

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Indicar los días de la semana y horas)	Canales	Tarifa estimada de respuesta (Dinero, Tasa, Tarifa, etc.)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Indicar si es para ciudadanos en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Movimiento Ciudadano)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Descripción y ubicación de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio (Indicar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono, instalación)	Tipo de canales disponibles de atención (Indicar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono, instalación)	Servicio Automatizado (DIN)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (por línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (promedio)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
8	Atención a Ciudadanía	Se brindan los servicios, recibiendo los requisitos que presenten usuarios, clientes, interesados de forma oral y escrita para el personal de Servicios al Cliente y través de los diferentes canales de atención en línea con la Compañía, Corporación, Centro de Contacto y Agente de CNEL SP.	1. El cliente solicita información. 2. El Agente de Servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Se consulta, al Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y lo direcciona al área competente. 4. Se brinda información de los requisitos para el trámite que desea realizar. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede solicitar: • Código de seguimiento. • Nombre del cliente. • Número de trámite. 6. En caso de que el trámite no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio evalúa el cliente y decide el siguiente tipo de consulta.	1. El cliente solicita información. 2. El Agente de Servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Se consulta, al Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y lo direcciona al área competente. 4. Se brinda información de los requisitos para el trámite que desea realizar. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede solicitar: • Código de seguimiento. • Nombre del cliente. • Número de trámite. 6. En caso de que el trámite no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio evalúa el cliente y decide el siguiente tipo de consulta.	1. El cliente solicita información. 2. El Agente de Servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Se consulta, al Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y lo direcciona al área competente. 4. Se brinda información de los requisitos para el trámite que desea realizar. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede solicitar: • Código de seguimiento. • Nombre del cliente. • Número de trámite. 6. En caso de que el trámite no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio evalúa el cliente y decide el siguiente tipo de consulta.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	Ingreso en el momento y se refleja en la siguiente estimación de planta.	Ciudadanos y usuarios del servicio.	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional.	www.cnel.com.co	Página web, oficinas a nivel nacional, correo electrónico, contact center, redes sociales.	SI	No aplica, debido a que el formulario se brinda en la página Corporativa.	www.cnel.com.co	1.210.778	1.210.778	76,0%
9	Aplicación de Subsidio para Tercera Edad	Cliente solicita el cambio de tarifa para poder gozar de los beneficios, desde día de hoy para el caso de aplicar el subsidio para tercera edad.	1. El cliente solicita el cambio de tarifa para poder gozar de los beneficios, desde día de hoy para el caso de aplicar el subsidio para tercera edad. 2. El Agente de Servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Se consulta, al Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y lo direcciona al área competente. 4. Se brinda información de los requisitos para el trámite que desea realizar. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede solicitar: • Código de seguimiento. • Nombre del cliente. • Número de trámite. 6. En caso de que el trámite no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio evalúa el cliente y decide el siguiente tipo de consulta.	1. El cliente solicita el cambio de tarifa para poder gozar de los beneficios, desde día de hoy para el caso de aplicar el subsidio para tercera edad. 2. El Agente de Servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Se consulta, al Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y lo direcciona al área competente. 4. Se brinda información de los requisitos para el trámite que desea realizar. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede solicitar: • Código de seguimiento. • Nombre del cliente. • Número de trámite. 6. En caso de que el trámite no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio evalúa el cliente y decide el siguiente tipo de consulta.	1. El cliente solicita el cambio de tarifa para poder gozar de los beneficios, desde día de hoy para el caso de aplicar el subsidio para tercera edad. 2. El Agente de Servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Se consulta, al Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y lo direcciona al área competente. 4. Se brinda información de los requisitos para el trámite que desea realizar. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede solicitar: • Código de seguimiento. • Nombre del cliente. • Número de trámite. 6. En caso de que el trámite no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio evalúa el cliente y decide el siguiente tipo de consulta.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	Ingreso en el momento y se refleja en la siguiente estimación de planta.	Ciudadanos de la tercera edad.	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional.	www.cnel.com.co	Oficinas a nivel nacional.	SI	Formulario para subsidio para Tercera Edad	www.cnel.com.co	40.200	40.200	76,0%
10	Aplicación de Subsidio Personas con Discapacidad	Cliente solicita el cambio de tarifa para poder gozar de los beneficios, desde día de hoy para el caso de aplicar el subsidio para personas con discapacidad.	1. El cliente solicita el cambio de tarifa para poder gozar de los beneficios, desde día de hoy para el caso de aplicar el subsidio para personas con discapacidad. 2. El Agente de Servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Se consulta, al Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y lo direcciona al área competente. 4. Se brinda información de los requisitos para el trámite que desea realizar. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede solicitar: • Código de seguimiento. • Nombre del cliente. • Número de trámite. 6. En caso de que el trámite no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio evalúa el cliente y decide el siguiente tipo de consulta.	1. El cliente solicita el cambio de tarifa para poder gozar de los beneficios, desde día de hoy para el caso de aplicar el subsidio para personas con discapacidad. 2. El Agente de Servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Se consulta, al Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y lo direcciona al área competente. 4. Se brinda información de los requisitos para el trámite que desea realizar. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede solicitar: • Código de seguimiento. • Nombre del cliente. • Número de trámite. 6. En caso de que el trámite no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio evalúa el cliente y decide el siguiente tipo de consulta.	1. El cliente solicita el cambio de tarifa para poder gozar de los beneficios, desde día de hoy para el caso de aplicar el subsidio para personas con discapacidad. 2. El Agente de Servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Se consulta, al Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y lo direcciona al área competente. 4. Se brinda información de los requisitos para el trámite que desea realizar. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede solicitar: • Código de seguimiento. • Nombre del cliente. • Número de trámite. 6. En caso de que el trámite no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio evalúa el cliente y decide el siguiente tipo de consulta.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	Ingreso en el momento y se refleja en la siguiente estimación de planta.	Ciudadanos con discapacidad.	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional.	www.cnel.com.co	Oficinas a nivel nacional.	SI	Formulario para subsidio personas con discapacidad	www.cnel.com.co	8.856	8.856	76,0%
11	Atención a Solicitudes de Cambio de Nombre o Titularidad del Servicio	Los clientes solicitan el cambio del nombre de titular del servicio, así como cuando el domicilio es verificado a propósito de pagar de algún valorado de tarifa.	1. El cliente solicita el cambio de nombre o titularidad del servicio. 2. El Agente de Servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Se consulta, al Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y lo direcciona al área competente. 4. Se brinda información de los requisitos para el trámite que desea realizar. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede solicitar: • Código de seguimiento. • Nombre del cliente. • Número de trámite. 6. En caso de que el trámite no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio evalúa el cliente y decide el siguiente tipo de consulta.	1. El cliente solicita el cambio de nombre o titularidad del servicio. 2. El Agente de Servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Se consulta, al Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y lo direcciona al área competente. 4. Se brinda información de los requisitos para el trámite que desea realizar. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede solicitar: • Código de seguimiento. • Nombre del cliente. • Número de trámite. 6. En caso de que el trámite no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio evalúa el cliente y decide el siguiente tipo de consulta.	1. El cliente solicita el cambio de nombre o titularidad del servicio. 2. El Agente de Servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Se consulta, al Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y lo direcciona al área competente. 4. Se brinda información de los requisitos para el trámite que desea realizar. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede solicitar: • Código de seguimiento. • Nombre del cliente. • Número de trámite. 6. En caso de que el trámite no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio evalúa el cliente y decide el siguiente tipo de consulta.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	Ingreso en el momento y se refleja en la siguiente estimación de planta.	Ciudadanos registrados.	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional.	www.cnel.com.co	Oficinas a nivel nacional.	SI	Solicitud de Cambio del servicio de Subsidio por cambio de domicilio	www.cnel.com.co	28.391	28.391	76,0%

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	RESPONSABLE DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	UNIDAD POSESORA DE LA INFORMACIÓN: OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE	UNIDAD POSESORA DE LA INFORMACIÓN: OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE	COORDINADOR DE LA UNIDAD POSESORA DE LA INFORMACIÓN: OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE	COORDINADOR DE LA UNIDAD POSESORA DE LA INFORMACIÓN: OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE	COORDINADOR TELEFÓNICO DE LA UNIDAD POSESORA DE LA INFORMACIÓN: OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE	COORDINADOR TELEFÓNICO DE LA UNIDAD POSESORA DE LA INFORMACIÓN: OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE