



Grupo epm®

# Mecanismos Para Mejorar la Atención del Ciudadano

## **Definir y difundir el Portafolio de Servicios al Ciudadano de la Entidad.**

En la pagina web de CENS se encuentra publicado nuestro portafolio de Servicios <http://www.cens.com.co/clientes/Nuestrosservicios/Portafoliodeservicios.aspx>

### **Implementar y optimizar:**

Se tienen implementados los procedimientos para atención al ciudadano en lo relacionado con la atención de peticiones, quejas y recursos, los cuales están certificados bajo la norma ISO 9001 Versión 2008.

También se cuenta con el canal de comunicación Contacto Transparente para que la ciudadanía denuncie actos de fraude y corrupción que involucra trabajadores y contratistas.

[http://www.grupo-epm.com/portals/contacto\\_transparente\\_cens/ie.html](http://www.grupo-epm.com/portals/contacto_transparente_cens/ie.html)

## **Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad.**

Centrales Eléctricas, cuenta con buzón de sugerencias en las oficinas principales de Cúcuta, Regionales de Ocaña, Aguachica, Tibu, Pamplona y en las oficinas de Atención Clientes de cada Municipio., para que los usuarios expresen allí sus sugerencias y felicitaciones .

Además, existe la encuesta de satisfacción realizada bimestralmente por nuestros clientes de forma telefónica y presencial para medir la satisfacción con la atención en oficinas, línea de atención y claridad de la factura. En el siguiente enlace podemos observar los resultados :

<http://www.cens.com.co/Institucional/Gobiernocorporativo/Mediciones/Resultadosencuestadesatisfacci%C3%B3n.aspx>



## Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano

### **Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar público información sobre:**

- Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos : El Contrato de Prestación de Servicios Con Condiciones Uniformes se publica la información

<http://www.cens.com.co/clientes/es-es/contratocondiciones.aspx>

- Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad: se suministra información a los clientes a través de los diferentes canales de atención y se encuentran publicados en la pagina web los diferentes tramites:

<http://www.cens.com.co/clientes/ClientesCENS.aspx>

## Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano

- **Horarios y oficinas de atención:**
- La empresa cuenta con los siguientes horarios y puntos de atención:
- <http://www.cens.com.co/clientes/Informacióndeinterés/Puntosdeatención.aspx>
- 50 puntos de atención distribuidos en el Departamento así:
- 44 Oficinas de Atención Clientes en los diferentes Municipios de Norte de Santander, Sur del Cesar y Bolívar.
- 2 Oficinas en Dos Corregimientos: campo Dos y La Gabarra
- 2 Oficinas en los Centro de Atención Conjunta: Atalaya y Libertad
- 2 Oficinas Móviles.

En todas las oficinas se cuenta con carteleras visibles con información relevante de nuestra empresa, como tarifas, Contrato de Condiciones y resultados encuestas Satisfacción.

# Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano

## Fortalecimiento de los Canales de Atención.

Para el continuo fortalecimiento del relacionamiento con nuestros clientes se cuenta con 50 puntos de atención distribuidos en el Departamento Norte de Santander, Sur del Cesar y de Bolívar, Los cuales poseen cómodas salas de atención algunas con Aire Acondicionado y TV. Además, poseen la Señalización necesaria, Buzón de Sugerencias y orientación al cliente, así como un sistema comercial de comunicación directa con la Oficina Principal en Cúcuta.

Las oficinas ubicadas en: Cúcuta, Ocaña, Tibu, Aguachica y Pamplona, Los Patios y Villa del Rosario, poseen sistema de Gestión de Turnos que permite una atención mas ágil y organizada a la comunidad.





PUNTO DE ATENCION CENS ZULIA

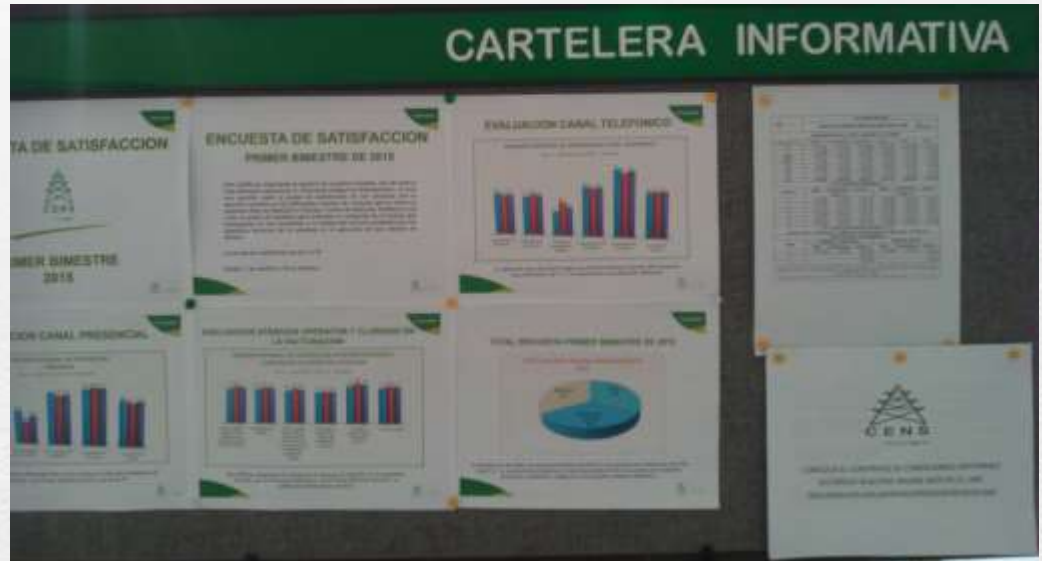


PUNTO DE ATENCION CENS MORALES





BUZON SUGERENCIAS PUNTO CENS ZULIA



CARTELERA INFORMATIVA CENS CUCUTA

# Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano

## Fortalecimiento de los Canales de Atención.

En general se cumple en materia normativa con la adecuación de espacios físicos.

Todas las oficinas cuentan con la suficiente señalización para guiar a nuestros clientes en la solicitud a realizar.

Se dispone de información clara y oportuna en cada uno de los puntos de atención para mantener informado al cliente.

Se publica en cartelera información acerca de tarifas, resultados encuestas de satisfacción y Contrato de Condiciones Uniformes, así como información relevante a la empresa y el cliente.

## Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano

Se cuenta con un Call Center con línea de atención Gratuita

- Línea Gratuita 115 para atender Daños y Emergencias.
- Aguachica # 515
- PBX 5824444



Contáctenos

- Canal escrito: se incluye la recepción de PQR a través de la Pagina Web, y correo electrónico.

# Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano

## Sistema de Gestión de Turnos

CENS cuenta con un sistema de Digiturno automático en sus oficinas principales Cúcuta ,Tibu, Ocaña, Aguachica, Pamplona, Los Patios, Villa del Rosario y Centros de Atención Conjunta Atalaya y Libertad con el fin de controlar y gestionar los tiempos de espera y conocer las estadísticas del proceso.

Se implementó una casilla para Turnos Especiales (Mujeres en estado de Embarazo, Usuarios de la Tercera edad y discapacitados).

Así como una casilla exclusiva para radicar Factibilidades y Proyectos Eléctricos denominada “Constructoras”.



# Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano

Fortalecimiento de los Canales de Atención.



# Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano

Fortalecimiento de los Canales de Atención.

