

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 y/o para el servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deben incluir los requisitos que exige la obtención del servicio y/o para el servicio)	Procedimiento interno que tiene el servicio	Número de atención al público (Detallar los días, día de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Tramite, días, Semanas)	Tipo de beneficiarios e usuarios del servicio (Describe los tipos de ciudadanos en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personeros Municipales)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio (Indicar para dependencias la página de inicio del sitio web o descripción manual)	Tipo de canales disponibles de atención presencial (Describe si es por ventanilla, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono multimedios)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Línea para descargar el formulario de servicios	Línea para el servicio por internet (SI/NO)	Número de ciudadanos/Ciudadanos que accedieron al servicio en el último periodo (semana)	Número de ciudadanos/Ciudadanos que accedieron al servicio en el último periodo (semana)	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
3	Atención a Consultas	Las inquietudes de los usuarios, inquietudes o dudas que presentan nuestros clientes son atendidas de forma rápida, efectiva y por personal de Servicio al cliente a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la Corporación. Canal de Atención a Agencias de CISEL.	<p>Cómo acceder al servicio</p> <p>1. El cliente solicita información.</p> <p>2. Si se trata de servicio nuevo, analiza el tipo de requerimiento.</p> <p>3. Se consulta, el Agente de Servicio identifica el tipo de canal del cliente, así como el nivel de urgencia de la solicitud y la dirección al área competente.</p> <p>4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio indica los documentos requeridos para el trámite que desea realizar.</p> <p>5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede indicar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Número de trámite Código de seguimiento Número de cliente Número de trámite <p>6. En caso de que el cliente no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio ayuda al cliente a definir la información que necesita.</p>	Ninguno	<p>Procedimiento interno que tiene el servicio</p> <p>1. El cliente solicita información.</p> <p>2. El agente de servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento.</p> <p>3. Se consulta, el Agente de Servicio identifica el tipo de canal del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y dirección al área competente.</p> <p>4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio indica los documentos requeridos para el trámite que desea realizar.</p> <p>5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede indicar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Número de trámite Número de cliente Código de seguimiento Número de trámite <p>6. En caso de que el cliente no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio ayuda al cliente a definir claramente el tipo de consulta.</p>	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	Ingreso en el momento y se refleja en la siguiente emisión de planta.	Clientes y usuarios del servicio	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	www.cnel.gov.co atencion@cnel.gov.co	Página web, oficina a nivel nacional, correo electrónico, contact center, redes sociales.	SI	No aplica, debido a que el formulario se encuentra en la página Corporativa.	www.cnel.gov.co	2.120.779	1.230.779	76,6%
9	Aplicación de Subsidio para Tercera Edad	Cliente solicita el cambio de tarifa para poder gozar de los beneficios que le da la ley para la cual se aplica el subsidio para Tercera edad.	<p>Cómo acceder al servicio</p> <p>1. El cliente solicita información.</p> <p>2. Si se trata de servicio nuevo, analiza el tipo de requerimiento.</p> <p>3. Se consulta, el Agente de Servicio identifica el tipo de canal del cliente, así como el nivel de urgencia de la solicitud y la dirección al área competente.</p> <p>4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio indica los documentos requeridos para el trámite que desea realizar.</p> <p>5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede indicar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Número de trámite Código de seguimiento Número de cliente Número de trámite <p>6. En caso de que el cliente no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio ayuda al cliente a definir la información que necesita.</p>	Ninguno	<p>Procedimiento interno que tiene el servicio</p> <p>1. El cliente solicita información.</p> <p>2. El agente de servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento.</p> <p>3. Se consulta, el Agente de Servicio identifica el tipo de canal del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y dirección al área competente.</p> <p>4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio indica los documentos requeridos para el trámite que desea realizar.</p> <p>5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede indicar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Número de trámite Número de cliente Código de seguimiento Número de trámite <p>6. En caso de que el cliente no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio ayuda al cliente a definir claramente el tipo de consulta.</p>	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	Ingreso en el momento y se refleja en la siguiente emisión de planta.	Clientes de la tercera edad	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	www.cnel.gov.co atencion@cnel.gov.co	Oficinas a nivel nacional.	SI	www.cnel.gov.co	www.cnel.gov.co	40.300	40.300	76,6%
10	Aplicación de Subsidio Personas con Discapacidad	Cliente solicita el cambio de tarifa para poder gozar de los beneficios que le da la ley para la cual se aplica el subsidio para personas con discapacidad.	<p>Cómo acceder al servicio</p> <p>1. El cliente solicita información.</p> <p>2. Si se trata de servicio nuevo, analiza el tipo de requerimiento.</p> <p>3. Se consulta, el Agente de Servicio identifica el tipo de canal del cliente, así como el nivel de urgencia de la solicitud y la dirección al área competente.</p> <p>4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio indica los documentos requeridos para el trámite que desea realizar.</p> <p>5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede indicar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Número de trámite Código de seguimiento Número de cliente Número de trámite <p>6. En caso de que el cliente no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio ayuda al cliente a definir la información que necesita.</p>	Ninguno	<p>Procedimiento interno que tiene el servicio</p> <p>1. El cliente solicita información.</p> <p>2. El agente de servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento.</p> <p>3. Se consulta, el Agente de Servicio identifica el tipo de canal del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y dirección al área competente.</p> <p>4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio indica los documentos requeridos para el trámite que desea realizar.</p> <p>5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede indicar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Número de trámite Número de cliente Código de seguimiento Número de trámite <p>6. En caso de que el cliente no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio ayuda al cliente a definir claramente el tipo de consulta.</p>	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	Ingreso en el momento y se refleja en la siguiente emisión de planta.	Clientes con discapacidad	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	www.cnel.gov.co atencion@cnel.gov.co	Oficinas a nivel nacional.	SI	www.cnel.gov.co	www.cnel.gov.co	8.850	8.850	76,6%
11	Atención a Solicitudes de Cambio de Nombre y Titularidad del Servicio	Los clientes solicitan el cambio del nombre de título del servicio, esto ocurre cuando el servicio se vendió o dispuso de por parte de alguna titularidad de ley.	<p>Cómo acceder al servicio</p> <p>1. El cliente solicita información.</p> <p>2. Si se trata de servicio nuevo, analiza el tipo de requerimiento.</p> <p>3. Se consulta, el Agente de Servicio identifica el tipo de canal del cliente, así como el nivel de urgencia de la solicitud y la dirección al área competente.</p> <p>4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio indica los documentos requeridos para el trámite que desea realizar.</p> <p>5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede indicar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Número de trámite Código de seguimiento Número de cliente Número de trámite <p>6. En caso de que el cliente no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio ayuda al cliente a definir la información que necesita.</p>	Ninguno	<p>Procedimiento interno que tiene el servicio</p> <p>1. El cliente solicita información.</p> <p>2. El agente de servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento.</p> <p>3. Se consulta, el Agente de Servicio identifica el tipo de canal del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y dirección al área competente.</p> <p>4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio indica los documentos requeridos para el trámite que desea realizar.</p> <p>5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede indicar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Número de trámite Número de cliente Código de seguimiento Número de trámite <p>6. En caso de que el cliente no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio ayuda al cliente a definir claramente el tipo de consulta.</p>	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	Ingreso en el momento y se refleja en la siguiente emisión de planta.	Clientes registrados	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	www.cnel.gov.co atencion@cnel.gov.co	Oficinas a nivel nacional.	SI	www.cnel.gov.co	www.cnel.gov.co	28.390	28.390	76,6%

<p>Nota: Este servicio no tiene costo.</p>	<p>Nota: Este servicio no tiene costo.</p>	<p>Nota: Este servicio no tiene costo.</p>
<p>REVISIÓN ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:</p>	<p>REVISIÓN ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:</p>	<p>REVISIÓN ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:</p>
<p>FORMULARIO POSSESORES DE LA INFORMACIÓN:</p>	<p>FORMULARIO POSSESORES DE LA INFORMACIÓN:</p>	<p>FORMULARIO POSSESORES DE LA INFORMACIÓN:</p>
<p>CONTRATO ELECTRÓNICO DEL CUI RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSSESORES DE LA INFORMACIÓN:</p>	<p>CONTRATO ELECTRÓNICO DEL CUI RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSSESORES DE LA INFORMACIÓN:</p>	<p>CONTRATO ELECTRÓNICO DEL CUI RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSSESORES DE LA INFORMACIÓN:</p>
<p>FORMULARIO TECNICO DEL CUI RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSSESORES DE LA INFORMACIÓN:</p>	<p>FORMULARIO TECNICO DEL CUI RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSSESORES DE LA INFORMACIÓN:</p>	<p>FORMULARIO TECNICO DEL CUI RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSSESORES DE LA INFORMACIÓN:</p>