

Protocolos de atención

Somos una empresa líder de servicios públicos en el suroccidente colombiano y trabajamos para mejorar la calidad de vida de los usuarios con servicios como energía, agua y telecomunicaciones. Nuestro compromiso, brindar una atención respetuosa, diligente e incluyente, a través de nuestros canales, los cuales están respaldados por protocolos del sistema de gestión de calidad y procesos de formación al personal, garantizando un trato sin discriminación y prioritaria a personas en situación de vulnerabilidad, según el Artículo 13 de la Constitución.

→ Aspectos clave del protocolo:

- **Abordaje y saludo:**

Los asesores inician con un saludo corporativo, solicitan el nombre del usuario para personalizar la atención y realizan preguntas claras para entender su necesidad. Se recomienda tener a mano información como número de suscriptor y dirección del inmueble.



- **Gestión de peticiones:**

Toda solicitud se formaliza mediante una constancia que incluye datos como número de radicado, fecha, solicitante, objeto de petición, fundamentos, documentos anexos y el funcionario responsable.

- **Despedida:**

La atención finaliza con una despedida cordial por parte del funcionario.

- **Encuesta de calificación:**

Se solicita al usuario calificar la atención recibida por parte del funcionario, para evaluar la calidad del servicio.

- **Deberes de los usuarios:**

Se espera un trato respetuoso y amable hacia los funcionarios, que actúen con buena fe y eviten solicitudes improcedentes reiteradas.

