



## TRÁMITES Y SERVICIOS QUE SE ADELANTAN EN EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el objetivo de prestar un servicio transparente, incluyente y de calidad a la ciudadanía, actualmente desarrollamos la gestión de nuestro servicio al ciudadano a partir de atributos que permiten una atención digna, efectiva, oportuna, clara, transparente, imparcial y de calidad.

### OFICINA DE ATENCIÓN DE PQR

Contamos con una Oficina de Atención al Ciudadano que está encargada de recepcionar las solicitudes, peticiones, inquietudes o quejas y reclamos que los suscriptores o usuarios llegaren a tener, en relación con el servicio prestado.

Como defensa de los usuarios, toda organización de servicios públicos domiciliarios está obligada a constituir una "Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos" (Art.153 Ley 142 de 1994), la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas, reclamos y recursos verbales o escritos que presentan los usuarios, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 158 de la Ley 142, artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, artículo 9 del Decreto 2223 de 1996 y sentencia 5156 de 1999 deben ser resueltas de fondo en primera instancia por la las entidades prestadoras.

**Ley 142 de 1994 - Artículo 153.** *De la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una " oficina de peticiones, quejas, y recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta la empresa. Estas " oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron. Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición".*

De esta manera, se busca que la ESSMAR E.S.P. fortalezca los procesos y procedimientos para la atención de peticiones, trámite de los servicios que prestamos y acceso a la información, con eficiencia y celeridad.

Así las cosas, desde nuestro Grupo de Atención al Ciudadano contamos con las siguientes herramientas:

1. Contamos con personal cualificado y con las competencias comportamentales, académicas y funcionales que permiten la implementación de la política institucional de servicio a la ciudadanía.



2. Nuestro equipo de Atención al Ciudadano está conformado por:
  - Front Office (Analistas que atienden y reciben las PQR de los usuarios del servicio en Sala de Atención)
  - Back Office - Abogados Legal Comercial (Equipo de Profesionales del Derecho que emiten respuestas de fondo a las PQR y ajustadas a derecho, dentro del término de ley)
  - Call Center (Agentes que reciben llamadas relacionadas con los reportes de fallas en la prestación del servicio).
3. Contamos con un software que contiene la base de datos comercial del catastro de los usuarios con la debida identificación de los servicios que prestamos.
4. Diferentes Canales de Atención para brindar a la ciudadanía la posibilidad de escoger el canal a través del cual desea presentar su petición y escoger el medio a través del cual desea recibir la respuesta, dichos canales son:
  - Oficina de Atención al Ciudadano presencial
  - Correo electrónico [atencionalusuario@essmar.gov.co](mailto:atencionalusuario@essmar.gov.co)
  - Chat Página Web de la ESSMAR E.S.P.
  - Dos (2) líneas de Whatsapp
5. Contamos con el Digiturno: es un sistema de turnos que permite optimizar el tiempo para solucionar las peticiones, de acuerdo con el orden de llegada, siempre teniendo en cuenta las excepciones legales.
6. Realizamos Encuestas de Satisfacción para medir periódicamente la percepción de la ciudadanía respecto de la calidad y la accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido.
7. Contamos con un formato de recepción de PQR, el cual arroja un número de radicado como soporte de entrega de la petición a la empresa, atendiendo a los principios, derechos y deberes establecidos en el Régimen General de Protección de Datos Personales aplicables a las entidades públicas, en los ejercicios de recolección de datos personales.
8. Para presentar Derechos de Petición (quejas, reclamos o recursos) ante la empresa, el petionario debe suministrar la siguiente información:
  - Nombre del prestador a quien se dirige.
  - Cuál es el objeto de la petición.
  - Descripción clara de los motivos de la petición, queja o reclamo.



- Relación de los documentos que anexa, si los hubiese, nombre, firma e identificación de quien presenta la petición, queja o reclamo.
- Indicar claramente la dirección para notificación de la respuesta, número telefónico y correo electrónico.
- Firma del peticionario cuando fuere el caso.
- Los requisitos para la presentación de la petición verbal o por medio electrónico, son los mismos que para la petición escrita. En todos los casos, una vez radicada la PQR, el usuario y/o suscriptor recibirá el número de radicado que proporcione La Empresa ESSMAR E.S.P.

9. Estamos dotados de un sistema de gestión documental que administra la recepción, producción, gestión, trámite, transferencia y disposición final de los documentos, que además permita a la ciudadanía tener acceso a la información pública de manera ágil y oportuna.

### **CALL CENTER - Línea 116 - 4209676.-**

Es el canal telefónico gratuito dispuesto por la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta - ESSMAR E.S.P., para la atención de reportes, emergencias, denuncias, anomalías, incidentes y solicitudes de información sin que el peticionario deba dirigirse a un punto de atención.

### **A través del canal de Call Center se pueden realizar las siguientes acciones:**

1. Resolver Inquietudes, quejas o reporte de daños de los clientes y usuarios de la ESSMAR
2. Consultas e información del servicio y reporte de fallas en la prestación del servicio
3. Atender solicitudes de revisión de acometida, sector sin agua (Priorización)
4. Reporte de fugas de agua potable
5. Recepción de solicitudes de carrotanque y causales de alcantarillado sanitario
6. Reportes o denuncias de Agua No Contabilizada por fraudes
7. Reportes del área Comercial: Causales de fuga en medidor, mantenimiento a medidor, instalación y/o reposición de medidor, cambio de válvula y solicitud de Geófono.



Km 7 Troncal del Caribe  
Calle 70 No. 12-418 Bodegas Gaira  
Telefono: (57+5) 4358201  
[atencionalciudadano@essmar.gov.co](mailto:atencionalciudadano@essmar.gov.co)  
SantaMarta D.T.C.H