



FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: CENS SA ESP

Vigencia: 2017

Fecha publicación: 31 de enero de 2017

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Atención al ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1	Diagnóstico del estado actual del componente para la formulación de acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema.	Diagnóstico realizado	Gestión Comercial	30-Dic-2017
	2.1	Implementación del servicio de Contac Center.	Contact Center implementado.	Canales Presenciales	30-Dic-2017
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Solución recaudo en línea.	Recaudo en Línea Implementado	Tecnología de Información	30-Dic-2017
	2.3	Solución facturación en sitio.	Porcentaje de avance	Operación Comercial Tecnología de Información	30-Dic-2017
	2.4	Implementar el cálculo del tiempo de atención y espera promedio general a través de la ponderación de valores por oficina.	Cálculo implementado	Canales Presenciales	30-Dic-2017
	2.5	Monitorear la atención de PQR'S garantizando el cumplimiento del debido proceso a fin de minimizar riesgos	Informes realizados	Soporte Clientes	30-Dic-2017
	3.1	Fortalecer el conocimiento del personal de planta y contratista en temas relacionados con la prestación de servicio de energía para mejorar la atención al cliente	Personal capacitado	Canales Presenciales	30-Dic-2017
Subcomponente 3 Talento Humano	3.2	Actualizar al personal en temas que soportan la gestión del proceso, para la toma de decisiones acorde a la normatividad vigente.	Porcentaje de avance del cronograma de capacitación y actualización equipo Soporte Clientes	Soporte Clientes	30-Dic-2017
	4.1	Homologación de los procesos asociados con la gestión comercial.	Procesos Homologados	Gestión Comercial	30-Dic-2017
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.2	Modificar y actualizar el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes, según normatividad vigente.	Contrato actualizado	Soporte Clientes	30-Sep-2017
	5.1	Grado de satisfacción con los servicios ofrecidos por CENS a través de la Medición CIER.	Informes de mediciones	Mercadeo y Educación al Cliente	30-Dic-2017
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.2	Visitar las localidades de atención con el fin de efectuar una revisión integral de la misma (validar funcionamiento de la oficina, apoyar en seguimiento al funcionario contratista, validar puntos de pago, evaluar divulgación de la oficina, entre otros aspectos).	Visitas Realizadas	Canales Presenciales	30-Dic-2017
	5.3	Desarrollar las encuestas de satisfacción del canal presencial, canal telefónico y general	Indicador de Satisfacción de Encuestas	Canales Presenciales	30-Dic-2017