pm	

Es importante tener a mano los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia. Tener en cuenta el protocolo de la comunicación presencial mencionado en este manual, recibir los documentos que el usuario desea radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al usuario inmediatamente de forma verbal, en caso de que insista en radicarlo, recibirlo. Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos, asignar un número de radicado; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. El stickers del radicado no puede estar repetido, enmendado o tachado. Colocar stickers, firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al usuario el proceso que sigue en la entidad.

#### 4.4 Atención por correo electrónico

- Toda comunicación recibida y enviada por correo con relación a peticiones, quejas y reclamos, debe haber pasado por el trámite de gestión documental a fin de quedar constancia del radicado.
- Todo correo recibido de peticiones, quejas y reclamos debe tener el mismo tratamiento de oportunidad de respuesta exigido por la ley.
- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la empresa.
- Cuando envíe un correo defina el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "Asunto". En el campo "Para" designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- Escribir siempre en un tono impersonal y Ser conciso. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Página: 36 de 51
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2022-12-29

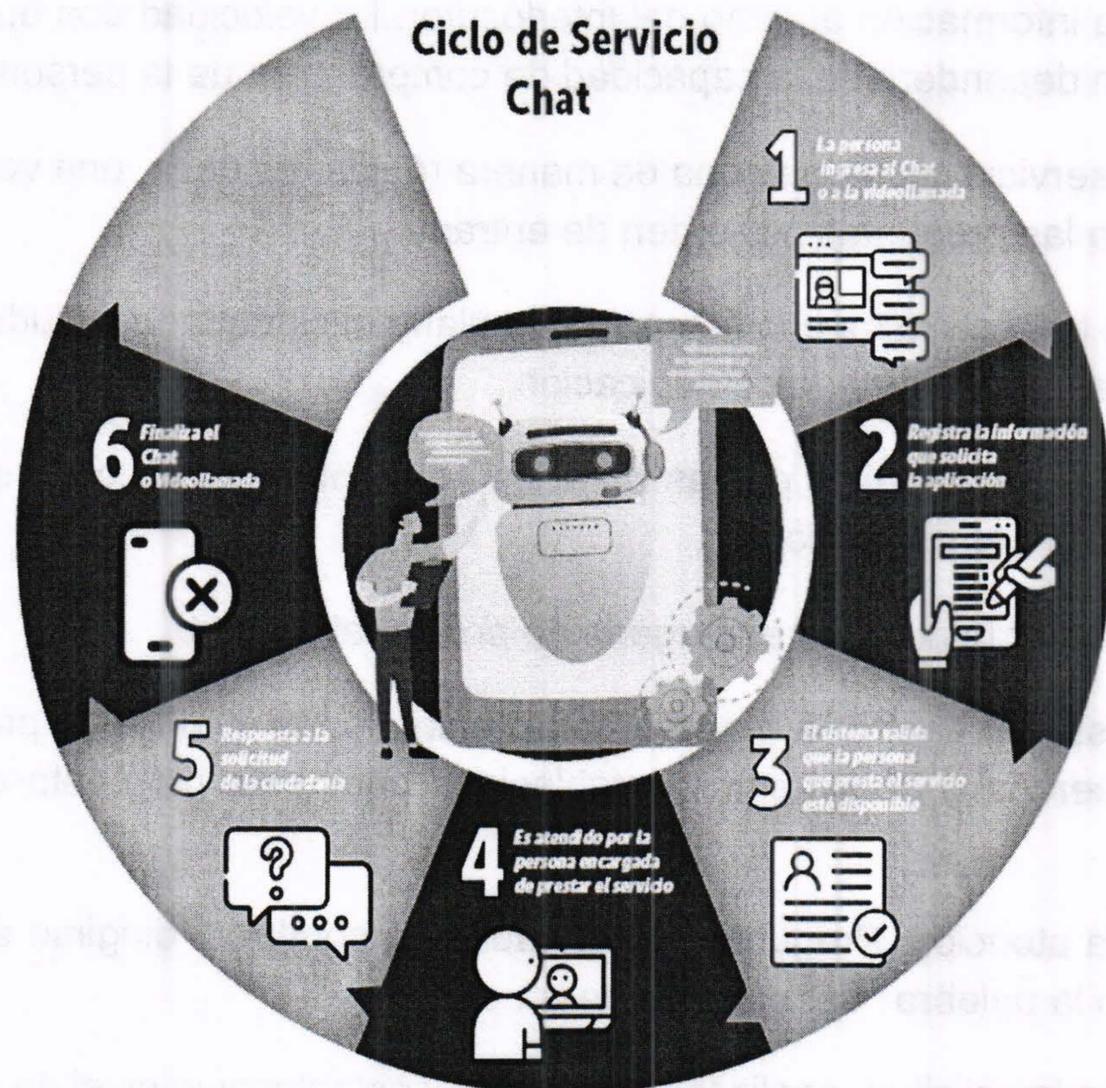
Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos

- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el usuario de forma clara y precisa.
- El trabajador debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad.
- Revisar completamente el correo antes de enviarlo, así evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad quien recibe el correo electrónico.
- El trabajador es responsable del uso de su cuenta de correo, no permita el acceso a terceros.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para ningún otro fin.
- El usuario siempre esperará una respuesta al correo enviado, no puede omitir darle trámite a esa petición, queja o reclamo pues estará omitiendo su responsabilidad.

#### **4.5 Protocolo de atención chat Virtual**

El chat es un servicio de atención bidireccional de mensajería instantánea atendido por un agente, a través de internet, e integrado al sitio web de la entidad, en el que se puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
		Página: 37 de 51
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Versión: 2
		Vigente a partir de: 2022-12-29



A continuación, se describirán las pautas necesarias para este ciclo de servicio.

- Revise que los elementos (computador, aplicativos o sistemas de gestión, teléfono, diadema) y los documentos que requiera para la atención estén disponibles.
- Atender de manera amable y respetuosa: la actitud también puede ser percibida por medio escrito.
- Utilice los guiones establecidos por la Entidad: durante los diferentes momentos del ciclo de servicio en el chat
- Infórmese sobre las novedades del servicio todos los días y asista a las capacitaciones.
- Cuide la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comuníquese con la ciudadanía usando frases o párrafos cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Página: 38 de 51
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2022-12-29

- Transmita la información al ritmo del interlocutor. La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.
- De inicio al servicio con la persona de manera rápida, es decir, una vez acceda al chat responda las preguntas por orden de entrada.
- No deje que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano o ciudadana, para que no piense que ha perdido comunicación.

A continuación, encontrarán pautas para los momentos del ciclo de servicio que necesitan directrices específicas:

#### 1. Es atendido por la persona encargada de prestar el servicio

Deben contestar el chat o la videollamada teniendo en cuenta los protocolos de atención, acuerdos o documentos establecidos para este momento del ciclo de servicio.

Personaliza la atención: Preguntar a la persona su nombre y dirigirse a él o a ella, anteponiendo la palabra “Señor” o “Señora”.

Una vez hecha la solicitud, analizar el contenido y establecer el nivel de complejidad de esta, para definir si sobrepasa las posibilidades de uso del chat o videollamada. De ser así, informa a la persona y brindar las opciones que procedan.

Clarifica y precisa la pregunta y solicitud del ciudadano o ciudadana, con el fin de poder brindarle una respuesta exacta y confiable. Pregunta, por ejemplo: “¿puede por favor precisarme con más detalle su solicitud?”.

#### 2. Respuesta a la solicitud de la ciudadanía

Buscar la información, preparar la respuesta y comunicar la información en lenguaje claro mediante frases o Lenguaje de Señas cortos que faciliten la fluidez y la comprensión.

Para el Chat evitar utilizar mayúsculas sostenidas, excepto cuando corresponda por reglas de ortografía, antes de enviar la respuesta, revisar puntuación, ortografía, redacción y extensión de la información, en caso de que la respuesta sea larga dividirla en párrafos.

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
		Página: 39 de 51
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Versión: 2
		Vigente a partir de: 2022-12-29

Si necesita consultar la información o solicitar apoyo sobre el motivo de la solicitud, utilice los guiones establecidos. Si requiere más tiempo se debe retomar la interacción y justificar la espera.

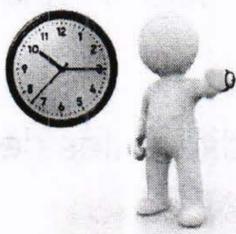
Confirmar con la persona si la información recibida está clara o el trámite fue atendido en su totalidad, e informar sobre actividades pendientes o adicionales a realizar para culminar con su requerimiento.

Si se corta la comunicación se debe elaborar la respuesta y enviarla a la dirección de correo electrónico indicada por la persona.

3. Finalización del servicio - El ciudadano o ciudadana sale del chat

Una vez finalizado el servicio y luego de confirmar que la persona se encuentra conforme, debe agradecer el uso del servicio y despedirse según el protocolo de la entidad.

## 5. TRÁMITES PQRSD



Según el artículo 1 de la ley 1755 de 2015, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Se remitirá al MANUAL PARA LA GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD

**Requisitos para gestión de trámites más frecuentes en la oficina de atención al usuario:**

Los requisitos mínimos para la gestión de trámites y servicios que ofrece la empresa fueron adoptados en la resolución de la vigencia en curso.

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Página: 40 de 51
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2022-12-29

### Es importante que todos los trabajadores:

- Conozcan los servicios prestados en la oficina de atención al cliente.
- Identifiquen al trabajador encargado de cada actividad.
- Estén en disposición de atender al usuario.
- Procuren día a día mejorar la imagen de la institución comenzando por sí mismos.
- Aumenten la satisfacción del usuario aceptando las observaciones constructivas.
- Implementen las acciones de mejora, que se les indiquen o aporten propuestas de acciones.
- Aporten ideas para construir y fortalecer cada día el equipo de trabajo.
- Reporten actos indebidos, anómalos o malintencionados del equipo de trabajo con el fin de lograr mantener un ambiente de trabajo sano y una percepción positiva por parte del usuario hacia la empresa.
- Practiquen los valores corporativos de la empresa.
- El principio de ética se evidencie en el actuar de cada trabajador.

## 6. TERMINOS Y DEFINICIONES

Es importante tener en cuenta las siguientes definiciones para lograr una comunicación asertiva con nuestros usuarios (internos y externos):

“ACCESORIOS: Elementos componentes de un sistema de tuberías, diferentes de las tuberías en sí, tales como uniones, codos, tes etc.

ACOMETIDA (Artículo 14.1 Ley 142 de 1994): Derivación de la red local que llega hasta el registro de corte del inmueble. Permite al usuario abastecerse del servicio público. En edificios de propiedad horizontal, la acometida llega hasta el registro de corte general.

ACOMETIDA CLANDESTINA O FRAUDULENTA (Decreto 302 de 2000- artículo 1 del Decreto 229 de 2002): Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la entidad prestadora del servicio.

ACOMETIDA DE ACUEDUCTO (Decreto 302 de 2000- artículo 1 del Decreto 229 de 2002): Derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Página: 41 de 51
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2022-12-29

en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general.

**ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO** (Decreto 302 de 2000- artículo 1 del Decreto 229 de 2002): Derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local.

**ACUEDUCTO**: Conjunto de obras, equipos y materiales utilizados para la captación, aducción, conducción, tratamiento y distribución del agua potable para consumo humano.

**AFORO** (Resolución CRA 14 de 1997): Procedimiento por el cual se mide o estima la cantidad de agua que normalmente utiliza un usuario. Se emplea cuando el usuario no tiene instrumento de medición idóneo. Igualmente se emplea este término para estimar la cantidad de basura que produce un usuario.

**AFORO DE AGUA**: Es el procedimiento por medio del cual se mide o estima la cantidad de agua que normalmente utiliza un usuario.

**AGUA POTABLE** (Artículo 1 Decreto 475 de 1998): Aquella que por reunir los requisitos organolépticos (olor, sabor y percepción visual), físicos, químicos y microbiológicos, puede ser consumida por la población humana sin producir efectos adversos a la salud.

**AGUAS LLUVIAS**: Aguas provenientes de la precipitación pluvial.

**AGUAS RESIDUALES (O DE ALCANTARILLADO)**: Desechos líquidos provenientes de residencias, edificios, instituciones, fábricas, industrias y demás inmuebles.

**AGUAS SERVIDAS**: Aguas de desecho provenientes de lavamanos, tinas de baño, duchas, lavaplatos, y otros artefactos que no descargan materias fecales.

**ALCANTARILLADO**: Conjunto de obras para la recolección, conducción y disposición final de las aguas residuales o de las aguas lluvias.

**BOCATOMA**: Estructura hidráulica que capta el agua desde una fuente superficial y la conduce al sistema de acueducto.

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Página: 42 de 51
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2022-12-29

**CALIDAD DEL AGUA** (Artículo 1 Decreto 475 de 1998): Conjunto de características organolépticas, físicas, químicas y microbiológicas propias del agua.

**CARGO FIJO** (Artículo 90 Ley 142 de 1994 y Resolución CRA 14 de 1995): Valor unitario por suscriptor o usuario que refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio, independientemente del nivel de uso (consumo).

**CARGO POR UNIDAD DE CONSUMO** (Artículo 90 Ley 142 de 1994 y Resolución CRA 14 de 1995): Valor unitario por metro cúbico que refleja siempre tanto el nivel y la estructura de costos económicos, como la demanda por el servicio.

**COBROS INOPORTUNOS** (Artículo 150 Ley 142 de 1994): Cobros que se encuentran por fuera de los términos autorizados previstos en la ley. Las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas. Se exceptúa el dolo del suscriptor o usuario.

**COBROS NO AUTORIZADOS** (artículos 39 Decreto 1842 de 1991 y 148 Ley 142 de 1994): Cobros que la ley no permite. Las empresas no pueden cobrar servicios no prestados, tarifas ni conceptos diferentes a los previstos en el contrato de condiciones uniformes, ni podrán alterar la estructura tarifaria.

**COMITÉ DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS** (Artículo 62 Ley 142 de 1994): Constituido por usuarios, suscriptores o suscriptores potenciales en todos los municipios. Su representante es un Vocal de Control, quien actuará como tal ante las personas prestadoras de servicios públicos, las entidades territoriales y las autoridades nacionales.

**CONSUMO BÁSICO** (Resolución CRA 750 de 2016): Aquel que se destina a satisfacer las necesidades básicas de las familias, cuyo nivel máximo es definido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. En acueducto y alcantarillado, el consumo básico fue definido en 16 m<sup>3</sup> mes.

**CONSUMO COMPLEMENTARIO** (Resolución CRA 750 de 2016): Consumo ubicado en la franja entre 16m<sup>3</sup> y 32 m<sup>3</sup> mensuales.

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
		Página: 43 de 51
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Versión: 2
		Vigente a partir de: 2022-12-29

**CONSUMO DE INQUILINATOS** (Artículo 19 Decreto 1842 de 1991): Cada inquilino tiene derecho a ser facturado individualmente. Se considera inquilinato la edificación de estratos 1, 2 o 3 que tiene una entrada común desde la calle y que ha sido adaptada para alojar tres o más hogares que comparten los servicios

**CONSUMO DE MULTIUSUARIOS** (Artículo 20 Decreto 1842 de 1991): Se refiere a copropiedades y demás multiusuarios distintos de inquilinatos y asentamientos} subnormales, con medición colectiva. Se deben cobrar individualmente con base en los coeficientes de copropiedad. Véase Multiusuarios.

**CONSUMO SUNTUARIO** (Resolución CRA 750 de 2016): Es el consumo mayor a 32m<sup>3</sup> mensuales.

**CONSUMO:** Cantidad del servicio recibido por un usuario en un periodo determinado y registrado en un medidor. Cuando exista medidor, el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual y la anterior, siempre y cuando el medidor funcione correctamente (artículo 16 Decreto 1842 de 1991). En caso contrario, se acude a promedios anteriores del mismo usuario o a aforos.

**CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS O DE CONDICIONES UNIFORMES** (artículo 128, 129 y 130 Ley 142 de 1994): Es un contrato uniforme, consensual, por el cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con las estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados. Existe contrato desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que prestará el servicio y el propietario o quien utilice el inmueble solicita recibir el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la empresa.

**CONTRIBUCIÓN O APORTE SOLIDARIO** (Resolución CRA 15 de 1997 y artículo 89 de la Ley 142 de 1994): Mayor valor cobrado a los usuarios de los estratos 5 y 6 e industriales y comerciales destinados a pagar los subsidios de los usuarios de menores recursos económicos.

**CORTE DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO** (Decreto 302 de 2000- artículo 1 del Decreto 229 de 2002): Pérdida del derecho al servicio que implica retiro de la acometida y del medidor de acueducto

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
		Página: 44 de 51
		Versión: 2
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Vigente a partir de: 2022-12-29

**DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

**DERIVACIÓN FRAUDULENTA** (decreto 302 de 2000- artículo 1 del Decreto 229 de 2002): Conexión realizada a partir de una acometida, o de una red interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizada por la entidad prestadora del servicio.

**FUGA IMPERCEPTIBLE** (Decreto 302 de 2000- artículo 1 del Decreto 229 de 2002): Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

**FUGA PERCEPTIBLE** (Decreto 302 de 2000- artículo 1 del Decreto 229 de 2002): Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.

**FUGA:** Cantidad de agua que se pierde en un sistema de acueducto por accidentes en la operación, tales como rotura o fisura de tubos, rebose de tanques, o fallas en las uniones entre las tuberías y los accesorios.

**INSTALACIONES LEGALIZADAS** (Decreto 302 de 2000- artículo 1 del Decreto 229 de 2002): Son aquellas que han surtido todos los trámites exigidos por la entidad prestadora de los servicios públicos y tiene vigente un contrato de condiciones uniformes. Tienen medición bien sea individual o colectiva, la cual se realiza periódicamente, y su facturación depende de la medición realizada. Estas pueden estar clasificadas en estratos socio-económicos para los usuarios residenciales y en sectores para los usuarios no residenciales.

**INSTALACIONES NO LEGALIZADAS** (Decreto 302 de 2000): Son aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por la entidad prestadora de los servicios públicos y que pueden o no tener medición individual.

**MACROMEDICIÓN:** Sistema de medición de grandes caudales, destinados a totalizar la cantidad de agua que ha sido tratada en una planta de tratamiento y la que está siendo transportada por la red de distribución en diferentes sectores.

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
		Página: 45 de 51
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Versión: 2
		Vigente a partir de: 2022-12-29

**MACROMEDIDOR** (Resolución CRA 14 de 1997): Medidor instalado en uno de los componentes de un sistema de acueducto: captación, entrada y salida de plantas de tratamiento, estaciones de bombeo, tanques de almacenamiento, sectores geográficos de distribución, etc.

**MEDICIÓN** (Resolución CRA 14 de 1997 y artículo 146 Ley 142 de 1994): 1. Conjunto de normas y procedimientos que hacen posible medir, calcular, estandarizar y gestionar el abastecimiento de agua al sistema y el consumo a los usuarios. La medición debe efectuarse mediante instrumentos idóneos (micromedidores). En ausencia de éstos, los consumos se pueden determinar: a) Por el consumo promedio de otros periodos del mismo usuario; b) Consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares; c) Aforos individuales. 2. También se considera como medición el sistema destinado a registrar o totalizar la cantidad de agua transportada por un conducto.

**MEDIDOR** (Resolución CRA 14 de 1997): 1. Instrumento destinado a medir o indicar el volumen de agua que pasa a través de un elemento o componente de un sistema de acueducto. Los medidores, excepto los de teléfonos, serán pagados por los suscriptores (artículo 9 Decreto 1842 de 1991). Las empresas son las únicas autorizadas para instalar y revisar los medidores (artículo 28 Decreto 1842 de 1991). 2. Dispositivo mecánico que mide el consumo de agua (Decreto 302 de 2000- artículo 1 del Decreto 229 de 2002).

**MEDIDOR COLECTIVO** (Decreto 302 de 2000- artículo 1 del Decreto 229 de 2002): Dispositivo que mide el consumo de más de una unidad habitacional, o no residencial independiente que no tiene medición individual. Sirve para medir el consumo de los multiusuarios.

**MEDIDOR GENERAL O DE CONTROL** (Decreto 302 de 2000- artículo 1 del Decreto 229 de 2002): Dispositivo que mide el consumo total de acueducto en unidades inmobiliarias que agrupan más de una instalación con medición individual.

**MEDIDOR INDIVIDUAL** (Decreto 302 de 2000- artículo 1 del Decreto 229 de 2002): Dispositivo que mide el consumo de agua de un usuario del sistema de acueducto.

**MICROMEDICIÓN**: Sistema de medición de volumen de agua, destinado a conocer la cantidad de agua consumida en un determinado período de tiempo por cada suscriptor de un sistema de acueducto.

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Página: 46 de 51
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2022-12-29

**MICROMEDIDOR** (Resolución CRA 14 de 1997): Instrumento de medición instalado en la acometida de un usuario o suscriptor.

**MULTIUSUARIOS** (Decreto 302 de 2000- artículo 1 del Decreto 229 de 2002): Edificación de Apartamentos, oficinas o locales con medición colectiva o general constituida por dos o más unidades independientes.

**NOTIFICACIÓN PERSONAL** (artículo 291 del Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012)): La que exige la presencia del interesado, o en su defecto, de su representante o apoderado. Para hacer la notificación personal se envía al interesado una citación por correo certificado a la dirección que haya anotado al intervenir por primera vez en la actuación, o en la que indique. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición de la decisión. Al hacer la notificación personal se entregará a la notificada copia íntegra, auténtica y gratuita de la decisión, si ésta es escrita.

**NOTIFICACIÓN POR EDICTO** (Art.203 ley 1437 de 2011): Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío de la citación, se fijará edicto en lugar público de la respectiva empresa por el término de diez (10) días hábiles, con inserción de la parte resolutive de la providencia.

**OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS** (Artículo 153 Ley 142 de 1994): Dependencia de las empresas de servicios públicos encargada de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuario, suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que preste la empresa. Las peticiones y recursos se tramitarán de acuerdo con las normas vigentes sobre el derecho de petición. En particular, se sujetarán a lo previsto en el Código Contencioso Administrativo. No proceden reclamaciones contra las facturas que tengan más de 5 meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

**PLANTA DE TRATAMIENTO (DE AGUA POTABLE)** (art. 1.decreto 1575 de 2007):  
1. Conjunto de obras, equipos y materiales necesarios para efectuar los procesos que permitan cumplir con las normas de calidad del agua potable. 2. Conjunto de obras, instalaciones, operaciones y procesos que se realizan sobre el agua cruda, con el fin de modificar sus características organolépticas, físicas, químicas y

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Página: 47 de 51
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2022-12-29

microbiológicas, para hacerla potable de acuerdo a las normas establecidas en el Decreto 475 de 1998.

**PETICION:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**PROMEDIO DE CONSUMO** (Artículo 25 Decreto 1842 de 1991): Cálculo que se hace sobre los últimos seis consumos si la facturación es mensual o sobre los últimos tres si es bimestral. Se emplea, entre otras razones, cuando el instrumento de medición presenta desperfectos, cuando es inaccesible para la lectura, cuando se retira para efectuarle revisión técnica o cuando existen filtraciones y/o fugas imperceptibles. En este último caso, el usuario tiene un plazo de dos meses para corregirlas, y si no lo hiciera, a partir de ese término se le cobrará el consumo medido (artículo 24 Decreto 1842 de 1991 y artículo 146 Ley 142 de 1994).

**QUEJA:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones

**RECONEXIÓN** (Artículo 3º del Decreto 302 de 2000, modificado por el artículo 1 del Decreto 229 de 2002) Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado.

**RECURSO** (Artículos 154, 158 y 159 Ley 142 de 1994): Acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Proceden el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La empresa dispone de quince días hábiles para responder las peticiones, quejas y recursos. Pasado este término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él, lo cual se denomina silencio administrativo positivo.

**RECLAMO:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
		Página: 48 de 51
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Versión: 2
		Vigente a partir de: 2022-12-29

**REINSTALACIÓN** (Artículo 3º del Decreto 302 de 2000, modificado por el artículo 1 del Decreto 229 de 2002) Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había suspendido.

**SERVICIO COMERCIAL** (Decreto 302 de 2000 artículo 1 del Decreto 229 de 2002): Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en donde se desarrollan actividades comerciales de almacenamiento o expendio de bienes, así como gestión de negocios o ventas de servicios y actividades similares, tales como almacenes, oficinas, consultorios y demás lugares de negocio.

**SERVICIO DE AGUA EN BLOQUE** (Decreto 302 de 2000- artículo 3 del Decreto 229 de 2002): Es el servicio que se presta a entidades que distribuyen y/o comercializan agua a distintos tipos de usuarios.

**SERVICIO ESPECIAL** (Decreto 302 de 2000- artículo 1 del Decreto 229 de 2002): Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro que reciban donaciones de entidades oficiales de cualquier orden, o que éstas últimas hayan participado en su constitución, también se incluyen las instituciones de beneficencia, las culturales y las de servicios sociales. La entidad prestadora expedirá una resolución interna en la cual hará una clasificación de los usuarios pertenecientes a esta categoría de servicio.

**SERVICIO INDUSTRIAL** (Decreto 302 de 2000- artículo 1 del Decreto 229 de 2002): Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden.

**SERVICIO NO RESIDENCIAL:** Es el destinado a satisfacer las necesidades de todos aquellos inmuebles que no sean clasificables como residenciales. Se clasifican principalmente en comercial, industrial, oficial, especial y otros.

**SERVICIO OFICIAL** (Decreto 302 de 2000- artículo 1 del Decreto 229 de 2002): Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Página: 49 de 51
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2022-12-29

**SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO O DE AGUA POTABLE** (Artículo 14.22 Ley 142 de 1994 y Decreto 302 de 2000- artículo 1 del Decreto 229 de 2002): Es la distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También forman parte de este servicio las actividades complementarias tales como captación de agua, procesamiento, tratamiento, almacenamiento y transporte.

**SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO** (Decreto 302 de 2000- artículo 1 del Decreto 229 de 2002): Es la recolección de residuos, principalmente líquidos y/o aguas lluvias, por medio de tuberías y conductos. Forman parte de este servicio las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

**SERVICIO RESIDENCIAL** (Decreto 302 de 2000- artículo 1 del Decreto 229 de 2002): 1. Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas. 2. Es el destinado a satisfacer las necesidades de los hogares o núcleos familiares. Se diferencia según la estratificación socioeconómica.

**SERVICIO TEMPORAL** (Decreto 302 de 2000- artículo 1 del Decreto 229 de 2002): Es el que se presta a obras en construcción, espectáculos públicos no permanentes, y a otros servicios no residenciales de carácter ocasional, con una duración no superior a un año, prorrogable a juicio de la empresa

**SOLIDARIDAD** (Artículo 130 Ley 142 de 1994 y artículo 43 Decreto 266 de 2000): El propietario o poseedor a cualquier título, el suscriptor y los usuarios serán solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos, siempre y cuando el propietario o poseedor haya dado expresa autorización para que sus arrendatarios soliciten los servicios. No operará la solidaridad entre el propietario o poseedor del inmueble y el suscriptor o usuario en caso de que la empresa omita el cumplimiento de este requisito.

**SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO** (Decreto 302 de 2000-): Interrupción temporal del servicio por la falta de pago oportuno o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos y en las demás normas concordantes

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
		Página: 50 de 51
		Versión: 2
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Vigente a partir de: 2022-12-29

**SUBSIDIO** (Artículo 99.6 Ley 142 de 1994): Descuento que se le hace a un usuario o suscriptor sobre el valor del servicio en el rango de consumo básico para un servicio público domiciliario. Se consideran subsidiarles los estratos 1, 2 y 3.

**SANEAMIENTO BÁSICO** (Artículo 14.19 Ley 142 de 1994): Actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo.

**SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS** (Artículo 14.21 Ley 142 de 1994): Son los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural y distribución de gas combustible.

**SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO** (Artículo 14.23 Ley 142 de 1994): Es la recolección municipal de residuos principalmente líquidos por medio de tuberías y conductos. Se consideran actividades complementarias el transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

**SUGERENCIA**: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**SUSCRIPTOR** (Artículo 14.31 Ley 142 de 1994 y Decreto 302 de 2000): Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

**TARIFA PLENA** (Resolución CRA 36 de 1998): Valor cobrado mensualmente a un usuario por el servicio de acueducto o de alcantarillado prestado, incluido el cargo fijo, cuando no existe medición de acueducto.

**USUARIO**: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble donde éste se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

**USUARIOS ESPECIALES DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO** (Decreto 302 de 2000): Es todo aquel usuario que pretenda descargar a la red de alcantarillado efluentes en caudales superiores a los máximos establecidos por la entidad prestadora de los servicios públicos y/o que contengan sustancias de interés sanitario en concentraciones superiores a las contempladas en el artículo 74 del

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: GCO-AU-MN-001
		Página: 51 de 51
		Versión: 2
	<b>MANUAL PROTOCOLOS DE ATENCION</b>	Vigente a partir de: 2022-12-29

decreto 1594 de 1984, o las normas que lo complementen, adicionen, modifiquen o sustituyan.

**USUARIOS NO RESIDENCIALES** (Resolución CRA 14 de 1997): Los que se clasifican en comercial industrial, oficial, provisional, especial y bloque.

**USUARIOS RESIDENCIALES** (Resolución CRA 14 de 1997): Personas que forman parte de los núcleos familiares que se benefician con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> <http://www.superservicios.gov.co/eng/content/download/5730/51364/file/Glosario-Delegada>