


| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|  <p>epz empresas públicas de zipaquirá</p> | <p>MACROPROCESO: OPERATIVOS Y COMERCIALES PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL SUBPROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO</p> | <p>Versión:04</p> |
| | <p>MANUAL: DE ATENCIÓN AL USUARIO</p> | <p>Fecha Emisión: 18/12/2025</p> |

INTRODUCCIÓN

La EPZ-E.S.P. presenta el Manual de Atención al Usuario, con el fin de guiar de forma factible y concreta a los funcionarios involucrados en el proceso de las peticiones teniendo en cuenta el marco normativo vigente y la misión y visión de la EPZ.S.P., que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano y las sugerencias técnicas que permiten robustecer a las instituciones en términos de eficiencia, celeridad, economía y transparencia.

En la Constitución política de Colombia, el servicio al Ciudadano es un fin esencial del Estado, por lo tanto, es necesario vincular este principio en todo el Manual, enlazando el bienestar general y la ejecución de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el eficiente servicio proporcionado por el Estado a sus nacionales.

La Constitución es concluyente al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos.


Teniendo en cuenta lo anterior, la EPZ E.S.P., adopta el presente Manual para aplicarlo en los diferentes canales de recepción de servicio con el fin de establecer y optimizar la interacción entre los funcionarios y los ciudadanos. Este manual sintetiza y reúne prácticas recomendables, mejora los recursos y la capacidad de contestación, y optimizan la calidad de vida de quienes sirven a la comunidad y de quienes buscan una respuesta o solución, al igual que incluye la atención prioritaria al momento de atender de manera presencial o por los distintos medios disponibles a personas en condición de discapacidad.

1. OBJETIVO

Proponer un instrumento de consulta y guía que permita atender a los usuarios de forma eficiente, con trato adecuado al momento de recibir, radicar, delegar, tramitar y dar respuesta a una petición, queja o reclamo en adelante PQRs. En efecto, realizar el seguimiento a las respuestas plasmadas por las diferentes áreas, buscando una respuesta de forma íntegra, clara, de fondo, precisa y oportuna; para así alcanzar un mayor grado de satisfacción de parte del usuario.

2. ALCANCE

El presente procedimiento está dirigido al cliente interno de la EPZ E.S.P., con el fin de plasmar un concepto teórico, que permita explicar de forma clara y sencilla las políticas, reglamentación y procesos a seguir para satisfacer las necesidades, la atención y servicio al usuario el cual inicia con la radicación, direccionamiento, seguimiento, análisis, evaluación y mejora en la atención hasta notificación de la respuesta generada del área correspondiente.

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|  | MACROPROCESO: OPERATIVOS Y COMERCIALES PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL SUBPROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO | Versión:04 |
| | MANUAL: DE ATENCIÓN AL USUARIO | Fecha Emisión: 18/12/2025 |

3. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

La EPZ E.S.P. adopta la Política Institucional de servicio al ciudadano, por medio de la **Resolución N° 266 de 2021**, con el fin de articular las Políticas de Gestión y Desempeño institucional formuladas por el departamento administrativo de la función pública, articulando con el Modelo Integral de Planeación y Gestión - MIPG.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Ver Procedimiento Servicio Atención al Usuario.

5. ELEMENTOS FRECUENTES EN TODOS LOS CANALES

Los usuarios y o suscriptores para realizar trámites radicar PQRS y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con la misión de la empresa, utiliza los diferentes canales de servicio dispuestos por la entidad, por consiguiente se debe tener en cuenta los siguientes elementos comunes a todos los canales:


- **PARTICULARIDADES DE UN BUEN SERVICIO:**

Un buen servicio debe cumplir con propiedades afines con la perspectiva del usuario respecto de la forma en que espera sea atendido por el servidor y estos son como mínimo, los siguientes:

- Atento y respetuoso: es preciso, para que las relaciones sociales se lleven a cabo de forma adecuada y asertiva, los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- Amable: el trato debe ser amable, muy claro y sincero.
- Confiable: con disposición acorde con lo previsto en las normas.
- Empático: el servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- Incluyente: servicio de calidad para todos los usuarios y suscriptores sin diferencias, ni discriminaciones.
- Oportuno: debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con la ley.
- Efectivo: debe solucionar lo solicitado.

El buen servicio no es solo la respuesta al interés del ciudadano: debe compensar a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y concisa, de fondo y completa. Respuestas como “No lo sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me corresponde a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio. (Jimenez, 2017)

El Servidor de la EPZ ESP debe informarse sobre los significados para la atención de PQRS, según la Superintendencia de Servicios Públicos, conocer completamente los

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|  <p>epz empresas públicas de zipaquirá</p> | <p>MACROPROCESO: OPERATIVOS Y COMERCIALES PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL SUBPROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO</p> | <p>Versión:04</p> |
| | <p>MANUAL: DE ATENCIÓN AL USUARIO</p> | <p>Fecha Emisión: 18/12/2025</p> |

servicios que ofrece la Empresa, seguir las instrucciones señaladas para dar trámite y rectificar cualquier imprevisto.

● **CONSIDERACIONES GENERALES PREVIAS A LA ATENCIÓN:**


Del Servidor Público:

- **Presentación Personal:** su presentación personal interviene en la percepción que tendrá el ciudadano-cliente respecto a la entidad. Sea impecable con su presentación personal, esta debe ser apropiada para el rol que desempeña (formal y sobria). Guarde adecuadamente la imagen corporativa, mantenga su identificación visible.
- **Lenguaje no verbal y expresión en el rostro:** habitualmente el aspecto del rostro es el primer punto en el que el ciudadano-usuario se fija. Su expresión facial es principal, ofrezca una sonrisa sincera, esto le agrega un carácter acogedor a la atención que le está brindando al ciudadano-usuario. Por ello es primordial que lo mire a los ojos, manifieste interés, actitud de oyente e irradie seguridad en la información que le está transfiriendo. Recuerde que el lenguaje no verbal, debe resultar acorde con el trato educado que le esté brindando verbalmente.
- **El tono de voz:** es esencial de la comunicación verbal ya que el tono emocional destaca la actitud de lo que desea transmitir.

Todas las personas son afectadas por el tono de voz de otras personas. Es un aspecto común de la naturaleza humana y lo usamos para expresar la parte emocional de nuestros pensamientos. (Departamento Nacional de Planeación, 2015)

Adecue la entonación de la voz a las diferentes situaciones, vocalizando de manera clara para que la información sea comprensible y el mensaje sea entendible. Comuníquese del modo en que al ciudadano-usuario le resulte sencillo y cordial, para lo cual adapte su lenguaje al de él, esto traerá como efecto empatía y comodidad, creando las condiciones ideales para que los mensajes sean captados íntegramente, dado que aumenta al máximo la receptividad. (Departamento Nacional de Planeación, 2015)

- **La postura:** la apariencia que adapte su cuerpo cuando se dirija al ciudadano -usuario tiene más significado de lo que usted se pueda imaginar, ya que puede facilitar el camino para conquistarlo o bien, para mejorar su calidad de expresión. Mantener una posición relajada, evite las posturas rígidas o forzadas.
- **La celeridad / eficiencia:** actúe con diligencia y rapidez en la atención que ofrece.

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|  <p>epz empresas públicas de zipaquirá</p> | <p>MACROPROCESO: OPERATIVOS Y COMERCIALES PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL SUBPROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO</p> | <p>Versión:04</p> |
| | <p>MANUAL: DE ATENCIÓN AL USUARIO</p> | <p>Fecha Emisión: 18/12/2025</p> |


● CONSEJOS ADICIONALES

- Ser muy cumplido con el horario de trabajo, contar con una actitud positiva y con el convencimiento del deseo de servir.
- Hacer contacto visual con el ciudadano- usuario desde el momento en que se acerca.
- Saludar de en primer lugar , de manera amable y sin esperar a que él se adelante al saludo.
- Dar al ciudadano-usuario completa y exclusiva atención durante el tiempo de la atención.
- Emplear un sentido común para resolver las situaciones que se pueden presentar.
- Cumplir con el horario de trabajo.

Del lugar donde se ofrece la atención:

Por medio del orden y la pulcritud en el sitio donde se presta la atención al usuario se ofrece una impresión de armonía y tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano-usuario, para esto tenga en cuenta:

- Para proyectar una imagen de planeación, preparación y disposición de atención al ciudadano-usuario, antes de iniciar la jornada, revise que estén disponibles los elementos necesarios para la atención (documentos, folletos informativos, computador, impresora, cosedora, ganchos, esferos, etc.).
- Verifique el orden y aseo del puesto de trabajo.
- Guarde carteras y demás elementos personales en un lugar fuera de la vista del ciudadano-usuario.
- Evite el uso de elementos distractores tales como radios, aparatos móviles (celular), audífonos, revistas, fotos, adornos, juegos, afiches, letreros o imágenes que contaminen visualmente su lugar de trabajo, también evite charlas entre compañeros, risas exageradas y música (Defensoríadelpueblo, 2018)
- Evite destinar el escritorio para actividades distintas a las laborales, como ventas o exposiciones de productos.
- Realice los momentos de descanso y consumo de alimentos y bebidas fuera de los puestos de trabajo.
- Guarde la papelería e insumos de manera organizada en los lugares destinados para tal fin.

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|  <p>epz empresas públicas de zipaquirá</p> | <p>MACROPROCESO: OPERATIVOS Y COMERCIALES PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL SUBPROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO</p> | <p>Versión:04</p> |
| | <p>MANUAL: DE ATENCIÓN AL USUARIO</p> | <p>Fecha Emisión: 18/12/2025</p> |

- Archive los documentos diariamente.
- Procure que la papelera esté ubicada en lugar poco visible y evite que esta se vea desbordada.
- Revise el volumen de los aparatos telefónicos como teléfonos fijos y dispositivos móviles.
- Si en las áreas de atención hay dispuestos televisores, asegúrese que su volumen sea adecuado para que no incomode a la interacción de los ciudadanos-usuarios y los funcionarios de la empresa.
- Disponga contenidos de televisión que estén relacionados con temas institucionales.
- Proponga la utilización adecuada de los espacios destinados para material informativo y publicitario institucional.
- Verifique diariamente la limpieza de las áreas externas de los centros de atención.
- Verifique periódicamente la limpieza y pulcritud de los puestos de trabajo y sus respectivos equipos.
- Verifique que los espacios de oficinas administrativas y baños se mantengan limpios.
- Verifique que diariamente se realice la limpieza de vidrios, paredes, pisos, mobiliario, puertas e interruptores. Igualmente de las áreas externas de los centros de atención, incluyendo jardines, andenes, materas, etc.


Es importante revisar periódicamente, por parte del las áreas a que correspondan:

- Luces internas y externas y elementos que las componen.
- Equipos que componen las TICS, redes de voz y datos.
- Fachadas, pisos, paredes, cielorrasos, techos y vidrios.
- Baños, cocinas, lockers, bodegas y archivos.
- Señalización individual y general.
- Planta eléctrica, circuito cerrado de televisión y sus componentes, alarmas de seguridad e incendio, equipos y computadores, planta telefónica, y teléfonos personales, y demás elementos eléctricos y electrónicos.
- Módulos de trabajo, escritorios y sillas. (Protocolo de servicio al Ciudadano Ministerio de Transporte, 2018)

El entorno del sitio donde se presta la Atención al Ciudadano debe ser agradable, con asepsia y organizado, donde se pueda ofrecer de manera digna un excelente servicio.

● **ACTITUD:**

La Real Academia Española menciona los siguientes significados de la palabra actitud. La actitud es el estado del ánimo que se expresa de una cierta manera (como una actitud

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|  <p>epz empresas públicas de zipaquirá</p> | <p>MACROPROCESO: OPERATIVOS Y COMERCIALES PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL SUBPROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO</p> | <p>Versión:04</p> |
| | <p>MANUAL: DE ATENCIÓN AL USUARIO</p> | <p>Fecha Emisión: 18/12/2025</p> |

conciliadora). Las otras dos definiciones hacen referencia a la postura: del cuerpo de una persona (cuando transmite algo de manera eficaz o cuando la postura se halla asociada a la disposición anímica)

Según lo anterior el servicio tiene relación con la postura corporal, los servidores públicos que ofrecen un servicio al ciudadano- usuario además de tener constantemente una actitud de servicio, deben siempre estar en perfecta posición con una alineación corporal adecuada de la columna vertebral, es decir erguida y con la espalda recta.

Es pertinente aclarar, que se debe poseer constantemente la disposición de escuchar al ciudadano- usuario, (ponerse en sus zapatos) y pensar en sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como si fuese el mismo ciudadano, ser consecuentes al destacar que cada persona tiene una perspectiva y unas necesidades distintas, que exigen un trato diferente y muchas veces personalizado, dependiendo del escenario.

Por ello, el servidor público debe:

- Especular y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras se expresa.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.


El funcionario debe ser creativo para brindar al ciudadano-usuario una experiencia de buen servicio.

El ciudadano-usuario se llevará una buena impresión si el servidor público entiende sus problemas, lo atiende con calidez, agilidad, lo orienta de forma educada, clara y eficiente.

En cambio, si el servidor público asiste al ciudadano de una manera poco interesada, lo hace perder tiempo innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras y no tiene el conocimiento necesario para atender su solicitud, se llevará una imagen negativa del servicio prestado, del servidor y de la Empresa.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigir respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su jefe inmediato para que le ayude en el manejo de la situación. Con el objeto de verificar el desempeño de este atributo del buen servicio por parte del servidor, la entidad solicitará al ciudadano la evaluación del mismo a través de las encuestas de satisfacción establecidas para el efecto. (Función Pública, 2017)

Lenguaje Verbal

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|  <p>epz empresas públicas de zipaquirá</p> | <p>MACROPROCESO: OPERATIVOS Y COMERCIALES PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL SUBPROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO</p> | <p>Versión:04</p> |
| | <p>MANUAL: DE ATENCIÓN AL USUARIO</p> | <p>Fecha Emisión: 18/12/2025</p> |

Según la Real Academia de la Lengua Española el lenguaje es entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse con los demás por medio de signos lingüísticos.

Para una comunicación efectiva se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Como ya se mencionó anteriormente el lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “para servirle, es un gusto”, ¿en qué le puedo colaborar?” siempre son bien aceptadas.
- Para entablar conversación con el ciudadano- usuario encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Tratar de no usar modismos, tecnicismos, y abreviaturas. Si es necesario utilizarla, siempre debe explicarse su significado.
- Si es posible llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, sin importar si es diferente al que figura en el documento de identidad o al que aparece en el sistema de la empresa.
- Si es necesario se accede a otro funcionario, para consultar o constatar la respuesta.
- Es necesario evitar tutear al ciudadano- usuario al igual que utilizar términos como “reina”, “Mi amor”, “Corazón” , etc.
- Limitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

En la Entrada Principal


Es necesario que en la puerta de ingreso las personas encargadas de brindar el servicio de vigilancia sean siempre cordiales con los ciudadanos-usuarios.

Es necesario que el personal involucrado en dichas acciones acate las siguientes recomendaciones:

- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando obstruir el paso.
- Ser atento y brindar un saludo de bienvenida.
- Diligenciar la planilla de asistencia (mientras no haya sistema digiturno).
- Dirigir al ciudadano hacia la ventanilla o la oficina correspondiente.
- Generar confianza en el ciudadano.
- Despedirse del ciudadano-usuario

Respuesta negativa a soluciones

En algunos escenarios el ciudadano recibe respuesta que no satisface sus necesidades. En estas situaciones, se deben dar las explicaciones suficientes para que el ciudadano-usuario perciba de la mejor forma la razón. Para ayudar a que la respuesta negativa sea mejor aceptada, se recomienda:

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|  <p>epz empresas públicas de zipaquirá</p> | <p>MACROPROCESO: OPERATIVOS Y COMERCIALES PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL SUBPROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO</p> | <p>Versión:04</p> |
| | <p>MANUAL: DE ATENCIÓN AL USUARIO</p> | <p>Fecha Emisión: 18/12/2025</p> |

- Exponer con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar opciones que, aunque no sean puntualmente lo que el ciudadano solicita, ayuden a remediar la situación, y que el objetivo, es prestar un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Cerciórese de que el ciudadano atendió a la respuesta, los motivos que la respaldan y los pasos alternativos por tomar, si es el caso.

Respuesta a usuarios alterados


Es muy normal que cuando se atienden ciudadanos – usuarios se presenten situaciones incómodas con público inconforme, molesto, o furiosos, algunas veces por información sin fundamentos o por queporque la contestación no es la deseada, en estos escenarios es recomendable mantener una actitud agradable y mirar al interlocutor a los ojos; no manifestar una apariencia agresiva verbal ni no verbal, es necesario también mantener la postura corporal. Para solventar este tipo de situaciones, es necesario:

- Dejar que el ciudadano - usuario se exprese libremente, escucharlo cortésmente, no impedir su intervención, ni entablar polémica con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no solicitar que se tranquilice.
- Resulta pertinente usar frases como “lo entiendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que manifiestan conciencia del motivo y la molestia del ciudadano.
- No tomar la situación como algo personal: el ciudadano se queja de un servicio, no de la persona.
- Si la misma situación se presenta con otro ciudadano-usuario, informar al jefe inmediato para dar una solución efectiva.
- No perder el control; si el servidor conserva la tranquilidad, es probable que el ciudadano también se tranquilice.
- Es necesario ser prudente con el tono de la voz: varias veces no cuenta tanto lo qué se expresa, sino cómo se expresa.
- Dar opciones de solución, si se encuentran, y comprometerse sólo con lo que se pueda realizar.

6. RADICACIONES INCOMPLETAS

Ver la Guía de PQRs incompletos

7. CASOS DE DESISTIMIENTO TÁCITO

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|  | MACROPROCESO: OPERATIVOS Y COMERCIALES PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL SUBPROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO | Versión:04 |
| | MANUAL: DE ATENCIÓN AL USUARIO | Fecha Emisión: 18/12/2025 |

Ver la Guía de desistimiento tácito

8. ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES EN LENGUAS NATIVAS

Ver la Guía de atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas


9. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y PRESTADORES DEL SERVICIO.

DERECHOS:

- Recibir un trato digno, amable y sin discriminación alguna.
- Presentar PQRs, de manera verbal, escrita, o cualquier otro medio idóneo sin necesidad de apoderados.
- Obtener respuestas de fondo, claras, oportunas de sus peticiones en los tiempos establecidos.
- Obtener información y orientación sobre los temas de la EPZ E.S.P Recibir atención preferencial a personas con situación de discapacidad, niños, adolescentes, gestantes, adultos mayores.
- Exigir confidencialidad de su información.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios que cumplan funciones administrativas.

DEBERES:

- Acatar la constitución y las leyes.
- Actuar bajo el principio de la buena fe, aportando testimonios reales y documentos verídicos.
- Tratar respetuosamente a los servidores públicos (funcionarios).
- Respetar los turnos asignados en la sala de espera y la prioridad en la atención.
- Presentar respetuosamente las PQRs con la documentación completa y actualizada.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Consultar y poner en práctica el Contrato de condiciones Uniformes pactado entre la Empresa y el Usuario, donde el usuario de la EPZ, encontrará la totalidad de sus Deberes y Derechos.

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|  | MACROPROCESO: OPERATIVOS Y COMERCIALES PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL SUBPROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO | Versión:04 |
| | MANUAL: DE ATENCIÓN AL USUARIO | Fecha Emisión: 18/12/2025 |

<https://epz.gov.co/wp/wp-content/uploads/2024/04/contrato-condiciones-uniformes.pdf>

10. MARCO NORMATIVO .

(Ver Normograma)

11. MARCO CONCEPTUAL

“Cada agencia (gubernamental) debe tener un conjunto de principios de servicio al cliente que los lleva a servir a sus clientes de la mejor manera posible. El público merece un servicio competente, eficiente y sensible del Gobierno. Los departamentos y organismos ejecutivos, deben evaluar continuamente su desempeño en el cumplimiento de esta norma y trabajar para mejorarla”. (EEUU, 1993)


Cada vez la ciudadanía es más activa a participar en el proceso de exigir un buen servicio; la atención y el servicio a los ciudadanos es uno de los talentos que más relevancia han venido logrando en las entidades del gobierno en los últimos años, ya que su naturaleza no está condicionada a la prestación de un servicio público sin ningún mecanismo de calidad, sino que se ha planteado la intención de brindar sus servicios con altos modelos de satisfacción, para garantizar el mejor estado de bienestar.

Como Empresa pública al servicio de los ciudadanos, es fundamental para la EPZ E.S.P., tener definido permanentemente el tipo de ciudadanos externos e internos que posee.

La razón de ser de lo público es la ciudadanía, a quienes debemos servirles, nuestro deber es contribuir a la solución de sus necesidades con alta capacidad de gestión, garantizar sus derechos, rendirles cuentas y merecer su valoración de lo público.

Por lo tanto, es necesario brindar un servicio humanizado; con calidez y respeto hacia la ciudadanía, atentos a sus expectativas, escuchar con esmero, comprender y mostrar interés por sus necesidades, y realizar un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos, nos permitirá hacer la diferencia, alcanzando la satisfacción y confianza de nuestros ciudadanos. (Jiménez, 2017).

Una buena atención y un buen servicio hacia los ciudadanos y/o suscriptores que se plantea, no es exclusiva de algunos pocos miembros de las Áreas involucradas, por el contrario es una conciencia que está atada de manera específica a la misión institucional de cada entidad y, por lo tanto, debe ser practicado por todos los servidores públicos de Planta, oficiales, provisionales, contratistas y la EPZ en general.

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|  | MACROPROCESO: OPERATIVOS Y COMERCIALES PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL SUBPROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO | Versión:04 |
| | MANUAL: DE ATENCIÓN AL USUARIO | Fecha Emisión: 18/12/2025 |

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|---------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| LEIDY MICHEL LEÓN TIRADO | LEIDY MICHEL LEÓN TIRADO | DIEGO A. SANTAMARIA SALGADO |
| Jefe Atención al Usuario | Jefe Atención al Usuario | Subgerente Comercial |