



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: CENS SA ESP

Vigencia: 2019

Fecha publicación: 31 de enero de 2019

Componente 4: Atención al ciudadano

| Subcomponente | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|---|---|--|--|------------------|
| Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico | 1.1 Estructurar una propuesta para atender y controlar la atención al ciudadano en sus diferentes intereses | Propuesta de atención integral al ciudadano | Profesional P3 Atención Clientes - Soporte | 31-dic-19 |
| Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención | 2.1 Plantear estrategia para implementación de un canal de atención por medio de "whatsapp" | Propuesta de implementación de canal de atención | Profesional P3 Atención Clientes - Soporte | 31-dic-19 |
| Subcomponente 4 Normativo y procedimental | 4.1 Definir contenido y periodicidad de actualización del módulo web de los clientes para trámites y consultas | Contenido y periodicidad de actualización definidos | Profesional P3 Atención Clientes - Soporte | 31-dic-19 |
| Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano | 5.1 Medición de experiencia del ciudadano con las interacciones por los canales escrito, presencial y telefónico. | Resultados de la medición de experiencia del ciudadano | Profesional P3 Atención Clientes - Soporte | 31-dic-2019 |