

Protocolo Atención a Usuarios



Enlaces de interés

Política de tratamiento de la información y datos personales.

Código de conducta

Contrato de Condiciones Uniformes

Si necesita reportar algún escape de gas, por favor llame de inmediato al 164 o al 018000915334.

Para consultas y/o solicitudes comuníquese con la línea (605) 3227000 desde teléfono fijo o celular.



Contenido

1. Introducción	3
2. Alcance del protocolo	4
3. Canales de atención Gases del Caribe S.A. E.S.P	4
4. Descripción de canales y servicios	4
4.1 Canal Call Center	4
4.2 Canal Virtual	4
4.3 Canal Escrito	5
4.4 Canal Presencial	5

5. Convenciones del Protocolo	6
6. Elementos comunes en todos los canales	7
6.1 Atributos del buen servicio.....	7
6.2 Momentos clave para brindar un buen servicio.....	7
6.2 Aspectos para tener en cuenta a la hora de brindar un buen servicio a los usuarios	8
7. Tratamiento hacia los usuarios con peticiones irrespetuosos y/o agresivos Canal Presencial	10
7.1 Manejo de situaciones agresivas o irrespetuosas en el Canal Telefónicos y Virtual	10
7.2 Lineamientos generales para la atención a personas con discapacidad o en condiciones especiales.....	11
8. Derechos y deberes de los usuarios y Gases del Caribe S.A.E.S.P.	12
8.1 Derechos de los usuarios	12
8.2 Deberes de los usuarios	14
8.3 Deberes de Gases del Caribe	14



1. Introducción

Gases del Caribe S.A. E.S.P. ha elaborado un protocolo de atención al usuario con el fin de estandarizar y optimizar la comunicación entre el usuario y Gases del Caribe, a través de sus asesores y los diversos canales de atención disponibles para brindar servicio.





Este documento detalla los servicios y canales que ofrece a Gases del Caribe, proporcionando al usuario varias alternativas para realizar consultas, trámites y solicitar servicios con prontitud, calidad y buen servicio.

2. Alcance del protocolo

El protocolo es una guía de respaldo para los funcionarios, asesores de servicio o personal subcontratado de Gases del Caribe S.A. E.S.P., así como para los usuarios que se comuniquen con Gases del Caribe mediante los distintos canales de atención disponibles.

3. Canales de Atención Gases del Caribe S.A. E.S.P.

Gases del Caribe y el área de Atención al Usuario pone a disposición y de manera gratuita los siguientes canales para atender a los usuarios, los cuales están enmarcados en 4 categorías como los son: Call Center, WhatsApp, escrito y presencial y a su vez estos tienen diferentes servicios de acuerdo con sus propiedades y características, como se presentan a continuación:

ICONO	CANAL	SERVICIOS
	Call Center	<ul style="list-style-type: none"> Llamadas de entrada y salida Orientación servicio público IVR 24/7
	WhatsApp	<ul style="list-style-type: none"> Chatbot Orientación servicio público
	Escritos	<ul style="list-style-type: none"> BackOffice
	Presencial	<ul style="list-style-type: none"> Atención presencial sede Orientación servicio público

4. Descripción de canales y servicios

4.1 Canal Call Center.

Por medio de este canal es posible la interacción verbal entre Gases del Caribe y el usuario, a través de las redes de telefonía fija o móvil. Está habilitado mediante la línea local **(605) 3227000** y **línea gratuita nacional 164 o 018000915334**, que funciona las 24 horas del día los 7 días de la semana.

En el canal telefónico se prestan los servicios, descritos a continuación:

Llamadas de entrada:

Es un servicio en donde los usuarios tienen la oportunidad de realizar consultas y solicitudes sobre los trámites y servicios, en tiempo real.

Llamadas de salida:

El servicio consiste en la generación de llamada para contactar al usuario y atender sus inquietudes o solicitudes puntuales.

IVR:

Mediante el cual el usuario puede elegir entre las opciones del menú de voz e interactuar mediante la voz y el teclado numérico, para realizar consultas de su servicio con disponibilidad las 24 horas del día los 7 días de la semana.

4.2 Canal Virtual.

WhatsApp:

Este canal integra todos los medios de servicio al usuario que se prestan a través de tecnologías de Información y comunicaciones.



Chat:

Es un servicio de atención en línea, en el que, mediante una conversación escrita se realiza la orientación y los usuarios tienen la oportunidad de hacer sus consultas, trámites y solicitar servicios.

4.3 Canal Escrito.

Este canal permite a los usuarios, por medio de comunicaciones escritas, realizar consultas, trámites y solicitar servicios. Se realiza a través <https://portal.gascaribe.com/> y oficinas de atención al usuario.



Ventanillas de atención

Las oficinas de Gases del Caribe se encuentran para atención de todos sus usuarios donde se puede acudir para realizar consultas, trámites y solicitar servicios con el apoyo de un asesor quien lo guiará en el proceso.

En el siguiente link encontrará la oficina más cercana a usted:

<https://portal.gascaribe.com/closer/support>



4.4 Canal Presencial.

Este es un canal en el que usuarios interactúan en persona con Gases del Caribe para realizar consultas, trámites y solicitar servicios, información y/u orientación.



5. Convenciones del Protocolo.

Para una mejor comprensión, se debe tener en cuenta las convenciones usadas en el presente protocolo:



Atención Presencial



Atención Telefónica



Atención Virtual



Discapacidad sensorial - visual



Atención Escrita



Discapacidad

6. Elementos comunes en todos los canales.

6.1 Atributos del buen servicio.

Los siguientes son los atributos en los cuales se basarán los procesos de atención:

SERVICIO

Confiable

Información suministrada por los funcionarios debe generar seguridad y credibilidad en los usuarios.

Amable

La atención debe ser respetuosa, gentil y honesta

Digno

El servicio debe ser prestado con respeto y responsabilidad hacia cada persona.

Oportuno

Prestar la atención en el instante requerido.

6.2 Momentos clave para brindar un buen servicio.



Bienvenida

Recibir y atender al usuario para que se sienta importante y reconocido con respeto y confianza.



Análisis de la Inquietud

Escuchar al usuario para comprender su inquietud en profundidad



Orientación y solución

Orientar con precisión y exactitud al usuario generando una solución a su consulta.

En la bienvenida se debe utilizar el saludo **“Gases del Caribe , bienvenido (a) a (nombre del canal) mi nombre es “Nombre y apellido” ¿Con quién tengo el gusto?”**. Si es presencial, utilizar “Muy buenos días/ tardes, bienvenido (a), mi nombre es “Nombre y apellido” sería tan amable para efectos de registrar la orientación, su número de cédula, nombre y apellido y número de contacto. Señor (a) usuario (a), ¿en qué le puedo ayudar?”.

6.3 Aspectos para tener en cuenta a la hora de brindar un buen servicio a los usuarios.

Antes del servicio

Durante el servicio

Después el servicio

ANTES DEL SERVICIO

Presentación personal

Por ser la primera impresión en los usuarios, es importante mantener una apariencia pulcra en rostro, ropa, cabello, uñas y zapatos.

Llegada al puesto de trabajo

Se aconseja que los asesores lleguen 15 minutos antes del inicio de la jornada laboral para ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio. El horario de almuerzo estará acorde con la programación de turnos.

Cubículos de atención

Conservar limpio y ordenado el espacio de trabajo y retirar los objetos que generen contaminación visual.

Preparación de herramientas de trabajo

Es importante tener dispuestas todas las herramientas necesarias para brindar un excelente servicio, estas incluyen los medios y aplicaciones de consulta.

Concentración

Es importante mantener la atención y concentración, lo cual facilita comprender el requerimiento del usuario y brindar la información adecuada.

Actualización constante

Los asesores deben estar atentos a las actualizaciones en cuanto a producto o servicios de Gases del Caribe, de tal forma que la información que suministren siempre se encuentre al día.

DURANTE EL SERVICIO

Comunicación



En todos sus canales, la comunicación deberá ser asertiva y coherente, empleando un tono de voz y volumen que facilite la comprensión al usuario.

Términos de cortesía



En toda orientación se recomienda utilizar frases amables y respetuosas.

Respuestas



Evitar respuestas como “NO”, “SÍ”, que no aclaran la inquietud y generan descontento en el usuario.

Demostración de interés



El lenguaje gestual y corporal debe ser tan cortés como las palabras, manteniendo una postura flexible, que denote comodidad y naturalidad.

Agilidad en el servicio



Los asesores deben prestar una atención oportuna y de calidad al usuario, atendiendo sus solicitudes con calidez, agilidad y orientar de Forma respetuosa, clara y precisa.

Usuarios inconformes



Brindar atención efectiva y respetuosa a sus quejas, denuncias y reclamos, con base en el art. 23 de la Constitución Política y la Ley 1437 de 2011, el servidor/ asesor debe dar ejemplo de educación y amabilidad.

Seguimiento a la petición



Indicar al usuario las rutas a través de las cuales puede realizar el debido seguimiento a su proceso y así mantenerse informado sobre el estado de este.

Atención preferencial



Atender prioritariamente a personas de especial protección constitucional como adultos mayores, mujeres embarazadas o con niños pequeños, personas en condición de discapacidad física.

Atención presencial

La apertura y cierre de los puntos de atención se realizará de acuerdo con los horarios establecidos por Gases del Caribe para facilitar el acceso a los usuarios.

Informar a los usuarios la revisión de acuerdo con los protocolos de seguridad establecidos.



DESPUÉS DEL SERVICIO

Evaluación del servicio

Invitar al usuario a calificar y evaluar la atención de acuerdo con el canal que haya utilizado cuando se finalice la atención, con el fin de permitir a Gases del Caribe tomar las acciones de mejora continua.

Cierre de ciclo

Gases del Caribe ha implementado una estrategia denominada cierre de ciclo para aplicar en aquellos casos en los que la calificación de la encuesta obtuvo una valoración negativa, con esto se pretende mejorar la experiencia de los usuarios

7. Tratamiento hacia los usuarios con peticiones irrespetuosos y/o agresivos - Canal Presencial.



Permitir que el usuario se desahogue, escuchándolo atentamente. No interrumpir ni entablar una discusión con él.

Evitar calificar el estado de ánimo. No pedir que se calme.

No tomar la situación como algo personal: el usuario se queja de un servicio, no de la persona.

Cuidar el tono de voz. Muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.

Usar frases como: **“lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”,** ya que demuestran consciencia de la causa y el malestar del usuario .

Brindar alternativas de solución, si es que las hay, adquiriendo compromisos solo si estos se pueden cumplir.

Si el usuario persiste en su actitud agresiva, el personal de vigilancia de Gases del Caribe deberá llamar a la policía, quienes se encargarán de poner orden a la situación.

7.1 Manejo de situaciones agresivas irrespetuosas en el canal Telefónico y Virtual.



Mantener la calma: esto se logra mediante la aplicación de técnicas que ayuden a controlar la respiración y a su vez las reacciones Físicas.

Evitar las interrupciones: resulta provechoso permitir que el usuario se exprese y sienta que es escuchado atentamente.

Utilizar la técnica refleja o parafraseo: consiste en repetir las últimas palabras de la persona, de esta Forma se proyecta receptividad y empatía.

Ofrecer disculpas: esto genera un ambiente más tranquilo, ya que el usuario percibe que es escuchado sin antagonismo.

Demostrar empatía: significa ponerse en el lugar del usuario reconociendo sus necesidades y expectativas.

Mantener un adecuado tono de voz: Facilita una comunicación asertiva, pues permite manejar la situación y transmitir la sensación de calma y tranquilidad.

No intentar convencer.

Como último recurso, en caso de lograr orientar la situación y ante la presencia de insulto u ofensa dirigida al asesor, será posible dar por finalizada la atención aplicando los guiones establecidos para tal efecto.

7.2 Lineamientos generales para la atención a personas con discapacidad o en condiciones especiales.

- Prima la condición como persona antes que la discapacidad que posee, lo ideal es llamarle persona con discapacidad.
- No es motivo de angustia si la persona le corrige, cada individuo prefiere una manera de hacerse nombrar y con la cual se identifica.
- Hablar directamente a la persona con discapacidad, no a su acompañante. Pensar que la discapacidad no es una incapacidad.
- No subestimar ni prejuizar a las personas con discapacidad. Dejar que ellas hagan por sí mismas todo lo que puedan hacer.
- Preguntar antes de ayudar y no dar por sentado que necesitan apoyo. Ofrecer ayuda únicamente si la persona parece necesitarla.
- Dejar que sean ellas las que marquen el ritmo de la experiencia de atención. Actuar con naturalidad y sin exagerar.
- Tener en cuenta que desean que se les trate como a iguales y evitar el proteccionismo o el paternalismo.
- Antes de ayudar, preguntar cuál es la mejor manera de colaborarles.
- Garantizar que la información que se brinde esté organizada en Formatos comprensibles, Facilitando el uso de dispositivos técnicos.
- Cuando se requiera la entrega de documentos, indicar con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo el asesor debe retirarse de su puesto, informar a la persona con discapacidad antes de dejarla sola.
- Brindar la información con mensajes concretos y cortos, utilizando siempre un lenguaje claro, sencillo y un adecuado tono de voz.
- Al finalizar la consulta, verificar que la información suministrada haya sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetirla.
- Los puntos se replicarán en todos los canales de atención



8. Derechos y deberes de los usuarios y Gases del Caribe S.A. E.S.P.

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los usuarios en su actuación Frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

8.1 Derechos de los usuarios

A ser tratado dignamente por la EMPRESA.

Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Prestación del Servicio.

A no ser discriminado por LA EMPRESA.

A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.

A que no se suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.

A la libre elección del prestador del servicio.

A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de medición por suscriptor y/o usuario.

A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.

A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.

A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.

A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.

A reclamar cuando la empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.

A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.

A conocer las condiciones uniformes del contrato del servicio público.

A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos.

A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994, en lo pertinente al servicio público de gas natural.

A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.

A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.

En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de la persona prestadora el medidor y/o *los elementos* retirados, si es el propietario de los mismos, en los términos del artículo 135 de la Ley 142 de 1994.

A solicitar a LA EMPRESA o a otro Organismo de Inspección Acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para reparación o adecuación, por parte del personal técnico.

En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas.

A la participación en los comités de desarrollo y control social.

A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.

A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario.

A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reconexión, cuando demuestre al momento de la suspensión que se efectuó el pago.

8.2 Deberes de los usuarios



• **Cumplir** la Constitución Política y las leyes.

• **Cumplir** con las obligaciones contenidas en el contrato de prestación del servicio de gas natural

• **Obrar de acuerdo** con el principio de buena Fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos Falsos o afirmaciones temerarias.

• **Ejercer con responsabilidad** sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.

• **Observar** un trato respetuoso con los servidores públicos.

8.3 Deberes de Gases del Caribe



• **Tratar de manera respetuosa y considerada**, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.

• **Garantizar atención personal** al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los usuarios.

• **Atender a todas las personas** que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.

• **Establecer un sistema de turnos** acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.

• **Expedir, hacer visible y actualizar** anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.

• **Tramitar las peticiones** que lleguen por Fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.

• **Encargar a una dependencia** especializada la Función de atender quejas y orientar al público. Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.

• **Habilitar espacios idóneos** para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

