

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2020

Anexo 4. ATENCION AL CIUDADANO

No	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1	Acercar los trámites y servicios de la empresa al usuario mediante la programación de jornadas de atención al usuario en espacios públicos (jornadas comerciales)	CREACION E IMPLEMENTACION DE HERRAMIENTAS	Director de gestión clientes , Defensor del client, Director de perdidas y Director Recaudo y Cartera	Bimensual
2	videos de capacitacion y socializacion sobre manejo de pagina web, App.	COHESION Y PARTICIPACION CIUDADANA	Director de gestión clientes , defensor del cliente y prensa	Trimestral
3	Asignación de oficina preferencial para dar prelación en la atención a la población especial (discapacitados, mujeres embarazadas, adultos mayores, menores de edad, etc). Crear y afianzar la cultura del servicio.	ATENCION POBLACION VULNERABLE	Director de gestión clientes y defensor del cliente	Permanente
4	Implemetar conductas éticas ciudadana.Campañas de sensibilización	FORTALECIMIENTO CULTURA CIUDADANA	defensor del cliente , prensa, talento humano y gerencia comercial	Semestral
5	capacitación en conocimiento de los tramites y servicios ofertados por la empresa para articulación entre la Dirección de Gestión Clientes y las diferentes áreas de la empresa, para garantizar una atención oportuna de los usuarios.		Defensor del cliente	Mensual
6	Plan de Mejoramiento de acuerdo a resultados de causales de reclamaciones y resultados de encuestas (informe de atención al ciudadano causales)		Defensor del cliente y Director de gestión clientes	Trimestral
7	Adaptar espacios físicos adecuados para la prestación del servicio.	PROYECCION INSTITUCIONAL	procesos de gerencia comercial	Mensual
8	Identificar necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos. (Encuestas) Medir la satisfacción del ciudadano		Defensor del cliente y Director de gestión clientes	permanente
9	Implementación del Contact Center	OPTIMIZACION MECANISMOS DE ATENCION	Defensor del cliente	Mensual
10	Realizar una atención previa en el momento de llegada del usuario a la oficina de atención clientes con el fin de descentralizar la atención de los usuarios en el punto presencial, para garantizar la atención y solución efectiva de los requerimientos de los usuarios.		Director de gestión clientes	Segundo Semestre
			Defensor Cliente	Permanente