

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2021

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 , Director de perdidas y Director Recaudo y Carteira	Bimensual
2	Implementar las herramientas tecnologicas (pagina WEB , APP) videos de capacitacion y socializacion sobre manejo de pagina web, App.	COHESION Y PARTICIPACION CIUDADANA	Director de gestión clientes , prensa	Trimestral
3	elaborar e implementar instructivo o procedimiento de DENUNCIA . Y modulo en la página WEB de Denucia	FORTALECIMIENTO CULTURA CIUDADANA	Director de gestión clientes , Sistemas	Semestral
4	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.	FORTALECIMIENTO CULTURA CIUDADANA	Director de gestión clientes	Trimestral
5	Plan de Mejoramiento de acuerdo a resultados de causales de reclamaciones y resultados de encuestas (informe de atención al ciudadano causales)		procesos de gerencia comercial	Mensual
6	Adaptar espacios físicos adecuados para la prestación del servicio.	PROYECCION INSTITUCIONAL	Director de gestión clientes	permanente
7	Identificar necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos. (Encuestas) Medir la satisfacción del ciudadano		Director de gestión clientes	Mensual