

 Grupo-epm	PROCESO ATENCIÓN CLIENTES	Versión No.: 16
	PROTOCOLO PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS	Código: HPSAC001

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. DEFINICIONES	2
4. DESCRIPCIÓN DEL PROTOCOLO	2
4.1. Generalidades	2
4.2. Descripción	3
4.2.1. Preparación para la atención	4
4.2.2. Saludo	4
4.2.3. Recomendaciones generales para la atención	5
4.2.4. Despedida	13
4.2.5. Características generales del contenido y la redacción	14
4.2.6. Elaboración de documentos	21
4.2.7. Presentación de las oficinas	36
4.2.8. Correos recibidos en cuentas empresariales o buzones de las dependencias	37

	PROCESO ATENCIÓN CLIENTES	Versión No.: 16
	PROTOCOLO PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS	Código: HPSAC001

1. OBJETIVO

Definir los parámetros que deben tener en cuenta los responsables de atender al cliente de forma telefónica, presencial y/o escrita para garantizar una comunicación adecuada, cercana y cálida que contribuye a mejorar la gestión que realiza el personal de servicio al cliente, garantizando la trazabilidad y auditabilidad de lo requerido por el cliente y la actuación de la empresa.

2. ALCANCE

Aplica para la respuesta a los requerimientos asociados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

3. DEFINICIONES

Ver Glosario [SPSAC001–Glosario de Términos](#).

4. DESCRIPCIÓN DEL PROTOCOLO

4.1. Generalidades

El protocolo para la atención y servicio al cliente es un documento que sirve de guía para todo el personal relacionado de manera directa con el servicio y la atención a los clientes y usuarios. En él se encuentran los elementos que deben ser adoptados y aplicados en forma permanente, con miras a brindar un servicio y atención de calidad, basados en los valores organizacionales de responsabilidad, transparencia y calidez.

Con esta herramienta se busca que quien acuda a la Empresa quede con la satisfacción de haber recibido una respuesta clara y completa a su inquietud, pregunta o solicitud y que las personas que lo atendieron lo hicieron con amabilidad y respeto, sin perjuicio en el tipo de respuesta que le fue suministrada.

La atención y el servicio al cliente y usuario es uno de los aspectos que mayor relevancia han adquirido las empresas en la última década, toda vez que su esencia no este limitada a la simple prestación de un servicio público sin ningún componente de calidad, sino que se ha fijado el propósito de ofrecer sus servicios con los más elevados estándares de excelencia para garantizar el mayor grado de satisfacción y una mejor experiencia del cliente.

	PROCESO ATENCIÓN CLIENTES	Versión No.: 16
	PROTOCOLO PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS	Código: HPSAC001

Brindar un servicio humano, con calidez y respeto hacia nuestros clientes y usuarios, atentos a sus expectativas, escuchar con esmero, comprender, mostrar interés por sus necesidades y realizar un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos, permite a la Empresa hacer la diferencia, alcanzando la satisfacción y confianza de nuestros clientes y usuarios.

4.2. Descripción



 Grupo-epm	PROCESO ATENCIÓN CLIENTES	Versión No.: 16
	PROTOCOLO PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS	Código: HPSAC001

4.2.1. Preparación para la atención

#	Responsable (Cargo)	Descripción del Protocolo
1	Profesionales, Técnicos y Altamente calificados área de gestión comercial equipos de trabajo canales presenciales y soporte clientes Creadores de experiencia Contact Center	<ul style="list-style-type: none"> • Previo a la atención del cliente o usuario, se debe garantizar que las personas y los recursos estén dispuestos para la atención: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantener la imagen personal acorde con la actividad a realizar (vestuario discreto, cuidado e higiene personal, cuidado del cabello y las uñas). ✓ Preparar el puesto de trabajo (limpio, despejado y sin distractores). ✓ Verificar antes de iniciar la atención de clientes, que los aplicativos e impresora(s) estén funcionando correctamente e informar si hay alguna novedad al respecto. ✓ Validar el funcionamiento adecuado de los módulos de asesor en línea, autogestión y zona digital. ✓ Descargar los documentos que se requieren para la atención de los clientes. ✓ Verificar que el celular este en silencio, no visible al cliente y evitar la distracción con el mismo. ✓ Iniciar puntualmente la atención en el horario establecido.

4.2.2. Saludo

#	Responsable (Cargo)	Descripción del Protocolo
1	Profesionales, Técnicos y Altamente calificados área de gestión comercial equipos de trabajo canales presenciales y	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciar la interacción con un saludo de tal forma que el cliente y usuario perciba que se le está dando la bienvenida a la empresa de una manera amable, cálida y natural. • El saludo debe ir acompañado de un tono de voz amable, con actitud de servicio, ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Medio presencial: Buenos Días/tardes Bienvenido a ESSA

	PROCESO ATENCIÓN CLIENTES	Versión No.: 16
	PROTOCOLO PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS	Código: HPSAC001

soporte clientes Creadores de experiencia Contact Center	<p> Mi nombre es <nombre del trabajador> ¿En qué le puedo servir? / ¿En qué le puedo ayudar? ¿Cuál es su nombre? </p> <p> En los casos que aplique, se modifica el saludo y no se informa el nombre del trabajador ni se pregunta el nombre del cliente. </p> <p> ✓ Medio telefónico: </p> <p> Buenos Días/tardes/noches Le habla <nombre del creador de experiencia> ¿Con quién tengo el gusto? </p> <p> El saludo se modifica de acuerdo con la estrategia de comunicación de la empresa o en fechas especiales (navidad, día de la madre, entre otros). </p>
--	--

4.2.3. Recomendaciones generales para la atención

#	Responsable (Cargo)	Descripción del Protocolo
1	Profesionales, Técnicos y Altamente calificados área de gestión comercial equipos de trabajo canales presenciales y soporte clientes Creadores de experiencia Contact Center	<ul style="list-style-type: none"> Atender al cliente y usuario inmediatamente se acerque a la taquilla o ingrese la llamada. Utilizar los primeros segundos para sorprender favorablemente al cliente con un trato cordial, espontáneo y sincero. Permanecer en el puesto de trabajo, para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera atención. En caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse que alguno de sus compañeros esté atento a remplazarlo durante su ausencia. Ser prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar y realizar comentarios con respecto a la apariencia de los clientes, entre otros. Cuidar la postura corporal, ya que dependiendo de ella se transmite al cliente y usuario acogida o rechazo, interés o desinterés, seguridad o inseguridad. Para ello evite tener

 Grupo-epm	PROCESO ATENCIÓN CLIENTES	Versión No.: 16
	PROTOCOLO PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS	Código: HPSAC001

#	Responsable (Cargo)	Descripción del Protocolo
		<p>los brazos cruzados, el tórax encogido, la cabeza agachada, los brazos entre las piernas, las manos ocultas, bostezar, alzar los hombros, jugar con objetos o hacer movimientos bruscos con las manos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mostrar desenvolvimiento natural en el manejo de los sistemas de información que genere seguridad. • Utilizar un tono de voz moderado, audible y vocalizar bien, mantener contacto visual con el cliente y usuario mientras le atiende y sonreír de vez en cuando. Responder las inquietudes del cliente y usuario, sin titubeos ni vacilaciones. • Escuchar al cliente y usuario demostrando interés y respeto hacia su petición. • Utilizar con naturalidad el nombre del cliente de acuerdo con su documento de identificación o con la información suministrada por este, antecedido por "señor o señora", durante toda la conversación. Ten en cuenta que el registro de la información en los sistemas debe ser conforme al documento de identificación. • Mantener una comunicación cordial durante todo el tiempo de contacto con el cliente y usuario. • No tutear al cliente y usuario ni utilice frases demasiado afectuosas hacia él, ejemplo: mi amor, cariño, gordita, negrita, viejita, entre otras. • Hacer preguntas que inviten al cliente y usuario a dar claridad en la atención, cuando este no sea claro, evitando hacerle repetir información. • Brindar a los amigos, familiares y conocidos una atención igual a la que se presta a todos los clientes y usuarios, evitando atenciones preferenciales o discriminatorias.

 Grupo epm	PROCESO ATENCIÓN CLIENTES	Versión No.: 16
	PROTOCOLO PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS	Código: HPSAC001

#	Responsable (Cargo)	Descripción del Protocolo
		<ul style="list-style-type: none"> • No descalificar al cliente y usuario, evitar utilizar frases como: “usted no tiene la razón”, “eso no es así”, “usted está equivocado”, entre otras. • Ofrecer información de manera clara y organizada, posibilitando que el cliente la entienda. • Dar al cliente y usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto. • No consumir alimentos o bebidas y masticar chicle mientras está en su puesto de trabajo atendiendo a un cliente. • Restringir el uso del celular cuando se esté atendiendo un cliente y usuario, en caso de una llamada urgente, debe disculparse y retirarse para responder fuera del puesto de trabajo, en un tiempo muy breve (segundos). • No emitir juicios de valor con respecto a la situación del cliente, ni le cree falsas expectativas asegurando la ocurrencia de potenciales situaciones. • Solicitar al cliente que por favor espere si es necesario ausentarse del puesto para gestionar un trámite relacionado con su caso, explicando el motivo por el cual requiere ausentarse y el tiempo aproximado de espera. • Informar al cliente cuando no sea posible entregar la respuesta a su solicitud de forma inmediata, explicando el motivo por el cual esta no puede ser entregada e indicarle la fecha aproximada y el medio por el cual se entregará la misma. • Entregar solución en primer contacto si se cuenta con todos los insumos para hacerlo, en caso contrario, generar

 Grupo-epm	PROCESO ATENCIÓN CLIENTES	Versión No.: 16
	PROTOCOLO PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS	Código: HPSAC001

#	Responsable (Cargo)	Descripción del Protocolo
		<p>los requerimientos para la atención según el procedimiento establecido e informar al cliente sobre lo actuado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar ayudas como volantes informativos, plegables o videos, ante las dudas e inquietudes que el cliente presente. • Mantener la calma en todo momento, aún en situaciones en las que el cliente lo pretenda sacar de casillas. • No converse por teléfono ni con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del cliente y usuario, mientras lo atiende. • Parafrasear con el cliente y usuario sobre el requerimiento recibido, para garantizar el entendimiento del mismo y que éste corresponda a su necesidad. • Finalizar la atención preguntando al cliente y usuario si requiere de otro trámite o si desea una aclaración adicional o que le repitan alguna explicación. Ejemplo: "¿Hay algo más en que le pueda colaborar?". <p>Atención para personas con discapacidad, adultos mayores, personas que se comunican en otro idioma o lengua.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permitir el ingreso o permanencia de perros lazarillos o de apoyo emocional que, como guías, acompañen al cliente/usuario. • Si el cliente es una persona con discapacidad y va acompañado, es importante que le brinde la atención a la persona con discapacidad, en caso de ser esta quien presenta la PQR. Siempre diríjase y mire a la persona, para suministrar un trato digno y respetuoso.

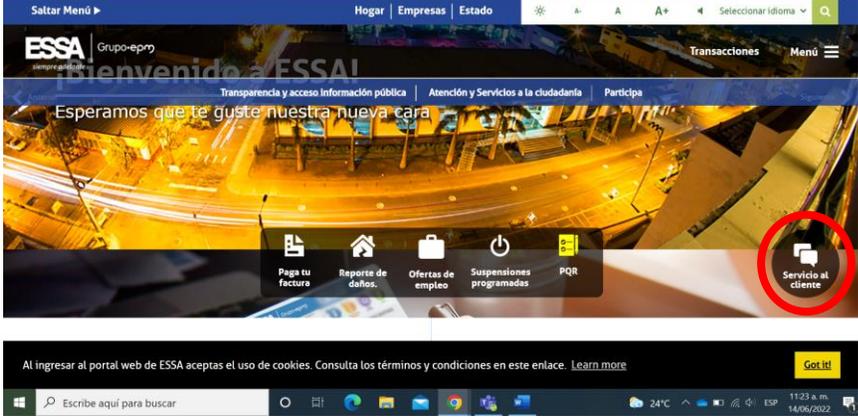
 Grupo-epm	PROCESO ATENCIÓN CLIENTES	Versión No.: 16
	PROTOCOLO PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS	Código: HPSAC001

#	Responsable (Cargo)	Descripción del Protocolo
		<ul style="list-style-type: none"> • Evite tener tratos condescendientes o caritativos con el cliente con discapacidad. • Ofrezca información clara, accesible y organizada. • Tener presente la atención preferencial para las personas con discapacidad, adultos mayores (62 años en adelante), mujeres en embarazo o personas acompañadas por niños hasta los 3 años; en caso de que exista orientación en sala o entrega de fichos. • Procurar no interrumpir ni adelantar lo que el cliente quiere decir, es importante dejarlo finalizar su idea y realizar las preguntas necesarias en caso de requerir aclaración. • Repetir la información cuantas veces el cliente lo requiera, manteniendo la cordialidad; si la comunicación no fluye correctamente, buscar otras formas de transmitir el mensaje, como escritos o diagramas. • Si observas que el cliente es una persona con discapacidad, en el campo de CRM "Tipo de discapacidad" selecciona la información. • Evita levantar a una persona usuaria de silla de ruedas para subir escaleras, desplazar a una persona con movilidad reducida, y en general, ser muy cauteloso con el contacto físico, para no invadir su espacio o exponerse a riesgos innecesarios. • Para el trámite de PQR presentadas por personas que requieran comunicarse en un idioma o lengua diferente, suminístrale papel y lapicero para que presente su requerimiento por escrito, el cual será radicado para su

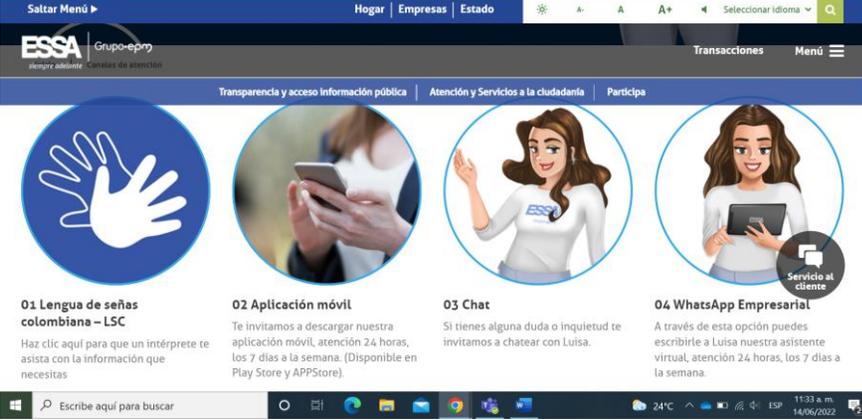
 Grupo-epm	PROCESO ATENCIÓN CLIENTES	Versión No.: 16
	PROTOCOLO PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS	Código: HPSAC001

#	Responsable (Cargo)	Descripción del Protocolo
		<p>trámite y la respuesta le será dada en su idioma o lengua y enviada por el medio autorizado.</p> <p>En el canal telefónico la llamada será grabada y en la página web existe la opción de cambio de idioma.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para las personas que presenten discapacidad visual, realizar la atención de manera presencial y en la firma de los documentos preguntarle si va a firmar o va a colocar su huella o a delegar la firma en su acompañante. <p>Si el trámite se puede realizar por la página web informarle a la persona.</p> <p>Informa al cliente cuando no sea posible entregar la respuesta a su solicitud de forma inmediata, explícale el motivo por el cual esta no puede ser entregada e indícale la fecha aproximada y pregúntale cuál puede ser el medio más accesible para recibir la respuesta, (por ejemplo, correo electrónico cuando el cliente es usuario de lector de pantalla).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para clientes con discapacidad auditiva mostrarles que en la página web de ESSA se encuentra habilitado el servicio de atención en Lengua de señas colombiana, el horario de atención es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12 m y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. <p>Se ingresa por la sección “Servicio al cliente” en la parte inferior derecha:</p>

	PROCESO ATENCIÓN CLIENTES	Versión No.: 16
	PROTOCOLO PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS	Código: HPSAC001

# Responsable (Cargo)	Descripción del Protocolo
	 <p>En las opciones desplegadas, se selecciona la opción “Canales de atención”:</p>  <p>Seguidamente se muestran los diferentes canales y selecciona la opción “Lengua de señas colombiana” para iniciar la atención:</p>

	PROCESO ATENCIÓN CLIENTES	Versión No.: 16
	PROTOCOLO PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS	Código: HPSAC001

# Responsable (Cargo)	Descripción del Protocolo
	 <p>Ingreso a las oficinas de clientes con mascotas</p> <p>Permitir el ingreso del cliente con su mascota, teniendo en cuenta que según el artículo 118 de la ley 1801 de 2016 todos los ejemplares caninos deberán ser sujetados por su correspondiente trailla, y con bozal debidamente ajustado en los casos de ejemplares caninos potencialmente peligrosos o con comportamiento agresivo, y los felinos en maletines o con collares especiales para su transporte.</p> <p>Según el artículo 126 de la ley 1801 de 2016 se consideran ejemplares caninos potencialmente peligrosos aquellos que presenten una o más de las siguientes características: 1. Caninos que han tenido episodios de agresiones a personas; o les hayan causado la muerte a otros perros. 2. Caninos que han sido adiestrados para el ataque y la defensa. 3. Caninos que pertenecen a una de las siguientes razas o a sus cruces o híbridos: American Staffordshire Terrier, Bullmastiff, Dóberman, Dogo Argentino, Dogo de Burdeos, Fila Brasileiro, Mastín Napolitano, Bull Terrier, Pit Bull Terrier, American Pit Bull Terrier, de presa canario, Rottweiler, Staffordshire Terrier, Tosa Japonés y aquellas nuevas razas o mezclas de razas que el Gobierno Nacional determine.</p> <p>Abstenerse de interactuar con el canino: halar su correa, distraerlo, consentirlo o darle comida, puede ser interpretado</p>

	PROCESO ATENCIÓN CLIENTES	Versión No.: 16
	PROTOCOLO PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS	Código: HPSAC001

#	Responsable (Cargo)	Descripción del Protocolo
		inadecuadamente por el cliente y afectar la seguridad de la persona.

4.2.4. Despedida

#	Responsable (Cargo)	Descripción del Protocolo
1	Profesionales, Técnicos y Altamente calificados área de gestión comercial equipos de trabajo canales presenciales y soporte clientes Creadores de experiencia Contact Center	<ul style="list-style-type: none"> La despedida reviste igual importancia que el saludo, por lo tanto, si el cliente y usuario no requiere más información, se debe despedir de una manera cordial, ejemplos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Medio presencial: <p>Fue un gusto atenderlo Agradecemos su visita Estamos para servirle Que tenga un buen día/tarde/ Lo invito a ingresar a la página web, donde encontrará información que le puede ser de utilidad.</p> ✓ Medio telefónico: <p>Gracias por llamar a ESSA Que tenga feliz día/tarde/noche</p> Divulgar siempre los canales de atención existentes e incentivar en el cliente y usuario el uso de los canales virtuales: página web, aplicación móvil (APP ESSA), Chat Bot, asistente virtual Luisa disponible en el Chat de la página web y el WhatsApp 318 833 91 21, líneas Contact Center 018000 97 19 03 y 115, buzón conexiones conexiones@essa.com.co, Telegram ESSA Grupo EPM, línea Somos 607 652 88 88, línea constructores 318 310 04 04 informando los beneficios que le puede brindar su utilización.

	PROCESO ATENCIÓN CLIENTES	Versión No.: 16
	PROTOCOLO PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS	Código: HPSAC001

	<p>La despedida se modifica de acuerdo con la estrategia de comunicación de la empresa o en fechas especiales (navidad, día de la madre, entre otros).</p> <p>En el medio telefónico, para los casos cuando a un cliente/usuario ya se le dio la información requerida, pero se extiende en temas que no son tratables por la línea o se cierra en cuestionamientos de procesos que no son de competencia del Creadores de experiencia, se puede finalizar la llamada con el siguiente guion:</p> <p style="text-align: center;"><i>Señor(a) XXXX, en aras de proteger sus derechos como usuario y cumplir nuestros deberes como empresa, le informamos que su requerimiento realizado desde el número de teléfono XXXX el (fecha y hora) , ha sido debidamente registrado con # XXX y será atendido conforme a los procedimientos y plazos establecidos. Dado que esta línea debe garantizar la disponibilidad de nuestro personal para atender situaciones prioritarias, procederemos a finalizar la llamada. Recuerde que fue atendido por XXXX. Le agradecemos por su comprensión.</i></p>
--	---

4.2.5. Características generales del contenido y la redacción

#	Responsable (Cargo)	Descripción del Protocolo
4	Profesionales, Técnicos y Altamente calificados de área de gestión comercial de equipos de trabajo canales presenciales y soporte clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Velar por aplicar una buena ortografía, gramática, signos de puntuación, evitando incurrir en errores técnicos. • Solicitar los insumos a otras dependencias de manera clara, precisa y detallando lo que se requiere verificar, con el fin de facilitar la comprensión del requerimiento y su solución. Ejemplos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Favor verificar: error de lectura, si el medidor registra, número de personas que habita el inmueble, tiempo de ocupación, serie, marca y lectura del medidor, capacidad instalada.

 Grupo-epm	PROCESO ATENCIÓN CLIENTES	Versión No.: 16
	PROTOCOLO PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS	Código: HPSAC001

#	Responsable (Cargo)	Descripción del Protocolo
	Creadores de experiencia Contact Center	<ul style="list-style-type: none"> • Redactar el contenido de los insumos enviados por las dependencias, utilizando un lenguaje sencillo y claro para consignarlos en el sistema de administración comercial e incluirlos en la respuesta que se entregará al cliente y usuario. • Omitir el uso de jerga o lenguaje técnico de la empresa y evitar el uso de siglas y términos de difícil comprensión, por ejemplo H.V, PBEPT, SAC, entre otros. • Prescindir del uso de nombres de aplicativos, ejemplo: SAC, EnerGis, entre otros. • Utilizar el término “daño”, cuando se haga referencia a una variación de consumos que fue originada por un daño en el servicio de energía. • Hacer uso de sinónimos para hacer referencia a un mismo término o a una misma situación dentro de un párrafo. • Obviar el registro en los sistemas de información de calificativos o etiquetas para referirse a los clientes con frases como “persona con discapacidad”, “cliente vulnerable”, “habita en zona de alto riesgo”. • Suprimir la citación textual de normas, conceptos, contratos o procedimientos, en su lugar, mencionar el número del artículo, el número de la cláusula o ley a la que se hace referencia. • Evitar el uso de extranjerismos. • Hacer referencia a las unidades de la siguiente forma: la primera vez que se citan en el comunicado se escriben de

 Grupo-epm	PROCESO ATENCIÓN CLIENTES	Versión No.: 16
	PROTOCOLO PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS	Código: HPSAC001

#	Responsable (Cargo)	Descripción del Protocolo
		<p>forma completa y entre paréntesis la abreviatura, en forma posterior cuando se haga referencia a las unidades en el mismo comunicado o párrafo se escribe la abreviatura. Ejemplo: kilovatios hora (kWh).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para referirse a la Superintendencia, utilizar el nombre completo la primera vez con la abreviatura entre paréntesis “Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD)”, en la misma comunicación continuar haciendo alusión a esta institución solo con la abreviatura (SSPD). • Escribir palabras completas (doctor, usted, señor, señora, factura, cuenta y otros). Se exceptúan las que forman parte del nombre o razón social de una empresa si así las tienen registradas, es decir logotipos, como ejemplo: EPM, CHEC, ESSA, CENS, EDEQ, AFINIA. • Omitir los términos genéricos como: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Violación del debido proceso ✓ Fallas en el debido proceso ✓ La empresa se equivocó ✓ La empresa falló en su proceso ✓ Por orden del trabajador <p>Indicar lo que realmente sucedió, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ No se efectuó lectura ✓ No se realizó la revisión previa ✓ No se realizó prueba al medidor en el laboratorio ✓ No se detectó la causa que originó el alto consumo <p>Si es necesario mencionar que no se hizo revisión previa e informar normatividad, se indicará de la siguiente manera: No se realizó la revisión previa (Artículo 149 Ley 142 de 1994).</p>

 Grupo-epm	PROCESO ATENCIÓN CLIENTES	Versión No.: 16
	PROTOCOLO PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS	Código: HPSAC001

#	Responsable (Cargo)	Descripción del Protocolo
		<ul style="list-style-type: none"> • Expresar los resultados en positivo y en nombre de la empresa, sin evidenciar las falencias de otras áreas, destacando las características de los productos y servicios de forma positiva. • Entre cada párrafo, se deja un espacio. • Usar conectores que permitan tener una comunicación fluida. • Parfrasear lo solicitado por el cliente, especificando el motivo de la PQR, los períodos de facturación objeto de reclamo, es decir detallar completamente la petición del cliente, lo que garantizará la trazabilidad y la auditabilidad del requerimiento presentado, y facilitar la comprensión del caso tanto para el cliente como para las entidades de vigilancia y control que puedan requerir el expediente. Si el cliente y usuario aporta documentos necesarios para la gestión de su PQR, estos se detallarán uno a uno. • En la respuesta de la PQR no debes utilizar el término rebaja, en su reemplazo usa: modificación temporal o definitiva de valores facturados, de acuerdo con cada caso. • Ejemplos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ En calidad de apoderado del propietario del inmueble, solicita revisar el consumo de energía facturado en los meses de enero y febrero de 2014. ✓ Cliente y usuario en calidad de inquilino solicita revisar las lecturas de energía de los meses de enero y febrero de 2018. ✓ Cliente y usuario en calidad de propietario solicita actualizar el nombre del suscriptor, como nuevo propietario del inmueble, para lo cual presenta: (escritura

 Grupo-epm	PROCESO ATENCIÓN CLIENTES	Versión No.: 16
	PROTOCOLO PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS	Código: HPSAC001

#	Responsable (Cargo)	Descripción del Protocolo
		<p>No. 12354, impuesto predial, cédula, demás documentos presentados por el cliente y usuario)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cliente y usuario en calidad de suscriptor solicita financiar deuda del servicio de energía debido a que actualmente tiene un saldo pendiente de pago por valor de \$ 2'000.000, correspondiente a cinco meses, para lo cual presenta: contrato de arrendamiento y cédula de ciudadanía (Detallar demás documentos presentados por el cliente y usuario) ✓ Cliente y usuario en calidad de propietario, solicita devolución del saldo a favor generado en la cuenta 12345, por motivo de reclamación, para lo cual presenta facturas originales canceladas correspondientes a diciembre de 2017 y enero, febrero y marzo de 2018, certificado de libertad y copia de la cédula. • Registrar en los sistemas de información los elementos estratégicos que se tuvieron en cuenta para tomar la decisión e informarla. Cuando se trate de casos del canal escrito no debe incluirse la transcripción completa de la respuesta enviada al cliente. Ejemplos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nuestra Empresa modificó el consumo facturado en el mes de marzo, teniendo en cuenta que no se realizó revisión previa (Artículo 149 de la Ley 142 de 1994) y de acuerdo con el promedio de consumo de los últimos seis meses, se cobran 120 kilovatios hora (kWh) en lugar de 300 kWh. ✓ Teniendo en cuenta que según revisión realizada el 20 de febrero de 2018, se evidenció que desde octubre de 2017, las lecturas del servicio de energía que surte el inmueble identificado con dirección CL 10 CR 20 – 30 de

 Grupo-epm	PROCESO ATENCIÓN CLIENTES	Versión No.: 16
	PROTOCOLO PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS	Código: HPSAC001

#	Responsable (Cargo)	Descripción del Protocolo
		<p>Girón, se vienen facturando en el inmueble identificado con dirección CL 10 CR 20 – 32 (existe trocamiento). Nuestra Empresa reajustó las facturas de octubre, noviembre y diciembre de 2017 y enero y febrero de 2018, con base en las lecturas tomadas al medidor, reconociendo un total de 300 kilovatios hora por valor de \$200.000.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nuestra Empresa actualizó el suscriptor de la cuenta 101010, para que figure a nombre de Pedro Pérez, quien se acreditó como nuevo propietario del inmueble. El cambio se verá reflejado a partir de la próxima facturación. ✓ Nuestra Empresa realizó la financiación en la cuenta 101010 por la suma de \$2'000.000, cobrando como cuota inicial \$200.000 y el saldo restante (\$1.800.000) en 36 cuotas mensuales, con un valor aproximado de \$40.000 cada una. <p>Uso de mayúsculas y minúsculas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evitar el uso de mayúsculas sostenidas, solo se deben utilizar para citar el nombre completo del cliente, las palabras escritas en mayúscula sostenida no se dividen. • Tildar las vocales escritas en mayúscula, cuando así lo requieran. • Se escriben con minúscula los días, puntos cardinales y las estaciones del año, excepto después de punto y al comienzo del párrafo. • Se escriben con mayúscula inicial los nombres propios de personas, lugares, empresas, nombres de cargos y dependencias.

 Grupo-epm	PROCESO ATENCIÓN CLIENTES	Versión No.: 16
	PROTOCOLO PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS	Código: HPSAC001

#	Responsable (Cargo)	Descripción del Protocolo
		<ul style="list-style-type: none"> • Por regla general después de los dos puntos (:) se inicia con minúscula, excepto: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tras las fórmulas de saludo, en el encabezamiento de comunicaciones escritas y documentos. ✓ En textos jurídicos y administrativos como decretos, sentencias, edictos, certificados o instancias. ✓ Cuando preceden la reproducción de citas o palabras textuales que deben escribirse entre comillas e iniciarse con mayúscula. <p>Escritura de números.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los números de cuatro cifras que representan años no se separan con espacio ni con punto. Ejemplo: año 2022. • Cuando en un texto se escribe la fecha completa, se representa en orden de día, mes y año. Ejemplo: la reunión se celebrará el 28 de febrero de 2022. • Las cifras que representan dinero no se separan con espacio sino con punto para las unidades de mil y apóstrofe para las unidades de millón. El signo de pesos va unido a la cifra, Ejemplo: \$5´678.540. No es necesario incluir las expresiones moneda corriente, m/cte., ni moneda legal, m/l. <p>Nota: Cuando se obtiene una cifra (dinero) con decimales, es necesario redondearla, teniendo en cuenta que, si el decimal inicia con cinco o un número superior, se debe redondear hacia arriba y viceversa.</p> <p>Ejemplo: \$5´678.540,30 entonces \$5´678.540 \$5´678.540.78 entonces \$5´678.541</p> <ul style="list-style-type: none"> • La escritura eventual de números dentro de un texto se efectúa de la siguiente manera:

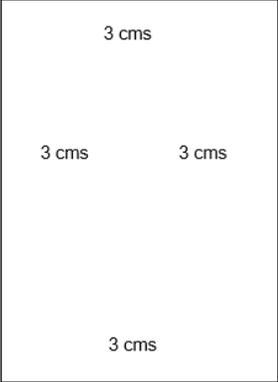
 Grupo-epm	PROCESO ATENCIÓN CLIENTES	Versión No.: 16
	PROTOCOLO PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS	Código: HPSAC001

#	Responsable (Cargo)	Descripción del Protocolo
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Del uno al nueve en letras y del 10 en adelante en cifras. Ejemplo: Hemos enviado dos plegables con un total de nueve hojas cada uno. ✓ Cuando estos números hagan parte de un rango o de una serie, se escriben en cifras. Ejemplo: La población que se va a evaluar comprende niños entre los 8 y los 12 años. ✓ Para grados, porcentajes y proporciones, se utilizan cifras, aunque sean menores de 10. Ejemplo: 8°, 5%, escala 1:1000. • Cuando sea necesario expresar cantidades en letras, se tiene en cuenta que desde el dieciséis al veintinueve se escribe una sola palabra, del treinta y uno en adelante en tres palabras. Ejemplo: diecisiete, treinta y dos. • Los números telefónicos se separan por grupos y con espacios; el indicativo entre paréntesis. Ejemplo: Teléfono (607) 630 33 33. • Los números de cédula se representan en cifras de miles separadas con punto (.) y si el lugar de expedición no es una capital, se añade el nombre del departamento entre paréntesis (). Ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> ✓ C.C. 32.397.330 de Bucaramanga ✓ Cédula 19.825.345 de Cimitarra (Santander).

4.2.6. Elaboración de documentos

	Responsable (Cargo)	Descripción del Protocolo
1	Profesionales, Técnicos y Altamente calificados	Para realizar una comunicación de respuesta se debe tener en cuenta los siguientes parámetros:

	PROCESO ATENCIÓN CLIENTES	Versión No.: 16
	PROTOCOLO PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS	Código: HPSAC001

Responsable (Cargo)	Descripción del Protocolo
<p> área de gestión comercial equipos de trabajo canales presenciales y soporte clientes Creadores de experiencia Contact Center </p>	<ul style="list-style-type: none"> Papelería: se debe utilizar papel tamaño carta según el formato definido y se debe imprimir por ambas caras del papel. Letra: el contenido debe ir en letra tipo "Arial" tamaño 12. Márgenes: el documento debe tener las siguientes márgenes: <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> Formato de fecha: Ciudad, día de mes de año. Ejemplo: Bucaramanga, 20 de agosto de 2022 Encabezado: <ul style="list-style-type: none"> ✓ El nombre de la persona y el número de la comunicación de respuesta siempre van en negrilla. ✓ La dirección no debe contener el formato del sistema de facturación. ✓ En la parte superior izquierda se identifica el código de área de origen del documento y código del equipo de trabajo de origen del documento. ✓ El nombre del destinatario debe ir como el cliente y usuario se haya identificado en el escrito, excepto

 Grupo epm	PROCESO ATENCIÓN CLIENTES	Versión No.: 16
	PROTOCOLO PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS	Código: HPSAC001

	Responsable (Cargo)	Descripción del Protocolo
		<p>cuando se trate de documentos que son generadas automáticamente por el sistema.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Siempre que el cliente aporte el número de teléfono, éste se deberá indicar debajo de la dirección física. ✓ Debajo del destinatario y después de la dirección debe escribirse el asunto. ✓ La dirección de envío de respuesta deberá ser la indicada por el cliente y usuario, en caso de que no la suministre, será la dirección de prestación del servicio en SAC. Para las instalaciones rurales no se indica la palabra Rural. ✓ Cuando la respuesta se deba enviar a un correo electrónico, este se señalará debajo del nombre del destinatario. <p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para personas naturales el formato es el siguiente: <p style="margin-left: 40px;">7200</p> <p style="margin-left: 40px;">Bucaramanga, dia de mes de año</p> <p style="margin-left: 40px;">Señor NOMBRE DEL DESTINATARIO Correo electrónico Dirección Teléfono Municipio, Departamento</p> • Para personas jurídicas el formato es el siguiente: <p style="margin-left: 40px;">7200</p>

 Grupo-epm	PROCESO ATENCIÓN CLIENTES	Versión No.: 16
	PROTOCOLO PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS	Código: HPSAC001

Responsable (Cargo)	Descripción del Protocolo
	<p>Bucaramanga, día de mes de año</p> <p>Señor NOMBRE DEL DESTINATARIO Cargo Nombre de la Empresa Dirección Teléfono Municipio, Departamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asunto: en este campo se debe indicar el número del radicado al cual se le está dando respuesta. Ejemplo: <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0; width: fit-content;"> Asunto: Respuesta al radicado 20180047907 </div> • Saludo: aplica para todas las comunicaciones, se debe colocar la palabra Cordial saludo señor” o Cordial saludo señora” seguido del <nombre(s)> y se termina con coma (,), ejemplo: <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin: 10px 0;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Cordial saludo señora Patricia,</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Cordial saludo señor Camilo,</div> </div> • Encabezado: se debe hacer una pequeña introducción o recuento de lo solicitado por el cliente. Aplica para peticiones, quejas, reclamos o recursos, utilizando la siguiente estructura: <p>Para ESSA es muy importante conocer y entender su (s) necesidad (es), por ello, analizamos su requerimiento relacionado con «breve recuento de lo solicitado por el cliente y usuario», y con el fin de brindarle respuesta, consideramos los siguientes elementos: «describir de manera cronológica las interacciones previas relacionadas con el caso y que contribuyan a la solución del mismo».</p> <p style="text-align: center;">✓ Ejemplo reclamo:</p>

 Grupo-epm	PROCESO ATENCIÓN CLIENTES	Versión No.: 16
	PROTOCOLO PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS	Código: HPSAC001

	Responsable (Cargo)	Descripción del Protocolo
		<div data-bbox="526 457 1378 716" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Para ESSA es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello analizamos su requerimiento relacionado con el consumo facturado en el mes de junio de 2022, para el inmueble con dirección CL 29 CR 29 -31 (INTERIOR 403) del municipio de Floridablanca bajo la cuenta 9429647 y con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:</p> </div> <p style="text-align: center;">✓ Ejemplo recurso:</p> <div data-bbox="519 890 1378 1654" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Para ESSA es muy importante conocer y entender sus necesidades por ello, analizamos su requerimiento a través de la cual presentó recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por la respuesta entregada a la PQR-4803324 relacionada con el consumo de energía facturado en julio de 2022, para el inmueble identificado con la dirección CR 21 CL 43 -9 de Bucaramanga y con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:</p> <p>El 11 de julio de 2022, presentó una reclamación por el consumo de energía facturado en la cuenta de julio de 2022, para el inmueble ubicado en la CR 21 CL 43 -9 de Bucaramanga, trámite que se registró con la PQR-4803324.</p> <p>Nuestra empresa, el mismo día, atendió la reclamación anterior en donde confirmó que el consumo de energía facturado es correcto.</p> <p>Con el radicado del asunto, presentó los recursos, y en el presente escrito se da atención al recurso de reposición, en lo concerniente a la revisión de la respuesta brindada al reclamo.</p> </div> <p>✓ Si se trata de comunicaciones remitidas por Entidades como la Fiscalía, Personería, entre otras, donde estas actúan en</p>

 Grupo-epm	PROCESO ATENCIÓN CLIENTES	Versión No.: 16
	PROTOCOLO PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS	Código: HPSAC001

	Responsable (Cargo)	Descripción del Protocolo
		<p>cumplimiento de sus funciones y no como clientes propiamente, utilizar el siguiente texto:</p> <p>En respuesta a la comunicación radicada con el número del asunto, mediante la cual solicita «breve recuento de lo solicitado» ESSA le informa lo siguiente: (recuento de la respuesta).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contenido y redacción: ✓ Justificar los párrafos. ✓ Redactar haciendo uso de diferentes palabras y conectores, evitando redundancias. ✓ No pegar imágenes o segmentos de la carta del cliente, ni pantallazos de los sistemas de información de la Empresa, en su lugar parafrasear los datos concretos de la solicitud del cliente o de la información arrojada por los sistemas. ✓ Utilizar tablas para resumir el resultado del análisis realizado para atender el requerimiento. ✓ No enumerar ni listar los párrafos con números o viñetas, éstos úsalos para transmitir una secuencia de ideas que, por sus características y naturaleza, requieran de un orden seriado. ✓ Evitar el uso de negrilla para destacar palabras o temas concretos, excepto los datos indicados anteriormente como el nombre del destinatario. ✓ No realizar citas textuales de ninguna norma. Parafrasear e identificar en el texto de la respuesta, la norma y el artículo o numeral referido de manera exacta: <p style="text-align: center;">Norma:</p>

	PROCESO ATENCIÓN CLIENTES	Versión No.: 16
	PROTOCOLO PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS	Código: HPSAC001

Responsable (Cargo)	Descripción del Protocolo
	<div data-bbox="602 436 1349 562" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p><i>Cláusula 19. Terminación del Contrato: "(...) Proporcionar, en forma temporal o permanente, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio. d. Realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas, sin autorización previa de las Empresas".</i></p> </div> <p>Ejemplo:</p> <div data-bbox="597 674 1349 804" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>La cláusula 19 del Contrato de Condiciones Uniformes indica que una de las causas para dar por terminado dicho contrato, es proporcionar servicio a otro inmueble o usuario diferente al beneficiario del mismo.</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Redactar cada párrafo considerando que no sea muy extenso, para facilitar la lectura del cliente y usuario. Cuando sea necesario partir los párrafos, realizarlo de manera que su división sea proporcionada y no se pierda la coherencia del mismo. • Numeración de páginas siguientes: la numeración de páginas siguientes, debe estar alineado a la izquierda y a partir de la página número 2. No se debe utilizar la palabra "Hoja" sino "Página", ejemplo: <div data-bbox="833 1308 1058 1373" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>Página 2 de 2</p> </div> • Espacio entre párrafos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Entre la fecha y los datos del destinatario, se deja 3 espacios. ✓ Entre los datos del destinatario y el asunto, se deja 2 espacios. ✓ Entre el asunto y el encabezado, se deja 2 espacios. ✓ Entre cada párrafo, se deja 1 espacio. ✓ Entre el número de la página y el párrafo, debe haber 2 espacios. ✓ Entre la firma, los anexos y las copias se deja 2 espacios.

Responsable (Cargo)	Descripción del Protocolo
	<p>Ejemplos:</p> <div data-bbox="553 510 1380 888" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Medellín, - 4 de diciembre de 2012 ¶ ¶ ¶ Señores → → → → → → CA-OFICIO COASSIT-LTDA¶ CR 65 CL 8 B -91 (Interior 172) ¶ Teléfono 4443838¶ Medellín, -Antioquia¶ ¶ ¶ Asunto: Traslado por competencia¶ → Radicado EPM 2012196520 – Solicitud retiro seguro vital¶ ¶ ¶</p> </div> <p>Mediante el radicado referenciado en el asunto, la señora Consuelo Patiño Mona, solicita a EPM trasladar a quien corresponda, la solicitud de suspensión definitiva del cobro por concepto del servicio de seguro vital. ¶ ¶</p> <p>Por tratarse de asuntos de competencia de la empresa COASSIT LTDA, y en cumplimiento a lo establecido en el artículo 33 del Código de Procedimiento Administrativo, se remite original del radicado 2012196520, a fin de que se pronuncie acerca de la solicitud de presentada por la señora Consuelo Patiño, la cual está relacionada con asuntos que no son competencia de EPM. ¶ ¶</p> <div data-bbox="553 1251 1380 1556" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Asistente Servicio al Cliente ¶ Equipo <Nombre> ¶ ¶ Anexos: (2 folios)¶ → Radicado 2012047953¶ → Factura Original contrato No 263770¶ ¶ ¶ Copia: → Señora¶ CONSUELO PATIÑO MONA¶ 134053450000000000 - San Félix -- Vereda La Unión¶ Teléfono 3880867¶ Bello, -Antioquia¶</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Interlineado y espaciado: utilizar interlineado sencillo y espaciado anterior y posterior 0 cm.

	PROCESO ATENCIÓN CLIENTES	Versión No.: 16
	PROTOCOLO PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS	Código: HPSAC001

Responsable (Cargo)	Descripción del Protocolo
	<div data-bbox="553 401 1338 877" data-label="Image"> </div> <ul style="list-style-type: none"> Cierre: Garantizar que en la comunicación se da respuesta de fondo a todas las solicitudes planteadas por el cliente y usuario. <p>Citar los recursos de ley.</p> <p>Separar valores e indicar al cliente el valor que debe pagar y anexar factura.</p> <p>✓ Ejemplo para atención de reclamos cuando el resultado es accede:</p> <div data-bbox="505 1371 1378 1787" data-label="Text" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa modificó los consumos facturados en marzo de 2022, para el servicio de energía suscrito con la cuenta N°1350440, toda vez que en las revisiones previas no identificamos la causa de la variación presentada, por esto, cobramos 20 kilovatios hora, en lugar de los 30 kilovatios hora facturados inicialmente, rebajando así 10 kilovatios hora equivalentes a \$10.000.</p> <p>Luego de realizar las modificaciones anunciadas, la factura de marzo de 2022 que inicialmente se había generado por \$30.000 quedó en \$20.000.</p> </div>

 Grupo-epm	PROCESO ATENCIÓN CLIENTES	Versión No.: 16
	PROTOCOLO PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS	Código: HPSAC001

Responsable (Cargo)	Descripción del Protocolo
	<p>✓ Ejemplo para atención de reclamos cuando el resultado es no accede:</p> <div data-bbox="505 516 1377 783" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa no realizó modificaciones sobre los consumos facturados entre marzo y julio de 2022, para el servicio de energía suscrito bajo la cuenta N°1350440, toda vez que éstos son considerados correctos, dado que fueron determinados por diferencia de lecturas tomadas al medidor y no se identificaron desviaciones significativas.</p> </div> <p>✓ Ejemplo para atención de reclamos cuando el resultado es accede parcialmente:</p> <div data-bbox="505 953 1369 1465" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa modificó los consumos facturados en marzo de 2022, para el servicio de energía suscrito bajo la cuenta N°1350440, toda vez que en las revisiones previas no identificamos la causa de la variación presentada, por esto, cobramos 20 kilovatios hora, en lugar de los 30 kilovatios hora facturados inicialmente, rebajando así 10 kilovatios hora equivalentes a \$10.000. Por otro lado, le informamos que las unidades facturadas en abril de 2022, son consideradas correctas, motivo por el cual, no se generan ajustes para dicho mes.</p> <p>Luego de realizar las modificaciones anunciadas, la factura de marzo de 2022 que inicialmente se había generado por \$30.000 quedó en \$20.000.</p> </div> <p>La estructura del cierre de la respuesta a los recursos deberá ser:</p> <div data-bbox="516 1593 1369 1770" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Consecuentes con lo anterior, confirmamos la decisión comunicada en el oficio N° 20180136203050, considerando que el consumo facturado en mayo de 2022 no presentó desviación significativa.</p> </div>

 Grupo-epm	PROCESO ATENCIÓN CLIENTES	Versión No.: 16
	PROTOCOLO PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS	Código: HPSAC001

Responsable (Cargo)	Descripción del Protocolo
	<ul style="list-style-type: none"> • Citación de recursos: los recursos se citarán de la siguiente manera: <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con todos los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.</p> </div> <p>Indicar si se da traslado o no del recurso de apelación o se agota la vía administrativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Si el cliente presentó subsidiariamente el recurso de apelación y en la atención del recurso se decidió confirmar o modificar la decisión, se indicará lo siguiente: <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Ponemos en su conocimiento que una vez surtida la notificación, daremos traslado del recurso de apelación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por lo cual, la decisión final, dependerá de esta entidad.</p> </div> ✓ Si se trata de un recurso de reposición que revoca, es decir, se da la favorabilidad al cliente 100%, e interpuso el recurso de apelación, se indicará lo siguiente: <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Teniendo en cuenta que nuestra empresa en respuesta al recurso de reposición ha dado favorabilidad total a sus pretensiones, declaramos agotada la vía administrativa, por lo cual, no procede sobre esta decisión ningún otro recurso.</p> </div>

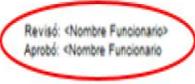
 Grupo-epm	PROCESO ATENCIÓN CLIENTES	Versión No.: 16
	PROTOCOLO PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS	Código: HPSAC001

Responsable (Cargo)	Descripción del Protocolo
	<p>✓ Si el cliente y usuario presentó únicamente recurso de reposición y en la atención, se decidió confirmar o modificar la decisión inicial, se indicará lo siguiente:</p> <div data-bbox="516 548 1377 720" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Le informamos que se declara agotada la vía administrativa, teniendo en cuenta que usted no presentó subsidiariamente el recurso de apelación, por lo cual no procede sobre esta decisión ningún análisis adicional por parte de nuestra empresa.</p> </div> <p>✓ Si el cliente y usuario presentó subsidiariamente recurso de apelación y en la atención, se decidió rechazar el recurso de reposición, se indicará lo siguiente:</p> <div data-bbox="508 919 1382 1115" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>De acuerdo con lo anterior, ponemos en su conocimiento que puede hacer uso del recurso de queja, trámite que podrá adelantar ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión.</p> </div> <p>✓ En los recursos con trámite de Apelación, en los cuales se haya generado rebaja provisional mientras se recibe el fallo del Ente de control, se deberá incluir en la respuesta las unidades (kilovatios hora) y el valor (\$) correspondiente a las mismas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Despedida: <p>Para peticiones, y reclamos:</p> <div data-bbox="508 1549 1372 1675" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Es nuestro deseo establecer relaciones a largo plazo con los clientes, lo invitamos a que siga en contacto permanente y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.</p> </div>

 Grupo-epm	PROCESO ATENCIÓN CLIENTES	Versión No.: 16
	PROTOCOLO PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS	Código: HPSAC001

Responsable (Cargo)	Descripción del Protocolo
	<p>Para recursos:</p> <div data-bbox="509 459 1370 621" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Seguirá siendo para ESSA un propósito fundamental la presentación de los servicios públicos domiciliarios bajo los mejores estándares, pero sobre todo acatando la normatividad que la regula.</p> </div> <p>Para quejas:</p> <div data-bbox="509 751 1370 913" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Agradecemos su comunicación y ofrecemos disculpas por las molestias ocasionadas, lo invitamos a que siga en contacto permanente con nosotros y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.</p> </div> <p>Para entidades oficiales como la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Fiscalía, Personería, entre otras:</p> <div data-bbox="503 1102 1362 1255" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Seguirá siendo para ESSA un propósito fundamental la prestación de los servicios públicos domiciliarios bajo los mejores estándares, pero sobre todo acatando la normatividad que la rige.</p> </div> <div data-bbox="503 1283 1362 1436" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Nuestro deseo es mantener una interacción permanente con nuestros grupos de interés, brindándoles información oportuna y veraz, con el fin de ofrecer servicios públicos domiciliarios de calidad y enmarcados en la normatividad que los rige.</p> </div> <p>Siempre debe utilizarse después de la despedida, la palabra "Atentamente,".</p> <ul style="list-style-type: none"> • Firma: la firma debe ser en un tamaño proporcional, no muy grande y por ningún motivo la firma debe quedar en una sola hoja. Debe tener el siguiente formato: <p style="margin-left: 40px;"><Nombre completo del trabajador firmante> <Cargo></p>

 Grupo-epm	PROCESO ATENCIÓN CLIENTES	Versión No.: 16
	PROTOCOLO PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS	Código: HPSAC001

Responsable (Cargo)	Descripción del Protocolo
	<p style="text-align: center;"><Nombre de la empresa></p> <ul style="list-style-type: none"> Identificación del transcriptor o visado del oficio: si el oficio es revisado y/o aprobado por otro trabajador diferente al que firma (Profesional o Jefe de Dependencia), o proyectado por un trabajador específico y quien firmará es un Jefe, deberá indicarse al frente de la firma, en tipo "Arial" tamaño 7, así: <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Para EPM siempre ha sido su deseo establecer relaciones a largo plazo con sus clientes, lo invitamos a que siga en contacto permanente con nosotros y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.</p> <p>Atentamente,</p> <p> NOMBRE Y FIRMA DEL FUNCIONARIO Revisó: «Nombre funcionario» «Nombre de la empresa» Aprobó: «Nombre funcionario» </p> <p>PQR-XXXXXXXX-X#X#</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Atentamente,</p> <p> GERENTE ATENCIÓN AL CLIENTE Vicepresidencia Comercial </p> <p style="text-align: right;">  Revisó: «Nombre Funcionario» Aprobó: «Nombre Funcionario» </p> <p>PQR-000000-XXXX</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> Anexos: si la comunicación contiene documentos anexos, deben ir en tipo de letra Arial y tamaño 9; estos deberán detallarse después de la firma de la siguiente manera:

	PROCESO ATENCIÓN CLIENTES	Versión No.: 16
	PROTOCOLO PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS	Código: HPSAC001

Responsable (Cargo)	Descripción del Protocolo																																																																								
	<p>Anexos: (3 folios)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Publicación página de la SSPD del 14 de febrero de 2013 - Publicación página de la SSPD del 13 de marzo de 2013 - Comprobante de pago Resolución No 20138300001495 <p>✓ Si los anexos se componen de muchos documentos, solo se indicará el número de folios y estos no se detallaran, así:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">Anexos: (10 folios)</div> <p>✓ Cuando los anexos estén contenidos en la misma comunicación escrita, es decir, no son documentos externos a la comunicación (un radicado, una comunicación de respuesta, un acta de verificación, entre otros), la hoja donde se encuentren contenidos los anexos, deberá tener el siguiente formato:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p style="text-align: center;">Anexo 1: respuesta a radicado xxx</p> <p style="text-align: center;">ESTADO DE CUENTA DE MULTAS – PUBLICACIÓN DEL 14 DE FEBRERO DE 2013</p> <div style="border: 2px solid red; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">Formato de Pago</p> <p style="text-align: center;">Estado de cuenta de multas y contribuciones en firme a partir del 24 de julio de 2007</p> <p style="font-size: small;">Posibilidad de descargar la factura de la contribución especial o de la sanción, no exime al CONTRIBUYENTE y/o a la E.S.P. del pago de la misma, ni el recargo por mora que se genere en caso de no pago oportuno. En el evento de presentarse algún inconveniente, por favor comuníquese al teléfono 8912005 en Bogotá o a las extensiones 2261 - 2184, o a través del correo electrónico formatodepagos@epm.com.</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">Seleccione el formato de pago que desea generar:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="8" style="text-align: center;">EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P. 890949991</th> </tr> <tr> <th>Número de</th> <th>Concepto</th> <th>Vigencia</th> <th>No. Resolución o Contribución</th> <th>Fecha</th> <th>Estado Inscripción y Monto Paga</th> <th>Saldo \$</th> <th>Formato de Pago para Enviar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SANCIONES</td> <td>2012</td> <td>201208040308</td> <td>20120313</td> <td>14/02/2013</td> <td>201.411.000.00</td> <td></td> <td>Pagar \$201</td> </tr> <tr> <td>SANCIONES</td> <td>2012</td> <td>201208040308</td> <td>20120313</td> <td>24/02/2013</td> <td>2.200.000.00</td> <td></td> <td>Pagar \$201</td> </tr> <tr> <td>SANCIONES</td> <td>2012</td> <td>201208040308</td> <td>20120313</td> <td>02/02/2013</td> <td>2.200.000.00</td> <td></td> <td>Pagar \$201</td> </tr> <tr> <td>SANCIONES</td> <td>2012</td> <td>201208040308</td> <td>12/02/2013</td> <td>20/02/2013</td> <td>2.200.000.00</td> <td></td> <td>Pagar \$201</td> </tr> <tr> <td>SANCIONES</td> <td>2012</td> <td>201208040308</td> <td>14/02/2013</td> <td>20/02/2013</td> <td>2.200.000.00</td> <td></td> <td>Pagar \$201</td> </tr> <tr> <td>SANCIONES</td> <td>2012</td> <td>201208040308</td> <td>14/02/2013</td> <td>20/02/2013</td> <td>2.200.000.00</td> <td></td> <td>Pagar \$201</td> </tr> <tr style="border: 2px solid red;"> <td>SANCIONES</td> <td>2012</td> <td>201208040308</td> <td>14/02/2013</td> <td>20/02/2013</td> <td>2.200.000.00</td> <td></td> <td>Pagar \$201</td> </tr> </tbody> </table> </div> </div> <p>• Copias: Cuando se requiera enviar copia de la respuesta, bien porque el radicado que ingresó venía dirigido a ESSA con copia a personas o entidades o porque se esté atendiendo una comunicación que fue trasladada a ESSA y quien lo trasladó así lo requirió, esta se indicará en arial</p>	EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P. 890949991								Número de	Concepto	Vigencia	No. Resolución o Contribución	Fecha	Estado Inscripción y Monto Paga	Saldo \$	Formato de Pago para Enviar	SANCIONES	2012	201208040308	20120313	14/02/2013	201.411.000.00		Pagar \$201	SANCIONES	2012	201208040308	20120313	24/02/2013	2.200.000.00		Pagar \$201	SANCIONES	2012	201208040308	20120313	02/02/2013	2.200.000.00		Pagar \$201	SANCIONES	2012	201208040308	12/02/2013	20/02/2013	2.200.000.00		Pagar \$201	SANCIONES	2012	201208040308	14/02/2013	20/02/2013	2.200.000.00		Pagar \$201	SANCIONES	2012	201208040308	14/02/2013	20/02/2013	2.200.000.00		Pagar \$201	SANCIONES	2012	201208040308	14/02/2013	20/02/2013	2.200.000.00		Pagar \$201
EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P. 890949991																																																																									
Número de	Concepto	Vigencia	No. Resolución o Contribución	Fecha	Estado Inscripción y Monto Paga	Saldo \$	Formato de Pago para Enviar																																																																		
SANCIONES	2012	201208040308	20120313	14/02/2013	201.411.000.00		Pagar \$201																																																																		
SANCIONES	2012	201208040308	20120313	24/02/2013	2.200.000.00		Pagar \$201																																																																		
SANCIONES	2012	201208040308	20120313	02/02/2013	2.200.000.00		Pagar \$201																																																																		
SANCIONES	2012	201208040308	12/02/2013	20/02/2013	2.200.000.00		Pagar \$201																																																																		
SANCIONES	2012	201208040308	14/02/2013	20/02/2013	2.200.000.00		Pagar \$201																																																																		
SANCIONES	2012	201208040308	14/02/2013	20/02/2013	2.200.000.00		Pagar \$201																																																																		
SANCIONES	2012	201208040308	14/02/2013	20/02/2013	2.200.000.00		Pagar \$201																																																																		

 Grupo epm	PROCESO ATENCIÓN CLIENTES	Versión No.: 16
	PROTOCOLO PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS	Código: HPSAC001

	Responsable (Cargo)	Descripción del Protocolo
		<p>11 al final de la carta, después de la firma y de los anexos si los hay, así:</p> <div data-bbox="735 510 1248 722" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> Copia: Señor NOMBRE DEL DESTINATARIO Dirección Teléfono Municipio, Departamento </div> <p>✓ Si la copia va para una dependencia interna de la empresa, deberá indicarse así:</p> <div data-bbox="604 842 847 919" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> Copia: NOMBRE Dependencia </div> <p>✓ La respuesta a los fallos de la SSPD se deben emitir al cliente y usuario con copia a la SSPD.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respuestas por correo electrónico certificado: cuando la citación, aviso u oficio de respuesta se envía a través de correo electrónico certificado, se deberá utilizar la “Plantilla Correo Electrónico Certificado”.

4.2.7. Presentación de las oficinas

#	Responsable (Cargo)	Descripción del Protocolo
6	Profesionales, Técnicos y Altamente calificados área de gestión comercial de equipos de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • La oficina debe contar con el aviso externo que la identifique como de Servicio al Cliente. • Ubicar el horario de la oficina en un lugar visible para el cliente y usuario. • Dejar libre de obstáculos o basuras los espacios de la oficina.

	PROCESO ATENCIÓN CLIENTES	Versión No.: 16
	PROTOCOLO PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS	Código: HPSAC001

<p>canales presenciales y soporte clientes</p> <p>Creadores de experiencia Contact Center</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener limpias y aseadas las instalaciones. • Disponer de una manera adecuada los muebles, sillas y mesas para recibir a los clientes y usuarios. • Dirigir la pantalla del televisor hacia a la sala de atención. • Situar la señalización de manera que el cliente pueda identificar a donde dirigirse. • Colocar el dispensador de turnos en un lugar visible. • Conservar el puesto de trabajo organizado, con poca decoración y libre de elementos distractores. • Omitir el uso de audífonos o escuchar música en el puesto de trabajo el funcionario no debe estar escuchando música o usando el celular en horario de atención al cliente. • Actualizar permanentemente las carteleras externas solo con información propia de la empresa y de interés para el cliente.
---	--

4.2.8. Correos recibidos en cuentas empresariales o buzones de las dependencias

#	Responsable (Cargo)	Descripción del Protocolo
7	Profesionales, Técnicos y Altamente calificados área de gestión comercial equipos de trabajo canales presenciales y	<p>Si a través del correo "personal" de los trabajadores y/o de los Buzones de las dependencias, se recibe cualquier tipo de petición o solicitud (Desde la vigencia de la Ley 1437 todas son derecho de petición) se deberá proceder así:</p> <p>Enviar de inmediato (el mismo día o máximo al día siguiente) correo al cliente y usuario con copia al buzón definido para recepción de requerimientos indicando lo siguiente:</p>



PROCESO ATENCIÓN CLIENTES

Versión No.: 16

PROTOCOLO PARA LA INTERACCIÓN
CON CLIENTES Y USUARIOS

Código: HPSAC001

soporte
clientes

Creadores de
experiencia
Contact
Center

Apreciado cliente y usuario,

Este buzón de correo electrónico no es un canal definido por ESSA para la recepción de peticiones, quejas y reclamos asociados a la **prestación de los servicios públicos**; para poder garantizar una adecuada atención, su requerimiento fue enviado al área encargada para dar respuesta oportuna a sus inquietudes.

En adelante con el fin de que pueda recibir la atención a su necesidad, lo invitamos a realizar sus solicitudes a través de los canales establecidos por ESSA para la atención de sus clientes y usuarios:

- **Portal Web** www.essa.com.co botón "servicio al cliente".
- **Atención telefónica** a través de la línea 01 8000 97 19 03
- **Atención presencial** en las oficinas de atención al cliente ubicadas en el área de influencia de ESSA y relacionadas en su factura de energía.
- **Atención escrita**, radicando la comunicación en las oficinas de atención al cliente de ESSA o a través de la página web www.essa.com.co, enlace *Peticiones, quejas y recursos*.
- **Correo electrónico**: essa@essa.com.co para enviar tus peticiones con temas diferentes a la prestación del servicio de energía.

Nuestro interés es mejorar cada día para ofrecer un excelente servicio.

Agradecemos su comprensión.

Cordialmente,

Firma Corporativa del trabajador