



Nº	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el canal del proceso que debe seguir el o la ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se indican los requisitos que exige la obtención del servicio)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Indicar los días de la semana y horarios)	Canales	Formas de atención de respuesta (Voz, Chat, Teléfono)	Tipos de beneficiarios o usuarios del servicio (Indicar si es para beneficiarios en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Movimiento Ciudadano)	Oficina y dependencia que ofrece el servicio	Descripción y ubicación de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (No para direcciones. El Agente de Servicio del 110 web y descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Indicar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, servicio por voz, call center, callcenter, telefonía)	Servicio Automatizado (DUA)	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 (trimestre)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio automáticamente	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
8	Asesoría a Ciudadanía	Se requiere de los servicios, recibidos, trámites, que presencian nuestros clientes los servicios de forma física y virtual por personal de Servicios al Cliente a través de los diversos canales de interacción con los que cuenta la Corporación. Centro de Contacto y Agente de CNEL 110.	1. El cliente solicita información. 2. El Agente de Servicio revisa y analiza el tipo de requerimiento. 3. Si es consulta, el Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y la dirección a área competente. 4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio revisa los documentos requeridos. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede: • Coligar el 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 revisa el cliente y solicita cualquier documento que le sea requerido.	1. El cliente solicita información. 2. Se consulta, el Agente de Servicio revisa y analiza el tipo de requerimiento del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y la dirección a área competente. 3. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio revisa los documentos requeridos. 4. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede: • Coligar el seguimiento. • Nombre del cliente. • Número de trámite. 5. En caso de que el trámite no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio revisa el cliente y solicita cualquier documento que le sea requerido.	1. El cliente solicita información. 2. Se consulta, el Agente de Servicio revisa y analiza el tipo de requerimiento del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y la dirección a área competente. 3. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio revisa los documentos requeridos. 4. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede: • Coligar el seguimiento. • Nombre del cliente. • Número de trámite. 5. En caso de que el trámite no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio revisa el cliente y solicita cualquier documento que le sea requerido.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	Ingreso en el momento y se refleja en la siguiente emisión de planilla.	Ciudadanos y usuarios del servicio.	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional.	<a href="http://www.cnel.com.co">www.cnel.com.co</a>		Si	<a href="http://www.cnel.com.co">www.cnel.com.co</a>	<a href="http://www.cnel.com.co">www.cnel.com.co</a>	1.210.778	1.210.778	76,0%
9	Aplicación de Subsidio para Terceira Edad	Cliente solicita el cambio de tarifa para poder gozar de los beneficios que da la ley para la cual se aplica el subsidio para tercera edad.	1. El cliente solicita el cambio de tarifa para poder gozar de los beneficios que da la ley para la cual se aplica el subsidio para tercera edad. 2. El Agente de Servicio revisa y analiza el tipo de requerimiento. 3. Si es consulta, el Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y la dirección a área competente. 4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio revisa los documentos requeridos. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede: • Coligar el 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 revisa el cliente y solicita cualquier documento que le sea requerido.	1. El cliente solicita el cambio de tarifa para poder gozar de los beneficios que da la ley para la cual se aplica el subsidio para tercera edad. 2. El Agente de Servicio revisa y analiza el tipo de requerimiento. 3. Si es consulta, el Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y la dirección a área competente. 4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio revisa los documentos requeridos. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede: • Coligar el 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 revisa el cliente y solicita cualquier documento que le sea requerido.	1. El cliente solicita el cambio de tarifa para poder gozar de los beneficios que da la ley para la cual se aplica el subsidio para tercera edad. 2. El Agente de Servicio revisa y analiza el tipo de requerimiento. 3. Si es consulta, el Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y la dirección a área competente. 4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio revisa los documentos requeridos. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede: • Coligar el 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 revisa el cliente y solicita cualquier documento que le sea requerido.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	Ingreso en el momento y se refleja en la siguiente emisión de planilla.	Ciudadanos de la tercera edad.	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional.	<a href="http://www.cnel.com.co">www.cnel.com.co</a>		Si	<a href="http://www.cnel.com.co">www.cnel.com.co</a>	<a href="http://www.cnel.com.co">www.cnel.com.co</a>	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 que da la ley para la cual se aplica el subsidio para personas con discapacidad.	1. El cliente solicita el cambio de tarifa para poder gozar de los beneficios que da la ley para la cual se aplica el subsidio para personas con discapacidad. 2. El Agente de Servicio revisa y analiza el tipo de requerimiento. 3. Si es consulta, el Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y la dirección a área competente. 4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio revisa los documentos requeridos. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede: • Coligar el 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 revisa el cliente y solicita cualquier documento que le sea requerido.	1. El cliente solicita el cambio de tarifa para poder gozar de los beneficios que da la ley para la cual se aplica el subsidio para personas con discapacidad. 2. El Agente de Servicio revisa y analiza el tipo de requerimiento. 3. Si es consulta, el Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y la dirección a área competente. 4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio revisa los documentos requeridos. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede: • Coligar el 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 revisa el cliente y solicita cualquier documento que le sea requerido.	1. El cliente solicita el cambio de tarifa para poder gozar de los beneficios que da la ley para la cual se aplica el subsidio para personas con discapacidad. 2. El Agente de Servicio revisa y analiza el tipo de requerimiento. 3. Si es consulta, el Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y la dirección a área competente. 4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio revisa los documentos requeridos. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede: • Coligar el 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 revisa el cliente y solicita cualquier documento que le sea requerido.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	Ingreso en el momento y se refleja en la siguiente emisión de planilla.	Ciudadanos con discapacidad.	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional.	<a href="http://www.cnel.com.co">www.cnel.com.co</a>		Si	<a href="http://www.cnel.com.co">www.cnel.com.co</a>	<a href="http://www.cnel.com.co">www.cnel.com.co</a>	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, entre otros cuando el domicilio es vendido o adjudicado a por parte de algún usuario de la ley.	1. El cliente solicita el cambio de nombre del titular del servicio, entre otros cuando el domicilio es vendido o adjudicado a por parte de algún usuario de la ley. 2. El Agente de Servicio revisa y analiza el tipo de requerimiento. 3. Si es consulta, el Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y la dirección a área competente. 4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio revisa los documentos requeridos. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede: • Coligar el 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 revisa el cliente y solicita cualquier documento que le sea requerido.	1. El cliente solicita el cambio de nombre del titular del servicio, entre otros cuando el domicilio es vendido o adjudicado a por parte de algún usuario de la ley. 2. El Agente de Servicio revisa y analiza el tipo de requerimiento. 3. Si es consulta, el Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y la dirección a área competente. 4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio revisa los documentos requeridos. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede: • Coligar el 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 revisa el cliente y solicita cualquier documento que le sea requerido.	1. El cliente solicita el cambio de nombre del titular del servicio, entre otros cuando el domicilio es vendido o adjudicado a por parte de algún usuario de la ley. 2. El Agente de Servicio revisa y analiza el tipo de requerimiento. 3. Si es consulta, el Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y la dirección a área competente. 4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio revisa los documentos requeridos. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede: • Coligar el 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 revisa el cliente y solicita cualquier documento que le sea requerido.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	Ingreso en el momento y se refleja en la siguiente emisión de planilla.	Ciudadanos registrados.	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional.	<a href="http://www.cnel.com.co">www.cnel.com.co</a>		Si	<a href="http://www.cnel.com.co">www.cnel.com.co</a>	<a href="http://www.cnel.com.co">www.cnel.com.co</a>	28.391	28.391	76,0%

<p>Fecha actualización de la información: 11/03/2023</p> <p>RESPONSABLE DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: JENNYFER</p> <p>UNIDAD POSADORA DE LA INFORMACIÓN: OFICINA DE</p> <p>RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSADORA DE LA INFORMACIÓN DEL SERVIDOR: JENNYFER</p> <p>COORDINADOR DE LA UNIDAD POSADORA DE LA INFORMACIÓN: JENNYFER</p> <p>COORDINADOR TELEFÓNICO DE LA UNIDAD POSADORA DE LA INFORMACIÓN: JENNYFER</p>																	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--