



# **PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO**



**Código: SC-AC-PT-001**  
**Versión: 2.0**  
**Fecha de Aprobación:**  
**11/02/2026**

**San José del Guaviare**

|                                                                                   |                                         |                             |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------|--------------|
|  | <b>ATENCIÓN A CLIENTES</b>              | <b>Código:</b>              | SC-AC-PT-001 |
|                                                                                   |                                         | <b>Fecha de aprobación:</b> | 11/02/2026   |
|                                                                                   | <b>Protocolo de atención al usuario</b> | <b>Versión:</b>             | 2.0          |
|                                                                                   |                                         | <b>Página:</b>              | 2 de 11      |

## 1. OBJETIVO

Fortalecer la calidad de la atención ofrecida por el personal de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., a través de los diferentes canales, con el propósito de **propiciar una mejor interacción con los usuarios y la comunidad en general.**

ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. se compromete a fortalecer continuamente la calidad de la atención ofrecida por su personal en todos los canales disponibles, buscando **garantizar una interacción eficaz y satisfactoria con los usuarios y la comunidad.**

Mejorar la interacción con los usuarios y la comunidad en general, mediante el **fortalecimiento de la calidad de la atención** proporcionada por el personal de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. a través de sus diversos canales de servicio.

## 2. ALCANCE

Aplica a **todo el personal de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.** que mantiene interacción directa con los usuarios y la comunidad.

Todo el personal vinculado a ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. que tenga interacción con el usuario y la comunidad en general.

## 3. GENERALIDADES

### 3.1. ATRIBUTOS DE LA BUENA ATENCIÓN

Todo trabajador de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. que interactúe con los usuarios a través de los diferentes canales de atención debe mantener una buena disposición y regirse por los siguientes atributos:

**Respetuosa:** Consiste en valorar la autonomía de todos los usuarios y la comunidad como seres humanos titulares de derechos.

**Amable:** Implica trabajar con actitud comprensiva, receptiva y atenta, enfocándose en la pronta solución de problemas. El trabajador deberá mantener la cortesía durante toda la interacción, evitando respuestas frías o ligeras, y despidiéndose de manera cortés.

**Solidaria:** Demuestra sentido de cooperación y trabajo en equipo, expresando empatía por la situación del usuario y esmerándose por ayudar de manera efectiva.

**Incluyente:** Ofrece acceso equitativo y atención igualitaria de la misma calidad a todos los usuarios, valorando la diversidad y efectuando los ajustes necesarios para garantizar la participación y, si es necesario, una atención especializada.

**Confiable:** Expresa la capacidad y el deseo de proporcionar una atención ágil y eficaz. El trabajador debe mostrar pleno conocimiento sobre los formatos, trámites y servicios para generar seguridad, y buscará colaboración y orientación según el procedimiento establecido.

|                                                                                   |                                         |                             |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------|--------------|
|  | <b>ATENCIÓN A CLIENTES</b>              | <b>Código:</b>              | SC-AC-PT-001 |
|                                                                                   |                                         | <b>Fecha de aprobación:</b> | 11/02/2026   |
|                                                                                   | <b>Protocolo de atención al usuario</b> | <b>Versión:</b>             | 2.0          |
|                                                                                   |                                         | <b>Página:</b>              | 3 de 11      |

**Honesta:** Implica responder a los usuarios con claridad y precisión, de conformidad con los hechos, la verdad y la justicia, evitando rodeos. Bajo ninguna circunstancia el personal podrá recibir dádivas ni comprometerse con soluciones fuera del proceso o que no pueda cumplir.

**Efectiva:** Consiste en anticiparse y satisfacer las necesidades del usuario, resolviendo lo solicitado de manera completa y orientándolo sobre los procedimientos a seguir. Cuando el usuario no pueda acceder a lo solicitado, el personal debe asegurarse de que este entienda los motivos y ofrecerle alternativas de solución.

**Oportuna:** La respuesta a la solicitud del servicio debe darse dentro de los términos de Ley o en el tiempo acordado. El personal debe permanecer en su puesto de trabajo durante las horas establecidas; en caso de ausencia, debe quedar un compañero encargado para garantizar la continuidad del servicio.

### 3.1.1 ACTITUD

El trabajador de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. debe adoptar siempre una buena actitud durante la atención al usuario y reconocer los derechos de todos los ciudadanos.

Se entiende por buena actitud la forma de actuar predispuesta a favor de las necesidades del usuario, con una motivación inclinada al servicio social, que se manifiesta a nivel:

**Conceptual:** Tener un pensamiento de buen servicio y utilizar un lenguaje de respeto a los derechos del usuario, el cual se debe reflejar en la propia conducta.

**Emocional:** Tener el sentimiento de querer obtener un buen resultado y prestar una atención de excelente calidad en el cumplimiento del deber.

**Conductual:** Expresar la respuesta emocional y el pensamiento mediante los actos, gestos, tono de voz y postura corporal.

Prohibiciones y comportamiento inclusivo

La atención brindada por el trabajador de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. debe estar libre de actitudes y comportamientos que reproduzcan prácticas discriminatorias, tales como prejuicios y estereotipos basados en:

- Sexo, orientación sexual, raza, etnia, religión, edad, origen familiar o regional.
- Posición política o filosófica, apariencia física, o condiciones físicas o psicológicas, entre otras.

Ningún trabajador de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. podrá obstaculizar el acceso a los servicios por anteponer sus creencias políticas, religiosas u otras preferencias personales.

### 3.1.2 LENGUAJE

El lenguaje utilizado con el usuario debe cumplir con ciertos requisitos para garantizar una comunicación efectiva y, en consecuencia, una buena atención.

Principios del Lenguaje

|                                                                                   |                                         |                             |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------|--------------|
|  | <b>ATENCIÓN A CLIENTES</b>              | <b>Código:</b>              | SC-AC-PT-001 |
|                                                                                   |                                         | <b>Fecha de aprobación:</b> | 11/02/2026   |
|                                                                                   | <b>Protocolo de atención al usuario</b> | <b>Versión:</b>             | 2.0          |
|                                                                                   |                                         | <b>Página:</b>              | 4 de 11      |

El lenguaje empleado por el personal debe ser:

**Claro y Sencillo:** Debe evitarse el uso de tecnicismos que puedan confundir al usuario.

**Respetuoso:** El lenguaje siempre debe ser cortés. Se debe evitar tutear y utilizar términos cariñosos para referirse al usuario, pues el respeto no implica confianza.

**Completo:** Debe evitarse dar respuestas cortantes como "sí" y "no". El mensaje debe ser entendible y completo.

**Oral Claro:** Se debe vocalizar de manera clara para asegurar que el mensaje sea completamente comprensible por el usuario.

**Sin Abreviaturas:** No se deben utilizar abreviaturas; en caso de ser necesarias, el trabajador debe explicar su significado.

#### Trato al Usuario

El personal debe dirigirse siempre al usuario con el trato de "Señor" o "Señora".

Cuando el usuario se presente, se recomienda llamarlo por el nombre que utiliza para identificarse (y no necesariamente el que aparece en el documento de identidad) con el fin de mostrar respeto y reconocimiento.

## 4. DESARROLLO

### 4.1. ATENCIÓN PRESENCIAL

La atención presencial es el canal más utilizado por los usuarios y la comunidad para interactuar con ENERGUVIARE S.A. E.S.P. Se utiliza para tramitar dos tipos principales de solicitudes:

#### Tipos de Solicitudes Atendidas Presencialmente

**Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos (PQR):** Peticiones presentadas por suscriptores o usuarios que se derivan de una inconformidad o controversia con la empresa, incluyendo Reclamación, Queja, Recurso de Reposición y Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación.

**Solicitudes Relacionadas con el Servicio:** Peticiones de los usuarios requiriendo algunos de los servicios o trámites que ofrece la empresa (p. ej., solicitud de conexión, cambio de comercializador, información, etc.).

#### **Pautas de Atención Presencial: Diferencias por Tipo de Solicitud**

Las siguientes son las diferencias en la aproximación que debe tener el personal de atención entre las solicitudes de servicio y las PQR/recursos, teniendo en cuenta la naturaleza del requerimiento:

|                                                                                   |                                         |                             |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------|--------------|
|  | <b>ATENCIÓN A CLIENTES</b>              | <b>Código:</b>              | SC-AC-PT-001 |
|                                                                                   |                                         | <b>Fecha de aprobación:</b> | 11/02/2026   |
|                                                                                   | <b>Protocolo de atención al usuario</b> | <b>Versión:</b>             | 2.0          |
|                                                                                   |                                         | <b>Página:</b>              | 5 de 11      |

| <b>Pautas de Atención comunes / Solicitudes de servicio</b>                                                                        | <b>Pautas específicas para PQR y recurso ( Manejo de Conflicto)</b>                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Recibir al usuario con un <b>saludo cordial</b> , manteniéndole la vista y controlando la expresión verbal, gestual y corporal. | 1. Recibir al usuario con un <b>saludo cordial</b> , manteniéndole la vista y controlando la expresión verbal, gestual y corporal.                              |
| 2. <b>Escuchar atentamente</b> los hechos sin interrumpir ni realizar juicios de valor.                                            | 2. Dejar que el usuario se desahogue y evitar entablar una discusión o atribuir culpabilidad.                                                                   |
| 3. formular todas las preguntas necesarias para una comprensión exacta de la situación y orientar sobre el procedimiento.          | 3. No tomar la situación como algo personal ni mostrarse a la defensiva frente a la queja manifestada.                                                          |
| 4 . Mostrar solidaridad en la situación e indicar las dependencias competentes y el tramite para acceder al servicio.              | 4 . Si el usuario esta alterado, mantener la calma no calificar su estado de animo y <b>cuidar siempre el tono de voz</b> , ya que puede empeorar la situación. |
| 5 . Informar detalladamente sobre los <b>requisitos</b> para el trámite correspondiente.                                           | 5 . Informar <b>el tiempo en el que recibirá respuestas</b> y solicitar que señale el medio por el cual desea ser notificado.                                   |
| 6 . Informar sobre la <b>gestión que realizara la empresa</b> para atender la situación.                                           | 6 . Informar sobre la <b>gestión que realizara la entidad para corregir la irregularidad</b> en el servicio.                                                    |

#### **4.1.1. Presentación personal**

Una presentación personal óptima proyecta el carácter y las capacidades del trabajador, generando confianza en el servicio desde el primer contacto y proyectando positivamente la imagen de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.

Requisitos:

Usar la vestimenta adecuada y en completo estado de aseo y orden, acorde al rol profesional.

Mantener siempre visible el documento que identifique al trabajador.

#### **4.1.2. Comportamiento y Lenguaje No Verbal**

El comportamiento y los gestos del personal son fundamentales para asegurar un entorno de confianza y respeto:



|                                                                                   |                                         |                             |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------|--------------|
|  | <b>ATENCIÓN A CLIENTES</b>              | <b>Código:</b>              | SC-AC-PT-001 |
|                                                                                   |                                         | <b>Fecha de aprobación:</b> | 11/02/2026   |
|                                                                                   | <b>Protocolo de atención al usuario</b> | <b>Versión:</b>             | 2.0          |
|                                                                                   |                                         | <b>Página:</b>              | 6 de 11      |

| Aspecto                        | Pauta Recomendada                                                                                                                                                                                                                                    | Prohibiciones/ Advertencias                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Expresión del Rostro</b>    | Es recomendable <b>hacer contacto</b> visual con el usuario desde el momento en que se acerca.                                                                                                                                                       | Evitar gestos que proyecten irritación, cansancio, desagrado u otras actitudes negativas.                                                                                                                             |
| <b>Postura Corporal</b>        | La columna debe ser flexible.                                                                                                                                                                                                                        | Evitar posturas rígidas y forzadas que no generen un entorno de confianza.                                                                                                                                            |
| <b>Lenguaje Oral</b>           | Se recomienda <b>vocalizar de manera clara</b> , mantener el control sobre el tono de voz y usar el vocabulario adecuado.                                                                                                                            | N/A                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Atención Exclusiva</b>      | Durante la consulta, la atención debe estar dirigida <b>exclusivamente al ciudadano</b> para que perciba que su situación es importante.                                                                                                             | <b>Evitar delante del usuario:</b> comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, maquillarse o arreglarse las uñas, y usar dispositivos electrónicos o hablar con el compañero si no es necesario para el servicio. |
| <b>Cumplimiento de horario</b> | <b>Trabajadores de nomina y contratistas</b> deben cumplir el horario laboral y los turnos establecidos para la atención. Esto es crucial para evitar retrasos en el inicio de actividades y asegurar la correcta preparación del puesto de trabajo. | N/A                                                                                                                                                                                                                   |

#### 4.1.3. Entorno de Atención

El puesto de trabajo influye en la percepción del usuario, por lo cual debe cuidarse el entorno:

- El puesto de trabajo debe permanecer en **perfecto estado de orden y aseo**.
- **Ambiente:** Evitar ambientes ruidosos que generen incomodidad (charlas entre compañeros, risas exageradas, música).
- **Mesa/Escritorio:** Evitar tener objetos distractores sobre el escritorio (juegos, fotos o impresos) y objetos personales (bolsos, joyas, celulares, etc.).
- **Prohibiciones:** Se debe evitar el consumo de alimentos y el uso de maquillaje en el puesto de trabajo.

#### 4.1.4. Competencias Esenciales

|                                                                                   |                                         |                             |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------|--------------|
|  | <b>ATENCIÓN A CLIENTES</b>              | <b>Código:</b>              | SC-AC-PT-001 |
|                                                                                   |                                         | <b>Fecha de aprobación:</b> | 11/02/2026   |
|                                                                                   | <b>Protocolo de atención al usuario</b> | <b>Versión:</b>             | 2.0          |
|                                                                                   |                                         | <b>Página:</b>              | 7 de 11      |

El trabajador debe desarrollar y mantener las siguientes habilidades para una atención integral:

| Competencia                | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Conocimiento del Entorno   | Es recomendable <b>conocer las instalaciones</b> del punto de atención para orientar el usuario sobre las dependencias, otros puntos de atención, baños y como recibir atención preferencial.                                                                          |
| Conocimiento de la Empresa | Es fundamental <b>conocer el organigrama</b> de ENERGUAVIARE S.A E.S.P, los <b>tramites y servicios</b> que se ofrecen, y los requisitos necesarios para acceder a estos.                                                                                              |
| Habilidad analítica        | <b>Usar el sentido común</b> para resolver inconvenientes. Es indispensable la <b>capacidad de escuchar atenta</b> para extraer la información importante y determinar la necesidad del usuario, ofreciendo la solución mas conveniente conforme a los procedimientos. |

#### 4.1.5. Protocolo0 de interacción de sujetos en atención presencial

El proceso de atención presencial en ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. involucra a varios roles, cada uno con un protocolo de interacción específico para garantizar un servicio de calidad:

| Sujeto que interactúa      | Protocolo de actuación (pautas de servicio)                                                                                             |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Guarda de seguridad</b> | <b>1 . Acceso:</b> Abrir la puerta cuando el usuario se aproxime para no obstaculizar la entrada.                                       |
|                            | <b>2. Bienvenida:</b> saludar al usuario antes de que el lo haga y evitar miradas de desconfianza.                                      |
|                            | <b>3. Discreción:</b> en ningún caso debe indagar acerca de la situación que motiva al usuario a solicitar los servicios de la empresa. |
|                            | <b>4 .Revisión:</b> Si requiere revisar maletas o paquetes, debe informar la necesidad de hacerlo de manera cordial.                    |
|                            | <b>5 .Orientación:</b> Indicar al usuario la ventanilla a la cual debe dirigirse para que le sea asignado el turno de atención.         |

|                                                                                   |                                         |                             |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------|--------------|
|  | <b>ATENCIÓN A CLIENTES</b>              | <b>Código:</b>              | SC-AC-PT-001 |
|                                                                                   |                                         | <b>Fecha de aprobación:</b> | 11/02/2026   |
|                                                                                   | <b>Protocolo de atención al usuario</b> | <b>Versión:</b>             | 2.0          |
|                                                                                   |                                         | <b>Página:</b>              | 8 de 11      |

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Trabajador de Preconsulta</b> | <b>1 . Saludo e Indagación:</b> Saludar amablemente y preguntar de manera cortés los motivos de la visita a ENERGUAVIARE S.A E.SP.                                                                                                                 |
|                                  | <b>2 . Verificación:</b> verificar que el usuario traiga consigo los documentos necesarios para entrevistarse con el personal competente.                                                                                                          |
|                                  | <b>3 . Turno:</b> Informar el turno asignado de acuerdo al asunto manifestado e indicar el lugar donde debe esperar el tiempo aproximado de espera.                                                                                                |
| <b>Trabajador Competente</b>     | <b>1 . Inicio:</b> saludar amablemente, preguntar de manera cordial en que puedo ayudar <b>y escuchar con atención.</b>                                                                                                                            |
|                                  | <b>2 . Comprensión:</b> Asegúrese de haber entendido lo que requiere el usuario para garantizar que el servicio ofrecido coincida con sus expectativas.                                                                                            |
|                                  | <b>3 . Ausencia temporal:</b> En caso de necesitar retirarse por un corto tiempo, debe explicar los motivos y el tiempo aproximado de ausencia. Al regresar, debe agradecer por la espera.                                                         |
|                                  | <b>4 . Información:</b> Responder a las preguntas que formule el usuario, <b>ofreciendo información clara y completa.</b>                                                                                                                          |
|                                  | <b>5 . Cierre:</b> Al finalizar, se recomienda <b>retroalimentar al usuario</b> sobre la información y los pasos a seguir. Si quedaron compromisos pendientes, reconfirmar el tiempo de ejecución y el medio para conocer el estado de los mismos. |
|                                  | <b>6 . Despedida:</b> preguntar si hay algo mas en que se pueda ayudar y <b>despedirse amablemente.</b>                                                                                                                                            |

## 6.1. ATENCIÓN TELEFÓNICA

La atención telefónica permite la interacción en tiempo real entre el trabajador y el usuario a través del centro de atención telefónica (Contact Center). Este canal requiere el cumplimiento de pautas específicas para garantizar la calidad del servicio:

### Aspectos de la Comunicación Oral



|                                                                                   |                                         |                      |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------|--------------|
|  | <b>ATENCIÓN A CLIENTES</b>              | Código:              | SC-AC-PT-001 |
|                                                                                   |                                         | Fecha de aprobación: | 11/02/2026   |
|                                                                                   | <b>Protocolo de atención al usuario</b> | Versión:             | 2.0          |
|                                                                                   |                                         | Página:              | 9 de 11      |

| Componente          | Pautas de Ejecución                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tono de voz</b>  | Mantener un tono de voz <b>energético</b> que demuestre <b>seguridad</b> en la información ofrecida y actitud de servicio. Evitar una voz monótona, que se percibe como desgano. No se debe exagerar el volumen.                                                                                  |
| <b>Vocalización</b> | Es esencial <b>suavizar los acentos, pronunciar las palabras claramente</b> sin omitir, letras, y evitar regionalismo para facilitar la comprensión. Se recomienda respirar entre cada palabra para una correcta información. La velocidad debe ser <b>levemente menor</b> a la usada en persona. |
| <b>Lenguaje</b>     | Utilizar un <b>vocabulario adecuado</b> que demuestre profesionalismo y respeto hacia los usuarios.                                                                                                                                                                                               |

### 6.1.2. Competencias y Recursos

El trabajador debe garantizar su preparación y el acceso a la información relevante:

- Manejo Tecnológico: Saber usar todas las funciones del Contact Center.
- Actualización: Mantenerse actualizado sobre los trámites y servicios ofrecidos por ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., así como las dependencias encargadas y sus canales de atención.
- Recursos: Mantener a la mano el listado de las localidades con los respectivos datos de contacto.

### 6.1.3. Protocolo de la Llamada

El protocolo de atención garantiza la formalidad y la efectividad durante la interacción:

| Etapas                      | Pautas de actuación                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Inicio de la llamada</b> | <b>Atender de manera amable y respetuosa</b> , saludando y mencionando el <b>nombre de la empresa</b> , el <b>nombre de la persona</b> que atiende, y enseguida <b>ofreciendo ayuda</b> .            |
| <b>Postura y Entorno</b>    | <b>Postura:</b> Mantener una postura relajada y natural (la postura se proyecta a través de la voz).                                                                                                 |
|                             | <b>Micrófono:</b> Mantener el micrófono o bocina a una distancia aproximada de <b>3 centímetros</b> de la boca y <b>retirar</b> cualquier objeto que obstaculice la vocalización ( comida, esferos). |

|                                                                                   |                                         |                             |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------|--------------|
|  | <b>ATENCIÓN A CLIENTES</b>              | <b>Código:</b>              | SC-AC-PT-001 |
|                                                                                   |                                         | <b>Fecha de aprobación:</b> | 11/02/2026   |
|                                                                                   | <b>Protocolo de atención al usuario</b> | <b>Versión:</b>             | 2.0          |
|                                                                                   |                                         | <b>Página:</b>              | 10 de 11     |

|                                 |                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 | <b>Atención exclusiva: Evitar hablar con terceros</b> durante la llamada, ya que esto incomoda al interlocutor y obstaculiza la comprensión de la solicitud del usuario.                                                      |
| <b>Manejo de la información</b> | Si no se cuenta con diadema, se recomienda mantener libre la mano con la que se escribe para <b>mantener libre la mano</b> con la que se escribe para tomar nota o buscar la información.                                     |
| <b>Escucha y cierra</b>         | Escuchar con atención la solicitud del usuario sin interrumpirlos, incluso si no es el trabajador competente. Al finalizar, ofrecer la información completa y asegurarse de que quedó clara y que satisfizo las expectativas. |

|                                                                                   |                                         |                             |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------|--------------|
|  | <b>ATENCIÓN A CLIENTES</b>              | <b>Código:</b>              | SC-AC-PT-001 |
|                                                                                   |                                         | <b>Fecha de aprobación:</b> | 11/02/2026   |
|                                                                                   | <b>Protocolo de atención al usuario</b> | <b>Versión:</b>             | 2.0          |
|                                                                                   |                                         | <b>Página:</b>              | 11 de 11     |

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

| CONTROL DE CAMBIOS |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                               |
|--------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| VERSIÓN N°         | FECHA DE APROBACIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | FUENTE DE VERIFICACIÓN                                                        |
| 1                  | 30/04/2018          | Creación del documento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Acta N° 04 del comité MECI-CALIDAD del 30/04/2018                             |
| 2                  | 11/92/2026          | El cambio de imagen corporativa es una estrategia que busca fortalecer la marca, mejorar su posicionamiento y adaptarla a las nuevas realidades del mercado. No se trata solo de un cambio estético, sino de una decisión estratégica que busca generar un impacto positivo en la percepción de los usuarios y en los resultados de la empresa. De acuerdo con ello, la justificación de cambio de los manuales, formatos y demás documentos. | Acta N°003 de la mesa técnica de los Sistemas Integrados de Gestión del 2026. |

|               | ELABORÓ                      | REVISÓ                            | APROBÓ                     |
|---------------|------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|
| <b>FIRMA</b>  | ORIGINAL FIRMADO             | ORIGINAL FIRMADO                  | ORIGINAL FIRMADO           |
|               |                              | ORIGINAL FIRMADO                  |                            |
| <b>NOMBRE</b> | Alberto Cuellar Guzman       | Freiman David López Roldan        | Marlon Yohan López Sánchez |
|               |                              | Eidi Yuliana Peña León            |                            |
| <b>CARGO</b>  | Profesional 01 Contac Center | Subgerente comercial y mercadeo   | Director de Planeación     |
|               |                              | Profesional 01 Gestión de Calidad |                            |