



Instructivo Atención Clientes con Modalidad a Distancia

ATC-IT-07

Unidad Diseño de Operaciones Comerciales

Rev. No.	MODIFICACION EFECTUADA	FECHA
9	Los cambios se identifican con letra de color azul. En el numeral 2.7 Atención de PQR generadas en medios tecnológicos o electrónicos, se adicionó nota en la cual se explica ingreso de PQR para PPS comerciales (No residenciales). Modificado por: Santiago León Cardona Ramírez.	12/09/2022
8	En el numeral 2.7 Atención de PQR generadas en medios tecnológicos o electrónicos, se adicionó nota en la cual se indica la atención de casos por cobros desconocidos de alcantarillado solo en los casos que no se evidencien pagos de estos servicios.	21/06/2022
7	En el numeral 2.7 Atención de PQR generadas en medios tecnológicos o electrónicos, se eliminó tope para el monto o valor reclamado.	02/05/2022

ÍTEM	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
CARGO	Tecnólogo Auxiliar Atención Operación Comercial Profesional Comercial	Jefe Unidad Canales Metropolitano Jefe Unidad Canales Regional	Jefe Unidad Diseño de Operaciones Comerciales
NOMBRE	Cristian Camilo Miranda G. Enyi Berrío C. Sulay Duque L.	Carlos Alberto Grisales M. Natalia Builes V.	Carlos Mauricio Velásquez O.

EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN E.S. P

Número de Páginas 32

Tabla de Contenido

1. CONTEXTO	2
1.1. Objetivo	2
1.2. Alcance	2
1.3. Definiciones	2
2. DESARROLLO	2
2.1 Modalidad desborde a través de formulario web:.....	2
2.2 Modalidad desborde a través de WhatsApp:.....	6
2.3 Modalidad desborde a través de celular	8
2.4 Asesor en línea	14
2.5 Balanceo:	19
2.6 Atención de PQR de Administradores de Copropiedad: consiste en la.....	22
2.7 Atención de PQR generadas en medios tecnológicos o electrónicos:.....	24
2.8 Atención de PQR para Cliente Interno EPM	28
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	32
4. ANEXOS	32

ORIGINAL CONTROLADO ELECTRONICAMENTE

1. CONTEXTO

1.1. Objetivo

Definir el paso a paso que se debe seguir para la atención de los requerimientos de los clientes bajo la modalidad de desborde a través de formulario web o celular, asesor en línea y balanceo.

1.2. Alcance

Aplica para la atención de PQR en el canal presencial de las unidades metropolitano y regional.

1.3. Definiciones

Ver glosario.

2. DESARROLLO

2.1 Modalidad desborde a través de formulario web: se activa cuando se supera el aforo definido para la oficina y hay clientes esperando por fuera de esta, consiste en la toma de datos de los clientes a través de tableta o celular, los cuales se registran en un formulario web y el mismo día o el día siguiente se atiende el requerimiento del cliente a través de una llamada generada desde Skype empresarial.

Nombre de la Actividad		Ejecutar acciones para resolver requerimiento del cliente		
Nombre de la Tarea:		Modalidad desborde a través de formulario web		
N° Paso	Descripción	Responsable		Registro
		Dependencia	Cargo	
1	<p>Iniciar la interacción con el cliente y usuario.</p> <p>La persona encargada de orientación presencial en la oficina de atención se acerca a cada persona de la fila para identificar el tipo de transacción que va a realizar.</p> <p>En caso de que sea una de las siguientes transacciones, lo registra en el formulario web:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Alternativas de pago ✓ Cambio de categoría uso ✓ Cambio de suscriptor 	<p>Unidad Canales Metropolitano</p> <p>Unidad Canales Regional</p>	<p>Tecnólogo Auxiliar Atención Operación Comercial</p> <p>Orientador</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cambio dirección tarjeta somostificado conexión servicio ✓ Consulta estado de cuenta ✓ Disponibilidad de energía ✓ Duplicado de factura ✓ Pago total o parcial deuda diferida ✓ Respuesta a radicados ✓ Retiro de tarjeta somos ✓ Traslado de diferidos Covid <p>En caso contrario se le informa al cliente que continúe en la fila, tome el ficho y espere para ser atendido en un módulo de atención.</p>			
2	<p>Registrar la información en el formulario web.</p> <p>El orientador le solicita los siguientes datos al cliente y los registra en un formulario de SharePoint disponible en celular o tableta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del cliente • Cédula • Teléfono • Contrato EPM • Tipo de transacción • Correo electrónico cliente <p>Se realiza una carga automática según el orden de ingreso en el formulario web de desborde de oficinas, el cual contiene al menos los siguientes campos:</p> <p>Hora de inicio (fecha y hora de ingreso del requerimiento) Zona (a la que pertenece el orientador) Nombre del cliente Cédula Teléfono Contrato EPM Tipo de transacción Funcionario que brindará la solución* Correo electrónico del cliente Caso CRM Nombre del orientador</p>	<p>Unidad Canales Metropolitanos</p> <p>Unidad Canales Regional</p>	<p>Tecnólogo Auxiliar Atención Operación Comercial</p> <p>Orientador</p>	<p>Formulario SharePoint diligenciado.</p>

	<p>* La persona definida dentro del canal de atención para la asignación de los casos, distribuye entre una (1) y cinco (5) transacciones en cada ronda según orden alfabético de los funcionarios disponibles con trabajo en casa o trabajo interno en oficina.</p>			
3	<p>Atención de requerimientos.</p> <p>El Tecnólogo encargado de cada requerimiento, hace uso de los datos consignados para contactar al cliente telefónicamente.</p> <p>Cuando el cliente no atiende la llamada después de tres (3) intentos y permite mensaje de voz, grabarlo y dejar el siguiente mensaje:</p> <p>- Buenos Días/tardes, este es un mensaje para el/la señor (a) <nombre del cliente> de parte de Empresas Públicas de Medellín con el fin de brindarle orientación a su petición realizada a través de (canal de atención que ingresó). En vista de que no fue posible contactarlo, procedemos a cerrar su solicitud y si desea volver a realizarla, por favor contáctenos nuevamente indicando números telefónicos donde sea posible establecer comunicación o a través de nuestra línea de atención 44 44 115 en Medellín y el Valle de Aburrá o 01 800 415 115 para otros municipios.</p> <p>Registrar la PQR con la causa inicial información general y publicar la grabación del mensaje de voz en el expediente del cliente (Enter) como soporte que se contactó al usuario y el mismo no contestó.</p> <p>Una vez el solicitante atienda la llamada, se debe grabar la misma de acuerdo con lo definido en el instructivo grabación de llamadas atención clientes con modalidad a distancia.</p>	<p>Unidad Canales Metropolitano</p> <p>Unidad Canales Regional</p>	<p>Tecnólogo Auxiliar Atención Operación Comercial</p>	<p>Registro CRM</p>

	<p>Atender el requerimiento teniendo en cuenta lo definido en el proceso Atención Clientes, y referenciar en la conversación la solicitud que queda registrada en el formulario web.</p> <p>Al momento del registro del caso en CRM, tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campo Número de turno: DFILA • Medio de atención: verbal • Canal de atención: desborde formulario web • Oficina: aparece automáticamente a la que pertenece el funcionario que atiende el caso. • Oficina a la que se apoya: debe ir allí la oficina donde se ingresó el caso desde el desborde de fila. <p>Los otros datos, son los mismos de cualquier caso en CRM.</p> <p>Una vez atendida la solicitud del cliente enviar a través de correo electrónico a la persona que asignó los casos el número de la (s) PQR registrada (s) en cada atención, con el fin de que la incluya esta información en el formulario web.</p> <p>Publicar la grabación de la llamada en el expediente del cliente, de acuerdo con lo definido en el instructivo “Grabación de llamadas atención clientes con modalidad a distancia”.</p>			
--	---	--	--	--

2.2 Modalidad desborde a través de WhatsApp: consiste en la toma de datos de los clientes por parte del orientador y el envío de estos a través de WhatsApp al funcionario que va a tender el requerimiento y que se encuentra con trabajo en casa, trabajo interno en oficina o en otro centro de interacción con baja afluencia de clientes.

Nombre de la Actividad		Ejecutar acciones para resolver requerimiento del cliente		
Nombre de la Tarea:		Modalidad desborde a través de WhatsApp		
N° Paso	Descripción	Responsable		Registro
		Dependencia	Cargo	
1	<p>Iniciar la interacción con el cliente y usuario.</p> <p>La persona encargada de orientación presencial en la oficina de atención se acerca a cada persona de la fila para identificar el tipo de transacción que va a realizar.</p> <p>En caso de que sea una de las siguientes transacciones, envía el requerimiento a través de WhatsApp:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Alternativas de pago ✓ Cambio de categoría uso ✓ Cambio de suscriptor ✓ Cambio dirección tarjeta somos ✓ Certificado conexión servicio ✓ Consulta estado de cuenta ✓ Disponibilidad de energía ✓ Duplicado de factura ✓ Pago total o parcial deuda diferida ✓ Respuesta a radicados ✓ Retiro de tarjeta somos ✓ Traslado de diferidos Covid <p>En caso contrario le informa al cliente que continúe en la fila, tome el ficho y espere para ser atendido en un módulo de atención.</p>	<p>Unidad Canales Metropolitano</p> <p>Unidad Canales Regional</p>	<p>Tecnólogo Auxiliar Atención Operación Comercial</p> <p>Orientador</p>	
2	<p>Captura de datos del cliente.</p> <p>El orientador le solicita al cliente los siguientes datos:</p>	<p>Unidad Canales Metropolitano</p>	<p>Tecnólogo Auxiliar Atención</p>	<p>Mensaje WhatsApp</p>

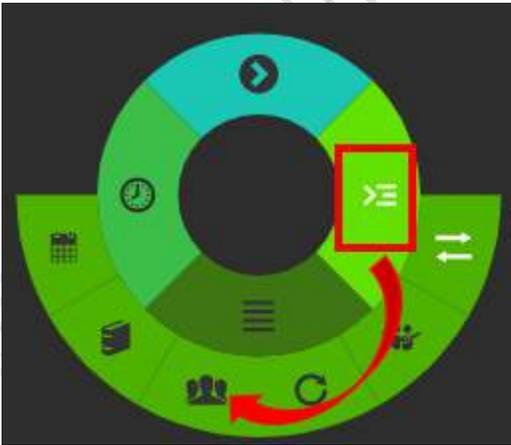
	<p>Nombre Número de documento de identidad Teléfono Contrato EPM Tipo de transacción Correo electrónico</p> <p>También existe la opción de que el orientador tome foto de la factura, cupón, cédula del cliente u otro documento que permita identificar los datos necesarios para iniciar la transacción.</p> <p>Estos datos los envía el orientador al funcionario que va a atender a través WhatsApp.</p>	<p>Unidad Canales Regional</p>	<p>Operación Comercial</p> <p>Orientador</p>	
3	<p>Atención de requerimientos.</p> <p>El Tecnólogo a quien se le asigna el requerimiento por WhatsApp lo atiende teniendo en cuenta lo definido en el proceso Atención Clientes.</p> <p>Al momento del registro del caso en CRM, tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campo Número de turno: DFILA • Medio de atención: verbal • Canal de atención: desborde WhatsApp • Oficina: aparece automáticamente a la que pertenece el funcionario que atiende el caso. • Oficina a la que se apoya: debe ir allí la oficina donde se ingresó el caso desde el desborde de fila. <p>Los otros datos, son los mismos de cualquier caso en CRM.</p> <p>Antes de terminar el registro en los aplicativos (CRM, OPEN, u otro dependiendo de la transacción), es</p>	<p>Unidad Canales Metropolitano</p> <p>Unidad Canales Regional</p>	<p>Tecnólogo Auxiliar Atención Operación Comercial</p>	<p>Registro CRM</p>

	<p>necesario enviar la información al orientador de cómo quedará finalmente el caso atendido, para que la socialice con el cliente.</p> <p>Si el solicitante está de acuerdo con lo definido, el orientador confirma al funcionario encargado del caso, para que este proceda con el cierre en los sistemas de información.</p>			
4	<p>Envío de documentación requerida para el cierre de la atención.</p> <p>El funcionario encargado de atender el caso envía la documentación final a la impresora de la oficina donde se está dando atención por desborde de fila a través de WhatsApp, para que el orientador verifique que efectivamente sí se traten de los documentos asociados a este requerimiento, procede con la captura de firmas y huellas del solicitante cuando aplique y escanea los documentos diligenciados. Estos documentos se envían al funcionario que tiene asignado el caso o se cargan directamente en ENTER cuando sea posible (según la disponibilidad de personal en la oficina por volumen de transacciones o dependiendo del módulo o taquilla donde se encuentre asociada la impresora).</p>	<p>Unidad Canales Metropolitanos</p> <p>Unidad Canales Regional</p>	<p>Tecnólogo Auxiliar Atención Operación Comercial</p> <p>Orientador</p>	<p>Documentos publicados en el expediente del cliente</p>
5	<p>Finalizar la atención.</p> <p>Se entregan al solicitante los documentos que aportó a la transacción y los que debe llevarse como resultado de la atención: factura, constancia de la atención, entre otros.</p>	<p>Unidad Canales Metropolitanos</p> <p>Unidad Canales Regional</p>	<p>Tecnólogo Auxiliar Atención Operación Comercial</p> <p>Orientador</p>	

2.3 Modalidad desborde a través de celular: consiste en la atención del requerimiento a través de una llamada generada desde Skype empresarial al celular del cliente, quien permanece en la oficina hasta que se termina la atención.

Ejecutar acciones para resolver requerimiento del cliente				
Nombre de la Tarea:		Modalidad desborde a través de celular		
N° Paso	Descripción	Responsable		Registro
		Dependencia	Cargo	
1	<p>Programar recursos disponibles.</p> <p>El gestor de equipo o su delegado, deberá identificar el personal disponible para la atención a distancia, los cuales pueden ser: tecnólogos con trabajo desde casa, tecnólogos con trabajo interno en oficinas o tecnólogos en taquillas con baja frecuencia de clientes.</p> <p>El encargado de la programación identificará las oficinas que requieren apoyo y deberá informar a los tecnólogos disponibles por correo electrónico a qué oficinas brindarán apoyo.</p> <p>Los tecnólogos en la taquilla con baja frecuencia de clientes brindarán el apoyo de forma proactiva o por delegación del encargado de la programación, conforme lo permita el flujo de clientes y sus demás tareas pendientes.</p> <p>En oficinas con un solo tecnólogo, se podrá recibir apoyo máximo de dos tecnólogos simultáneamente. En oficinas con más de un tecnólogo, podrán apoyar máximo 3 tecnólogos al mismo tiempo, el encargado de la administración de la oficina será el contacto para el apoyo virtual.</p>	<p>Unidad Canales Metropolitano</p> <p>Unidad Canales Regional</p>	<p>Profesional Comercial</p> <p>Tecnólogo Auxiliar Atención Operación Comercial</p>	<p>Correo electrónico</p>
2	<p>Asignar turno.</p> <p>Consultar al cliente el requerimiento que desea realizar, a través de celular se atenderán todas las transacciones autorizadas para el canal presencial, excepto radicación de documentos y pedidos de energía prepago en las oficinas donde no hay orientador.</p> <p>Si a la transacción está definida para ser atendida a través de llamada al celular del cliente, el orientador o tecnólogo le informa que al momento de tomar el turno en Sentry,</p>	<p>Unidad Canales Regional</p> <p>Unidad Canales Metropolitano</p>	<p>Tecnólogo Auxiliar Atención Operación Comercial</p> <p>Orientador</p>	<p>Turno Sentry</p>

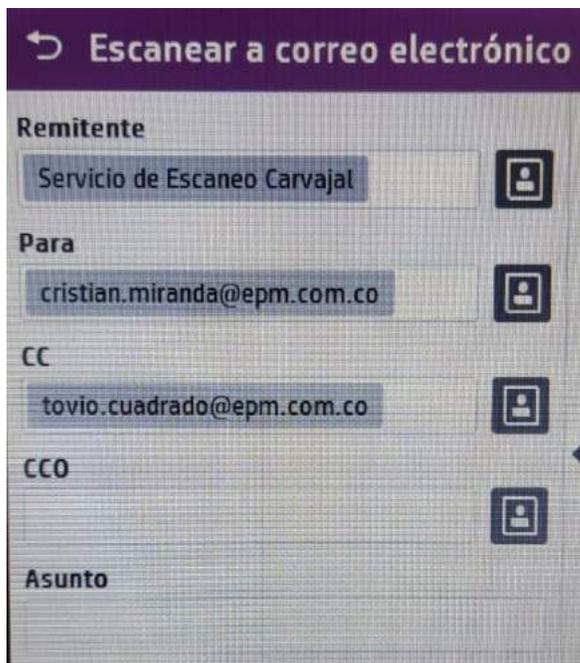
	<p>existe la posibilidad de ser atendido a distancia desde otra oficina por medio de celular y con menor tiempo de espera, si el cliente está de acuerdo se le entrega el turno y se le solicita el número de celular.</p>			
3	<p>Verificar audio e impresora del funcionario que va a realizar la atención.</p> <p>El tecnólogo que brindará el apoyo debe realizar las siguientes validaciones antes de contactar a los clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar correcta funcionalidad de audio. • Verificar que la impresora de la localidad a apoyar esté configurada en el equipo, en caso de no estar configurada, configurarla. <p>Ver anexo “Paso a paso para instalar impresora”.</p>	<p>Unidad Canales Metropolitano</p> <p>Unidad Canales Regional</p>	<p>Tecnólogo Auxiliar Atención Operación Comercial</p>	
4	<p>Contactar al cliente.</p> <p>El tecnólogo que prestará el apoyo debe contactar al tecnólogo de la oficina que será apoyada vía Skype empresarial, e informarle que requiere número de contacto de cliente para brindar el apoyo. También puede ingresar a la taquilla virtual de Sentry y verificar si en el listado de turnos en espera registraron número de celular del usuario.</p> <p>Una vez obtenido el número de celular del usuario, el tecnólogo que apoya llama al cliente través de Skype empresarial, ingresando el código 003 antes del número de celular del usuario. (Ejemplo 0033112223344).</p> <p>Se identifica como funcionario de atención al cliente de EPM y ofrece la atención inmediata del requerimiento a través de la llamada telefónica, cuando el cliente no acepta el medio de atención termina la llamada y el mismo continúa en la sala de espera.</p>	<p>Unidad Canales Metropolitano</p> <p>Unidad Canales Regional</p>	<p>Tecnólogo Auxiliar Atención Operación Comercial</p>	

	<p>Si no se puede comunicar con el cliente a través de celular le informa a la persona de la oficina para que valide con este si tiene problemas con su dispositivo y definir si será atendido por celular o de manera presencial.</p> <p>Cuando el cliente acepta el medio de atención, se le informa que debe permanecer en la oficina hasta finalizarla lo que incluye la firma y entrega de los documentos.</p> <p>Se le pregunta al cliente el número de turno que le fue asignado.</p>			
<p>5</p>	<p>Seleccionar el turno y atender al cliente.</p> <p>Ingresar a la taquilla virtual de Sentry en la siguiente dirección web:</p> <p>https://epm.sistemasentry.com.co/VisionCenterConsolaWebCore/ConsolaWebCoreApp</p> <p>Tener en cuenta que debe ingresar en la oficina que se desea apoyar y el llamado de los turnos se realiza dando clic en la opción “ver más” y posteriormente en “seleccionar turno en espera” como se muestra a continuación:</p>  <p>Posteriormente se debe seleccionar el turno del cliente que se desea atender entre el listado de turnos pendientes de atención.</p>	<p>Unidad Canales Metropolitano</p> <p>Unidad Canales Regional</p>	<p>Tecnólogo Auxiliar Atención Operación Comercial</p> <p>Orientador</p>	<p>Registro en aplicativos</p>

	<p>Al registrar el requerimiento del cliente en el CRM; para peticiones, quejas o reclamos; en el campo “canal de atención” seleccionar desborde.</p> <p>En el campo “oficina a la que se apoya” se debe seleccionar el nombre de la oficina a la cual se le está brindando el apoyo.</p> <p>Para pedidos, en el campo “canal de atención” se debe seleccionar desborde celular.</p> <p>En el campo “oficina de atención” se debe seleccionar el nombre de la oficina a la cual se le está brindando el apoyo. Realizar el registro del requerimiento del cliente teniendo en cuenta los documentos del proceso Atención Clientes.</p> <p>Una vez realizado el registro del requerimiento del cliente, se deben imprimir los documentos que genere la transacción registrada, seleccionando la impresora de la oficina que se apoya y se informa al tecnólogo que los documentos fueron enviados a la impresora.</p> <p>El orientador (en las oficinas donde hay) o el tecnólogo valida los documentos impresos y solicita la firma de los mismos por parte del cliente.</p>			
6	<p>Digitalización de documentos.</p> <p>Luego de la firma de los documentos por parte del cliente, estos son digitalizados y enviados directamente al correo del tecnólogo que brindó el apoyo, utilizando la opción “Escanear a correo electrónico” ver imagen:</p>	<p>Unidad Canales Metropolitano</p> <p>Unidad Canales Regional</p>	<p>Tecnólogo Auxiliar Atención Operación Comercial</p> <p>Orientador</p>	<p>Registros publicados en el expediente del cliente</p>



Seleccionar el correo del tecnólogo que apoya en el campo “para” y el correo de quien envía en el campo “cc” así:

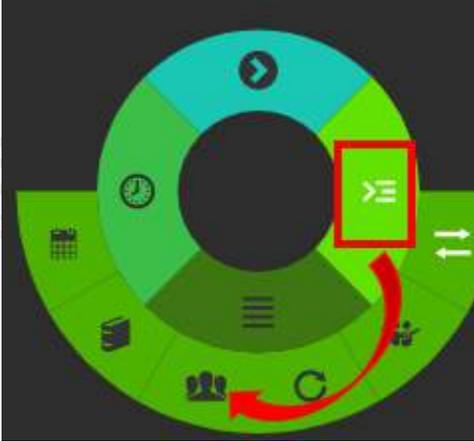


El tecnólogo que brindó el apoyo valida la recepción de los documentos enviados desde el buzón “Servicio de Escaneo HP”, confirma su recepción y los publica en el expediente del cliente en Enter.

2.4 Asesor en línea: consiste en la atención del requerimiento del cliente a través de videollamada utilizando la aplicación Skype empresarial desde el PC del funcionario y los módulos virtuales ubicados en las oficinas.

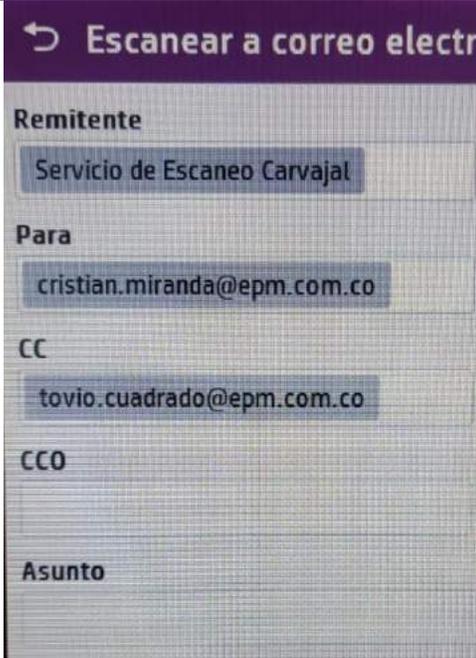
Nombre de la Actividad		Ejecutar acciones para resolver requerimiento del cliente		
Nombre de la Tarea:		Asesor en línea		
N° Paso	Descripción	Responsable		Registro
		Dependencia	Cargo	
1	<p>Programar recursos disponibles.</p> <p>El gestor de equipo o su delegado, deberá identificar el personal disponible para la atención a distancia, los cuales pueden ser: tecnólogos con trabajo desde casa, tecnólogos con trabajo interno en oficinas o tecnólogos en taquillas con baja frecuencia de clientes.</p> <p>El encargado de la programación identificará las oficinas que requieren apoyo y deberá informar a los tecnólogos disponibles por correo electrónico a qué oficinas brindarán apoyo.</p> <p>Los tecnólogos en la taquilla con baja frecuencia de clientes brindarán el apoyo de forma proactiva o por delegación del encargado de la programación, conforme lo permita el flujo de clientes y sus demás tareas pendientes.</p> <p>En oficinas con más de un tecnólogo, se podrá recibir apoyo simultáneamente de acuerdo con la cantidad de módulos de asesor en línea disponibles, el encargado de la administración de la oficina será el contacto para el apoyo virtual.</p>	<p>Unidad Canales Metropolitano</p> <p>Unidad Canales Regional</p>	<p>Profesional Comercial</p> <p>Tecnólogo Auxiliar Atención Operación Comercial</p>	<p>Correo electrónico</p>
2	<p>Verificar la correcta funcionalidad de audio e impresora del equipo del funcionario.</p>	<p>Unidad Canales Metropolitano</p>	<p>Tecnólogo Auxiliar Atención Operación Comercial</p>	

	<p>El tecnólogo que brindará el apoyo al iniciar la jornada debe realizar las siguientes validaciones antes de contactar a los clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar correcta funcionalidad de audio y video del equipo del funcionario. • Verificar que la impresora de la localidad a apoyar esté configurada en el equipo, en caso de no estar configurada, configurarla. <p>para impresoras módulos de EPM, ver anexo “Paso a paso para instalar impresora” y para impresoras módulos de Sentry, ver anexo “Paso a paso para configurar impresora módulo Sentry”.</p>	Unidad Canales Regional		
3	<p>Seleccionar el turno y atender al cliente.</p> <p>El tecnólogo que presta el apoyo debe contactar al tecnólogo de la oficina que será apoyada vía Skype empresarial e informarle que estará conectado en el módulo de asesor en línea.</p> <p>Ingresar a la taquilla virtual de Sentry en la siguiente dirección web:</p> <p>https://epm.sistemasentry.com.co/VisionCenterConsolaWebCore/ConsolaWebCoreApp</p> <p>El tecnólogo que apoya deberá digitar usuario y contraseña para ingresar al módulo virtual de Sentry seleccionando el nombre de la oficina que desea apoyar.</p>	Unidad Canales Metropolitano Unidad Canales Regional	Tecnólogo Auxiliar Atención Operación Comercial Orientador	Registro en aplicativos

	<p>Todas las transacciones se atienden a través de asesor en línea excepto en las oficinas donde no hay orientador, en las cuales no se atiende pedidos de energía prepago y radicación de documentos.</p> <p>Antes de llamar el turno en el módulo virtual de Sentry, es necesario confirmar con el funcionario encargado en la oficina que el usuario con el turno siguiente está de acuerdo y acepta el medio de atención virtual, en caso de no aceptar el medio de atención, verificar con el usuario con el turno siguiente.</p> <p>Cuando el cliente acepta el medio de atención virtual informarle que debe permanecer en la oficina hasta finalizar la atención de su requerimiento.</p> <p>El encargado de la oficina informará al tecnólogo que brinda el apoyo el número de turno que será atendido.</p> <p>Para el llamado de los turnos, se debe dar clic en la opción “ver más” y posteriormente clic en “seleccionar turno en espera” como se muestra a continuación:</p> 			
--	---	--	--	--

	<p>Al desplegarse el listado de turnos pendientes de atención, seleccionar el turno del usuario, anunciar el llamado dando clic en el recuadro “anunciar” y esperar a que el usuario se ubique en el módulo de asesor en línea.</p> <p>Realizar la atención y el registro del requerimiento del cliente teniendo en cuenta lo definido en el proceso Atención Clientes.</p> <p>Atención del usuario. Utilizar el protocolo para la interacción con clientes y usuarios para dar la bienvenida al cliente.</p> <p>Realizar registro del requerimiento del cliente, según el procedimiento resolver PQR y demás guías del sistema de gestión de calidad.</p> <p>Tener en cuenta que en el CRM para peticiones, quejas o reclamos en el campo “canal de atención” se debe seleccionar “asesor en línea” y en el campo “oficina a la que se apoya” se debe seleccionar el nombre de la oficina a la cual se le está brindando el apoyo.</p> <p>Para registro de pedidos en CRM, en el campo “canal de atención” seleccionar “asesor en línea” y en el campo “oficina de atención” seleccionar el nombre de la oficina a la cual se le está brindando el apoyo.</p> <p>Una vez realizado el registro del requerimiento del cliente, se deben imprimir los documentos que genere la transacción registrada, seleccionando la impresora de la oficina que se apoya y se informa al tecnólogo de la oficina que se está</p>			
--	---	--	--	--

	<p>apoyando que los documentos fueron enviados a la impresora.</p>			
4	<p>Digitalización de documentos.</p> <p>Luego de la firma de los documentos por parte del cliente, estos son digitalizados y enviados directamente al correo del tecnólogo que brindó el apoyo, utilizando la opción “Escanear a correo electrónico” ver imagen:</p>  <p>Escanear a correo electrónico</p> <p>Seleccionar el correo del tecnólogo que apoya en el campo “para” y el correo de quien envía en el campo “cc” así:</p>	<p>Unidad Canales Metropolitano</p> <p>Unidad Canales Regional</p>	<p>Tecnólogo Auxiliar Atención Operación Comercial</p> <p>Orientador</p>	<p>Registros publicados en Enter</p>

	 <p>El tecnólogo que brindó el apoyo valida la recepción de los documentos enviados desde el buzón “Servicio de Escaneo HP”, confirma su recepción y los publica en el expediente del cliente en Enter.</p>			
--	--	--	--	--

2.5 Balanceo: consiste en la atención del requerimiento del cliente a través de videollamada por medio del sistema Sentry, desde el PC del funcionario y los módulos virtuales ubicados en las oficinas. Un funcionario disponible es seleccionado automáticamente para realizar atención de clientes en espera en otra oficina.

Nombre de la Actividad		Ejecutar acciones para resolver requerimiento del cliente		
Nombre de la Tarea:		Balanceo		
N° Paso	Descripción	Responsable		Registro
		Dependencia	Cargo	
1	<p>Programar recursos disponibles.</p> <p>El gestor de equipo o su delegado, deberá identificar el personal disponible para la atención a distancia, los cuales pueden ser: tecnólogos con trabajo desde casa, tecnólogos con trabajo interno en oficinas o tecnólogos en taquillas con baja frecuencia de clientes.</p>	<p>Unidad Canales Metropolitano</p> <p>Unidad Canales Regional</p>	<p>Profesional Comercial</p> <p>Tecnólogo Auxiliar Atención Operación Comercial</p>	<p>Correo electrónico</p>

	<p>El encargado de la programación identificará las oficinas que requieren apoyo y deberá informar a los tecnólogos disponibles por correo electrónico que serán incluidos entre los disponibles para apoyo a través de balanceo de Sentry.</p> <p>El gestor o encargado de la programación, realizará la configuración en Sentry para incluir a los disponibles para apoyo a través de balanceo.</p> <p>En oficinas con un solo tecnólogo, se podrá recibir apoyo máximo de dos tecnólogos simultáneamente y en las demás de acuerdo con la cantidad de módulos de asesor en línea disponibles.</p>			
2	<p>Verificar audio e impresora.</p> <p>El tecnólogo que brindará el apoyo debe realizar las siguientes validaciones antes de contactar a los clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar correcta funcionalidad de audio y video. • Verificar que la impresora de la localidad a apoyar esté configurada en el equipo, en caso de no estar configurada, configurarla. <p>Ver anexo “Paso a paso para configurar impresora módulo Sentry”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que el módulo de atención esté encendido, para ello se consulta el estado de la cuenta asociada al módulo en Skype Empresarial, el estado “desconectado” indica que este se encuentra apagado y será necesario solicitar al encargado de la oficina que encienda el módulo de atención. 	<p>Unidad Canales Metropolitanos</p> <p>Unidad Canales Regional</p>	<p>Tecnólogo Auxiliar Atención Operación Comercial</p>	

<p>3</p>	<p>Seleccionar el turno y atender al cliente.</p> <p>El módulo virtual de Sentry conectará al tecnólogo disponible para apoyo a través del mismo módulo, desplegando una nueva ventana donde se podrá visualizar la imagen del usuario que será atendido y simultáneamente anunciará el llamado del turno en sala de espera. Así mismo, el usuario también podrá ver la imagen en video del tecnólogo.</p> <p>Realizar la atención y el registro del requerimiento del cliente teniendo en cuenta lo definido en el proceso Atención Clientes.</p> <p>Tener en cuenta que en el CRM para peticiones, quejas o reclamos en el campo “canal de atención” se debe seleccionar “asesor en línea” y en el campo “oficina a la que se apoya” se debe seleccionar el nombre de la oficina a la cual se le está brindando el apoyo.</p> <p>Para registro de pedidos en CRM, en el campo “canal de atención” seleccionar “Balanceo automático” y en el campo “oficina de atención” seleccionar el nombre de la oficina a la cual se le está brindando el apoyo.</p> <p>Una vez realizado el registro del requerimiento del cliente, se deben imprimir los documentos que genere la transacción registrada, seleccionando la impresora del módulo virtual de la oficina que se apoya. Informar al cliente que los documentos serán impresos en el módulo y solicitar su firma en los que lo requieran.</p>	<p>Unidad Canales Metropolitanos</p> <p>Unidad Canales Regional</p>	<p>Tecnólogo Auxiliar Atención Operación Comercial</p> <p>Orientador</p>	<p>Registro en aplicativos</p>
<p>4</p>	<p>Digitalización de documentos.</p> <p>El tecnólogo se conecta con el módulo virtual a través de escritorio remoto utilizando la herramienta Configuration Manager Remote Control.</p> <p>Le indica al cliente cómo poner los documentos en la impresora, si es necesario utiliza el video guía de escáner ubicado en el escritorio del módulo virtual.</p>	<p>Unidad Canales Metropolitanos</p> <p>Unidad Canales Regional</p>	<p>Tecnólogo Auxiliar Atención Operación Comercial</p> <p>Orientador</p>	<p>Registros publicados en el expediente del cliente</p>

	Una vez escaneados los documentos, el tecnólogo que brindó el apoyo los publicará en el expediente del cliente (Enter).			
--	---	--	--	--

2.6 Atención de PQR de Administradores de Copropiedad: consiste en la atención de los requerimientos de los Administradores de Copropiedad a través de llamada desde Skype empresarial, previo agendamiento de cita.

Nombre de la Actividad		Ejecutar acciones para resolver requerimiento del cliente		
Nombre de la Tarea:		Atención de PQR de Administradores de Copropiedad		
N° Paso	Descripción	Responsable		Registro
		Dependencia	Cargo	
1	<p>Agendamiento de cita</p> <p>El Administrador de Copropiedad se comunica al Contact Center para el agendamiento de la cita para la atención de su(s) PQR.</p> <p>El Creador de Experiencia le pregunta cuál es el requerimiento que va a tramitar ante EPM, si el mismo puede ser gestionado de manera telefónica desde el Contact Center realiza la atención.</p> <p>Si el cliente solicita financiación o refinanciación se le informa que este trámite solo se puede realizar de manera presencial en cualquier oficina de atención al cliente y no realiza el agendamiento.</p> <p>Si el requerimiento no puede ser atendido por el Contact Center, registra la información del cliente y le asigna la cita.</p>	Unidad Canales Metropolitano	Creador de experiencia	Cita agendada
2	<p>Atención de PQR</p> <p>El Tecnólogo encargado de atender el requerimiento, hace uso de los datos consignados para contactar al cliente telefónicamente, el día y la hora definidos en el agendamiento.</p> <p>Cuando el cliente no atiende la llamada después de tres (3) intentos y permite mensaje de voz grabarlo y dejar el siguiente:</p> <p>- Buenos Días/tardes, este es un mensaje para el/la señor (a) <nombre del cliente> de parte de</p>	Unidad Canales Metropolitano Unidad Canales Regional	Tecnólogo Auxiliar Atención Operación Comercial	Registros aplicativos y expediente del cliente

<p>Empresas Públicas de Medellín con el fin de atender la cita que agendó para el día (xx) de mes (xxxxx) a las hora (xx:xx a.m. o p.m.) a través de Nuestro Contact Center. En vista de que no fue posible contactarlo (a), por favor comuníquese para agendar una nueva cita a través de nuestra línea de atención 44 44 115 en Medellín y el Valle de Aburrá o 01 800 415 115 para otros municipios.</p> <p>Registrar la PQR con la causa inicial información general y publicar la grabación del mensaje de voz en el expediente del cliente (Enter) como soporte que se contactó al usuario y el mismo no contestó.</p> <p>Una vez el cliente atienda la llamada, se debe grabar la misma de acuerdo con lo definido en el instructivo “grabación de llamadas atención clientes con modalidad a distancia”.</p> <p>Todos los correos que se le envíen al cliente o que se reciban de este, deben ser gestionados únicamente desde el buzón Administradorescopiedades@epm.com.co.</p> <p>Dar trámite a la PQR teniendo en cuenta lo definido en el proceso Atención Clientes, en los casos que aplique solicitarle al cliente la autorización expresa para ser notificado a través de correo electrónico informándole los beneficios de esta alternativa. En caso de indicar que no cuenta con correo electrónico solicitarle un número de celular para ser citado por mensaje de texto para realizar la notificación de la decisión de forma presencial. Si no cuenta con celular, solicitarle una dirección física para realizar el proceso de citación y notificación.</p> <p>Antes de cerrar el caso (solución en primer contacto) o generar la tarea en CRM, se debe enviar al correo electrónico del cliente el formato constancia del contenido de la reclamación, donde se indica el motivo de la solicitud y queda constancia del medio autorizado por el cliente para ser notificado de la respuesta a su PQR.</p> <p>Al momento del registro del caso en CRM, tener en cuenta lo siguiente:</p>			
--	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Campo Número de turno: DFILA • Medio de atención: verbal • Canal de atención: Administradores de Copropiedad • Oficina: aparece automáticamente a la que pertenece el funcionario que atiende el caso. <p>Los otros datos, son los mismos que se requieren para cualquier caso en CRM.</p> <p>Para las PQR que se citan y/o notifican, durante la llamada no se le debe informar al cliente la respuesta a su requerimiento, esta se debe comunicar de acuerdo con el medio autorizado por el cliente.</p> <p>Publicar la grabación de la llamada en el expediente del cliente, de acuerdo con lo definido en el instructivo “Grabación de llamadas atención clientes con modalidad a distancia”, los correos electrónicos y los documentos que soportan la atención de la PQR.</p>			
--	--	--	--	--

2.7 Atención de PQR generadas en medios tecnológicos o electrónicos:

Consiste en la atención de los requerimientos o peticiones que los usuarios pueden presentar por medio de las redes sociales de la Empresa (Facebook, Twitter, entre otras), por el chat de EPM, WhatsApp o por llamadas al Contact Center que ingresen por el grupo de atención “Orientación a la factura”, que se puedan considerar como reclamo.

Nombre de la Actividad		Ejecutar acciones para resolver requerimiento del cliente		
Nombre de la Tarea:		Atención de PQR generadas en medios tecnológicos o electrónicos		
N° Paso	Descripción	Responsable		Registro
		Dependencia	Cargo	
1	<p>Generación de requerimiento</p> <p>Para las llamadas recibidas en el Contact Center, o en las interacciones por Whatsapp o chat de EPM, el creador de experiencia debe solicitar durante la interacción, los requisitos mínimos para la atención de un derecho de petición:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre • Número de identificación • Contrato o dirección del inmueble frente al cual se presenta la solicitud 	Unidad Canales Metropolitano (Contact Center)	Creador de experiencia	CRM

	<ul style="list-style-type: none"> • Motivo de la petición <p>Para las menciones en redes sociales se debe validar el contenido mínimo de información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre • Número de identificación • Contrato o dirección del inmueble frente al cual se presenta la solicitud • Motivo de la petición <p>En caso de no existir esta información, se debe solicitar al usuario por medio de INBOX de la misma red social.</p> <p>Cuando el usuario no responda la solicitud de información, o tenga deshabilitada la opción de recibir mensajes, al día siguiente se debe enviar un nuevo mensaje por INBOX cerrando la mención indicando que no será atendida al no presentar la información requerida.</p> <p>Para todos los casos (Llamadas, WhatsApp, chat, mención en red social), después de tener la información del usuario, del inmueble y el motivo de la petición, independiente del monto o valor que se esté objetando, el creador de experiencia debe ingresar una PQR en CRM diligenciando los siguientes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PQR tipo reclamo • Canal: por el cual ingreso la solicitud (WhatsApp, Facebook, Instagram, Twitter, Chat EPM) • Contacto: Si el número de identificación entregado por el usuario corresponde a un contacto ya creado, este se selecciona. Si es un contacto que no está creado, se debe crear con tipo de documento “Sin identificación” y con los datos que se hayan aportado en la interacción. • Causa inicial: inconformidad con consumo o producción facturado. <p>Los demás datos, son los mismos que se requieren para cualquier caso en CRM y la PQR se debe dejar en estado abierto y sin generar tareas.</p>			
--	---	--	--	--

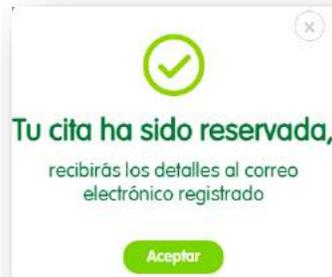
	<ul style="list-style-type: none"> • Nota: Las reclamaciones por servicio no prestado de alcantarillado se pueden atender a través de cualquier canal, excepto en los casos en los cuales el cliente ha realizado algún pago del servicio que no se está prestando, es decir involucra devolución de valores, caso en el cual se deberá tramitar por canal escrito. <p>Por lo tanto, para los requerimientos por medios digitales, donde se evidencie que el reclamo corresponde a un servicio no prestado de alcantarillado, se debe verificar en el facturador y en los casos en los cuales el cliente ha realizado algún pago del servicio que no se está prestando, es decir involucra devolución de valores, en la interacción se informará que el reclamo se debe presentar por canal escrito.</p> <p>Solamente se ingresarán reclamos por servicio no prestado de alcantarillado presentados por medios digitales, cuando no se hayan realizado pagos.</p> <p>Nota 2: Para PPS comerciales (No residenciales), al momento antes de la creación de la PQR se debe validar que no corresponda a una instalación o contrato a nombre de persona jurídica. En caso de que sea un NIT o una empresa, se debe orientar al usuario para que presente su requerimiento por otros medios donde se pueda acreditar la relación con el inmueble (presentación de documentos o autorización físicas), con el fin de garantizar el debido proceso en caso de una posible presentación de recursos de ley. En caso contrario, si son PPS comerciales, pero a nombre de persona natural con actividad o económica o pequeños comercios, se debe validar la relación que tiene el solicitante con dicha dirección y dejarlo expresado en la PQR.</p> <p>Al usuario se le debe indicar a través del mismo medio que presentó la solicitud (llamada, WhatsApp, Chat, Redes sociales) la información</p>			
--	---	--	--	--

	<p>que queda registrada en el campo “Motivo PQR (Detalle)” y se le debe informar el numero de la PQR, dejando evidencia que demuestre que el usuario fue informado del contenido de su solicitud y tener constancia del medio autorizado por el cliente para ser notificado de la respuesta a su PQR.</p> <p>Como evidencia de información del contenido de la solicitud para los ingresos por Chat, WhatsApp y redes sociales, se debe adjuntar la imagen de la interacción o del chat dentro del caso en CRM.</p> <p>Para el ingreso de solicitudes originadas desde llamadas al Contact Center, se tiene como evidencia de la atención, la grabación de la llamada la cual será almacenada por el Contact Center durante 6 meses y en caso de ser requerida para atención de recursos de ley o de otro tramite, se debe solicitar a este equipo.</p>			
2	<p>Asignación de la PQR</p> <p>Desde la Mesa de ayuda de la Unidad Canales Regional se realizará un exporte diario de las PQR registradas el día anterior correspondientes al ingreso de reclamos generados en medios tecnológicos o electrónicos y serán entregados por correo electrónico a los gestores de oficinas de la misma Unidad, para que sean reasignados a los Tecnólogos Auxiliares de Atención y Operación Comercial quienes atenderán dichas PQR.</p>	<p>Unidad Canales Regional</p> <p>Equipo Seguimiento y Soporte Operativo Regional - ESSOR</p>	<p>Profesional Comercial</p>	<p>CRM – Correo electrónico</p>
3	<p>Atención de PQR</p> <p>El Tecnólogo Auxiliar de Atención y Operación Comercial encargado de atender el requerimiento, debe dar trámite a la PQR asignada teniendo en cuenta lo definido en el Proceso Atención Clientes, ejecutando las acciones para resolver, comunicar o citar y notificar al cliente la solución de su requerimiento.</p>	<p>Unidad Canales Regional</p>	<p>Tecnólogo Auxiliar Atención Operación Comercial</p>	<p>CRM</p>

2.8 Atención de PQR para Cliente Interno EPM: Consiste en la atención de los requerimientos para los funcionarios de EPM mediante agendamiento de cita por medio de la funcionalidad VISION WEB y atención de turnos virtuales.

Nombre de la Actividad		Ejecutar acciones para resolver requerimiento del cliente		
Nombre de la Tarea:		Atención de PQR para Cliente Interno EPM		
N° Paso	Descripción	Responsable		Registro
		Dependencia	Cargo	
1	<p>Agendamiento de cita</p> <p>El funcionario de EPM en calidad de usuario o propietario o inquilino del inmueble sobre el que va a presentar la solicitud debe ingresar mediante el enlace en Bitácora, para el agendamiento de cita.</p> <p>Se debe tener presente que el navegador de internet habilitado para esta funcionalidad es Google Chrome, mediante el cual se puede acceder a la página https://epmvirtual.sistemasentrv.com.co/VisionWeb/solicitarcita para el agendamiento de la cita, donde aparecen las opciones de las diferentes transacciones:</p>  <p>Al seleccionar una de las anteriores opciones y haber indicado la hora y fecha a reservar, aparece un mensaje indicando el tiempo que se tiene para finalizar el agendamiento de manera exitosa.</p>  <p>Luego de dar clic en “Aceptar”, se iniciará una ventana de dialogo para ingreso de los datos personales del funcionario quien debe aceptar los términos y condiciones.</p>	Unidad Canales Metropolitanos	Tecnólogo Auxiliar Atención Operación Comercial	Cita agendada

Después de diligenciar la información, al dar clic en “Reservar”, se visualizará el siguiente mensaje:



El funcionario que solicitó la cita debe validar en el correo electrónico que indicó al momento de diligenciar la información, que dicho mensaje de cita reservada si lo haya recibido; (debe confirmar en las diferentes bandejas de entrada que tenga configurado como: Spam, correos no deseados)

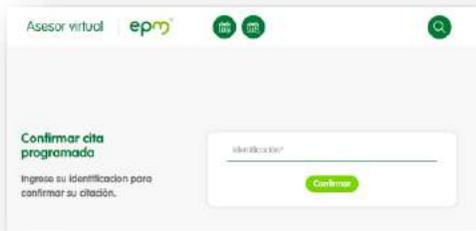
Dicho mensaje se visualizará así:



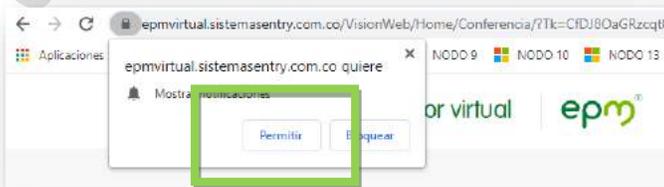
Dentro del anterior mensaje, aparece el enlace para asistir a la cita, aclarando que, el sistema le permite ingresar como máximo 10 minutos antes de la hora reservada y sólo deberá clic en “Asistir a Cita”.



Al ingresar a la cita, el funcionario ingresará el número de documento con el cual se realizó la reserva, con el fin de confirmar la asistencia y que el sistema genere el turno con el cual será atendido.



Cuando se acepta el turno generado, el sistema ingresará a la sala de espera y será necesario dar clic en la opción Permitir.



	<p>Cuando el funcionario inicie la atención (llamado del turno), se ingresará a la sala virtual y el usuario con el fin de dar continuidad, dará clic en el botón Iniciar.</p> 			
<p>2</p>	<p>Atención de PQR</p> <p>El Tecnólogo Auxiliar de Atención y Operación Comercial hace el llamado de turno que fue previamente agendado.</p> <p>Si el funcionario que solicitó la cita no se conecta a la hora acordada, se da un tiempo de espera de 10 minutos, toda vez que se debe dar cumplimiento a las demás citas agendadas y al iniciar 10 minutos después de la hora acordada se incurre en riesgo de atrasar las demás atenciones. En estos casos, según el requerimiento se evaluará la necesidad de reagendar.</p> <p>Cuando el funcionario se conecta a la hora agendada, se procede a iniciar la atención del requerimiento teniendo en cuenta lo definido en el Proceso Atención Clientes, ejecutando las acciones para resolver, comunicar o citar y notificar la solución del requerimiento.</p> <p>Todos los correos que se le envíen al cliente (funcionario) o que se reciban de este, deben ser gestionados desde el buzón clienteinternovirtual@epm.com.co, aclarando que por este no se atenderán solicitudes ni nuevos requerimientos, los cuales deben ser agendados como se indica al inicio de este numeral.</p> <p>Desde el aplicativo de VISION WEB (el cual permitirá transferencia de documentos en doble vía) se enviará al funcionario/usuario el formato constancia del contenido de su requerimiento, donde se indica el motivo de la solicitud y queda constancia del medio autorizado por él, para ser notificado de la respuesta a su PQR.</p>	<p>Unidad Canales Metropolitano</p> <p>Unidad Canales Regional</p>	<p>Tecnólogo Auxiliar Atención Operación Comercial</p>	<p>Registros aplicativos y expediente del cliente</p>

<p>Al momento del registro del caso en CRM, tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campo Número de turno: el asignado por VISION WEB • Medio de atención: Verbal • Canal de atención: Presencial • Oficina: Cliente Interno. <p>Los otros datos, son los mismos que se requieren para cualquier caso en CRM.</p> <p>Para las PQR que se citan y/o notifican, durante la llamada no se le debe informar al cliente la respuesta a su requerimiento, esta se debe comunicar de acuerdo con el medio autorizado por el cliente.</p>			
--	--	--	--

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

4. ANEXOS

- Anexo 1 paso a paso para instalar impresora EPM.
- Anexo 2 paso a paso configurar impresora de módulo Sentry.
- Anexo 3 Flujograma Atención de PQR generadas en medios tecnológicos o electrónicos