MANUAL DE CORDIALIDAD Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO DEL IBAL S.A E.S.P. OFICIAL.

CONTENIDO

1. Presentación

2. Objetivo

3. Aspectos a tener en cuenta en la atención presencial

4. Elementos de comunicación verbal y no verbal

5. Atención durante la gestión

6. Cómo comportarse con un usuario difícil

7. Aspectos a tener en cuenta en la atención telefónica

8. Protocolos para la Atención de las PQR

   8.1 Presentación personal
   8.2 Protocolo atención WEB correo electrónico, chat.

9 . Protocolos para la Atención Preferente y Prioritaria de Peticiones (ARTÍCULO 20 DE LA LEY 1755 DE 2015) CLIENTES ESPECIALES

   9 . 1 Recomendaciones Especificas
   Pautas generales para la atención preferencial

   9 . 1 . 1 Discapacitados Visuales
   9 . 1 . 2 Discapacitados Auditivos
   9 . 1 . 3 Discapacitados Físicos.
   9 . 1 . 4 Mujeres Embarazadas y Adultos Mayores

1. PRESENTACIÓN

La transformación social y los nuevos intereses del ser humano están orientados hacia la construcción e incremento de la confianza, para ello, las empresas como el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL deben trabajar en ofrecer servicios que además de satisfacer una necesidad o entregar un producto, proporcionen a través de una atención cálida, la información pertinente y veraz que requiere nuestro cliente o usuario.

Si se cuenta con usuarios satisfechos con respecto a los servicios prestados, es una señal que la aplicación de sistemas de gestión y control, son una realidad, además es la comprobación de que los esfuerzos por mejorar los procesos internos se ven reflejados en los usuarios que confían en la eficiencia de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.

Este Manual está direccionado a la actitud y disposición que debemos tener todos los funcionarios de la Empresa Ibaguereña de acueducto y alcantarillado “IBAL S.A. ESP. OFICIAL”, de forma permanente en nuestras labores propias del día a día en todos los cargos, recordando que somos usuarios internos y que apoyamos un mismo fin; la atención y respuesta al usuario y/o suscriptor quien es nuestra razón de ser.

La adopción de los lineamientos definidos en este documento le permitirá a la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado “IBAL S.A. ESP. OFICIAL” lograr una atención integral entre sus funcionarios y usuarios, obteniendo como resultado la calidad y enfoque de diversas estrategias y sistemas que permiten prestar un servicio de calidad, pero para que esto sea posible, se requiere compromiso de parte de todos los funcionarios del IBAL.

2. OBJETIVO

Contar con lineamientos claros y concisos en cuanto a las comunicaciones a las comunicaciones internas o externas de la Empresa, en todos los canales de atención, con el fin de garantizar adecuada y oportuna respuesta que permita unos excelentes resultados y un ambiente propicio para el desarrollo de la gestión diaria en cada una de nuestras áreas de trabajo.

El IBAL SA ESP OFICIAL, adopta el Manual de Cordialidad y Calidad en la Atención al usuario del IBAL SA ESP OFICIAL, para mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. Protocolos de servicio que unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan, al igual que incluye la Atención Preferencial al momento de atender de manera presencial a personas en condición de discapacidad.

Este manual surge del Manual de Atención de Peticiones Quejas y Reclamos den IBAL SA ESP OFICIAL, en donde se elaboraron los lineamientos generales aplicables de atención en los distintos canales de servicio, con nuevos parámetros más incluyentes, informados, y el cual hoy se adapta en la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ESP OFICIAL.

3. ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL

La atención al usuario es un proceso comunicativo gracias al cual se generan múltiples oportunidades de mejora. Por ello, debe ser entendida como una oportunidad mediante la cual afianzar la relación de la Empresa IBAL S.A ESP OFICIAL con los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado, demostrando que está pendiente de cubrir sus necesidades, por lo que se parte de los siguientes aspectos a saber:

3.1 Cortesía: Todos los usuarios, sin excepción, merecen ser tratados con cortesía, aunque el usuario haya perdido la compostura, el funcionario encargado de la atención deberá seguir comunicándose amablemente.

3.2 Profesionalidad: Se refiere a tener valores afianzados a la hora de atender a un usuario y para hacerlo de manera objetiva y realizar de manera profesional su trabajo, ayudando a otras personas en cuanto solicite sus servicios, aun y cuando vaya en contra de alguno de sus creencias personales, religiosas, políticas entre otras, considerándose una eficacia de profesionalidad y de responsabilidad civil para con otros usuarios y/o ciudadanos

3.3 Cooperación: El usuario debe percibir que tanto el funcionario a cargo en representación de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL están dispuestos a hacer un esfuerzo por cumplir con sus expectativas, en caso de que sean favorables o disponer de una atención completa y clara conforme sus requerimientos.

3.4 Comunicación: El funcionario deben esforzarse por establecer una buena relación con los usuarios. Un saludo, una disculpa o un agradecimiento son la base para empezar cualquier diálogo o. Un aspecto muy importante es La Voz en su Comunicación con el usuario.

3.5 Rapidez y Eficacia: El funcionario encargado de realizar la atención al usuario debe procurar tener a mano todo lo que necesite, encontrándose bien preparado y organizado.

3.6 Capacidad Resolutiva: El funcionario que se encuentre atendiendo a un usuario debe evaluar cuándo una situación debe ser solventada fuera del procedimiento. Una buena Atención al usuario en lugar de limitarse a manifestar lo que no se puede hacer, debe buscar alternativas a ttravés de lo que sí se puede hacer.

4. ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL:

La comunicación verbal es la transmisión de mensajes a través de la palabra, ya sea oral o escrita. Un elemento básico en la comunicación oral es la voz. El tono de voz (agudo o grave), el énfasis, la entonación del mensaje, la velocidad, las pausas, etc., hacen que el mensaje se transmita de forma más o menos fluida.

¿Cómo podemos mantener una buena comunicación con un usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado de la Empresa IBAL SA ESP OFICIAL?

4.1. Comunicación Verbal

El argumento de atención es muy importante en este proceso, pero de nada nos servirá si no lo acompañamos de una buena comunicación.

Debemos dirigirnos al usuario siguiendo los siguientes atributos:

Claridad: Debemos exponer de forma sencilla sin dar muchos rodeos, sin usar palabras técnicas o evitar palabras complicadas.

Brevedad: La claridad y la brevedad van de la mano, es importante centrarse en el tema, usando frases cortas.

Amabilidad: Se debe tener siempre un respeto ante el usuario, cuidando formas de expresión y aportando buena cara y optimismo a la relación.

Cercanía: Si nuestra intención es que el usuario permanezca mucho tiempo en nuestra empresa, debemos tener un trato agradable con él. Una vez tenido el primer contacto con el usuario, una de las formas de crear cercanía es usar la 2ª persona del singular para dirigirte a él o incluso llamarlo por su nombre.

Organizar el mensaje: Se debe tener siempre en cuenta lo que se pretende transmitir y la forma de cómo hacerlo

Empatía: El usuario necesita saber que es comprendido por alguna persona y que sus necesidades se verán satisfecha y solucionadas en el menor tiempo posible.

Veracidad: El funcionario que atiende al usuario tiene que dar respuesta a la

información que éste solicita con veracidad, precisión y concreción. Las vaguedades, indecisiones o errores suponen una atención inadecuada que hará que el usuario no mantenga la relación con la empresa. Al finalizar la comunicación, el funcionario debe captar si el usuario se va satisfecho o no.

Interacción: El funcionario debe asegurarse de que ha entendido perfectamente el requerimiento del usuario, resumirá brevemente su exposición y así confirmará su interpretación. En caso de duda deberá preguntar al usuario. Es fundamental saber escuchar y observar al usuario para saber interpretar los comentarios y poder ayudarle. A modo de ejemplo, algunos usuarios disimulan que no han entendido el documento. Al finalizar, el funcionario ha de asegurarse de que el usuario lo ha entendido, repitiendo sus aclaraciones tantas veces como haga falta.

Rapidez: La brevedad es una cualidad a tener en cuenta en la comunicación verbal con el usuario. Para que pueden estar esperando su turno para ser atendidos, el tiempo es oro, y agradecerá que sea tratado sin demoras innecesarias, pero tampoco con precipitación.

Cortesía: Toda la comunicación debe estar envuelta en un ambiente de cortesía y amabilidad, con el fin de que el usuario se sienta cómodo. En este ambiente, expresiones como gracias, por favor, si le parece bien, si es tan amable, deben estar presentes en la conversación.

Discreción: Es la capacidad de reservar los datos personales a través de su relación con el usuario. Todos los códigos éticos profesionales dan a la relación profesional-usuario una categoría de privacidad. La discreción, tanto en el momento en que está presente como después, es una consecuencia del respeto personal que el usuario merece.

4.2. Comunicación no verbal en el servicio al cliente

En primer lugar, conocer la importancia de este lenguaje permitirá tener mayor control sobre el mensaje que se trasmite a los usuarios. Por otra parte, se debe entender mejor cómo se siente el usuario al interactuar con el funcionario y escuchar los requerimientos, lo que te permitirá crear una estrategia dinámica de comunicación con él.

Evitar los gestos innecesarios. Si el funcionario desdeña la forma en que el lenguaje corporal manifiesta, se puede enviar un mensaje equivocado al usuario y provocar disgustos.

4.2.1. Funciones de la comunicación no verbal en reuniones presenciales o virtuales:

1. Sustituye las palabras: gracias a los gestos, ademanes y pausas emitimos mensajes.

2. Enfatizar el mensaje “lo que dices”: el volumen y el tono de voz permiten dar mayor peso a la intención de una idea sobre otra.

3. Regula la interacción: los roles entre escucha y hablante se intercambian continuamente. A través de la postura, los movimientos de las manos y las expresiones faciales las conversaciones son más dinámicas.

4.2.2. Tipos de comunicación no verbal

a. Tono de voz: El usuario no escucha únicamente tus palabras, sino que detecta el volumen y el modo en que las dices como parte del mensaje. Siempre busca un tono de voz adecuado para hablar, que sea firme y directo, sin perder la amabilidad.

b. Prosémica: Es la parte de la comunicación no verbal que estudia la distancia entre el emisor y receptor. Siempre ante una comunicación con el usuario, permanece lo suficientemente cerca para que te escuche, pero sin invadir el espacio personal.

c. Contacto físico: El trato con un usuario debe ser cordial y respetuoso, así que es común empezar una relación comercial a través de un saludo. Piensa que este contacto debe ser mesurado en su intensidad y duración

d. Apariencia: La forma de vestir y la higiene son parte de la identidad individual del ser humano; también son relevantes en la comunicación no verbal.

e. Posturas: La postura es un indicador del interés expresado por medio del lenguaje corporal. Por ejemplo, cambiar de posición constantemente cuando estamos de pie denota cansancio y falta de interés.

f. Gestos: Un gesto es muy diferente a la expresión natural del rostro producida por la emoción, en tanto que son expresiones faciales conscientes para denotar una intención con los músculos del rostro. Reafirman nuestra intención, así que

permanece atento del rostro del usuario y evita gesticular cuando escuches su punto de vista.

4.2.3. Las 3 claves para usar la comunicación no verbal:

1. Identifica lo que siente. El primer elemento **de comunicación** humana no **verbal** es la emoción.

2. Conoce al usuario

3. Evita los movimientos innecesarios.

5. ATENCIÓN DURANTE LA GESTIÓN

Implica ofrecer a los usuarios y/o suscriptores del servicio de Acueducto y Alcantarillado un buen trato y un servicio de calidad, resolver dudas, proponerle soluciones viables y positivas, en definitiva, buscar la satisfacción del usuario y la mejora continua de los procesos; gestionar por servicios y motivar, dirigir, coordinar las acciones de los funcionarios al interior de la empresa con los recursos a fin de proporcionar respuestas ágiles y oportunas a los usuarios basados en la definición de áreas de atención, funciones que desempeña y acuerdos de trabajo.

6. CÓMO COMPORTARSE CON UN USUARIO DIFÍCIL

a. **La escucha activa:** implica comprender realmente lo que está diciendo el usuario y centrar su atención en interpretar el mensaje y el lenguaje corporal
b. **Aplica la heurística de la afectividad:** Permite tomar decisiones eficaces rápidamente.
c. **Analiza el problema:** El proceso de disección consiste en abordar un problema grande y fragmentarlo en secciones pequeñas y manejables. Estas son más fáciles de dominar y nos predisponen para comenzar a trabajar en la situación que el usuario ha presentado.
d. **Mantén la calma y sigue adelante**: Usar un tono profesional y asertivo, siempre en procura de solucionar los conflictos en el momento de la atención de manera personal o por teléfono.

7. ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

A continuación, se enumerarán las siguientes reglas que se deben tener en cuenta para cumplir en la atención telefónica:

1. Descuelgue el teléfono en el segundo o tercer timbre como máximo. La persona que llama debe sentirse atendida, por lo que, si está ocupado con otra llamada, discúlpese por un momento para atender la otra, debe tomar los datos de contacto e informar que la llamada será devuelta en breve.

2. Siempre que se atiende una llamada, es obligatorio un saludo cordial, e identificando que el usuario, suscriptor o ciudadano se encuentra comunicado con la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ESP OFICIAL. A continuación, hay que añadir una pregunta, que invite al interlocutor a seguir con la conversación (Como, por ejemplo: ¿En qué puedo ayudarle?).

3. Utilice una voz armoniosa y cálida, que le haga mostrarse cercano y cordial. También debe tener en cuenta que es esencial vocalizar y hablar pausadamente para que se entienda lo que dice. Para acompañar, es obligatorio el uso de expresiones de cortesía, como “por favor” y “gracias”.

4. Escuche atentamente lo que su interlocutor desea expresar. La escucha activa, en la atención telefónica, es primordial. Deje espacio para que el otro hable y simplemente hágale entender que lo está escuchando (con expresiones como “sí” o “ya lo entiendo”).

5. En el caso de que no pueda dar respuesta a la petición, queja, reclamo, reporte de daños etc., si es el caso, derive a la persona correspondiente, aquella que, en efecto, podrá serle de ayuda. No olvide tomar nota de los datos del usuario/suscriptor que llama, con identificación de número de teléfono, correo electrónico.

6. Cuando derive la llamada, asegúrese de facilitar todos los datos a la persona correspondiente, así como la demanda o necesidad, en caso de que la haya expresado.

Es importante no olvidar que la persona encargada de la atención telefónica es la primera persona con la que toma contacto alguien de fuera de la Empresa (ya sea un usuario, proveedor o ciudadano). Por lo tanto, esta persona es la responsable de la

imagen que damos al exterior.

8. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A LAS PQR´S

Los servidores públicos encargados de atender a las personas que se acercan a la oficina de Gestión Atención al Cliente y PQR (FRONT) ubicada en el Carrera 5ª No 41-20 Edificio F25 Piso 2º de la ciudad de Ibagué para presentar peticiones o para adelantar cualquiera otra actividad deben:

1. Saludar a la persona que está requiriendo atención.

2. En la relación establecida el uso del tratamiento debe ser de “usted”; debe mantenerse una actitud cordial, respetuosa, ajustada a las normas protocolarias; no deben usarse abreviaturas, modismos ni tecnicismos; debe escucharse al peticionario y no entablar una discusión con él.

3. Es importante que los servidores públicos del IBAL SA ESP OFICIAL conozcan dónde y cómo pueden los usuarios/suscriptores presentar una PQR´S, teniendo en cuenta lo establecido en el presente manual, para así poder orientarlo sobre el medio a través del cual puede presentar su petición y las diferentes modalidades para hacerlo.

4. Cuando el usuario/suscriptor requiera presentar PQR´S verbales (presenciales) deberá dirigirla a las ventanillas dispuestas para este fin.

5. Cuando el usuario/suscriptor requiera presentar PQR´S escritas (correo físico) dirigirla a la ventanilla dispuesta para tal fin, en donde será atendido y de manera clara y legible escribir los datos suministrados por el usuario.

6. En todo caso, todo servidor público, que tenga contacto con el usuario/suscriptor deberá suministrar al ciudadano peticionario la mayor orientación posible.

7. Cualquier servidor público que atienda a un peticionario le está prohibido recibir dadivas por la atención prestada.

8.1. **Presentación Personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad.

a. Comportamiento y orden en puesto de trabajo: Comportamiento adecuado frente al usuario.
b. Expresividad en el rostro: la expresión facial es relevante; mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
c. La voz y el lenguaje: La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones.
d. Para que la información sea comprensible para el solicitante, la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible.
e. La postura: La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; se recomienda evitar las posturas rígidas o forzadas.
f. Puestos de trabajo: Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo. Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio y atención al cliente, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

8.2. **Atención a través del correo electrónico: ventanilla.unica@ibal.gov.co**

Hace referencia a la atención de solicitudes o requerimientos del usuario, que pueden corresponder a una petición, orientación, información, sugerencia, queja, reclamo, felicitación o un chat o correo electrónico.

Características:

- ✓ Saludar
- ✓ Analizar y comprender la solicitud
- ✓ Responder con precaución de revisar puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (no muy densa)
- ✓ Utilizar lenguaje directo y sencillo
- ✓ Usar altas y bajas. No usar mayúsculas sostenidas
- ✓ Despedida y cierre. Ofrecerse a solucionar cualquier otra duda y despedirse con Cordial saludo.

- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la Empresa.

- Seguir lo establecido por la Empresa con relación al uso de plantillas y firmas.

- Responder los mensajes que llegan al correo institucional de la dependencia e instar a los peticionarios que envían a correos institucionales personales para que lo hagan al correo institucional y trasladarlos al institucional de la dependencia para dar respuesta desde allí.

- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la Empresa notificacioneselectronicas@ibal.gov.co y desde los correos institucionales de las dependencias.

- Analizar si la solicitud compete a la Empresa; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al usuario corriendo traslado para la oficina de reparto con el fin de que sea un analista de Atención al Cliente y PQR de respuesta o el traslado correspondiente."

9. Protocolos para la atención preferente y prioritaria de peticiones - CLIENTES ESPECIALES

- Se dará atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad; niños, niñas, adolescentes; mujeres gestantes o adultos mayores, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, personas en condición de discapacidad.

- Cualquier funcionario que se encuentre laborando, debe estar dispuesto a colaborar con el proceso para el trato preferencial. Si se detecta un usuario que debe ser atendido de esta manera, se conduce al funcionario, para que este lo atienda sin la necesidad de tomar algún turno Igualmente, se le debe colaborar al usuario y acompañarlo para que se ubique en el lugar señalado
- Además, dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

- Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas.

- La atención debe ser con naturalidad y sin ningún tipo de prevención.

- Se debe preguntar al usuario, si requiere de ayuda, pero jamás imponerla.

- Procurar adoptar una actitud comprensiva y paciente respecto a las dificultades de habla, escucha y visión de la persona discapacitada.

- Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

9.1. RECOMENDACIONES ESPECIFICAS

Pautas Generales para Atención Preferencial

- Dar atención preferencial a aquellos usuarios que presenten una situación de discapacidad, embarazo o sean adultos mayores; con el fin de asegurar su bienestar y la prestación de un buen servicio.
- Cualquier funcionario que se encuentre laborando, debe estar dispuesto a colaborar con el proceso para el trato preferencial. Si se detecta un usuario que debe ser atendido de esta manera, se conduce al funcionario, para que este lo atienda sin la necesidad de tomar algún turno Igualmente, se le debe colaborar al usuario y acompañarlo para que se ubique en el lugar señalado.
- Se aplicará Para todas las personas, pero especialmente para las discapacitadas, la relación interpersonal directa es muy importante, incluso las básica, y las normas de cortesía y urbanidad.
- La atención debe ser con naturalidad y sin ningún tipo de prevención.
- Se debe preguntar al usuario, si requiere de ayuda, pero jamás imponerla. Procurar adoptar una actitud comprensiva y paciente respecto a las dificultades de habla, escucha y visión de la persona discapacitada.

9.1.1. Discapacitados Visuales

- Saludar claramente a la persona de modo que no haya ninguna duda de que se está dirigiendo a ella, para lo cual debe presentarse e identificarse claramente. Si fuera necesario no dude en tocar su brazo o mano para captar su atención.
- Siempre se debe identificar con el usuario.
- Hablar y prestar atención a la persona. A pesar de que no pueda verle, la persona ciega percibe si no le presta atención. Ellos perciben claramente de dónde procede la fuente de voz.
- No utilice gestos o expresiones indefinidas o aproximativas de términos como allí, por

aquí, entre otras, debido que carecen de sentido para la persona ciega o deficiente visual.

- Lo mismo ocurre cuando señalamos algo con la mano, con la cabeza o de cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos con referencias exactas a la posición que se indica con respecto al propio individuo. Así, por ejemplo, expresiones correctas serían las del tipo: A su derecha se encuentra la puerta, Delante de usted, a unos diez pasos, o a unos diez metros. se encuentra la sala.
- Si leyera un documento, hágalo despacio.
- Para indicar a una persona ciega dónde ha de firmar puede:
  - ❖ Agarrar su mano y ubicarla hasta el punto dónde ha de firmar
  - ❖ Situar el dedo índice de su mano izquierda hasta el punto donde ha de firmar.

9.1.2. **Discapacitados Auditivos**

- No es necesario gritar, debido a que no oirá. Puede incluso que consiga el efecto contrario.
- Algunas personas sordas le comprenden leyendo sus labios, pero esto no ocurre siempre.
- Es necesario mantener la tranquilidad. Si es necesario repetir, repita cuantas veces precise. Haga un mayor esfuerzo de comunicación.
- Hablar con un ritmo medio, ni muy deprisa ni muy despacio.
- Hay que vocalizar correctamente, pero sin exagerar.
- Intentar utilizar frases cortas o sencillas. Esto es de gran utilidad pues facilita la lectura labial.
- Se debe asegurar que las explicaciones o lecturas estén bien organizadas. Seguir una conversación extensa representa un importante esfuerzo para las personas con discapacidad auditiva.
- Indicar el tema de conversación y no cambiar sin avisarle. Tampoco hablo de varias cosas al mismo tiempo.
- No hablar nunca de espaldas o de lado pues impide que pueda leer sus labios.
- Se debe mantener la zona de la boca limpia de obstáculos (bolígrafo, mano, caramelo, chicle, entre otros), tener a la vista los labios siempre. Tampoco moverme continuamente, ni dar la espalda, ni agacharme.
- Se podrá ayudar con la escritura. En determinadas ocasiones puede ser necesario escribir palabras para completar la expresión oral.

9.1.3. **Discapacitados Físicos.**

- Presentar siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- Se permite el acceso de perros guía, sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesarias, por parte de las personas que presenten dificultad o limitación para su movilidad y desplazamiento.
- Buscar no obstaculizar los recorridos.
- Si se acompaña a la persona discapacitada al lugar a donde se dirige, buscar la manera de ajustar su paso al de ella.
- Si la persona lo permite, le ayudara a transportar objetos, papeles, carteras, entre otros.
- Facilitar el alcance de los objetos que debo entregarle, situándolos a una altura que le permita el acceso a la persona en silla de ruedas; que no le obligue a un esfuerzo excesivo o a adoptar posturas forzadas.
- No se apoyará en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando.
- Si se mantiene una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas, y éste dialogo dura varios minutos, se situará a la altura de sus ojos, en la medida posible, y sin posturas forzadas. Así evitará situaciones incómodas para ambas partes.
- Estar atento a las capacidades del usuario. Algunas personas pueden caminar con algún elemento de ayuda, pero utilizan la silla para desplazarse más rápido y no realizar grandes esfuerzos.
- Procurar que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano. Lo más adecuado es que puedan permanecer en la propia silla de ruedas, no cambiar a otro asiento. Pero cuando el usuario de la silla la deje por cualquier circunstancia, no la alejarla de su alcance.

9.1.4. **Mujeres Embarazadas y Adultos Mayores**

- Acercarse a la persona y la saludar amablemente. Utilizar el saludo del Protocolo de atención presencial.
- Adecuarse siempre en el trato amable y correspondiente para la edad, en el caso de los Adultos Mayores.
- No coger a la persona para ayudarla, sin preguntarle antes si desea ayuda para movilizarse al no ser que ella lo tome primero.
- Aceptar y tolerar las diferencias y limitaciones.
- No exigirá al usuario más de lo que puede hacer, ser pacientes y atento.

NORMAS QUE REGULAN EL PROCEDIMIENTO.

a. Constitución Política de Colombia
b. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo c. Ley 142 de 1994
c. Ley 1755 de 2015
d. Protocolo del servicio al ciudadano Función Pública
e. Coordinación Atención al Ciudadano Senado de la Republica
f. Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios Actualización y Adopción mediante resolución 0500 del 29 de diciembre de 2020

21. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO	IMPACTO QUE GENERA
2021-02-12	3	Actualización y Modificación del Manual de Cordialidad y Calidad en la Atención al Usuario, en los canales de comunicación IBAL SA ESP OFICIAL.	
2023-05-05	4	Se actualizaron conceptos referentes a la manera como se debe atender a las personas en condiciones especiales, con sus respectivas características.	involucrar a las personas con condiciones especiales.