

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PROCEDIMIENTO PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO	
	PROCESO: PLANEACIÓN Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: P-PQR-04	VERSIÓN: 0
		FECHA: 20-02-2026	PÁGINA: 1 DE 11

1. OBJETIVO

Establecer las actividades, lineamientos y pautas que deben seguir todos los funcionarios y contratistas de EMPODUITAMA S.A. E.S.P. para garantizar una atención al usuario oportuna, equitativa, respetuosa y de calidad en todos los canales habilitados (presencial, telefónico y correo electrónico institucional), en cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, la Ley 142 de 1994, la Ley 1755 de 2015, las resoluciones expedidas por la CRA y la SSPD, y demás normativa colombiana vigente aplicable.

2. ALCANCE

El presente protocolo aplica a todos los funcionarios y contratistas de EMPODUITAMA S.A. E.S.P. que tengan contacto directo o indirecto con los usuarios en los canales de atención presencial (ventanilla PQRSD), telefónico e institucional de correo electrónico y demás canales que la entidad habilite para la recepción de requerimientos ciudadanos, desde el primer contacto con el usuario hasta el cierre y seguimiento del requerimiento. Incluye la atención diferencial a personas en condición de vulnerabilidad según los criterios establecidos por la normativa colombiana.

3. CAMBIOS EFECTUADOS

No. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
0	Procedimiento emitido en versión 01 — Conversión desde el Protocolo de Atención al Usuario O-PQR-03 y estructuración con enfoque de gestión por procesos ISO 9001:2015.	20-04-2026

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

4.1 Definiciones

Usuario / Ciudadano: Persona natural o jurídica que solicita o recibe los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EMPODUITAMA S.A. E.S.P.

Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual la empresa ha celebrado un contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio de acueducto y/o alcantarillado (art. 14.31, Ley 142/1994).

PQRSD: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia. Mecanismo de participación ciudadana para expresar inconformidades, solicitudes, propuestas o denuncias frente a la prestación del servicio.

Petición: Solicitud de interés general o particular presentada de forma verbal o escrita ante la entidad, conforme a la Ley 1755 de 2015.

Petición verbal: Solicitud presentada de forma oral ante la entidad, la cual debe ser atendida y documentada conforme al Decreto 1166 de 2016.

Queja: Manifestación de inconformidad del usuario respecto de la conducta o actuación de un funcionario o contratista de la entidad en el ejercicio de sus funciones.

Reclamo: Inconformidad del suscriptor o usuario relacionada con la facturación o la prestación del servicio público domiciliario. Para efectos de la Ley 142 de 1994 (arts. 152–159) y la CRA, el reclamo

Elaboró: Profesional apoyo en SGC	Revisó: Jefe Oficina Asesora Planeación	Aprobó: Gerente General
--	--	--------------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PROCEDIMIENTO PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	
	PROCESO: PLANEACIÓN Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: P-PQR-04	VERSIÓN: 0
		FECHA: 20-02-2026	PÁGINA: 2 DE 11

de facturación da inicio al procedimiento de reclamación con plazos y consecuencias específicas, incluyendo la suspensión del cobro del valor reclamado y el silencio administrativo positivo.

Sugerencia: Propuesta de mejora presentada por un usuario respecto de la prestación del servicio o la atención recibida.

Denuncia: Reporte de presuntas irregularidades o actos contrarios a la ley cometidos por funcionarios o contratistas de la entidad.

Felicitación: Reconocimiento positivo manifestado por un usuario respecto de la atención recibida o la calidad del servicio.

Recurso de reposición: Medio de impugnación que interpone el suscriptor o usuario ante la misma empresa contra la decisión que resuelve el reclamo, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación (art. 154, Ley 142/1994).

Recurso de apelación (Queja ante la SSPD): Medio de impugnación que interpone el suscriptor o usuario ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios contra la decisión de la empresa. La empresa debe trasladar el expediente a la SSPD conforme a los plazos legales.

Silencio administrativo positivo: Figura jurídica establecida en el art. 158 de la Ley 142 de 1994, por la cual, si la empresa no resuelve el reclamo dentro del plazo legal, se entiende que la decisión ha sido favorable al suscriptor o usuario, con las consecuencias patrimoniales que ello implica.

Canal de atención: Medio habilitado por la entidad para recibir requerimientos ciudadanos: presencial, telefónico, correo electrónico institucional u otros que se habiliten.

Atención prioritaria: Atención preferente establecida por el Art. 5 de la Ley 1437/2011 para personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes, niños, niñas y adolescentes, y personas en estado de indefensión.

Protocolo de comunicación: Conjunto de pautas verbales, no verbales y paralingüísticas que estandarizan la interacción entre el funcionario y el usuario, asegurando calidad, coherencia y calidez en la atención.

Radicado: Número único de identificación asignado a cada requerimiento formal ingresado al sistema de gestión, que permite su trazabilidad y seguimiento.

Tiempo de respuesta: Plazo máximo establecido por ley o por la política interna de EMPODUITAMA para dar respuesta a un requerimiento ciudadano, contado en días hábiles desde su recepción.

Mejora continua: Actividad recurrente orientada a aumentar la capacidad de cumplir los requisitos de calidad en la atención al usuario, según ISO 9001:2015.

4.2 Abreviaturas

- SGC: Sistema de Gestión de Calidad.
- PQRSD: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia.
- EMPODUITAMA: Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Duitama S.A. E.S.P.
- CPACA: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).
- CRA: Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.
- SUI: Sistema Único de Información de Servicios Públicos.
- IUS: Indicador Único Sectorial.
- SSPD: Superintendencia de Servicios Públicos.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PROCEDIMIENTO PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	
	PROCESO: PLANEACIÓN Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: P-PQR-04	VERSIÓN: 0
		FECHA: 20-02-2026	PÁGINA: 3 DE 11

5. MARCO NORMATIVO

NORMA / INSTRUMENTO	DESCRIPCIÓN / APLICACIÓN PARA EMPODUITAMA
Constitución Política, Art. 23	Derecho fundamental de petición. Todo ciudadano puede presentar solicitudes respetuosas a las autoridades y obtener respuesta oportuna.
Ley 142 de 1994 (arts. 152–159)	Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios. Define deberes y derechos de los usuarios. Arts. 152–159: régimen de reclamaciones, recursos, silencio administrativo positivo y procedimiento de facturación.
Ley 1437 de 2011 (CPACA)	Código de Procedimiento Administrativo. Establece la atención prioritaria (Art. 5) y los procedimientos para la gestión de peticiones ciudadanas.
Ley 1755 de 2015	Regula el Derecho Fundamental de Petición. Fija plazos de respuesta según tipología del requerimiento y reglamenta el desistimiento tácito (art. 17).
Ley 1618 de 2013	Garantiza el pleno ejercicio de derechos de personas con discapacidad. Obliga a la entidad a adaptar canales de atención.
Ley 1276 de 2009	Define adulto mayor (≥ 60 años, o ≥ 55 con desgaste físico-psicológico acreditado). Base para la atención prioritaria.
Ley 1448 de 2011	Ley de Víctimas y Restitución de Tierras. Establece trato preferente para víctimas del conflicto armado ante entidades del Estado.
Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. Base legal para solicitudes de acceso a información pública.
Ley 1581 de 2012	Régimen General de Protección de Datos Personales (Habeas Data). Obliga al tratamiento adecuado de datos personales capturados en la gestión de PQRS, conforme a la política de tratamiento de datos de EMPODUITAMA.
Ley 1480 de 2011	Estatuto del Consumidor. Aplicación subsidiaria en lo no regulado por la Ley 142 de 1994, conforme al artículo 2° de la Ley 1480.
Decreto 1077 de 2015	Decreto Único Reglamentario del sector Vivienda, Ciudad y Territorio. Compila la regulación reglamentaria de servicios públicos domiciliarios.
Decreto 1166 de 2016	Reglamenta la presentación, trámite y resolución de las peticiones verbales ante las entidades del Estado.
Resolución CRA 943 de 2021	Condiciones uniformes del contrato de servicios públicos de acueducto y alcantarillado. Define plazos sectoriales para reclamos, recursos e indicadores de calidad. Verificar resoluciones CRA vigentes al momento de aprobación del protocolo.
ISO 9001:2015, núm. 8.2	Comunicación con el cliente: requisitos para determinar, revisar y gestionar la retroalimentación del usuario, incluidas quejas y reclamaciones.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PROCEDIMIENTO PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO	
	PROCESO: PLANEACIÓN Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: P-PQR-04	VERSIÓN: 0
		FECHA: 20-02-2026	PÁGINA: 4 DE 11

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Todo requerimiento recibido en cualquier canal de atención debe ser registrado, radicado (cuando corresponda), atendido y respondido dentro de los plazos establecidos por la normativa y la entidad. Ningún requerimiento puede quedar sin respuesta.
2. Los funcionarios deben mantener en todo momento una presentación personal impecable, uniforme en buen estado e identificación visible (carné) como parte de la imagen corporativa de EMPODUITAMA.
3. Si la solución excede las competencias del funcionario, el requerimiento debe remitirse al jefe inmediato o a la dependencia responsable, informando al usuario sobre el proceso, los tiempos y el responsable asignado.
4. El acuse de recibo por correo electrónico se generará dentro de las ocho (8) horas hábiles siguientes a la recepción del correo. La respuesta de fondo se sujetará a los plazos legales según la tipología del requerimiento. Los correos recibidos después de las 6:00 p.m. inician conteo a partir del inicio de la siguiente jornada laboral.
5. Las llamadas telefónicas deben atenderse máximo al tercer timbre. Está prohibido apagar, silenciar o no contestar los teléfonos institucionales durante la jornada laboral.
6. El funcionario debe identificar desde el primer contacto si el usuario requiere atención prioritaria y garantizarle prelación de conformidad con la Ley 1437 de 2011.
7. La actitud hacia el usuario debe ser siempre de servicio, calidez y respeto. Está prohibido tratar al usuario con indiferencia, impaciencia o descortesía.
8. Cuando un usuario presente una petición verbal y no desee o no pueda formularla por escrito, el funcionario deberá levantar un acta o constancia de la solicitud conforme al Decreto 1166 de 2016 e ingresarla al sistema de gestión con número de radicado.
9. En ningún caso un reclamo relacionado con facturación de servicios públicos domiciliarios podrá quedar sin respuesta dentro del plazo legal, so pena de configurarse silencio administrativo positivo a favor del usuario conforme al artículo 158 de la Ley 142 de 1994. El responsable del proceso debe implementar mecanismos de alerta y escalamiento para prevenir su ocurrencia.
10. Al capturar datos personales del peticionario (nombre, identificación, dirección, teléfono, correo), el funcionario deberá informar al usuario sobre el tratamiento de sus datos conforme a la Ley 1581 de 2012 y la política de tratamiento de datos personales de EMPODUITAMA.
11. Cuando el usuario no complemente la información requerida dentro del plazo establecido, se aplicará el desistimiento tácito conforme al artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, dejando constancia en el sistema y notificando al usuario.
12. Los resultados de la medición de satisfacción del usuario son insumo obligatorio para la revisión del proceso y la generación de acciones de mejora en el SGC.
13. Los funcionarios que incumplan este protocolo estarán sujetos a las medidas disciplinarias establecidas por el reglamento interno de la empresa.

7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES POR CANAL DE ATENCIÓN

7.1 CANAL PRESENCIAL (VENTANILLA PQRSO)

Elaboró: Profesional apoyo en SGC	Revisó: Jefe Oficina Asesora Planeación	Aprobó: Gerente General
--	--	--------------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		PROCEDIMIENTO PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	
	PROCESO: PLANEACIÓN Y MEJORA CONTINUA		CÓDIGO: P-PQR-04	VERSIÓN: 0
			FECHA: 20-02-2026	PÁGINA: 5 DE 11

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Funcionario de Ventanilla PQRSD	1. PREPARACIÓN DEL PUESTO DE ATENCIÓN — Antes de iniciar la jornada verificar: disponibilidad de puesto de atención; orden y aseo del puesto; funcionamiento de equipos, red e impresora; uniforme e identificación visible (carné); señalización de turnos habilitada.
Funcionario de Ventanilla PQRSD	2. RECEPCIÓN Y SALUDO — Hacer contacto visual desde la llegada. Saludo estándar: «Buenos días/tardes, bienvenido(a) a EMPODUITAMA, mi nombre es [nombre y apellido]. ¿En qué puedo colaborarle?» Identificar de inmediato si el usuario requiere atención prioritaria (discapacidad, adulto mayor ≥60 años, mujer gestante, menor de edad, víctima del conflicto armado o persona en indefensión) y conducirlo sin demora a la ventanilla.
Funcionario de Ventanilla PQRSD	3. ESCUCHA ACTIVA E IDENTIFICACIÓN DEL REQUERIMIENTO — Permitir que el usuario exprese su solicitud sin interrupciones. Mantener contacto visual y postura abierta. Al finalizar, confirmar: «Entiendo que su solicitud es... ¿Es correcto?» Clasificar según tipología: consulta, trámite, petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, felicitación, recurso de reposición, recurso de apelación ante SSPD o solicitud de acceso a información pública (Ley 1712/2014).
Funcionario de Ventanilla PQRSD	4. RESOLUCIÓN O RADICACIÓN — (a) Respuesta inmediata: dar solución clara, confirmar comprensión y registrar. (b) Consulta breve ≤5 min: pedir permiso, informar tiempo estimado, al regresar decir «Gracias por su espera». (c) Sin solución inmediata: explicar motivo, informar plazo y medio de respuesta, radicar con número de radicado y entregarlo al usuario. (d) Reclamo de facturación: informar que el cobro queda suspendido conforme al Art. 154, Ley 142/1994. NOTA: Ningún requerimiento puede quedar sin radicado cuando la solución no es inmediata.
Funcionario de Ventanilla PQRSD	5. ATENCIÓN DE PETICIONES VERBALES — Si el usuario no desea o no puede formular su solicitud por escrito: escuchar la solicitud completa; levantar acta conforme al Decreto 1166/2016 (nombre, identificación, objeto, hechos y fecha); radicar el acta con número de radicado; entregar copia al peticionario e informar plazo de respuesta. Los plazos son los mismos que aplican a la petición escrita según tipología.
Funcionario de Ventanilla PQRSD	6. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA — Preguntar si requiere ayuda sin asumir ni actuar sin consentimiento. Garantizar atención en la misma posición (silla de ruedas, andadera, muletas). Mantener ayudas técnicas al alcance. Si el usuario no puede acercarse a la ventanilla, el funcionario se acercará a su posición. Verificar que el acceso esté libre de obstáculos.
Funcionario de Ventanilla PQRSD	7. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA — No gritar. Usar frases breves y claras; vocalizar de frente para facilitar la lectura labial. Apoyarse en escritura, dibujos o señalización para confirmar comprensión. Activar intérprete de lengua de señas si está disponible y el asunto es complejo.
Funcionario de Ventanilla PQRSD	8. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL — Saludar verbalmente e identificarse con nombre y apellido. Si es

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		PROCEDIMIENTO PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	
	PROCESO: PLANEACIÓN Y MEJORA CONTINUA		CÓDIGO: P-PQR-04	VERSIÓN: 0
			FECHA: 20-02-2026	PÁGINA: 6 DE 11

	necesario llamar la atención del usuario, tocar levemente su brazo antes de hablar. Comunicación completamente oral; usar referencias espaciales concretas (adelante, atrás, a su izquierda, a 50 cm). No dejar objetos en zonas de circulación. Ofrecer asistencia para desplazamiento dentro de la oficina.
Funcionario de Ventanilla PQRSD / Jefe inmediato	9. MANEJO DE USUARIOS EN SITUACIÓN DE INCONFORMIDAD — Mantener actitud amigable y profesional. Nunca elevar la voz. Dejar que el usuario exprese su inconformidad sin interrumpirlo. Validar: «Entiendo su inconformidad y quiero ayudarle a resolverla.» No pedir que «se calme» ni calificar su estado emocional. Proponer alternativa concreta sin prometer lo que no se puede cumplir. Si la situación escala, llamar discretamente al jefe inmediato. Invitar a formalizar queja o reclamo por escrito. Nunca abandonar el puesto sin informar al usuario.
Funcionario de Ventanilla PQRSD	10. DESPEDIDA Y CIERRE — Antes de despedir, preguntar: «¿Hay algo más en lo que pueda colaborarle?» Despedida estándar: «Estamos para servirle. Que tenga un excelente día/tarde. Recuerde que puede comunicarse con nosotros por teléfono o correo electrónico institucional.» Si el usuario manifiesta inconformidad con la atención, informar sobre el derecho a presentar una queja formal e indicar el canal.
Funcionario de Ventanilla PQRSD / Responsable SGC	11. REGISTRO, RADICADO Y SEGUIMIENTO — Radicar en el sistema todos los requerimientos sin solución inmediata. Asignar número de radicado e informar al usuario. Registrar en F-PQR-01: tipo, fecha, nombre, canal, descripción, responsable y plazo. Generar alerta interna cuando el plazo esté a 3 días hábiles de vencer (5 días para reclamos de facturación por riesgo de silencio administrativo positivo — Art. 158, Ley 142/1994). Verificar que la respuesta llegó al usuario y registrar cierre. Escalar de inmediato al jefe del proceso si el plazo vence sin respuesta.

7.2 CANAL TELEFÓNICO

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Funcionario responsable del teléfono institucional	1. DISPONIBILIDAD Y PREPARACIÓN — El funcionario debe mantener el teléfono institucional activo, audible y en condiciones de uso durante toda la jornada laboral. Está prohibido apagar, silenciar o no contestar el teléfono institucional. Verificar al inicio de la jornada que la línea funciona correctamente. Tener a mano bolígrafo y acceso al sistema de información.
Funcionario responsable del teléfono institucional	2. CONTESTAR LA LLAMADA — Atender máximo al TERCER timbre. Saludo estándar: «EMPODUITAMA, buenos días/tardes, habla con [nombre y apellido], ¿en qué le puedo servir? ¿Con quién tengo el gusto?»
Funcionario responsable del teléfono institucional	3. IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DEL REQUERIMIENTO — Solicitar únicamente los datos estrictamente necesarios para gestionar el requerimiento: nombre completo, número de cuenta o

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		PROCEDIMIENTO PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	
	PROCESO: PLANEACIÓN Y MEJORA CONTINUA		CÓDIGO: P-PQR-04	VERSIÓN: 0
			FECHA: 20-02-2026	PÁGINA: 7 DE 11

	predio y descripción del asunto. Escuchar con atención sin interrumpir. Clasificar la solicitud según tipología (consulta, queja, reclamo, petición, etc.). Informar al usuario la tipología asignada y el plazo de respuesta cuando corresponda.
Funcionario responsable del teléfono institucional	4. GESTIÓN DURANTE LA LLAMADA — (a) Espera: informar razón y tiempo estimado; al retomar decir «Gracias por su paciencia». No dejar en espera más de 3 minutos sin actualizar al usuario. (b) Transferencia: indicar a quién se transfiere y por qué; verificar disponibilidad antes de transferir; nunca dejar la llamada en silencio. (c) Mensaje: si el destinatario no está disponible, tomar nota de nombre, número de retorno y motivo, y comprometerse a devolver la llamada en un plazo definido (máximo 2 horas hábiles).
Funcionario responsable del teléfono institucional	5. RESOLUCIÓN O RADICACIÓN TELEFÓNICA — (a) Si el requerimiento puede resolverse de inmediato: brindar respuesta clara y precisa; confirmar comprensión; registrar en F-PQR-02. (b) Si requiere seguimiento: informar al usuario el plazo de respuesta, el canal por el que recibirá respuesta (correo o carta) y el número de radicado asignado. (c) Si el requerimiento es un reclamo de facturación: informar que el cobro queda suspendido mientras se resuelve conforme al Art. 154, Ley 142/1994. Radicar formalmente en el sistema.
Funcionario responsable del teléfono institucional	6. ATENCIÓN A USUARIOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD — Si el usuario manifiesta discapacidad auditiva parcial: hablar despacio, con voz clara y volumen moderado; evitar tecnicismos. Si el usuario presenta dificultades de comunicación verbal o idiomáticas: buscar apoyo de un intérprete o canalizar a atención presencial. Si el usuario manifiesta angustia o crisis emocional: mantener tono de voz calmado, escuchar sin interrumpir y brindar orientación clara sobre los pasos a seguir.
Funcionario responsable del teléfono institucional	7. DESPEDIDA Y CIERRE DE LA LLAMADA — Despedida estándar: «Sr(a). [Nombre], ¿le puedo colaborar en algo más? Gracias por comunicarse con EMPODUITAMA. Que tenga un buen [día/tarde]. Habló con [nombre del funcionario].» Esperar a que el usuario cuelgue primero. Completar registro F-PQR-02 con: nombre, teléfono, tipo de requerimiento, acción tomada y hora de cierre.
Funcionario responsable del teléfono institucional / Responsable SGC	8. SEGUIMIENTO Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADAS — Revisar diariamente los mensajes pendientes de devolución y gestionar dentro de las 2 horas hábiles siguientes. Registrar en F-PQR-02 el resultado. Si el usuario no es localizable en dos intentos, dejar constancia e informar por correo electrónico si se dispone del dato. Reportar al responsable del proceso los requerimientos telefónicos sin solución que requieran radicación formal.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		PROCEDIMIENTO PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	
	PROCESO: PLANEACIÓN Y MEJORA CONTINUA		CÓDIGO: P-PQR-04	VERSIÓN: 0
			FECHA: 20-02-2026	PÁGINA: 8 DE 11

7.3 CANAL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Funcionario responsable de PQRSD digital	1. MONITOREO DE LA BANDEJA DE ENTRADA — Revisar el correo institucional al inicio de la jornada y cada 2 horas durante el día laboral. El correo institucional es de uso exclusivo para gestión de requerimientos ciudadanos; no debe usarse para comunicaciones internas no relacionadas con la atención al usuario. Verificar que los filtros de spam no estén bloqueando correos de usuarios.
Funcionario responsable de PQRSD digital	2. ACUSE DE RECIBO — Enviar confirmación de recepción dentro de las 8 horas hábiles siguientes a la llegada del correo. Los correos recibidos después de las 6:00 p.m. inician conteo desde el inicio de la siguiente jornada laboral. El acuse debe incluir: saludo, confirmación de recepción, número de radicado (si aplica), tipología del requerimiento asignada y plazo máximo de respuesta de fondo. Ejemplo de plantilla: «Apreciado(a) [Nombre]: Confirmamos recepción de su correo del [fecha]. Su solicitud ha sido clasificada como [tipología] y será atendida en un plazo máximo de [X] días hábiles. Número de radicado: [XXX]. Atentamente, [Nombre], [Cargo], EMPODUITAMA.»
Funcionario responsable de PQRSD digital	3. CLASIFICACIÓN DEL REQUERIMIENTO — Clasificar cada correo según tipología: consulta, trámite, petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, felicitación, recurso de reposición, recurso de apelación ante SSPD o solicitud de acceso a información pública. Los correos que constituyan PQRSD formales deben radicarse en el sistema de gestión documental con número de radicado único. Registrar en F-PQR-01: fecha de recepción del correo, tipología, nombre del remitente, asunto y funcionario responsable de la respuesta de fondo.
Funcionario responsable de PQRSD digital	4. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES — Al recibir un correo con datos personales del usuario (nombre, identificación, dirección, teléfono), el funcionario debe verificar que el tratamiento se realice conforme a la Ley 1581/2012 y la política de tratamiento de datos de EMPODUITAMA. No reenviar datos personales a terceros no autorizados. Almacenar los correos en las carpetas del sistema de gestión documental, no en buzones personales.
Funcionario responsable de PQRSD digital	5. ELABORACIÓN DE LA RESPUESTA DE FONDO — La respuesta debe darse dentro de los plazos legales según tipología (ver numeral Tiempos de Respuesta). Estructura obligatoria: (a) Saludo cordial con nombre del usuario. (b) Referencia al correo recibido y número de radicado. (c) Desarrollo de la respuesta: solución o indicación clara de los pasos a seguir. (d) Indicación de recursos o instancias disponibles si aplica (recurso de reposición, SSPD). (e) Despedida respetuosa. (f) Firma institucional con: nombre completo, cargo, dirección, teléfono, NIT y URL institucional. (g) Logo de EMPODUITAMA.
Funcionario responsable de PQRSD digital	6. BUENAS PRÁCTICAS DE REDACCIÓN Y ENVÍO — Usar texto plano sin mayúsculas sostenidas. Párrafos separados y concisos. Usar CCO (copia oculta) si se copia a múltiples destinatarios para

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PROCEDIMIENTO PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	
	PROCESO: PLANEACIÓN Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: P-PQR-04	VERSIÓN: 0
		FECHA: 20-02-2026	PÁGINA: 9 DE 11

	proteger datos personales. No reenviar cadenas de correos ni adjuntos innecesarios. Revisar ortografía y gramática antes de enviar. Si se adjuntan documentos, verificar que estén firmados o con sello oficial según corresponda. Confirmar que el correo del destinatario es el correcto antes de enviar.
Funcionario responsable de PQRSD digital	7. RECLAMOS DE FACTURACIÓN POR CORREO — Si el correo constituye un reclamo de facturación: informar en el acuse de recibo que el cobro del valor reclamado queda suspendido mientras se resuelve la reclamación conforme al Art. 154, Ley 142/1994. Radicar de inmediato. Generar alerta interna con 5 días hábiles de anticipación al vencimiento del plazo por riesgo de silencio administrativo positivo (Art. 158, Ley 142/1994).
Funcionario responsable de PQRSD digital	8. DESISTIMIENTO TÁCITO — Si el usuario no complementa la información requerida dentro del plazo establecido, aplicar el desistimiento tácito conforme al Art. 17, Ley 1755/2015. Notificar al usuario por correo dejando constancia de la decisión y registrarla en el sistema de gestión.
Responsable SGC / Responsable proceso PQRSD	9. SEGUIMIENTO, CIERRE Y MEJORA CONTINUA — Verificar que la respuesta de fondo fue enviada y recibida correctamente. Registrar el cierre en F-PQR-01. Consolidar mensualmente los requerimientos recibidos por correo: volumen, tipología, tiempos de respuesta y satisfacción. Identificar patrones recurrentes como insumo para acciones de mejora en el SGC. Incluir el análisis en el informe de revisión por la dirección.

7.4 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN Y MEJORA CONTINUA (TODOS LOS CANALES)

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
Funcionarios de atención al usuario	Aplicar el formato F-TIC-15 (Encuesta de Satisfacción) a los usuarios atendidos por canal presencial. Una vez finalizada la atención, los funcionarios ubicados en el primer piso deberán invitar al usuario a diligenciar voluntariamente la encuesta de satisfacción, con el fin de evaluar la calidad del servicio recibido, la oportunidad en la atención y el nivel de satisfacción frente al trámite realizado.	F-TIC-15

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PROCEDIMIENTO PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	
	PROCESO: PLANEACIÓN Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: P-PQR-04	VERSIÓN: 0
		FECHA: 20-02-2026	PÁGINA: 10 DE 11

8. TIEMPOS DE RESPUESTA

TIPO DE SOLICITUD	PLAZO LEGAL
Derecho de petición (interés general y particular)	15 días hábiles (Ley 1755/2015)
Queja	15 días hábiles (Ley 1755/2015)
Reclamo de facturación / prestación del servicio	15 días hábiles (art. 154, Ley 142/1994; CRA)
Recurso de reposición	15 días hábiles para resolver (Ley 142/1994)
Sugerencia / Felicitación / Denuncia	15 días hábiles (Ley 1755/2015)
Solicitud de acceso a información / Copias	10 días hábiles (Ley 1712/2014; Ley 1755/2015)
Consulta	30 días hábiles (Ley 1755/2015)
Petición verbal	Mismo plazo según tipología (Decreto 1166/2016)
Petición entre autoridades	10 días hábiles (art. 30, Ley 1755/2015)
Atención telefónica (orientación)	Inmediata

IMPORTANTE:

Cuando no sea posible resolver el requerimiento en el plazo legal establecido, el funcionario responsable debe informar al usuario ANTES del vencimiento del término, indicando los motivos de la demora y el plazo adicional requerido, conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, sin perjuicio de los plazos especiales establecidos en la Ley 142 de 1994 para reclamos de servicios públicos domiciliarios. En reclamos de facturación, el vencimiento del plazo sin respuesta configura silencio administrativo positivo a favor del usuario (art. 158, Ley 142/1994).

9. ATENCIÓN DIFERENCIAL Y PRIORITARIA

De conformidad con el Art. 5 de la Ley 1437/2011, tendrán prelación en la atención las siguientes personas. El funcionario debe identificar estas condiciones desde el primer contacto y facilitar inmediatamente la atención preferente:

GRUPO PRIORITARIO	CRITERIO / REFERENCIA LEGAL
Personas con discapacidad física, auditiva o visual	Ley 1618 de 2013, Art. 2. Incluye cualquier restricción en la capacidad de realizar actividades de manera normal.
Adultos mayores	Ley 1437/2011 Art. 5, Ley 1276/2009 Art. 7. Personas de 60 años o más; o 55 años con desgaste físico-psicológico acreditado.
Mujeres gestantes	Ley 1437/2011 Art. 5. En cualquier etapa del embarazo.
Niños, niñas y adolescentes	Ley 1437/2011 Art. 5. Personas menores de 18 años.
Personas en estado de indefensión	Ley 1437/2011 Art. 5. Persona que por sus condiciones físicas, mentales, económicas o sociales se encuentre en circunstancia de debilidad manifiesta.
Víctimas del conflicto armado	Ley 1448 de 2011. Personas reconocidas como víctimas en los términos de la ley, con derecho a trato preferente ante entidades del Estado.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PROCEDIMIENTO PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO	
	PROCESO: PLANEACIÓN Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: P-PQR-04	VERSIÓN: 0
		FECHA: 20-02-2026	PÁGINA: 11 DE 11

10. ANEXOS

- F-TIC-15 Encuesta de satisfacción del usuario / Informe de resultados
- Flujograma de proceso PQRS