	GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: RG-GAC-01
		VERSIÓN: 001
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2023
		PÁGINA 1 DE 6

1. OBJETO: Estandarizar un protocolo atención al usuario, como una herramienta para contribuir a mejorar el área comercial de la empresa. Este protocolo pretende ser una ayuda en la formación y desarrollo de la gestión de atención al cliente.

2. ALCANCE: Aplica a las oficinas de atención al cliente disponibles en las islas de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

3. CANALES DE SERVICIO: Atención presencial, telefónica, virtual, buzón de quejas y sugerencias.

4. DEFINICIONES:

ATC: Atención al Cliente

CLIENTE: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio público, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, como suscriptor del mismo o como usuario directo del servicio.

PERSONAL BACK: Personal encargado de motivar los actos administrativos mediante los cuales se atienden peticiones, quejas y recursos relacionados con la prestación del servicio de energía.


PERSONAL FRONT: Personal capacitado que se encarga de recibir y atender a los clientes o usuarios de manera presencial, correspondiéndoles radicar de manera consecutiva las peticiones, quejas y recursos que sean verbales o escritos, además de resolver aquellas cuyo alcance sea posible.

1. AUTORIDAD: Director Comercial.

2. EQUIPO QUE EJECUTA Y / O APOYA: Ejecuta: Líder de ATC, Facilitador comercial, líder comercial y administrativo Providencia, Personal AMS- y Tableristas DIS.

3. REGLAS/NORMAS

- Nada es imposible: El facilitador tiene que estar preparado y dispuesto a solucionar cualquier tipo de solicitud, petición o consulta. A veces se solicitan cosas que parecen imposibles, pero con esfuerzo, preparación y ganas, todo puede ser conseguido y solucionado. El conocimiento de la información documentada, permitirá que se ejecute el debido procedimiento.
- Cumple con tus promesas: Llevar a cabo falsas promesas solo hará que el usuario pierda credibilidad en tu compromiso e información suministrada. Comprometerse con lo que prometes será de satisfacción para el usuario.

	GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: RG-GAC-01
		VERSIÓN: 001
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2023
		PÁGINA 2 DE 6


- Si quieres satisfacer al cliente, dale más de lo que espera: Conoce a tu cliente y podrás satisfacerles mucho más. No te conformes con una atención estándar, ve más allá y logra conocer las necesidades del mismo.
- Si fallas en un punto, fallas en todo: Un servicio al cliente satisfactorio va desde la buena atención del facilitador, la resolución de dudas, el tiempo de entrega, etc... Si tan solo una de las fases falla, podríamos definir que se falla en todo.
- Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos: Los empleados propios son los primeros clientes de una empresa, si no se les satisface a ellos no se puede pretender satisfacer al cliente final. Tener a la plantilla contenta y feliz es el primer paso del proceso.
- El usuario se encarga establecer la calidad del servicio ofrecido: “El cliente siempre tiene la razón”. Si un usuario queda insatisfecho con la atención al cliente es porque realmente algo se ha hecho mal, es por ello que debemos garantizar una buena atención al cliente, para lograr calificaciones acordes al servicio ofrecido.
- Un servicio, por bueno que sea, siempre es susceptible de mejorar: Por muy bueno que parezca el servicio, siempre va a estar sujeto a mejora. Conformarse no debe ser nunca la opción y es por ello que siempre hay que plantear nuevos objetivos e intentar mejorar.
- La satisfacción al cliente es tarea de equipo: Para que un usuario sienta satisfacción tras la presentación de alguna solicitud verbal, escrita o de información, todos los factores humanos de la empresa han debido obrar en beneficio de ello y trabajar en equipo para la consecución del objetivo final.

5. PROTOCOLOS

5.1. ATENCIÓN PRESENCIAL

La atención presencial: San Andrés Isla, Av. Providencia N° 4 – 135; Lunes a viernes de 08:00 a.m. a 12:00 p.m. y 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Providencia Isla, Bahía Garret sector el Caballete; Lunes a viernes de 07:00 a.m. a 12:00 p.m. y 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

- Presentación personal: la presentación personal influye en la percepción que tendrán los usuarios respecto los facilitadores comerciales. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen empresarial. Utilizar el uniforme de manera adecuada.
- Comportamiento: El buen comportamiento de una persona expresa tu forma de ser y pensamiento hacia una persona.
- La expresividad en el rostro: El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.

	GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: RG-GAC-01
		VERSIÓN: 001
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2023
		PÁGINA 3 DE 6

- La voz y el lenguaje: Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- El puesto de trabajo: El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción de los usuarios; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.
Saludar amablemente, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido a SOPESA”, ¿en qué le podemos colaborar?”.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “señor” o “señora”. (No tutear)
- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad y responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

Si el facilitador comercial tiene que retirarse del puesto de trabajo, deberá:

- Explicarle por qué debe hacerlo, pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.

Al completar la atención, es recomendable preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”. Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “señor” o “señora” y requerir que le colabore con el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción.

Finalmente, revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento. Si hubo alguna dificultad en el proceso de atención, informar al líder de atención al cliente para que resuelva de fondo.


5.1.1. ATENCIÓN PREFERENCIAL

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, mujeres con niños de brazos y personas en condición de discapacidad, se deben proceder de la siguiente manera:

En la oficina de atención al cliente en la isla de Providencia, el facilitador comercial deberá dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar. En el caso, de San Andrés el cliente deberá tomar turno de atención preferencial y el facilitador una vez finalice la atención en puesto, hacer el llamado correspondiente del turno.

5.2. ATENCIÓN TELEFÓNICA

Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.

	GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: RG-GAC-01
		VERSIÓN: 001
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2023
		PÁGINA 4 DE 6

Por medio de este canal se puede obtener información personalizada, sobre trámites y servicios: PBX: 608 5131011 opción 2 (Atención al cliente) de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 12:00 p.m.- 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

PBX: 608 5131011 opción 1 (Daños) Domingo a Domingo las 24 horas.

- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Saludar amablemente, con la expresión: “Gracias por llamar a SOPESA, habla... (Nombre del facilitador comercial que atiende)”, ¿en qué le podemos colaborar?”.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”. (No tutear)
- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad y responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- Al completar la atención, es recomendable preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”. Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “señor” o “señora” e informar que “lo dejará con una breve encuesta de satisfacción”.

5.3. ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal integra a todos los usuarios del servicio y/o posibles clientes a través de tecnologías de información y comunicaciones en nuestro portal web de servicio de chat en línea y/o correo empresarial: info@sopesa.com.


Sucursal Virtual: a través del portal web www.sopesa.com, los usuarios pueden formular sus peticiones, quejas, hacer seguimiento a sus trámites las 24 horas del día y recibir notificaciones del estado de los mismos. Disponible en la opción atención al usuario.

5.3.1. CHAT EN LÍNEA

Es un canal de comunicación virtual, que funciona en tiempo real, entre los usuarios y la empresa, cuyo objetivo es atender consultas de orden general sobre la entidad. Este chat está habilitado de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 12:00 p.m.- 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

El facilitador comercial, al recibir el mensaje; deberá enviar mensaje de saludo: “Buen día en que puedo ayudarle”

Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención. Utilizar mensajes instantáneos.

	GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: RG-GAC-01
		VERSIÓN: 001
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2023
		PÁGINA 5 DE 6

Al completar la atención, es recomendable preguntarle, como regla general: “Para SOPESA S.A. ESP, fue grato atender su solicitud, mediante nuestro servicio de chat en línea, feliz día”.

5.3.2. CORREO ELECTRÓNICO

El facilitador de correspondencia a cargo, es responsable de la cuenta de correo, razón por la cual no debe permitir a terceros acceder.

Imprimir los correos electrónicos y suministrar al facilitador comercial para su radicación en caso de ser pertinente y posteriormente informar el radicado de entrada asignado a su solicitud. En caso, de no tratarse de alguna solicitud correspondiente a la empresa, deberá dar respuesta al usuario a la brevedad posible, indicando que “su solicitud no versa sobre procesos con la empresa”.

6. BUZÓN DE SUGERENCIAS

Estos buzones están disponibles en nuestras oficinas de atención al cliente. Los cuales son tramitados, así:

Revisar mensualmente la disponibilidad de formatos y apertura de los buzones.

Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación. Remitir a la dirección que corresponda y de acuerdo a informe emitido dar una respuesta al usuario sobre las acciones emprendidas por la empresa debido a su sugerencia.


7. DEBERES Y DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

7.1. DEBERES

- Actuar de acuerdo al principio de la buena fe.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- Tratar respetuosamente a los facilitadores comerciales u otro funcionario de la empresa.
- Respetar los y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.

7.2. DERECHOS

- Presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos relativos al contrato del servicio público.
- Elegir libremente al proveedor de los bienes o trabajos necesarios para la prestación del servicio.
- Recibir un trato amable, con respeto y equidad por parte de la EMPRESA en desarrollo del Contrato de servicio público domiciliario.

	GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: RG-GAC-01
		VERSIÓN: 001
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2023
		PÁGINA 6 DE 6

- Recibir orientación en relación con los trámites a realizar ante la EMPRESA. EL CLIENTE podrá recibir información relacionada con el servicio a través de diferentes medios tecnológicos como correo electrónico y mensajes de texto.
- La aplicación correcta de la tarifa de acuerdo con las normas vigentes.
- A la defensa del CLIENTE en sede de la empresa.
- Terminar el contrato de conformidad con los términos previstos en el mismo.

8. CONTROL DE CAMBIOS

[Ver listado maestro de información documentada:](#)

9. CUADRO DE REVISIONES Y APROBACIONES:

ELABORÓ: TATIANA MENDEZ	REVISÓ/APROBÓ: WILSON ARROYO	VoBo: ISABELLA ARRIETA
CARGO: LÍDER ATC	CARGO: DIRECTOR COMERCIAL	CARGO: LÍDER DE CALIDAD
FECHA: 30 DE AGOSTO DE 2023	FECHA: 30 DE AGOSTO DE 2023	FECHA: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2023