


|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|  | <b>POLITICA DE ATENCION PREFERENCIAL</b>         |  | Tipo de proceso: Estratégico            |
|   |  |  | Nombre del proceso: Gestión de procesos |
|   | Fecha de elaboración: 28 –Marzo - 2016           |  | Código: PO-05                           |
|   | Fecha de última modificación: 19 –Octubre - 2020 |  | Versión: 03                             |

1. **Objetivo:** Prestar un servicio considerado y oportuno a los ciudadanos adultos mayores, mujeres embarazadas, personas en situación de discapacidad y veteranos de la Fuerza Pública, que se acercan a las oficinas de atención al público.

2. **Alcance:** Esta política aplica a todas las oficinas de atención al público de la Empresa Regional de Servicios Públicos S.A. E.S.P. Siglas SEMSA E.S.P. y a todos los colaboradores de la empresa, principalmente a los designados para la Atención al Público.

3. **Contenido:** La Empresa Regional de Servicios Públicos S.A. E.S.P. siglas SEMSA E.S.P. en ejercicio de sus funciones administrativas como prestador de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios, consciente de la importancia de ofrecer un trato preferente, digno e incluyente a aquellos ciudadanos que por su condición o situación así lo requieran, y atendiendo lo establecido en el Decreto Ley 019 de 2012 artículo 13, y el derecho consagrado en el numeral 6, del artículo 5 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; los cuales disponen la obligatoriedad de implementar mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública. Se permite establecer las siguientes disposiciones:

- SEMSA E.S.P. fomenta en todos sus colaboradores la atención preferente a personas en situación de discapacidad, mujeres embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.
- Considerando las características poblacionales de los ciudadanos que visitan las oficinas de atención al público de SEMSA E.S.P., se entenderá como cliente, usuario y ciudadano preferencial aquel que cumple con la condición de: adultos mayores (Todos aquellos ciudadanos mayores de sesenta y cinco años), mujeres embarazadas, personas en situación de discapacidad, veteranos de la Fuerza Pública y personas con niños en brazos.
- SEMSA E.S.P. ha clasificado a los clientes, usuarios y ciudadanos preferenciales en situación de discapacidad, en cuatro (4) grupos:

Personas en situación de Discapacidad Auditiva

Personas en situación de Discapacidad Verbal


Personas en situación de Discapacidad Visual

Personas en situación de Discapacidad de Movilidad reducida


- Los colaboradores designados para la Atención al Público deben divulgar el texto del Artículo 13 del Decreto 19 de 2012 referente a la atención especial, publicándolo en un lugar visible y de fácil acceso.

“ARTÍCULO 13. Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública. Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.”

- Los colaboradores designados para la Atención al Público deben coordinar con el área encargada, las diferentes necesidades de acceso y señalización que sean requeridas en las oficinas de atención al público de SEMSA E.S.P., con el objeto de brindar una adecuada atención a los ciudadanos a los cuales van dirigidas las mencionadas disposiciones legales.

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|  | <b>POLITICA DE ATENCION PREFERENCIAL</b> |  | Tipo de proceso: Estratégico            |
|   |  |  | Nombre del proceso: Gestión de procesos |
|   |  |  | Código: PO-05                           |
|   | Fecha de elaboración: 28 –Marzo - 2016   | Fecha de última modificación: 19 –Octubre - 2020 | Versión: 03                             |

- Los colaboradores que se encuentren designados para la atención al público, deberán encontrarse debidamente capacitados para orientar a los ciudadanos y ciudadanas beneficiarios de atención preferente de tal forma que se garantice el cumplimiento de lo establecido en el presente documento.
- En caso de que algún ciudadano beneficiario de atención preferente desee formular algún reclamo con respecto al cumplimiento de estas disposiciones, los colaboradores designados para atención al público serán responsables de recibirla, dando tramite de esta por cualquiera de los canales dispuestos por SEMSA E.S.P.
- La Coordinación de Servicios desde el proceso de gestión comercial llevará control de las diferentes acciones adelantadas relativas a las quejas, reclamos y/o sugerencias, referentes a la atención preferencial.
- La Dirección de Servicios en conjunto con la Coordinación de Recurso Humano, deberán mantener en el Plan de Capacitación de SEMSA E.S.P. temas asociados a la atención al público, las cuales deben estar dirigidas a todos los colaboradores de la Empresa.
- La Dirección de Servicios deberá capacitar a todos los colaboradores designados para atención al cliente, en el marco legal y administrativo para la respuesta oportuna y de fondo a las PQRSD y resaltar la importancia de la atención preferencial.
- El cliente, usuario y ciudadano preferente queda exonerado de esperar turnos o de cualquier otro mecanismo de espera, debiendo ser llamado por los colaboradores designados para la Atención al Público, para recibir atención en forma inmediata con la finalidad de brindarle el trato adecuado.
- Los colaboradores designados para la Atención al Público, deberán tener especial consideración con este grupo poblacional, proporcionarles un tratamiento acorde con su estado y otorgarles preferencia en el turno de servicio; el primer contacto debe ser asertivo.
- En el caso de las personas en situación de discapacidad, se debe preguntar si permiten que se les acompañe o ayude, en todo momento mostrando respeto por su libertad, el ofrecimiento debe ser aceptado para poder proceder con la ayuda.
- La atención preferencial, deben ser en orden de llegada y teniendo en cuenta la situación física y sensorial particular de cada uno. Si el estado físico de la persona lo requiere, el colaborador debe atender al cliente, usuario y ciudadano preferente quedando a su lado para recibir y brindar el servicio del caso.
- Si el colaborador designado para la atención al público debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el cliente, usuario y ciudadano preferente, debe de manera previa explicarle porqué debe esperar y dar un tiempo aproximado de espera.
- Si la solicitud del cliente, usuario y ciudadano preferente no puede ser resuelta de forma inmediata, el colaborador designado para la atención al público debe explicarle la razón de la demora, informar la fecha aproximada en que se recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará. De manera preferencial seleccionar métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano.
- La atención debe terminar adecuadamente, con la retroalimentando al cliente, usuario y ciudadano con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente, la cual debe quedar registrada en el sistema para seguimiento y respuesta.
- Se ofrecerán a los clientes a quien va dirigido esta política, los canales no presenciales de atención para lograr mayor agilidad en la atención de sus Peticiones, Quejas y Reclamos.


|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|  | <b>POLITICA DE ATENCION PREFERENCIAL</b> |  | Tipo de proceso: Estratégico            |
|   |  |  | Nombre del proceso: Gestión de procesos |
|   | Fecha de elaboración: 28 –Marzo - 2016   | Fecha de última modificación: 19 –Octubre - 2020 | Código: PO-05                           |

### OFICINAS DE ATENCION PRESENCIAL:

| ATENCION AL USUARIO | PIVIJAY  | PLATO  | TAMALAMEQUE  | ZONA BANANERA                             | TENERIFE  |
|---------------------|--|--|--|---|---|
| DIRECCION OFICINA   | Calle 6 # 8 - 84 Barrio Monserrate y con los teléfonos: (5) 4157003. | Carrera 14 # 8-04 Local 1 Barrio los Guayacanes. | Calle 2 N° 2 -41 LOCAL 2 Edificio Plaza San Miguel | Calle 5 # 4-67 Locales 4 y 5. Orihueca.   | Tenerife: Carrera 4 Calle 8 No 7-97 Barrio Centro |
| HORARIOS            | 8:00 AM A 11:00 AM Y DE 2:00 PM A 5:00 PM                            | 8:00 AM A 11:00 AM Y DE 2:00 PM A 5:00 PM        | 8:00 AM A 10:00 AM                                 | 8:00 AM A 11:00 AM Y DE 2:00 PM A 5:00 PM | 2:00 PM A 6:00 PM                                 |

### CANALES NO PRESENCIALES Y VIRTUALES DE ATENCIÓN:

| ATENCION AL USUARIO | PIVIJAY   | PLATO  | TAMALAMEQUE   | ZONA BANANERA  | TENERIFE  |
|---------------------|---|--|---|--|---|
| TELEFONO CLIENTES   | 3173708562  | 4852048 Y 3172892618   | 3173843159  | 317 3848788  | 3166102271  |
| PAGINA WEB          | semsaesp.com  | semsaesp.com   | semsaesp.com  | semsaesp.com   | semsaesp.com  |
| CORREO ELECTRONICO  | <a href="mailto:clientepivijay@semsaesp.com">clientepivijay@semsaesp.com</a>        | <a href="mailto:clienteplato@semsaesp.com">clienteplato@semsaesp.com</a>             | <a href="mailto:clientetamalameque@semsaesp.com">clientetamalameque@semsaesp.com</a>  | <a href="mailto:clientezonabananera@semsaesp.com">clientezonabananera@semsaesp.com</a> | <a href="mailto:clientetenerife@semsaesp.com">clientetenerife@semsaesp.com</a>        |
| REDES SOCIALES      |  |  |  |   |  |
|                     | <a href="https://www.instagram.com/SEMSAESPPIVIJAY">@SEMSAESPPIVIJAY</a>            | <a href="https://www.instagram.com/SEMSAESPPLATO">@SEMSAESPPLATO</a>                 | <a href="https://www.instagram.com/SEMSAESPTAMALAMEQUE">@SEMSAESPTAMALAMEQUE</a>      | <a href="https://www.instagram.com/SEMSAESPZONABANANERA">@SEMSAESPZONABANANERA</a>     | <a href="https://www.instagram.com/SEMSAESPTENERIFE">@SEMSAESPTENERIFE</a>            |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|  | <b>POLITICA DE ATENCION PREFERENCIAL</b>   |  | Tipo de proceso: Estratégico            |
|   |  |  | Nombre del proceso: Gestión de procesos |
|   | Fecha de elaboración: 28 –Marzo - 2016      Fecha de última modificación: 19 –Octubre - 2020 |  | Código: PO-05                           |
|   |  |  | Versión: 03                             |

### SEÑAL Y LOCALIZACION DE AVISOS AL PÚBLICO PRIORIZANDO LA ATENCION PREFERENCIAL A LA POBLACION OBJETIVO DE LA PRESENTE POLITICA

En las instalaciones de las oficinas de atención al público de SEMSA E.S.P. se empleará la señal indicada como aviso de la atención preferencial a la población objetivo de la presente política.

Los avisos deben estar ubicados en espacios visibles, desde el ingreso a las instalaciones, el área de espera, el cubículo de atención preferencial y la(s) silla(s) designadas para espera o atención del cliente, usuario y ciudadano preferente.



#### 4. Control de cambios:

| Versión | Fecha de elaboración/modificación | Detalle   | Observación  |
|---------|-----------------------------------|---|--|
| 01      | 28-Marzo-2016                     | Creación  | N.A  |
| 02      | 24–Mayo-2019                      | Adopción formato documentos                       | N.A  |
| 03      | 19-Octubre-2020                   | Incluye Información de los canales de información | Datos de ubicación de oficinas presenciales de atención al público e información de canales no presenciales de atención. |

#### 5. Aprobaciones:

| DETALLE  | COLABORADOR            | FECHA              | FIRMA |
|----------|------------------------|--------------------|-------|
| ELABORÓ: | Betty Castro Escorcía  | 19 –Octubre - 2020 |       |
| REVISÓ   | Jhojana Alean Vera     | 19 –Octubre - 2020 |       |
| APROBÓ   | Nelson Guzmán Villegas | 19 –Octubre - 2020 |       |