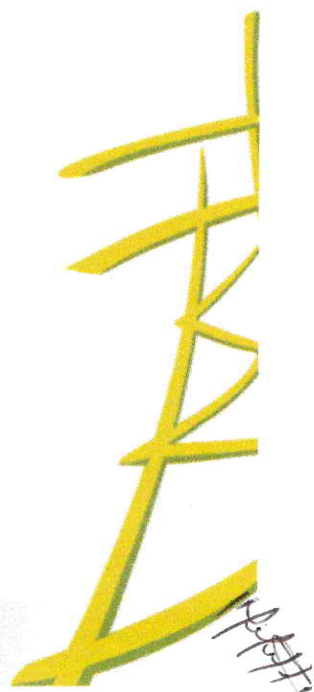




PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO

CÓDIGO: M-GC-PT-01
Versión: 1.0
Fecha de aprobación: 30/04/2018

San Jose del Guaviare





GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

Protocolo de atención al usuario

Código:	M-GC-PT-01
Fecha de aprobación:	30/04/2018
Versión:	1.0
Página:	2 de 9

1. OBJETIVO

Fortalecer la calidad de la atención ofrecida por el personal vinculado a ENERGUAVIARE S.A E.S.P, a través de los diferentes canales de atención al usuario, con el fin de propiciar una mejor interacción con los usuarios y comunidad en general.

2. ALCANCE

Aplica para todo el personal que tiene interacción con el usuario y comunidad en general de ENERGUAVIARE S.A E.S.P.

3. GENERALIDADES

4.1. ATRIBUTOS DE LA BUENA ATENCIÓN

Los trabajadores de ENERGUAVIARE S.A E.S.P, que interactúe con los usuarios a través de los diferentes canales de atención, debe tener presente siempre una buena disposición para actuar de manera:

- **Respetuosa:** Al valorar la autonomía de todos los usuarios y comunidad en general, como seres humanos titulares de derechos, en el reconocimiento solidario de la necesidad de cuidado por la fragilidad de la condición humana.
- **Amable:** Trabajando con actitud comprensiva, receptiva y atenta, en la pronta solución de los problemas y en favor de los intereses de los usuarios y comunidad en general. El trabajador de ENERGUAVIARE S.A E.S.P y se despedirá de manera cortés, y mantendrá una actitud amable durante la interacción con el usuario, evitando respuestas frías y ligeras
- **Confiable:** expresando capacidad y deseo de proporcionar una atención ágil y eficaz, mostrando tener pleno conocimiento sobre los formatos, trámites y servicios, para generar seguridad a los usuarios. EL trabajador de ENERGUAVIARE S.A E.S.P buscara colaboración, y orientara al usuario según procedimiento establecido.
- **Solidaria:** Con un sentido de cooperación y trabajo en equipo, y expresando un sentimiento de empatía por la situación del usuario, esmerándose por ayudar de manera efectiva.
- **Incluyente:** Ofrece acceso equitativo y atención igualitaria de la misma calidad a todos los usuarios, valorando la diversidad y efectuando ajustes necesarios con una mirada integral de la realidad de cada persona, para garantizar la participación y una atención especializada a quien lo requiera.
- **Oportuna:** la respuesta a la solicitud del servicio debe darse dentro de los términos de Ley o en el tiempo acordado con el usuario. Durante las horas establecidas el



GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

Protocolo de atención al usuario

Código:	M-GC-PT-01
Fecha de aprobación:	30/04/2018
Versión:	1.0
Página:	3 de 9

personal permanecerá en su puesto de trabajo. En caso de ausentarse tiene que quedar un compañero encargado para garantizar la continuidad del servicio.

- **Honesta:** al responder a los usuarios y, en particular, en el caso de una negativa frente a lo solicitado, el personal debe expresarse con claridad y precisión, de conformidad con los hechos, la verdad y la justicia, evitando rodeos. En ninguna circunstancia el personal puede recibir dádivas a cambio de alguna solución fuera del proceso establecido o por la buena atención. Además, sólo puede comprometerse con lo que puede cumplir.
- **Efectiva:** anticipándose y satisfaciendo las necesidades del usuario, resolviendo lo pedido de manera completa y orientándolo sobre los procedimientos a seguir, esforzándose por desarrollar y poner en práctica competencias sociales y comunicativas. Cuando el usuario no pueda acceder a lo solicitado, el personal se asegurará de que el usuario entendió los motivos, ofreciéndole alternativas que puedan solucionar la necesidad de atención identificada.

4.1.1. ACTITUD

El trabajador de ENERGUAVIARE S.A E.S.P debe adoptar siempre una buena actitud durante la atención al usuario, y reconocer a todos los ciudadanos sus derechos. En este contexto, se entiende por buena actitud, la forma de actuar predispuesta a favor de las necesidades del usuario con una motivación inclinada al servicio social, a nivel conceptual, emocional y conductual:

- **Conceptual:** tener siempre un pensamiento de buen servicio, y usar un lenguaje de respeto a los derechos del usuario, reflejado en la propia conducta.
- **Emocional:** tener un sentimiento de querer obtener un buen resultado y prestar atención de excelente calidad en el cumplimiento del deber.
- **Conductual:** expresar nuestra respuesta emocional y lo que pensamos mediante nuestros actos, gestos, tono de voz y postura corporal.

La atención que brinde el trabajador de ENERGUAVIARE S.A E.S.P debe estar libre de actitudes y comportamientos que reproduzcan prácticas discriminatorias, tales como: prejuicios y estereotipos en razón del sexo, la orientación sexual, la raza, etnia, religión, edad, origen familiar o regional, posición política o filosófica, apariencia física, condiciones físicas o psicológicas, entre otras, de las personas que recurren a la entidad. Ningún trabajador de ENERGUAVIARE S.A E.S.P podrá obstaculizar el acceso a los servicios que brinda la Entidad por anteponer sus creencias políticas, religiosas u otras preferencias personales.



GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

Protocolo de atención al usuario

Código:	M-GC-PT-01
Fecha de aprobación:	30/04/2018
Versión:	1.0
Página:	4 de 9

4.1.2. LENGUAJE

El lenguaje utilizado con el usuario, cumplirá con ciertos requisitos para garantizar la efectiva comunicación y, en consecuencia, la buena atención.

- El lenguaje siempre debe ser respetuoso, claro y sencillo, evitando tecnicismos que confundan al usuario.
- Vocalizar de manera clara para que el mensaje sea comprensible por el usuario.
- Evitar tutear y utilizar términos cariñosos para referirse al usuario. El respeto no significa confianza.
- El personal debe dirigirse siempre al usuario como señor y señora: Cuando el usuario se presente llamarlo por el nombre que utiliza para identificarse, y no necesariamente como aparece en el documento de identidad, con el fin de mostrar respeto y reconocimiento.
- No utilizar abreviaturas y, de ser necesarias, explicar su significado.
- Evitar respuestas cortantes como 'sí' y 'no'. El lenguaje debe ser entendible y completo.

4. DESARROLLO

5.1. ATENCIÓN PRESENCIAL

La atención presencial es el canal más usado por los usuarios y comunidad en general, para presentar PQR y recursos, y solicitudes relacionadas con el servicio.

- **PQR y recursos:** Son peticiones presentadas por los suscriptores o usuarios en los diferentes medios dispuestos por la empresa, que se derivan de una inconformidad o controversia entre el usuario y la empresa determinada en Reclamación, Queja, Recurso de Reposición, y Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación (PQR).
- **Solicitudes relacionadas con el servicio:** Son peticiones de los usuarios requiriendo algunos de los servicios o trámites que ofrece ENERGUAVIARE S.A E.S.P

Las siguientes son algunas de las diferencias entre la atención a solicitudes relacionadas con el servicio, y PQR y recursos, teniendo en cuenta el contenido de las mismas:



GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

Protocolo de atención al usuario

Código:	M-GC-PT-01
Fecha de aprobación:	30/04/2018
Versión:	1.0
Página:	5 de 9

Solicitudes relacionadas con el servicio	Solicitudes relacionadas con PQR y recursos
1. Recibir al usuario con un saludo cordial, mirándolo a los ojos y manteniendo control de la expresión verbal, gestual y corporal	1. Recibir al usuario con un saludo cordial, mirándolo a los ojos y manteniendo control de la expresión verbal, gestual y corporal.
2. Escuchar atentamente los hechos que pone en conocimiento sin interrumpirlo ni realizar ningún tipo de juicio de valor.	2. Dejar que el usuario se desahogue y no entablar una discusión con él, sin atribuir culpabilidad.
3. Formular todas las preguntas necesarias para tener una comprensión exacta de la situación del usuario y poder orientar sobre el procedimiento.	3. No tomar la situación como algo personal, ni mostrarse a la defensiva frente a la queja manifestada.
4. Mostrarse solidario con la situación e indicar las dependencias competentes y el trámite para acceder al servicio.	4. Si el usuario se muestra alterado, no perder la calma, ni calificar su estado de ánimo, y siempre cuidar el tono de voz porque puede empeorar la situación.
5. Informar detalladamente sobre los requisitos para el trámite correspondiente.	5. Informar el tiempo en el que recibirá respuesta y pedir que se señale el medio por el cual desea ser notificado de la misma.
6. Informar sobre la gestión que realizará la empresa para atender la petición.	6. Informar sobre la gestión que realizará la entidad para corregir la irregularidad en el servicio.

5.1.1. Presentación personal

Una presentación personal óptima proyecta el carácter y las capacidades del trabajador, lo que a su vez influye positivamente en la imagen que los usuarios construyen de la empresa y en su percepción de la calidad del servicio de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. Una buena presentación genera confianza en el servicio desde el primer contacto con el usuario, por lo que se recomienda usar la vestimenta adecuada y en completo estado de aseo y orden, de acuerdo al rol profesional que desempeñe cada una de las personas vinculadas en todos los escenarios de atención, y mantener siempre visible el documento que lo identifique como tal.

5.1.2. Comportamiento

- **Expresión del rostro:** Los gestos pueden generar apariencia de irritación, cansancio, desagrado y otro tipo de actitudes que no espera percibir el usuario del trabajador que lo atiende, y al que pretende manifestarle su

[Handwritten signature]



GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

Código:	M-GC-PT-01
Fecha de aprobación:	30/04/2018
Versión:	1.0
Página:	6 de 9

Protocolo de atención al usuario

situación especial. Es recomendable hacer contacto visual con él desde el momento en que se acerca.

- **Postura:** La postura refleja lo que se siente y piensa. Resulta recomendable evitar posturas rígidas y forzadas que no generen un entorno de confianza para que el usuario informe con detalle el motivo por el cual acude a ENERGUAVIARE S.A E.S.P. No obstante, la columna debe estar flexible.
- **Lenguaje:** se recomienda vocalizar de manera clara y mantener control sobre el tono de voz, además de usar el vocabulario adecuado.
- **Cumplir con el horario:** Los trabajadores de nómina deben cumplir con el horario laboral establecido por la Entidad. También el personal vinculado mediante contrato de prestación de servicios debe asistir a los turnos señalados en el contrato y en el horario establecido para la atención, con el fin de evitar traumatismos por retraso en el inicio de las actividades y para preparar el puesto de trabajo previo al contacto con el usuario.
- **Atención exclusiva:** Durante el tiempo de la consulta la atención estará dirigida exclusivamente al ciudadano de manera que perciba que su situación tiene importancia para quien lo atiende. Por eso, delante del usuario debe evitarse: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, maquillarse o arreglarse las uñas; hacer uso de dispositivos electrónicos, hablar por celular o con otros compañeros si no es necesario para ofrecer el servicio.

5.1.3. Entorno de Atención

Igual que la presentación personal, el puesto de trabajo tiene un impacto relevante en la percepción del usuario hacia el trabajador y la empresa, razón por la cual debe permanecer en perfecto estado de orden y aseo. Además, se recomienda evitar ambientes ruidosos que generen incomodidad para el usuario, como charlas entre compañeros, risas exageradas y música. Evite también tener objetos distractores sobre el escritorio, como: juegos, fotos o impresos, y objetos personales, como bolsos, joyas, celulares, etc; de igual forma, evitar el consumo de alimentos y el maquillarse en el puesto de trabajo.

5.1.4. Competencias

- **Familiarizarse con el lugar:** es recomendable conocer las instalaciones del punto de atención para ofrecer una atención integral cuando el usuario pregunte al trabajador por otras dependencias a las cuales lo remiten, otros puntos de atención, o incluso baños, o dónde y cómo recibir atención preferencial.
- **Conocimiento propio de la empresa:** conocer el organigrama de ENERGUAVIARE S.A E.S.P así como los trámites y servicios que se ofrecen y los requisitos necesarios para acceder a estos.

[Handwritten signature]



GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

Protocolo de atención al usuario

Código:	M-GC-PT-01
Fecha de aprobación:	30/04/2018
Versión:	1.0
Página:	7 de 9

- **Habilidad analítica:** debe usarse el sentido común para resolver inconvenientes que puedan presentarse. Además, es indispensable que el trabajador tenga la disposición para escuchar con atención la cantidad de información que el usuario pone en conocimiento y la capacidad para extraer lo importante de lo secundario, con el fin de determinar la necesidad del usuario, en consecuencia, ofrecer la solución más conveniente de acuerdo a los procedimientos.

5.1.5. Sujetos que interactúan

SUJETOS QUE INTERACTUAN	PROTOCOLO
Guarda de Seguridad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Abrir la puerta cuando el usuario se aproxime para no obstaculizar la entrada. 2. Saludarle antes que el usuario lo haga y no mirarlo con desconfianza. 3. En ningún caso puede indagar acerca de la situación que lo motiva a solicitar los servicios de la ENERGUAVIARE S.A E.S.P. 4. Si requiere revisar maletas o paquetes, debe informarse primero la necesidad de hacerlo de manera cordial. 5. Indicarle al usuario la ventanilla a la cual debe dirigirse para que le sea asignado el turno de atención.

SUJETOS QUE INTERACTUAN	PROTOCOLO
Trabajador de preconsulta	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saludar amablemente y preguntar de manera cortés los motivos que lo traen a ENERGUAVIARE S.A E.S.P 2. Verificar que el usuario traiga consigo los documentos necesarios para entrevistarse con el personal competente. 3. Informarle el turno asignado de acuerdo al asunto que manifiesta e indicar el lugar en donde debe esperar y el tiempo aproximado de espera.

SUJETOS QUE INTERACTUAN	PROTOCOLO
Trabajador competente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saludar amablemente, preguntar de manera cordial en qué puede ayudar y escuchar con atención. 2. Asegurarse de haber entendido lo que requiere el usuario, para garantizar que el servicio ofrecido coincida con lo esperado por él. 3. En caso de necesitar retirarse por un corto tiempo del puesto de trabajo deben explicarse los motivos por los que se retira y el tiempo aproximado en que tardará en volver. Cuando regrese debe agradecer por la espera. 4. Responder a las preguntas que formule el usuario, ofreciendo

M. J. J. J.



GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

Protocolo de atención al usuario

Código:	M-GC-PT-01
Fecha de aprobación:	30/04/2018
Versión:	1.0
Página:	8 de 9

la información clara y completa.

5. Al finalizar el servicio, se recomienda retroalimentar al usuario sobre la información manifestada y los pasos a seguir. Si quedaron compromisos pendientes, reconfirmar el tiempo en se van a ejecutar y el medio por el cual puede conocer sobre el estado de los mismos.
6. Preguntar si hay algo más en que se puede ayudar y despedirse amablemente.

6.1. ATENCIÓN TELEFÓNICA

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el trabajador y el usuario a través del centro de atención telefónica.

6.1.1. Tono de voz

Se recomienda mantener durante la llamada un tono de voz enérgico que demuestre seguridad sobre la información ofrecida y actitud de servicio. De lo contrario, con una voz monótona el usuario percibirá que lo atienden sin ganas. No obstante, no debe exagerarse en el volumen de la voz.

6.1.2. Lenguaje

Utilizar un vocabulario adecuado que demuestre profesionalismo y respeto hacia los usuarios.

6.1.3. Vocalización

Es importante suavizar los acentos, pronunciar las palabras claramente sin "comerse" ninguna letra y evitar regionalismos para facilitar la comprensión. Además, respirar entre cada palabra para lograr que estas se formen bien. La velocidad recomendada es levemente menor a la usada en persona.

6.1.4. Competencias

- Saber usar todas las funciones del Contac Center
- Mantenerse actualizado sobre los trámites y servicios ofrecidos por ENERGUAVIARE S.A E.S.P, las dependencias encargadas y los canales de atención de las mismas.
- Mantener a la mano el listado de las localidades con los respectivos datos de contacto.

6.1.5. Protocolo

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa, saludando y mencionando el nombre de la empresa, de la persona que atiende y enseguida ofreciendo ayuda.



GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

Protocolo de atención al usuario

Código:	M-GC-PT-01
Fecha de aprobación:	30/04/2018
Versión:	1.0
Página:	9 de 9

- La postura se proyecta también mediante la voz. Por eso se recomienda mantener una postura relajada y natural.
- Evitar hablar con terceros durante el tiempo de la llamada, puesto que incomoda al interlocutor escuchar una conversación diferente a la sostenida con la persona que atiende. Además, porque obstaculiza la plena comprensión del mensaje o solicitud manifestada por el usuario.
- Mantener el micrófono o bocina frente a la boca a una distancia aproximada de 3 centímetros y retirar cualquier objeto que obstaculice la vocalización tales como comida y esferos.
- Si no se cuenta con diadema se recomienda mantener libre la mano con la que se escribe para tomar nota o buscar la información que solicita el ciudadano.
- Escuchar con atención la solicitud del usuario sin interrumpirlo, así no sea el competente para dar solución u ofrecer el servicio demandado. De lo contrario, ofrecer la información completa y asegurarse que quedó clara y llenó las expectativas.

5. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN N°	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FUENTE DE VERIFICACIÓN
1.0	30/04/2018	Creación del documento	Acta N° 04 del comité MECI-CALIDAD del 30/04/2018

	ELABORÓ	REVISÓ		APROBÓ
Firma:				
Nombre:	Carlos Alberto Cuellar Guzman	Hernando Antonio Hincapie Restrepo	Ingrid Natali Novoa Pescador	Marlon Yohan Lopez Sanchez
Cargo:	Profesional 01 Contac Center	Subgerente Comercial y de Mercadeo / Líder de proceso de Gestión de Comercialización	Profesional 01 Calidad	Director de Planeación / Presidente del Comité MECI-CALIDAD
Fecha:	27/03/2018	27/03/2018	27/03/2018	30/04/2018