



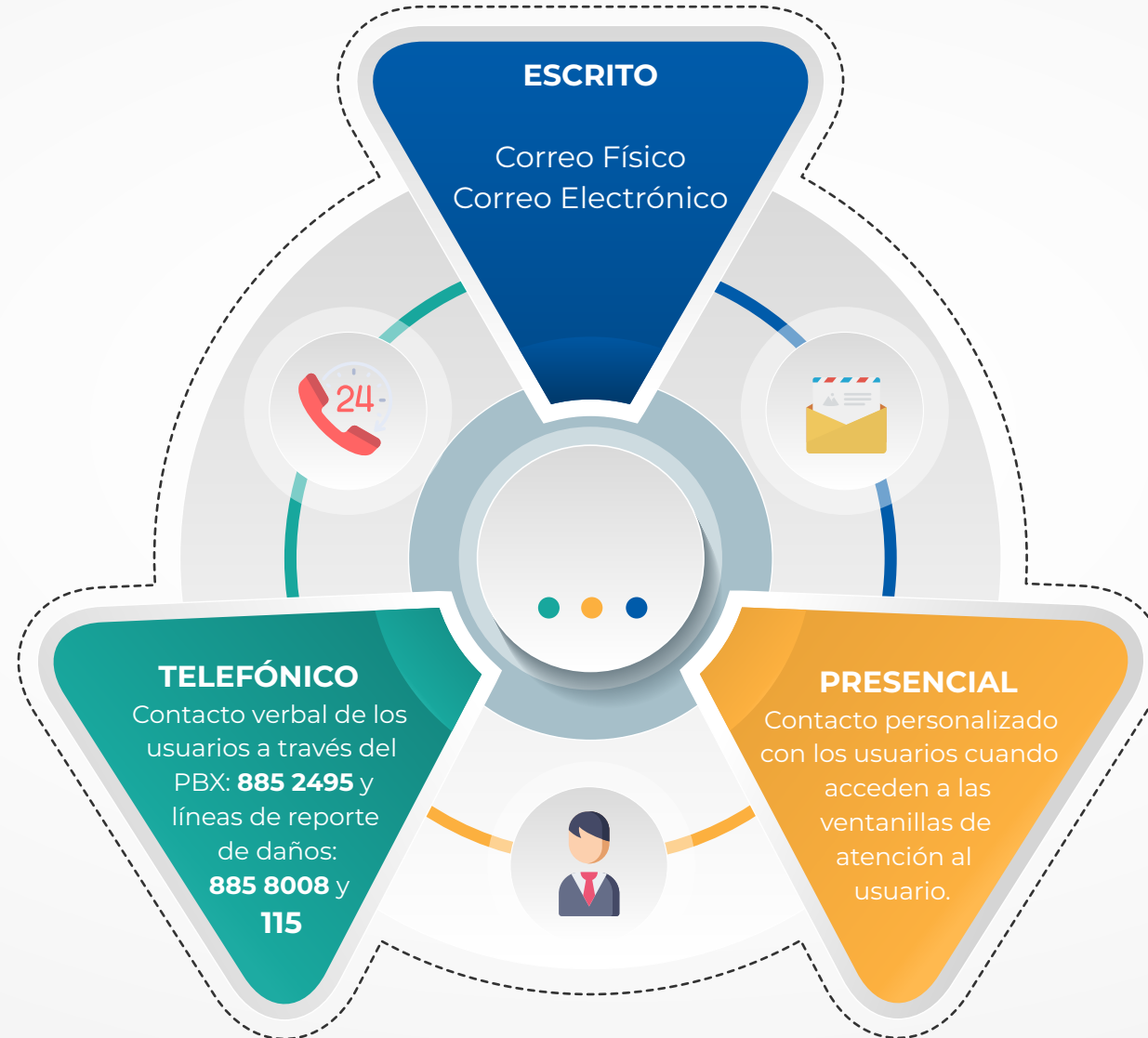
Protocolo de Servicio al Ciudadano



SC-CER546783

**CONSTRUYENDO
FUTURO**

CANALES DE SERVICIO



**CONSTRUYENDO
FUTURO**

ELEMENTOS COMUNES DE TODOS LOS CANALES

Todos los funcionarios deben cumplir los valores y lineamientos establecidos en el código de integridad de Enelar ESP.



1. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Un servicio de calidad debe satisfacer a quien lo recibe, por ende comprender las necesidades de los usuarios y como mínimo cumplir con ciertos atributos:

Respeto

Amabilidad

Confianza

Incluyente

Oportuno

Efectivo



**CONSTRUYENDO
FUTURO**

2. ACTITUD

Se espera que los funcionarios atiendan a los usuarios con una actitud de servicio, es decir:

**Anticipar y buscar satisfacer
las necesidades del usuario**

**Escuchar al usuario y evitar
interrumpirlo cuando habla**

**Comprometerse con lo que
únicamente pueda cumplir**

**Dar una experiencia de buen
servicio**



**CONSTRUYENDO
FUTURO**

3. ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

Cuando los usuarios se presentan inconformes, confundidos, ofuscados o furiosos, se recomienda:

Mantener actitud amigable

Dejar que el ciudadano se desahogue

Escucharlo Atentamente

Cuidar el tono de voz

**Dar alternativas de solución
(si las hay)**

**No tomar la situación como
algo personal**

No perder el control



**CONSTRUYENDO
FUTURO**

4. LENGUAJE

La atención brindada al ciudadano debe ser usado por medio de un lenguaje claro, sencillo, frases corteses.

**Evitar el uso de jergas,
tecnicismos y abreviaturas.**

**Evitar tutear al ciudadano al
igual que utilizar términos
afectuosos.**

**Dirigirse al usuario por
Señor o Señora**

**Evitar respuestas cortantes
como “Si” o “No”**



**CONSTRUYENDO
FUTURO**

5. ATENCIÓN DE RECLAMOS

La entidad esta comprometida a hacer lo posible por resolver las inconformidades, es por eso que debe:

Escuchar con atención al ciudadano

Formular todas las preguntas que sean necesarias para comprender el problema

Explicar adecuadamente que puede hacer y dejar claro lo que no puede hacer

Ejecutar la solución ofrecida

Tener en cuenta los tiempos de respuesta establecidos en la Ley.



**CONSTRUYENDO
FUTURO**

CANAL ESCRITO: Correspondencia



Este canal permite a los usuarios realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia sobre la prestación del servicio público de Energía, por medio de comunicaciones escritas. El buzón de sugerencia también hace parte de este canal.

CANAL ESCRITO



CANAL PRESENCIAL

Este canal permite a los usuarios interactuar con los funcionarios para realizar trámites, peticiones, quejas, recursos, asesorías, solicitudes de información y denuncias relacionada con la prestación del servicio público de Energía.



CANAL TELEFÓNICO



Este canal hace posible la interacción en tiempo real entre los funcionarios y los usuarios a través de las redes de telefonía fija o móvil.



SC-CER546783



**CONSTRUYENDO
FUTURO**



ENELAR ESP



@EnelarArauca



ENELAR ESP