

	PROCESO GESTION COMERCIAL PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL Y ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD			PT-GC-02
	Fecha De Actualización:	Versión: 0	Página: 1 de 11	

INTRODUCCION

La empresa prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado de Valledupar EMDUPAR S.A.E.S.P. deberá garantizar que todos sus procesos, instalaciones, canales de comunicación y mecanismos de atención se desarrollen bajo los principios de accesibilidad universal, diseño universal, ajustes razonables y enfoque diferencial, asegurando el acceso efectivo y en igualdad de condiciones a los servicios públicos para las personas con discapacidad y demás poblaciones vulnerables.

La atención al ciudadano constituye un componente fundamental en la gestión de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, en la medida en que garantiza el ejercicio efectivo de los derechos de los usuarios y fortalece la relación entre la entidad y la comunidad. En el marco de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, es indispensable asegurar que todas las personas reciban una atención oportuna, eficiente, respetuosa, accesible y libre de cualquier forma de discriminación.

La Constitución Política de Colombia establece los principios de igualdad, dignidad humana, participación y protección especial de las personas en condición de vulnerabilidad, mientras que la legislación nacional en materia de discapacidad, servicio al ciudadano, accesibilidad e inclusión impone a las entidades públicas y a las empresas prestadoras de servicios públicos la obligación de adoptar medidas que permitan garantizar el acceso efectivo de toda la población a los servicios, trámites, información y mecanismos de participación ciudadana.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, la Ley 1346 de 2009, la Ley 1618 de 2013, la Ley 1755 de 2015, la Ley 1712 de 2014 y demás normas concordantes, **EMDUPAR S.A.E.S.P.** adopta el presente Protocolo de Atención al Ciudadano con Enfoque Diferencial y Atención a Personas con Discapacidad, como instrumento orientador para promover una cultura organizacional basada en el respeto por la diversidad, la inclusión social, la accesibilidad universal y la garantía de derechos.

Este protocolo establece los lineamientos, procedimientos y criterios que deben observar los servidores, colaboradores y contratistas de la empresa durante la atención de usuarios y ciudadanos pertenecientes a diferentes grupos poblacionales, especialmente personas con discapacidad física, sensorial, cognitiva, intelectual, psicosocial o múltiple, así como adultos mayores, mujeres gestantes, niños, niñas y adolescentes, víctimas del conflicto armado, grupos étnicos y demás personas que requieran medidas de atención diferencial.

Asimismo, busca eliminar barreras físicas, comunicativas, actitudinales y tecnológicas que puedan limitar el acceso a los servicios institucionales, promoviendo la implementación de ajustes razonables y mecanismos de atención accesibles en todos los canales dispuestos por la empresa. De esta manera, se contribuye al fortalecimiento de la confianza ciudadana, al mejoramiento continuo de la calidad del servicio y al cumplimiento de los principios de eficiencia, transparencia, equidad y responsabilidad social que orientan la prestación de los servicios públicos domiciliarios en Colombia.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Jefe División Peticiones Quejas y Reclamo y Atención al Usuario	Jefe Gestión Comercial	Agente Especial

	PROCESO GESTION COMERCIAL PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL Y ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD			PT-GC-02
	Fecha De Actualización:	Versión: 0	Página: 2 de 11	

La aplicación de este protocolo es de carácter obligatorio.

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos institucionales para la atención, orientación y acompañamiento de los usuarios que acceden a los servicios prestados por EMDUPAR S.A. E.S.P.,(acueducto y Alcantarillado), garantizando una atención accesible, incluyente, oportuna y libre de discriminación, mediante la aplicación de criterios de enfoque diferencial y accesibilidad que permitan reconocer las condiciones particulares de los usuarios y facilitar su interacción con la entidad a través de los diferentes canales de atención.

2. ALCANCE

El presente protocolo aplica a todos los servidores públicos, trabajadores oficiales, contratistas y demás colaboradores de EMDUPAR S.A. E.S.P. que intervengan directa o indirectamente en los procesos de atención al usuario a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad.

Su aplicación comprende todas las etapas de interacción con el usuario, desde la orientación inicial y recepción de solicitudes hasta la culminación del trámite o servicio requerido, incorporando medidas de atención diferencial dirigidas a personas con discapacidad, personas con movilidad reducida, adultos mayores, mujeres gestantes y demás sujetos de especial protección constitucional.

3. MARCO NORMATIVO

El presente Protocolo se fundamenta en las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias que garantizan la igualdad, la inclusión, la accesibilidad, la no discriminación y el acceso efectivo de los ciudadanos a los servicios prestados por las entidades públicas y empresas de servicios públicos domiciliarios.

Para su aplicación se tendrán en cuenta, entre otras, las siguientes disposiciones:

- Constitución Política de Colombia, especialmente los artículos 13, 47, 54 y 68, relacionados con el derecho a la igualdad, la protección especial de las personas con discapacidad y la obligación del Estado de promover acciones encaminadas a su inclusión social.
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas, aprobada mediante la Ley 1346 de 2009- CONPES 4188 del 30 de marzo de 2026.
- Ley 1346 de 2009, por medio de la cual se aprueba la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Jefe División Peticiones Quejas y Reclamo y Atención al Usuario	Jefe Gestión Comercial	Agente Especial

	PROCESO GESTION COMERCIAL PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL Y ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD			PT-GC-02
	Fecha De Actualización:	Versión: 0	Página: 3 de 11	

- Ley Estatutaria 1618 de 2013, por la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Ley 1996 de 2019, por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad.
- Ley 142 de 1994, por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios.
- Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en lo relacionado con los principios de la actuación administrativa y la atención al ciudadano.
- Decreto 1538 de 2005, y demás normas que regulen las condiciones básicas de accesibilidad al entorno físico para las personas con discapacidad o movilidad reducida.
- Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social.
- Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Lineamientos de accesibilidad digital, servicio al ciudadano y Gobierno Digital expedidos por las autoridades competentes.
- Las demás disposiciones que modifiquen, adicionen, sustituyan o complementen las anteriormente señaladas.

4. PRINCIPIOS ORIENTADORES

La atención prestada por EMDUPAR S.A. E.S.P. se desarrollará bajo los principios de dignidad humana, igualdad, inclusión, accesibilidad, respeto por la diferencia, trato digno, transparencia, buena fe, oportunidad, calidad del servicio, enfoque diferencial y no discriminación.

Ningún usuario podrá recibir un trato desfavorable por razones asociadas a su condición física, sensorial, cognitiva, social, económica, cultural, étnica o de cualquier otra naturaleza.

5. ENFOQUE DIFERENCIAL

EMDUPAR S.A. E.S.P., en cumplimiento de los principios de igualdad, inclusión y no discriminación, reconoce que las condiciones físicas, sensoriales, cognitivas, culturales, sociales, económicas, étnicas y de género de sus usuarios pueden influir en la forma en que acceden a los servicios y canales de atención dispuestos por la entidad.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Jefe División Peticiones Quejas y Reclamo y Atención al Usuario	Jefe Gestión Comercial	Agente Especial

	PROCESO GESTION COMERCIAL PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL Y ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD			PT-GC-02
	Fecha De Actualización:	Versión: 0	Página: 4 de 11	

En consecuencia, la empresa adopta el enfoque diferencial como una herramienta orientada a identificar y atender las necesidades particulares de los usuarios, promoviendo condiciones de accesibilidad, trato digno, respeto por la diversidad y eliminación de barreras que puedan limitar el acceso efectivo a la información, orientación y servicios ofrecidos por la entidad.

La aplicación del enfoque diferencial permitirá adoptar medidas de atención acordes con las características y necesidades de los usuarios, garantizando una atención incluyente, equitativa y centrada en la persona.

Para efectos del presente protocolo, se consideran sujetos de atención diferencial, entre otros:

- Personas con discapacidad física, visual, auditiva, cognitiva, intelectual, psicosocial o múltiple.
- Personas con movilidad reducida temporal o permanente.
- Personas mayores.
- Mujeres gestantes.
- Niños, niñas y adolescentes.
- Personas en condición de vulnerabilidad social o económica.
- Víctimas del conflicto armado.
- Integrantes de grupos étnicos.
- Personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas.
- Demás grupos poblacionales que, por sus condiciones particulares, requieran medidas especiales de atención.

Las medidas adoptadas en desarrollo del presente enfoque estarán orientadas a garantizar el acceso efectivo a los servicios prestados por la entidad y la igualdad de oportunidades en la atención, sin que ello implique privilegios frente a los demás usuarios.

6. RUTA DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Con el propósito de garantizar una atención organizada, accesible, oportuna y acorde con las necesidades de los usuarios, EMDUPAR S.A. E.S.P. establece la siguiente ruta general de atención para todos los canales dispuestos por la entidad.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Jefe División Peticiones Quejas y Reclamo y Atención al Usuario	Jefe Gestión Comercial	Agente Especial

6.1 Recepción y orientación inicial: La atención al ciudadano inicia en el punto de recepción y orientación al usuario, donde el funcionario designado identifica la necesidad del usuario, brinda la orientación inicial requerida y direcciona la atención hacia la dependencia o servicio correspondiente.

Durante esta etapa se deberá verificar si el usuario requiere medidas de atención diferencial o apoyos específicos que faciliten su interacción con la entidad.

6.2 Identificación de necesidades de atención diferencial: Cuando se evidencie que el usuario presenta una condición de discapacidad, movilidad reducida, edad avanzada, embarazo u otra circunstancia que requiera atención diferencial, el funcionario de recepción deberá adoptar las medidas de orientación y priorización correspondientes.

La identificación de estas condiciones deberá realizarse de manera respetuosa, evitando generar situaciones de discriminación, incomodidad o afectación a la dignidad de la persona.

6.3 Asignación y direccionamiento de la atención: Una vez identificada la necesidad del usuario, se procederá a la asignación del turno o direccionamiento hacia la dependencia competente para la atención del requerimiento presentado.

Cuando se trate de usuarios sujetos de atención diferencial, se procurará brindar atención preferencial conforme a las condiciones operativas de la entidad y a los mecanismos establecidos para tal fin.

6.4 Atención por la dependencia competente: El funcionario responsable de la atención deberá suministrar información clara, suficiente y comprensible, utilizando lenguaje sencillo y verificando que el usuario comprenda la orientación brindada.

Durante la atención se deberá garantizar un trato digno, respetuoso e incluyente, promoviendo la eliminación de barreras que puedan dificultar el acceso a los servicios ofrecidos por la empresa.

6.5 Verificación y cierre de la atención: Finalizada la atención, el funcionario deberá informar al usuario los pasos a seguir, los documentos requeridos, los tiempos estimados de respuesta cuando corresponda y los canales institucionales disponibles para obtener información adicional o realizar seguimiento a su gestión. La atención concluirá una vez se verifique que el usuario ha recibido la orientación necesaria y comprende la información suministrada.

7. LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

EMDUPAR S.A. E.S.P. garantizará una atención respetuosa, accesible, incluyente y libre de discriminación a las personas con discapacidad que accedan a los servicios ofrecidos por la entidad, promoviendo la eliminación de barreras que puedan limitar su interacción con los diferentes canales de atención.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Jefe División Peticiones Quejas y Reclamo y Atención al Usuario	Jefe Gestión Comercial	Agente Especial

En todos los casos, los funcionarios deberán dirigirse directamente al usuario, respetar su autonomía, evitar realizar suposiciones sobre sus capacidades y brindar únicamente el apoyo que sea requerido o autorizado por la persona.

7.1 Atención a personas con discapacidad visual: Cuando se atienda a una persona con discapacidad visual, el funcionario deberá identificarse indicando su nombre y dependencia, informando claramente el motivo de la interacción y describiendo las actuaciones que se realicen durante la atención.

Si la persona requiere desplazarse dentro de las instalaciones, se le ofrecerá acompañamiento, permitiendo que sea ella quien tome el brazo del funcionario para facilitar la orientación. En ningún caso se deberá empujar, halar o sujetar a la persona sin su consentimiento.

La información deberá suministrarse de manera verbal, clara y precisa, verificando permanentemente que haya sido comprendida.

Se permitirá el ingreso y permanencia de perros guía o animales de asistencia en todas las áreas habilitadas para la atención al usuario.

7.2 Atención a personas con discapacidad auditiva: La atención deberá realizarse manteniendo contacto visual con el usuario y procurando una comunicación clara y pausada.

Cuando sea necesario, el funcionario podrá apoyarse en medios escritos, herramientas tecnológicas o mecanismos alternativos de comunicación que faciliten la comprensión de la información suministrada.

En caso de que el usuario asista acompañado por un intérprete o persona de apoyo, la comunicación deberá dirigirse prioritariamente al titular de la atención y no exclusivamente al acompañante.

7.3 Atención a personas con discapacidad física o movilidad reducida: La entidad procurará garantizar condiciones adecuadas de acceso y desplazamiento dentro de las instalaciones.

Cuando la persona utilice silla de ruedas, bastones, caminadores u otras ayudas técnicas, los funcionarios deberán abstenerse de manipular dichos elementos sin autorización previa.

La atención deberá brindarse procurando minimizar desplazamientos innecesarios y facilitando el acceso a los puntos de servicio habilitados por la entidad.

7.4 Atención a personas con discapacidad cognitiva o intelectual: Los funcionarios deberán utilizar lenguaje sencillo, expresiones concretas y explicaciones claras, evitando tecnicismos o información excesivamente compleja.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Jefe División Peticiones Quejas y Reclamo y Atención al Usuario	Jefe Gestión Comercial	Agente Especial

Cuando sea necesario, la información podrá suministrarse en varias etapas, verificando la comprensión del usuario antes de continuar con la atención.

Si la persona acude con apoyo de familiares, cuidadores o personas de confianza, se garantizará en todo momento el respeto por su autonomía y capacidad de decisión, conforme a la normatividad vigente.

7.5 Atención a personas con discapacidad psicosocial: La atención deberá desarrollarse en un ambiente de respeto, tranquilidad y escucha activa.

Los funcionarios deberán evitar conductas estigmatizantes, expresiones discriminatorias o actuaciones que puedan afectar la dignidad de la persona.

La comunicación deberá realizarse de manera clara, paciente y respetuosa, permitiendo que el usuario exprese libremente sus necesidades y requerimientos.

7.6 Atención a personas con discapacidad múltiple: Cuando el usuario presente más de un tipo de discapacidad, la atención deberá adaptarse a sus necesidades particulares, aplicando de manera conjunta las medidas de apoyo y accesibilidad previstas en el presente protocolo.

En estos casos, los funcionarios deberán priorizar la comunicación efectiva, el acompañamiento adecuado y la eliminación de barreras que puedan afectar el acceso a los servicios prestados por la entidad.

8. RECOMENDACIONES PARA LA COMUNICACIÓN INCLUYENTE Y EL TRATO RESPETUOSO

Con el fin de fortalecer la atención al ciudadano y promover interacciones respetuosas e incluyentes, se presentan las siguientes recomendaciones orientadoras para el personal de la entidad. Estas recomendaciones no sustituyen las disposiciones contenidas en el presente protocolo, sino que constituyen una herramienta de apoyo para su adecuada aplicación.

Por ejemplo:

EVITAR	UTILIZAR
El discapacitado	Persona con discapacidad
El ciego	Persona con discapacidad visual
El sordo	Persona con discapacidad auditiva
El inválido	Persona con discapacidad
El viejito	Persona mayor
El ancianito	Persona mayor
El enfermito	La persona o el usuario

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Jefe División Peticiones Quejas y Reclamo y Atención al Usuario	Jefe Gestión Comercial	Agente Especial

Evitar	Utilizar
¿Qué le pasó?	¿Requiere algún apoyo para su atención?
¿Quién lo acompaña?	¿Desea que la atención se realice con el apoyo de su acompañante?
Espere allá	Permítame orientarle sobre el procedimiento a seguir

Evitar	Utilizar
No puedo atenderlo así	Permítame buscar la mejor forma de brindarle atención
Usted no entiende	Permítame explicarle nuevamente
Eso no me corresponde	Permítame orientarlo hacia la dependencia competente

9. MEDIDAS DE ACCESIBILIDAD INSTITUCIONAL

EMDUPAR S.A. E.S.P. promoverá la implementación progresiva de acciones orientadas a fortalecer la accesibilidad física, comunicacional y tecnológica de sus canales de atención, con el propósito de facilitar el acceso de todos los usuarios a los servicios ofrecidos por la entidad.

Para tal efecto, las dependencias competentes identificarán y gestionarán oportunidades de mejora relacionadas con infraestructura, señalización, accesibilidad digital, herramientas de orientación al usuario y demás ajustes razonables que contribuyan a la eliminación de barreras de acceso.

Las acciones implementadas deberán articularse con los procesos de mejora continua de la entidad y con los compromisos adquiridos ante los organismos de vigilancia y control.

9. RESPONSABILIDADES

9.1 Gerencia:

- Promover la implementación y cumplimiento del presente protocolo en todos los niveles de la organización.
- Liderar las acciones institucionales orientadas al fortalecimiento de la atención al ciudadano, la accesibilidad y la inclusión de las personas con discapacidad y demás grupos objeto de atención diferencial.
- Gestionar, de acuerdo con las capacidades administrativas, técnicas y presupuestales de la entidad, las acciones necesarias para el fortalecimiento de las condiciones de accesibilidad y atención al ciudadano.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Jefe División Peticiones Quejas y Reclamo y Atención al Usuario	Jefe Gestión Comercial	Agente Especial

	PROCESO GESTION COMERCIAL PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL Y ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD			PT-GC-02
	Fecha De Actualización:	Versión: 0	Página: 9 de 11	

- Impulsar el cumplimiento de los compromisos institucionales relacionados con atención al usuario adquiridos ante organismos de vigilancia y control.

9.2 Gestión Comercial – División de PQR y Atención al Usuario:

- Velar por la aplicación de los lineamientos establecidos en el presente protocolo en todas las actuaciones que involucren atención, orientación o interacción con los usuarios.
- Garantizar que las divisiones adscritas a la Oficina de Gestión Comercial incorporen criterios de accesibilidad, inclusión, trato digno y enfoque diferencial durante el desarrollo de sus actividades.
- Promover acciones orientadas al fortalecimiento de la calidad del servicio y la atención al ciudadano.
- Identificar oportunidades de mejora relacionadas con la atención al usuario y formular las recomendaciones correspondientes.
- Apoyar las actividades de socialización y apropiación del presente protocolo entre los funcionarios que integran las diferentes divisiones del área.

Apoyar la implementación de acciones de mejora relacionadas con los procesos institucionales asociados a la atención al ciudadano. Según el requerimiento y actualización de la División de PQR y atención al usuario quien será la responsable del control y seguimiento de este protocolo.

9.3 Oficina de Planeación:

- Incorporar y mantener actualizado el presente protocolo dentro del Sistema Integrado de Gestión. Según el requerimiento y actualización de la División de PQR y atención al usuario quien será la responsable del control y seguimiento de este protocolo.
- Realizar el control del Cambio del documento, cuando le realicen un cambio estructural del protocolo, realizado por el responsable (División de PQR y atención al usuario).
- Liderar y Gestionar la divulgación y socialización del presente protocolo entre los funcionarios y contratistas de la entidad.

9.4 Gestión del Talento Humano:

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
<i>Jefe División Peticiones Quejas y Reclamo y Atención al Usuario</i>	<i>Jefe Gestión Comercial</i>	<i>Agente Especial</i>

	PROCESO GESTION COMERCIAL PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL Y ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD			PT-GC-02
	Fecha De Actualización:	Versión: 0	Página: 10 de 11	

- Coordinar actividades de capacitación, sensibilización y fortalecimiento de competencias relacionadas con atención al ciudadano, enfoque diferencial y atención a personas con discapacidad.
- Apoyar la divulgación y socialización del presente protocolo entre los funcionarios y contratistas de la entidad.
- Conservar las evidencias documentales derivadas de las actividades de capacitación y socialización realizadas.

9.5 Oficina de Sistemas

- Apoyar la implementación y fortalecimiento de herramientas tecnológicas que contribuyan a mejorar la accesibilidad de los canales virtuales de atención.
- Participar en las acciones orientadas al cumplimiento de los lineamientos de accesibilidad digital aplicables a la entidad.
- Apoyar la implementación de mejoras tecnológicas relacionadas con la atención al ciudadano y la accesibilidad de la información.

9.6 Oficina de Gestión Financiera

- Apoyar, de conformidad con la disponibilidad presupuestal de la entidad y la normatividad vigente, la gestión de los recursos necesarios para la implementación de acciones orientadas al fortalecimiento de la accesibilidad, la inclusión y la atención diferencial de los usuarios.
- Participar en la evaluación de requerimientos financieros asociados a programas, proyectos, adecuaciones locativas, herramientas tecnológicas, capacitaciones y demás acciones que contribuyan al cumplimiento de los lineamientos establecidos en el presente protocolo.
- Apoyar las gestiones presupuestales que resulten necesarias para la ejecución de acciones de mejora relacionadas con la atención al ciudadano, la accesibilidad institucional y el cumplimiento de compromisos adquiridos por la entidad en materia de inclusión y atención diferencial.

9.7 Todos los funcionarios, contratistas y partes interesadas

- Brindar una atención respetuosa, incluyente, accesible y libre de discriminación.
- Aplicar los lineamientos establecidos en el presente protocolo durante el ejercicio de sus funciones.
- Contribuir a la eliminación de barreras físicas, comunicativas, tecnológicas y actitudinales que puedan afectar la atención de los usuarios.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Jefe División Peticiones Quejas y Reclamo y Atención al Usuario	Jefe Gestión Comercial	Agente Especial

	PROCESO GESTION COMERCIAL PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL Y ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD			PT-GC-02
	Fecha De Actualización:	Versión: 0	Página: 11 de 11	

- Participar en las actividades de capacitación y socialización programadas por la entidad.
- Promover el respeto por la diversidad y el enfoque diferencial durante la atención a los usuarios.

10. SOCIALIZACIÓN DEL PROTOCOLO

La División de Gestión del Talento Humano, con el apoyo de la Gestión Comercial, y liderado por la jefa de la División de PQR y atención al Usuario realizará las actividades de socialización necesarias para dar a conocer el contenido del presente protocolo a los funcionarios, trabajadores oficiales y contratistas de la entidad.

La socialización podrá realizarse mediante jornadas de sensibilización, reuniones de trabajo o cualquier otro mecanismo que facilite la apropiación de los lineamientos establecidos en el presente documento.

De las actividades realizadas se conservarán los soportes correspondientes, tales como listados de asistencia, registros fotográficos, actas, presentaciones o cualquier otro medio que permita evidenciar su ejecución.

10.VIGENCIA

El presente protocolo entrará en vigencia a partir de la firma del acto administrativo por el **Representante** Legal y/o quien haga las veces y posterior publicación y registro en el Sistema Integrado de Gestión de EMDUPAR S.A. E.S.P.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Jefe División Peticiones Quejas y Reclamo y Atención al Usuario	Jefe Gestión Comercial	Agente Especial