



FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: CENS SA ESP

Vigencia: 2016

Fecha publicación: 31 de marzo de 2016

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 importacia e institucionalidad del tema.	Diagnóstico realizado	Gestión Comercial	31-Dic-2016	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Implementación de kioscos de consulta en la Oficina de Atención al Usuario.	Kiosco instalado	Canales Presenciales	31-Dic-2016	
	2.2 Implementación del servicio de Contac Center.	Cronograma de implementación	Canales Presenciales	30-Sep-2016	
	2.3 Estudio de viabilidad para implantar el recaudo en línea.	Estudio realizado	Facturación	30-Sep-2016	
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1 Fortalecer el conocimiento del personal adscrito al equipo de trabajo Canales Presenciales en temas de Atención al Usuario.	Personal capacitado	Canales Presenciales	31-Dic-2016	
	3.2 Fortalecer el conocimiento del personal adscrito al equipo de trabajo Atención Clientes en temas éticos, técnicos, regulatorios, normativos y gestión de PQRs.	Cronograma de capacitación	Atención Clientes	31-Dic-2016	
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 Homologación de los procesos asociados con la gestión comercial.	Cronograma de homologación	Gestión Comercial	31-Dic-2016	
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Capacitación a los usuarios sobre el manejo del consumo, el conocimiento básico de la tarifa y los demás componentes de la factura.	Usuarios capacitados	Facturación	31-Dic-2016	