	GESTIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECARIOS		CÓDIGO	FO-GS-15	
			VERSIÓN	02	
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN			FECHA	03/04/2017
				PÁGINA	1 de 1
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Jefe División de Biblioteca		Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad	

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): JAIRO ALEXIS

APELLIDOS: URBINA SANDOVAL

FACULTAD: DE INGENIERÍAS

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): ROSA PATRICIA

APELLIDOS: RAMÍREZ DELGADO

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): Implementación del plan de trabajo en el proceso de vinculación de clientes de la empresa CENS S.A E.S.P dando cumplimiento normativo a los cambios identificados en la resolución CREG 075 de 2021 para proyectos clase 2.

RESUMEN

El presente proyecto se llevó a cabo en Centrales Eléctricas del Norte de Santander CENS S.A empresa dedicada a la distribución y conexión de energía en los hogares de la región, donde se evidenció la necesidad de apoyar la implementación del plan de trabajo de la CREG 075 de 2021 en cumplimiento de los parámetros exigidos de la nueva resolución y para la cual se realizaron mejoras que contribuyeron a la optimización y eficiencia del proceso de conexión. Para llevar a cabo esta planeación se hicieron jornadas de socialización internas y con electricistas donde se dio a conocer el portal “Vinculación Clientes Energía”, el diseño de una planilla de Excel para la verificación de la documentación de forma organizada, la realización del diagnóstico y actualización de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS); y el establecimiento de una herramienta para el seguimiento y medición del uso del portal. En este estudio se empleó el tipo de investigación descriptiva y proyectiva, al ser las más acordes al tipo de proyecto. Los resultados obtenidos en las encuestas de las socializaciones evidenciaron el buen recibimiento de la herramienta digital, así mismo, las parametrizaciones y ajustes realizados permitieron la optimización y mejora de los tiempos de respuesta en los procesos. Finalmente, se estableció un plan de seguimiento y usabilidad del portal web para medir el impacto y satisfacción del cliente.

PALABRAS CLAVES: Portal web, CREG 075, Acuerdos de Niveles de Servicio, Gestión del Cambio, Medición de la Satisfacción.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 180

PLANOS: 0

CD ROOM: 0

ILUSTRACIONES: 53

IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO EN EL PROCESO DE VINCULACIÓN DE
CLIENTES DE LA EMPRESA CENS S.A E.S.P DANDO CUMPLIMIENTO NORMATIVO A
LOS CAMBIOS IDENTIFICADOS EN LA RESOLUCIÓN CREG 075 DE 2021 PARA
PROYECTOS CLASE 2

JAIRO ALEXIS URBINA SANDOVAL

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA DE SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍAS

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2023

IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO EN EL PROCESO DE VINCULACIÓN DE
CLIENTES DE LA EMPRESA CENS S.A E.S.P DANDO CUMPLIMIENTO NORMATIVO A
LOS CAMBIOS IDENTIFICADOS EN LA RESOLUCIÓN CREG 075 DE 2021 PARA
PROYECTOS CLASE 2

Autor.

JAIRO ALEXIS URBINA SANDOVAL

Trabajo de grado en modalidad pasantía para optar por el título de Ingeniero Industrial.

Director.

ROSA PATRICIA RAMÍREZ DELGADO

Ing. de Producción Industrial, Esp. en Administración de Proyectos, MSc en Gerencia de
Empresas Mención Industria.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA DE SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍAS

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2023



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: 06 de marzo, 2023
HORA: 10:00 a.m.
LUGAR: SALA SD 301
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

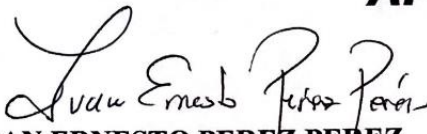
TÍTULO DE LA TESIS: “IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO EN EL PROCESO DE VINCULACIÓN DE CLIENTES DE LA EMPRESA CENS S.A E.S.P DANDO CUMPLIMIENTO NORMATIVO A LOS CAMBIOS IDENTIFICADOS EN LA RESOLUCIÓN GREG 075 DE 2021 PARA PROYECTORES CLASE 2”.

JURADOS: JUAN ERNESTO PEREZ PEREZ
JUAN CARLOS BERMÚDEZ CARRILLO

DIRECTOR: ROSA PATRICIA RAMIREZ DELGADO

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CODIGO	CALIFICACIÓN LETRA	NÚMERO
JAIRO ALEXIS URBINA SANDOVAL	1192476	cuatro, cuatro	4,4

APROBADA


JUAN ERNESTO PEREZ PEREZ


JUAN CARLOS BERMÚDEZ CARRILLO

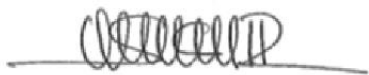

Vo.Bo ÓSCAR MAYORGA TORRES
Director Plan de Estudios
Ingeniería Industrial
Mónica M.

Tabla de Contenido

	Pág.
Introducción	14
1. El Problema.....	16
1.1 Título	16
1.2 Planteamiento del Problema.....	16
1.3 Formulación del Problema	18
1.4 Justificación.....	18
1.4.1 A nivel de la Empresa	18
1.4.2 A nivel del Estudiante	18
1.5 Objetivos.....	19
1.5.1 Objetivo General	19
1.5.2 Objetivos Específicos.....	19
1.6 Alcances y Limitaciones	20
1.6.1 Alcances	20
1.6.2 Limitaciones.....	20
2. Marco Referencial.....	21
2.1 Antecedentes	21
2.2 Marco Contextual.	24
2.2.1 Cadena de Valor.....	25
2.2.2 Filosofía Empresarial	25
2.2.3 Organigrama.....	26
2.2.4 Descripción del Proceso de Conexión.....	28
2.2.5 Plan de Trabajo	31
2.3 Marco Teórico	34
2.3.1 Gestión del Cambio.....	34
2.3.1.1 La Gestión de Cambio como Factor Clave.....	35

2.3.1.2 Actualización Documental:.....	36
2.3.2 Capacitación.....	38
2.3.2.1 Plan de Capacitación.....	39
2.3.2.2 Estrategias de Comunicación.....	40
2.3.2.3 Modelo Kirkpatrick.....	42
2.3.3 Gestión de Niveles de Servicio	43
2.3.3.1 Acuerdos de Niveles de Servicio.....	44
2.3.4 Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG 075)	45
2.3.4.1 Parámetros de la Conexión al Servicio.....	46
2.4 Marco Conceptual	48
2.5 Marco Legal.....	50
3. Diseño Metodológico	52
3.1 Tipo de Investigación.....	52
3.2 Población y Muestra.....	53
3.2.1 Población.....	53
3.2.2 Muestra.....	53
3.3 Instrumentos para la Recolección de Información.....	54
3.3.1 Fuentes Primarias	54
3.3.2 Fuentes Secundarias	55
3.4 Análisis de la Información	55
4. Desarrollo de la Pasantía.....	56
4.1 Realización de Jornadas de Socialización y Capacitación del Portal Web con los Equipos de Trabajo y Clientes.....	56
4.1.1 Portal Web, Parametrización y Pruebas	56
4.1.2 Planeación de las Jornadas de Capacitación	62
4.1.3 Socializaciones del Portal con los Equipo de Trabajo y Clientes	64

4.2 Diseño de una Herramienta que Permita la Verificación y Análisis del Grado de Cumplimiento de la Documentación Presentada por los Clientes.	79
4.2.1 Diagnóstico e Identificación de los Documentos Requeridos.....	79
4.2.2 Verificación de la Documentación.....	82
4.2.3 Resultados y Análisis	85
4.2.4 Nuevos Criterios de Verificación.....	89
4.3 Actualización de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) Formalizados en el Proceso de Vinculación de Clientes.....	91
4.3.1 Diagnóstico de la Ficha Actual de los ANS.....	91
4.3.2 Identificación de los cambios y mejoras.	96
4.3.3 Actualización y Ajuste de los ANS.....	99
4.3.4 Beneficios y Mesas de Trabajo.	106
4.4 Propuesta de una herramienta ofimática para la evaluación del uso y funcionamiento que ha tenido el portal web.	109
4.4.1 Información y Métodos de Recolección.	109
4.4.2 Aspectos de Evaluación	111
4.4.3 Herramienta de Evaluación.....	111
Conclusiones	114
Recomendaciones	116
Bibliografía	117
ANEXOS	123

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Plan de trabajo Implementación CREG 075 de 2021.....	32
Tabla 2. Poblaciones.....	53
Tabla 3. Pedidos que se pueden realizar a través del portal.....	57
Tabla 4. Plan de capacitación interno.....	62
Tabla 5. Plan de capacitación externo.....	63
Tabla 6. Planificación de las actividades necesarias para la divulgación del portal.....	64
Tabla 7. Jornadas de socialización externas.....	73
Tabla 8. Canales de atención CENS.....	80
Tabla 9. Documentación requerida de acuerdo con el tipo de pedido.....	82
Tabla 10. ANS Disponibilidad del servicio.....	92
Tabla 11. ANS Factibilidad del servicio de energía.....	92
Tabla 12. ANS Revisión de proyecto NT 1.....	93
Tabla 13. ANS Revisión de proyecto NT 2 y 3.....	93
Tabla 14. ANS Interventoría de obras de conexión.....	94
Tabla 15. ANS Visado de transformador.....	95
Tabla 16. ANS Conexión del servicio.....	95
Tabla 17. Pedidos en los que se puede activar la respuesta automática.....	97
Tabla 18. Análisis ANS.....	98
Tabla 19. Funcionamiento de la comunicación automática en el SAC.....	100
Tabla 20. Promedio de solicitudes mensuales.....	107
Tabla 21. Días reducidos con las mejoras.....	108

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Estructura administrativa de CENS.....	27
Figura 2. Proceso de Conexión en CENS.....	29
Figura 3. Diagrama del Proceso.....	30
Figura 4. Formato para registro de cambios en los documentos.....	37
Figura 5. Modelo de los 4 niveles de Kirkpatrick.....	42
Figura 6. Metodología para conexiones sencillas.....	46
Figura 7. Metodología para conexiones complejas.....	47
Figura 8. División de los procesos.....	58
Figura 9. Pruebas de funcionamiento del portal.....	59
Figura 10. Interfaz del portal.....	60
Figura 11. Acceso al portal.....	61
Figura 12. Página de inicio del portal.....	61
Figura 13. Invitación.....	67
Figura 14. Socialización con el equipo de Mercadeo y Ventas.....	67
Figura 15. Socialización con los equipos ATC y ATIC.....	68
Figura 16. Socialización Virtual Regionales.....	68
Figura 17. Pregunta N°1 Socialización Interna.....	69
Figura 18. Pregunta N°2 Socialización Interna.....	70
Figura 19. Pregunta N°3 Socialización Interna.....	70
Figura 20. Recomendaciones y sugerencias acerca del portal Socialización Interna.....	71
Figura 21. Invitación Socializaciones externas en redes sociales.....	72
Figura 22. Formulario Inscripción.....	73

Figura 23. Socialización con técnicos.....	74
Figura 24. Pregunta 1 y 2 Socialización Externa.....	75
Figura 25. Pregunta 3 Socialización Externa.....	75
Figura 26. Pregunta 4 y 5 Socialización Externa.....	76
Figura 27. Pregunta 6 y 7 Socialización Externa.....	76
Figura 28. Pregunta 8 y 9 Socialización Externa.....	77
Figura 29. Pregunta 10 y 11 Socialización Externa.....	77
Figura 30. Pregunta 12 Socialización Externa.....	78
Figura 31. Plantilla de verificación de la documentación.....	84
Figura 32. Cantidad de solicitudes.....	86
Figura 33. Medios por los cuales el cliente realiza la solicitud.....	86
Figura 34. Porcentajes de Cumplimiento Matrícula.....	87
Figura 35. Porcentajes de Cumplimiento Declaración/Dictamen.....	88
Figura 36. Porcentajes de Cumplimiento Diagrama Unifilar.....	88
Figura 37. Grado de Cumplimiento de la Documentación.....	89
Figura 38. Flujo de la verificación.....	90
Figura 39. Flujo para pedidos de energía.....	97
Figura 40. Pruebas en el sistema comercial.....	101
Figura 41. Funcionamiento comunicación enviada al correo.....	101
Figura 42. Proceso actual de Visado.....	102
Figura 43. Nuevo ANS Disponibilidad del servicio.....	103
Figura 44. Nuevo ANS Solicitud de Factibilidad.....	103
Figura 45. Nuevo ANS Revisión de proyectos.....	104

Figura 46. Nuevo ANS Interventoría.....	104
Figura 47. Nuevo ANS Visita de recibo.....	105
Figura 48. Modificación ANS Visado.....	105
Figura 49. Nuevo ANS Conexión.....	106
Figura 50. Flujo a seguir para proyectos complejos.....	108
Figura 51. Mesas de trabajo ANS con los equipos.....	109
Figura 52. Escala Likert.....	112
Figura 53. Tablero dinámico para el análisis de los resultados.....	113

Lista de Anexos

	Pág.
Anexo 1. Cronograma de Actividades.....	123
Anexo 2. Encuesta Socialización.....	125
Anexo 3. Lista de verificación documentación clientes.	127
Anexo 4. Encuentro virtual, socialización de cambios con los equipos.	128
Anexo 5. Recordatorio a canales sobre activación del nuevo proceso.	129
Anexo 6. Boletín informativo CREG 075.....	130
Anexo 7. Presentación socialización del portal.	136
Anexo 8. Formulario de inscripción socializaciones externas.....	143
Anexo 9. Plantilla de Excel para la verificación de la documentación.....	146
Anexo 10. Registro de cuentas verificadas.	147
Anexo 11. Ficha técnica ANS verificación de la documentación.	165
Anexo 12. Acta de formalización y actualización de los ANS.....	166
Anexo 13. Encuesta de satisfacción del portal.....	172
Anexo 14. Plantilla para análisis de la satisfacción del portal.....	173
Anexo 15. Plan de seguimiento y usabilidad del portal.....	174
Anexo 16. Resultados de las encuestas durante las socializaciones.	175

Resumen

El presente proyecto se llevó a cabo en Centrales Eléctricas del Norte de Santander CENS S.A empresa dedicada a la distribución y conexión de energía en los hogares de la región, donde se evidenció la necesidad de apoyar la implementación del plan de trabajo de la CREG 075 de 2021 en cumplimiento de los parámetros exigidos de la nueva resolución y para la cual se realizaron mejoras que contribuyeron a la optimización y eficiencia del proceso de conexión. Para llevar a cabo esta planeación se hicieron jornadas de socialización internas y con electricistas donde se dio a conocer el portal “Vinculación Clientes Energía”, el diseño de una planilla de Excel para la verificación de la documentación de forma organizada, la realización del diagnóstico y actualización de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS); y el establecimiento de una herramienta para el seguimiento y medición del uso del portal. En este estudio se empleó el tipo de investigación descriptiva y proyectiva, al ser las más acordes al tipo de proyecto. Los resultados obtenidos en las encuestas de las socializaciones evidenciaron el buen recibimiento de la herramienta digital, así mismo, las parametrizaciones y ajustes realizados permitieron la optimización y mejora de los tiempos de respuesta en los procesos. Finalmente, se estableció un plan de seguimiento y usabilidad del portal web para medir el impacto y satisfacción del cliente.

Palabras Clave: Portal web, CREG 075, Acuerdos de Niveles de Servicio, Gestión del Cambio, Medición de la Satisfacción.

Introducción

La energía es un servicio vital en el desarrollo de las actividades económicas y sociales de un país, la cual está directamente relacionada con el bienestar de las personas, la calidad de vida y los avances tecnológicos. Por este motivo, la inspección, vigilancia y control, permiten asegurar las condiciones de calidad y continuidad en la prestación del servicio de energía, conllevando a la generación de procesos dinámicos que promueven el crecimiento económico y social.

La Comisión de la Regulación de Energía y Gas (CREG) es el ente regulador del servicio de electricidad y gas en Colombia, la cual a raíz de la pandemia vio la necesidad de una nueva resolución que tuviera en cuenta la virtualidad y digitalización en la tramitación de los documentos y el tiempo de respuesta, en el que busca facilitar el proceso de vinculación y la conexión del servicio, poniendo a regir en junio del 2021 la resolución CREG 075.

Centrales Eléctricas del Norte de Santander, como operador de red encargado de realizar la conexión del servicio de energía eléctrica a todos los usuarios del departamento, siempre y cuando estos presenten la documentación y requisitos de instalación estipulados bajo los parámetros de la regulación del sector, es consciente de la necesidad de poner en marcha la metodología definida por la CREG 075 para proyectos de conexión al Sistema de Distribución Local, por eso ha trabajado en la implementación del plan de trabajo para realizar los respectivos cambios necesarios que mejoren y optimicen los procesos. Sin embargo, esta ejecución del plan conllevó una serie de actividades, recursos y tiempo.

Por lo cual, en el presente proyecto se apoyó la implementación del plan de trabajo a través de toda la planeación, creación de piezas audiovisuales y ejecución de las jornadas de socialización y capacitación del portal web en las que se aplicó una encuesta en la cual se

evidenció una buena percepción del portal a nivel interno y externo, seguidamente se diseñó de una plantilla de excel que permitió realizar la verificación y análisis del grado de cumplimiento de la documentación presentada por los clientes y donde se estableció un nuevo criterio de verificación para evitar reprocesos.

Posteriormente se realizó un diagnóstico de los acuerdos de niveles de servicio (ANS) formalizados para los pedidos de energía en el que se evidenciaron oportunidades y mejoras de los tiempos relacionados con ajustes en la parametrización de los procesos en el Sistema Comercial, donde gracias a estas modificaciones se garantizó su funcionamiento y se procedió a socializar con los equipos involucrados los cambios para su aprobación y actualización. Finalmente, se propuso el plan de seguimiento a través de la herramienta ofimática Microsoft Excel para el análisis y evaluación de satisfacción semestral de los clientes registrados en el portal web después de hacer uso de esta herramienta.

1. El Problema

1.1 Título

Implementación del plan de trabajo en el proceso de vinculación de clientes de la empresa CENS S.A E.S.P dando cumplimiento normativo a los cambios identificados en la resolución CREG 075 de 2021 para proyectos clase 2.

1.2 Planteamiento del Problema

La energía es un insumo vital para la mayoría de producción de bienes y servicios modernos. Es un componente fundamental para el desarrollo económico y humano, al no existir la concepción de una sociedad sin acceso a la energía eléctrica. Las empresas pertenecientes a este sector deben garantizar la calidad del servicio y una gran capacidad de cobertura para llegar al mayor número de personas. Una de estas empresas es Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A E.S.P (CENS), la cual tiene 70 años en el mercado regional prestando de forma responsable e integral los servicios de distribución, transmisión, y comercialización de energía eléctrica, ayudando a la construcción de regiones competitivas y sostenibles.

Las empresas de energía eléctrica están reguladas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), supervisadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) y bajo la mirada de la Unidad de Planeación Minero-Energética (UPME), las cuales se encargan de los aspectos técnicos a través del desarrollo de un marco regulatorio que asegure la reserva de un suministro energético eficiente. En CENS, el área de Gestión Comercial es la encargada de garantizar una atención integral de las necesidades del cliente y la cual, actualmente viene trabajando en la planeación e implementación de los cambios generados

a raíz de la resolución CREG 075 emitida el 21 de junio de 2021 por el Ministerio de Minas, donde se establecen variaciones en la metodología del proceso de vinculación de clientes y la implementación de un portal web.

Para esto fue necesario llevar a cabo una planeación estratégica con representantes de otras filiales del grupo empresarial (EPM) a través de encuentros virtuales en busca de la forma más eficiente de ejecutar estas mejoras y contar con los recursos necesarios. Después de varios meses se estableció un plan de trabajo con una duración estimada de 8 meses para dar cumplimiento a los requisitos exigidos por la CREG 075 en el proceso de vinculación. Sin embargo, aun cuando empezó a ejecutarse desde el mes de abril del año 2022, fue necesario iniciar un proceso de transición eficaz, ya que la no implementación de todos los requerimientos exigidos por la normatividad puede tener consecuencias y sanciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios o por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Para la implementación del plan de trabajo en el proceso de vinculación de clientes, se requirió de la participación de un equipo interdisciplinario de las áreas de la empresa como Atención Integral Técnica de Clientes (ATC), Atención Integral de Clientes (ATIC), Vinculación de Clientes y Tecnologías de la Información (TI), por lo cual con esta pasantía se brindó apoyo en las jornadas de socialización y capacitación del portal web “Vinculación Clientes Energía”, se realizó el seguimiento de la documentación y la actualización de los Acuerdos de Niveles de Servicio para dar cumplimiento a los requerimientos normativos exigidos por la CREG y seguir brindando un servicio eficiente, sostenible y constante a todos los hogares donde hace presencia CENS.

1.3 Formulación del Problema

¿De qué forma se podría dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en la resolución CREG 075 para proyectos clase 2, en el proceso de vinculación de clientes de la empresa Centrales Eléctricas del Norte de Santander?

1.4 Justificación

1.4.1 A nivel de la Empresa

Con el desarrollo de este proyecto la empresa Centrales Eléctricas del Norte de Santander CENS S.A E.S.P dispuso de un proceso de vinculación mucho más eficiente, disminuyendo el tiempo en los trámites de la conexión del servicio de energía eléctrica y pedidos de energía. Además, la activación del portal web permitió una atención más ágil y oportuna, ya que a través de la digitalización el cliente pudo autogestionar sus solicitudes y esto le facilitó al personal el enfocarse en otras actividades de atención y seguimiento, logrando la satisfacción del usuario final al reducir los tiempos de respuesta y por consiguiente, el cumplimiento de la metodología definida en la CREG 075 para los proyectos de conexión al Sistema de Distribución Local (clase 2) evitando cualquier tipo de sanciones por parte de los entes regulatorios del sector.

1.4.2 A nivel del Estudiante

Para el estudiante del programa Ingeniería Industrial de la Universidad Francisco de Paula Santander el desarrollo de esta pasantía le permitió ampliar y poner en práctica las técnicas, habilidades y conocimientos adquiridos en materias como: metodología de la investigación, métodos y tiempos, prácticas industriales, formulación y evaluación de proyectos; las cuales brindaron las competencias necesarias durante el proceso formativo como ingeniero y

así poder enfrentarse a un contexto real donde se dieron soluciones a las diferentes problemáticas que se presentaron. Además, este aprendizaje permitió fortalecer el conocimiento en el uso de herramientas tecnológicas (TICS) y habilidades blandas esenciales en el mundo laboral como la comunicación asertiva, el liderazgo, y la resolución de problemas.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Apoyar en la implementación del plan de trabajo en el proceso de vinculación de clientes en la empresa CENS S.A E.S.P dando cumplimiento normativo a los cambios identificados en la resolución CREG 075 de 2021 para proyectos clase 2.

1.5.2 Objetivos Específicos

Realizar jornadas de socialización y capacitación del portal web con los equipos de trabajo y clientes sobre su uso y adecuado funcionamiento.

Diseñar una herramienta que permita la verificación y análisis del grado de cumplimiento de la documentación presentada por los clientes.

Actualizar los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) formalizados en el proceso de vinculación de clientes de acuerdo con los cambios establecidos en la resolución.

Proponer una herramienta ofimática para la evaluación del uso y funcionamiento del portal web.

1.6 Alcances y Limitaciones

1.6.1 Alcances

El alcance del proyecto titulado implementación del plan de trabajo en el proceso de vinculación de clientes en la empresa CENS SA ESP, dando cumplimiento normativo a los cambios identificados en la resolución CREG 075 de 2021 para proyectos clase 2, inició con la realización de las jornadas de socialización y capacitación del portal web con los equipos de trabajo y clientes acerca de su uso y adecuado funcionamiento, continuó con el diseño de una herramienta que permitió la verificación y análisis del grado de cumplimiento presentada por los clientes, después con la actualización los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) formalizados en el proceso de vinculación de clientes de acuerdo con los cambios y mejoras identificadas en el proceso para su optimización y finalizó con la propuesta de una herramienta ofimática para la evaluación del uso y funcionamiento que ha tenido el portal web.

1.6.2 Limitaciones

Los potenciales de dificultad que se presentaron en el desarrollo del proyecto fueron: la ausencia del personal interno en las socializaciones presenciales debido al cruce de horario con sus actividades, los errores de parametrización de los procesos que generaron retrasos no programados para la activación del portal y respuestas automáticas, la resistencia que hubo al cambio por parte de los equipos, y el ataque cibernético y contingencia que se presentó en la empresa durante el mes de diciembre del 2022 hasta el mes de enero del 2023 generando la desactivación del portal web a tan solo 12 días de funcionamiento. Como estrategias de mitigación de estas limitaciones se realizaron, jornadas de socialización virtuales con los equipos y se ajustó la parametrización de los procesos para asegurar su funcionamiento con las herramientas digitales.

2. Marco Referencial

2.1 Antecedentes

Para el desarrollo del proyecto se consultaron trabajos de investigación a nivel regional, nacional e internacional que aportarán componentes importantes y referentes para el desarrollo de la propuesta. Los proyectos se enuncian a continuación:

Cubillos Riveros, S. (2021). *Evaluación del aprendizaje organizacional por medio de la aplicación del modelo Kirkpatrick*. (Trabajo de postgrado). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. <http://hdl.handle.net/10654/39639>

A través de esta investigación se pudo comprender el aprendizaje o formación organizacional como factor clave de éxito a nivel empresarial, teniendo en cuenta los resultados de la evaluación del impacto de los programas de formación en la cultura organizacional y sus beneficios en una empresa privada de Bogotá a partir del modelo Kirkpatrick. La investigación se abordó desde el paradigma cualitativo y cuantitativo (enfoque mixto), el tipo de investigación fue descriptivo y los métodos implementados para la presente investigación fueron el estudio de caso y análisis de contenido con revisión de documentos.

Este proyecto de grado es importante para el presente trabajo, ya que sirvió como apoyo en la elaboración del primer objetivo relacionado con las socializaciones del portal web, ofreciendo las pautas necesarias para la medición y análisis de los programas de capacitación, ya que aborda de forma detallada cada una de las etapas de la metodología de evaluación que se emplea en el modelo Kirkpatrick.

Rodríguez, M. (2020). *Documentación del Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Marlon Metalistería y Construcciones en Acero S.A.S. bajo la norma ISO 9001 versión 2015*. (Trabajo de Pasantía). Universidad Francisco de Paula Santander, Ocaña, Colombia.
<http://repositorio.ufpso.edu.co/jspui/handle/123456789/1117>

El presente trabajo de grado modalidad pasantía, tiene como objetivo fundamental, documentar el Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Marlon Metalistería y Construcciones en Acero S.A.S., bajo los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2015. Para lo cual se diseñó un cuestionario de diagnóstico que permitió medir el grado de cumplimiento de los criterios de cada estándar, se identificaron, normalizaron y documentaron los procesos. Además, se lleva a cabo la elaboración de la documentación necesaria conforme a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015.

Este proyecto de grado es importante para el presente trabajo, ya que fue de gran ayuda en la elaboración del segundo y tercer objetivo específico, debido a que define los lineamientos para realizar el diagnóstico, el diseño de la lista de verificación y su correcta aplicación, permitiendo identificar el grado de cumplimiento de la documentación presentada por los clientes. Asimismo, ofreció las pautas necesarias para el control y actualización de la documentación de los procesos de acuerdo a la norma de calidad (ISO 9001).

Cabrera Barahona, L. & Tapia Berzosa, D. (2020). *Estudio de la incidencia de la capacitación en el desempeño laboral. Propuesta de un plan de capacitación para guardias de seguridad fija, de una empresa de seguridad de la ciudad de Guayaquil*. (Trabajo de grado). Universidad católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14471>

El presente trabajo de titulación consiste, en el estudio de la incidencia de la capacitación en el desempeño laboral de los GSPF de la empresa. La importancia de la capacitación en las empresas es sustancial, debido a los múltiples beneficios otorgados por la misma como es, el aumento de la productividad de la fuerza de trabajo, disminución de la rotación, aumenta la satisfacción laboral y la rentabilidad del negocio. Los objetivos planteados en la investigación fueron evaluar el desempeño para determinar el nivel de rendimiento laboral de los guardias, diagnosticar las necesidades de capacitación de los guardias de seguridad fija a través de una encuesta de autoevaluación y entrevista al jefe de seguridad, estudiar la incidencia de la capacitación sobre el desempeño laboral a través del análisis bibliográfico, y diseñar un plan de capacitación para los guardias de seguridad con la finalidad de mejorar su rendimiento laboral.

Este proyecto aportó información necesaria para la construcción del marco teórico al abordar una temática muy completa acerca de los planes de capacitación. Además, sirvió como guía al ofrecer pautas y lineamientos en la programación y contenido gráfico de las socializaciones, la evaluación y el análisis de la encuesta del programa de capacitación, contribuyendo al cumplimiento del primer objetivo específico.

Carrera Recasens, A. (2019). *Diseño e implementación del programa piloto de acuerdos de niveles de servicio (SLA) sobre un proceso de apoyo del INAPI*. (Trabajo de grado). Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/173432>

La oportunidad desarrollada en este proyecto fue la implementación del programa piloto de Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA) dentro de un proceso de apoyo del INAPI, mejorando así la coordinación de las áreas involucradas. El objetivo general fue diagnosticar los procesos de apoyo desde las áreas de negocio del INAPI para diseñar un programa piloto de Acuerdos de

Niveles de Servicio (SLA). La identificación y priorización de los procesos de apoyo fue realizada mediante la perspectiva de la voz del cliente interno, levantando los requerimientos o servicios que las áreas de negocio demandan de las áreas de apoyo. Se realizó la priorización de los procesos de apoyo, seleccionando el requerimiento más factible y estratégico a intervenir en el programa piloto de SLA a través de la creación de un comité. Se diseñó y levantó el programa piloto para el funcionamiento del sistema de automatización de la propiedad industrial (IPAS), provisto por el área TIC y que es utilizado por más del 75% de la institución.

Este trabajo contribuyó en el desarrollo del presente proyecto aportando bases teóricas sobre la temática de la gestión de los niveles de servicio y su influencia en el ámbito organizacional. Además, aportó en el desarrollo del tercer objetivo específico relacionado con la actualización de los acuerdos de niveles de servicio, ya que el autor ejemplifica y detalla cómo se deben realizar cada una de las fases en la construcción y actualización de los ANS.

2.2 Marco Contextual

El proyecto se realizó en la empresa de servicios públicos Centrales Eléctricas del Norte de Santander (CENS) S.A, la cual tiene 70 años en el mercado regional dedicada a la prestación responsable e integral los servicios de distribución, comercialización y transmisión de energía eléctrica a los hogares, instituciones y empresas, aportando a la construcción de regiones competitivas. “Caracterizada por su compromiso con el crecimiento y desarrollo humano sostenible de 47 municipios ubicados en Norte de Santander, sur de Cesar y sur de Bolívar, actuando dentro del marco de la responsabilidad, transparencia y calidez” (Informe de Sostenibilidad, 2021).

2.2.1 Cadena de Valor

Las actividades que generan valor y en las que centra todos sus esfuerzos la empresa Centrales Eléctricas del Norte De Santander son:

- **Compra de energía:** Se realizan procesos de compra de energía en bolsa y en contratos, donde se proyecta la demanda de energía eléctrica de los mercados de CENS a corto y largo plazo.
- **Transmisión de energía:** Se realiza el transporte de energía eléctrica en los niveles iguales o superiores a 220 kV.
- **Comercialización de energía:** Venta de energía a usuarios del mercado regulado. Se realiza servicio de facturación conjunta eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final.
- **Distribución de energía:** Se traslada la energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final. Además, se cuenta con el servicio de facturación conjunta.

2.2.2 Filosofía Empresarial

La filosofía empresarial de Centrales Eléctricas del Norte de Santander se enfoca en la prestación del servicio de calidad, apostándole a la sostenibilidad.

- **Misión:** “Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P es una empresa del Grupo Empresarial EPM que presta los servicios de Transmisión, Distribución y Comercialización de energía eléctrica, contribuyendo a la construcción de territorios competitivos y sostenibles en donde participa, mediante la prestación responsable e integral de soluciones de energía eléctrica” (CENS, 2018).

- **Visión:** “En el año 2022, CENS será reconocida entre sus grupos de interés como una empresa socialmente responsable; referente en estándares de excelencia, con modelos de gestión, reputación y transparencia que impulsen la productividad de los negocios en que participa; ofreciendo un portafolio integral de soluciones competitivas de energía eléctrica que contribuya al cumplimiento de la MEGA y al posicionamiento multilatino del Grupo Empresarial EPM” (CENS, 2018).
- **Mega:** “En el 2025 el Grupo EPM estará creciendo de manera eficiente, sostenible e innovadora; garantizando el acceso a los servicios que preste en los territorios donde esté presente, al 100% de la población; protegiendo 137 mil nuevas hectáreas de cuencas hídricas, además de las propias, con una operación carbono neutral y generando \$12.6 billones de EBITDA” (CENS, 2021).
- **Valores Corporativos:** En Centrales Eléctricas del Norte de Santander se actúa bajo el marco de la responsabilidad, la transparencia y la calidez.

2.2.3 Organigrama

La estructura administrativa con la que cuenta la empresa para el cumplimiento de los objetivos empresariales corresponde a un grupo de profesionales con las capacidades requeridas en cada una de las dependencias de la organización. Esta se encuentra encabezada por la asamblea general de accionistas, y de forma descendiente por la junta directiva y la gerencia general, de donde se desprenden las diferentes áreas de la empresa (Ver Figura 1).

Estructura Administrativa

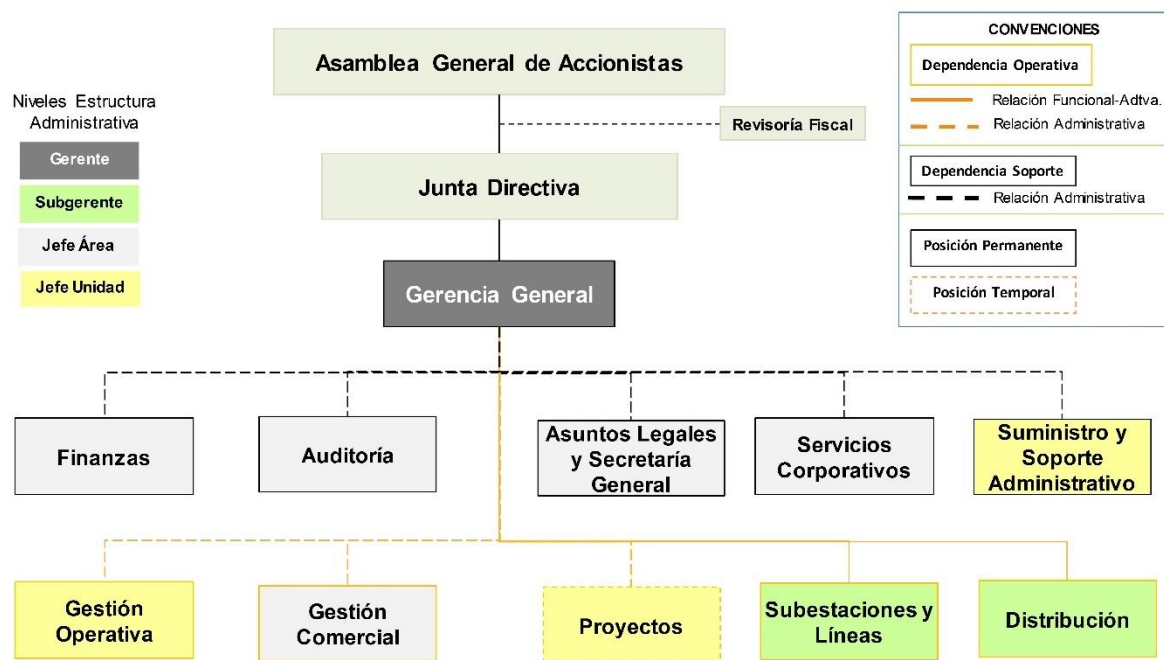


Figura 1. Estructura administrativa de CENS.

Fuente: Centrales Eléctricas del Norte de Santander.

El área de trabajo en la que se apoyó durante la pasantía es en el área de gestión comercial, la cual se encarga de “controlar y mejorar las actividades comerciales de mercadeo, ventas, atención integral de clientes y aseguramiento de ingresos bajo los lineamientos establecidos, garantizando una atención de las necesidades y desarrollo de propuestas de valor con visión integral de los clientes/usuarios” (CENS, 2019). Asimismo, es importante mencionar los equipos de trabajo (ET) con los que se trabajó de la mano para llevar a cabo la implementación del plan de trabajo son:

Atención Integral de Clientes (ATIC): Son los encargados de coordinar, ejecutar y verificar las actividades relacionadas con los canales de atención con visión integral de cliente, la atención de PQR, la educación de los clientes y la gestión social, de acuerdo con la estrategia comercial para garantizar el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (CENS, 2022).

Atención Técnica de Clientes (ATC): Son los encargados de coordinar, ejecutar y verificar las actividades relacionadas con la atención técnica de clientes en el área de cobertura metropolitana y las regionales (Pamplona y Tibú) y la ejecución del mantenimiento, expansión y reposición del sistema de distribución de energía eléctrica en el área de cobertura de las regionales, con el fin de garantizar la disponibilidad, continuidad y calidad del servicio de energía eléctrica y el logro de los objetivos empresariales.

Mercadeo y Ventas: Son los encargados de coordinar y ejecutar las actividades de mercadeo y ventas, las ofertas comerciales, la vinculación de clientes, el comportamiento de los clientes, los planes e incentivos y el análisis de las ventas.

2.2.4 Descripción del Proceso de Conexión

El proceso de conexión de la energía eléctrica en la empresa inicia desde que el cliente potencial se acerca a los canales de atención presencial o escrito con los que cuenta la empresa para hacer la solicitud de la prestación del servicio y presentar los documentos o información mínima requerida de acuerdo con el nivel de tensión, tipo de conexión, carga, número de cuentas, uso, entre otros. En la página web en el apartado de trámites y servicios se encuentran definidos cada uno de los procedimientos, requerimientos técnicos e información necesaria para el proceso de conexión. Una vez entregada la documentación, se hace un registro y aprovisionamiento en el sistema comercial y es asignado un número de radicado para su respectivo seguimiento, donde se verifica que se encuentren todos los soportes necesarios. En el caso de faltar algún soporte, se comunicará al cliente y este deberá suministrar la información faltante e iniciar nuevamente el proceso.



Figura 2. Proceso de Conexión en CENS.

Fuente: Elaboración propia.

Si la documentación se encuentra completa, se genera una orden revisión dónde el equipo técnico debe planear la ejecución de la visita en terreno para verificar las redes y garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos por el RETIE (como distancias mínimas y cableado de las redes internas), en el caso de cumplir los requisitos técnicos se procederá a realizar la conexión, en el caso contrario se hará un registro fotográfico de las evidencias de incumplimiento y se ingresa la información de la visita al sistema con los anexos correspondientes, para finalmente emitir una comunicación escrita dónde se informa al usuario la respuesta de aprobación o no de la conexión, que en el caso de no ser aprobado se exponen cada una de las razones evidenciadas y las adecuaciones necesarias, y si cumple, se procede a realizar la activación del usuario e iniciar el proceso de facturación.

Todo este proceso tiene una duración de 15 días hábiles a partir de la fecha en que se hizo la solicitud de acuerdo con lineamientos del sector. Cuando la conexión no es aprobada por incumplimiento, el cliente podrá hacer observaciones si está en desacuerdo y la empresa debe dar respuesta a esas observaciones en 15 días hábiles. En caso de requerir adecuaciones, el cliente debe realizarlas y hacer la solicitud de visita posterior, donde solo es necesaria hacer entrega de la declaración de cumplimiento RETIE y la empresa deberá dar respuesta en un plazo de 15 días hábiles.

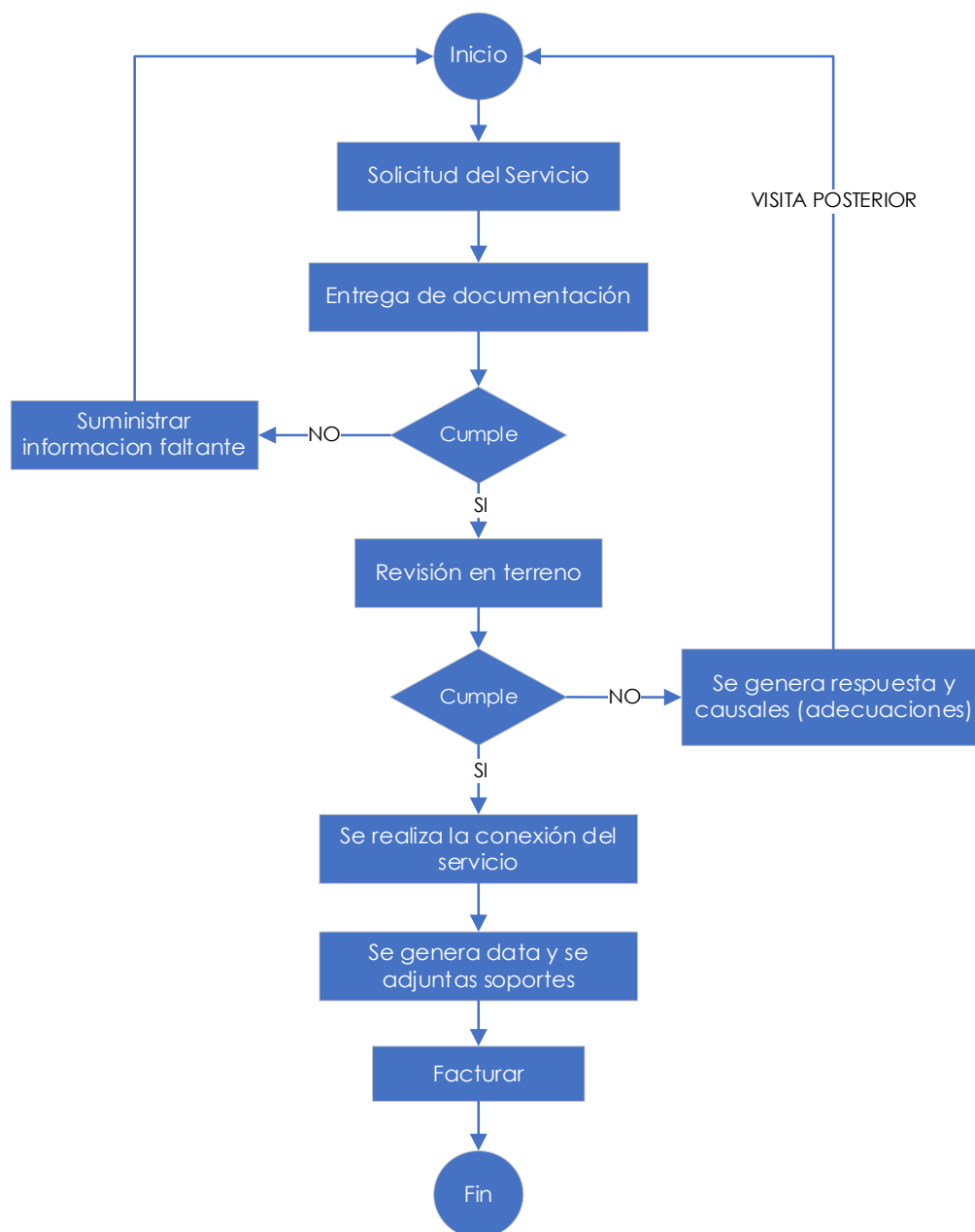


Figura 3. Diagrama del Proceso.

Fuente: Elaboración propia con datos de CENS (2022).

A raíz de la resolución CREG 075 el proceso de conexión se deberá ajustar a los cambios exigidos en las fases de factibilidad del servicio, revisión de proyectos, interventorías y conexión del servicio. Asimismo, con la implementación y divulgación del portal web el cliente podrá autogestionar sus procesos sin la necesidad de ir a las oficinas de la organización, ya que desde

cualquier dispositivo puede registrarse y acceder realizar sus trámites o consultar el estado en el que se encuentra su proceso.


2.2.5 Plan de Trabajo

A raíz de los cambios identificados que surgieron con la resolución CREG 075 de 2021, fue necesario llevar a cabo un plan de trabajo con las actividades necesarias que dieran cumplimiento normativo. Este plan de trabajo se diseñó en conjunto con representantes de otras filiales del grupo EPM, con el fin de encontrar la forma más idónea de implementarlas y que estuvieran alineadas a los objetivos organizacionales del grupo. En este plan de trabajo se detallan los hitos generados, las actividades y el responsable de ejecutarlas, los recursos, las fechas estimadas de ejecución y el porcentaje de ejecución de cada actividad (Ver Tabla 1).

Este plan de trabajo ya se venía implementando, pero no con los resultados esperados, ya que solo estaban finalizados los hitos 1 y 2. Por lo tanto, con el desarrollo del proyecto de pasantía se brindó apoyo en los hitos 3, 5, 6 en las actividades de socialización y capacitación, el seguimiento del control de la documentación y la actualización de los ANS. Sin embargo, es importante mencionar que estas fechas estimadas estuvieron sujetas a cambios.

Tabla 1.

Plan de trabajo Implementación CREG 075 de 2021.

		CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. MERCADEO Y VENTAS PLAN DE TRABAJO				
Nombre del Proyecto:		<i>Implementación Resolución CREG 075 de 2021</i>				
Nombre del responsable:	Paola Andrea Castellanos Ballesteros	Cargo:	Profesional P1 Ventas - Aseguramiento de Ingresos			
Hito	Actividad	Responsable de Ejecución	Recursos	Fecha est. de inicio.	Fecha est. de finalización.	% de Ejecución
1. Integración del Portal Web - SAC	Realizar las pruebas de operación	P1 Ventas Aseguramiento IyV - P1 Soluciones informáticas	NA	27/12/2021	28/02/2022	100%
	Realizar pruebas conjuntas con ET ATC y ATIC	P1 Ventas Aseguramiento IyV	Humano	16/02/2022	25/02/2022	100%
	Realizar pruebas en conjunto con el Centro de Recepción	P1 Ventas Aseguramiento IyV - Tecnólogo Gestión Fronteras Comerciales	NA	7/02/2022	25/02/2022	100%
	Autorizar el paso a producción	P1 Ventas Aseguramiento IyV - P1 Soluciones informáticas	NA	27/12/2021	25/02/2022	100%
2. Actualización y formalización de la documentación.	Activar equipos de trabajo del proceso	P1 Ventas Aseguramiento IyV	Humano	25/02/2022	25/02/2022	100%
	Mesas de trabajo - Instructivos	P1 Ventas Aseguramiento IyV - Cambio	Humano	27/05/2022	12/06/2022	100%
3. Socialización y capacitación a	Mecanismo de valor entendimiento	P1 Ventas Aseguramiento IyV- Pasante	NA	12/10/2022	13/09/2022	100%

los diferentes públicos.	Socialización del portal en MyV	P1 Ventas Aseguramiento IyV- Pasante	NA	18/11/2022	18/11/2022	100%
	Socializaciones con ATC	P1 Ventas Aseguramiento IyV- Pasante	NA	18/11/2022	18/11/2022	100%
	Socializaciones con ATIC	P1 Ventas Aseguramiento IyV- Pasante	NA	24/11/2022	24/11/2022	100%
	Socializaciones público externo	P1 Ventas Aseguramiento IyV- Pasante	Financieros	26/11/2022	26/11/2022	100%
	Socializaciones presenciales en regionales CENS	P1 Ventas Aseguramiento IyV	NA	3/10/2022	7/10/2022	0%
4. Divulgación del Portal	Redes sociales	P1 Ventas Aseguramiento IyV - Comunicaciones	NA	13/07/2022	31/10/2022	0%
	Vídeo del funcionamiento del portal Web	P1 Ventas Aseguramiento IyV - Comunicaciones	NA	13/07/2022	31/10/2022	0%
5. Seguimiento a la gestión	Realizar jornadas de verificación a los equipos gestores	P2 Ventas - P1 Ventas Aseguramiento IyV	Humano	31/10/2022	31/12/2022	0%
	Diseñar lista de verificación para la validación de la documentación	P1 Ventas Aseguramiento IyV- Pasante	NA	20/10/2022	25/10/2022	100%
planificac6. Construcción, ajustes e implementación de ANS	Realizar diagnóstico y aterrizar en la ficha de ANS los ANS que está formalizados actualmente en el proceso	P1 Ventas Aseguramiento IyV- Pasante	NA	28/11/2022	30/11/2022	100%
	Implementar la metodología de ANS para pedidos de energía	P1 Ventas Aseguramiento IyV- Pasante	Humano	12/12/2022	30/12/2022	100%
	Realizar mesas de trabajo	P1 Ventas Aseguramiento IyV- Pasante	Humano	03/01/2023	06/01/2023	100%
	Socializar los ANS con ET.	P1 Ventas Aseguramiento IyV- Pasante	NA	10/01/2023	17/01/2023	100%

Nota. En esta tabla se detalla cada uno de los hitos y actividades del plan de trabajo “Implementación CREG 075 de 2021” así como, los responsables, las fechas y el porcentaje de ejecución. Las actividades en verde son las que se van a apoyar durante la pasantía. Fuente: Elaboración propia con datos de CENS (2022)

2.3 Marco Teórico

2.3.1 Gestión del Cambio

Los avances tecnológicos, las exigencias o necesidades del cliente y los constantes cambios en la regulación de los sectores, exigen que las empresas se preparen para hacerle frente a las situaciones cotidianas que puedan surgir, asegurando un producto o servicio de calidad a través de la mejora de sus procesos, velando por satisfacer las necesidades del cliente y así, asegurar la competitividad en el mercado. La gestión del cambio se enfoca en implementar con éxito los procesos de transformación en las entidades, sin embargo, esto conlleva un trabajo de aceptación en los individuos quienes normalmente oponen resistencia, por lo que hay que tratar de reducirla al máximo mientras asimilan estos procesos. Al estar en un entorno tan dinámico y cambiante, las organizaciones deben estar en la capacidad de adaptarse a estos procesos de transición.

La gestión del cambio es una estrategia empresarial utilizada para facilitar los procesos de cambio dentro de una organización, contribuyendo en la gestión y preparación para la transición de los principales afectados, haciendo uso de herramientas que den apoyo, eliminen barreras y brinden nuevos conocimientos. Por tanto, el cambio significa salir de la zona de confort para entrar a un terreno relativamente desconocido, donde se requiere asumir nuevos retos, los cuales serán el punto de partida para el crecimiento y la evolución. Al ser el cambio parte de la naturaleza de las organizaciones, es necesario que los líderes se esfuercen por gestionarlo desde una perspectiva proactiva (Stewart, 1992).

2.3.1.1 La Gestión de Cambio como Factor Clave. Esta gestión se basa en los principios esenciales que se deben aplicar continuamente en la empresa, como la innovación y el desarrollo de pensamiento, los cuales están directamente relacionados con los cambios necesarios para cumplir de forma adecuada el desarrollo de las actividades, donde a través del aprendizaje se identifican las deficiencias en que se incurren y las estrategias necesarias para mitigarlas. Según Lawton (2022), la gestión del cambio es utilizado como un factor clave para abordar y gestionar diferentes tipos de cambios empresariales. Los tres tipos más comunes son:

- **Cambio de desarrollo:** todos los cambios organizativos que mejoren la ejecución de los procesos y procedimientos preestablecidos.
- **Cambio de transición:** Un cambio que aleja a la empresa del estado actual, para resolver un problema, como adquisiciones, cambios regulatorios, usos de nuevas tecnologías y/o automatización.
- **Cambio transformacional:** Conlleva una alteración fundamental en la cultura y los procesos de la entidad.

De acuerdo con las necesidades de la organización se selecciona el cambio más adecuado que satisfaga el logro de las metas organizaciones, por lo que la gestión del cambio hace posible el éxito de proyectos críticos. Asimismo, contribuye en la mejora y la capacidad de adaptación de la empresa, ya que establece la eficiencia en el trabajo. Cuando se produce un cambio empresarial, el saber gestionarlos les facilita a los trabajadores la comprensión de sus nuevos roles y crear una cultura más orientada en los procesos.

Rojas C. (2012) propone una técnica para implementar la gestión del cambio que consiste en realizar un diagnóstico inicial para identificar las necesidades, después realizar la planeación estratégica teniendo en cuenta el alcance, la metodología y los facilitadores involucrados para

seguidamente analizar y diseñar un plan detallado que integre una matriz de impacto, riesgos y estrategias capacitación. Una vez realizado esto, es necesario determinar los recursos humanos, técnicos y financieros para su ejecución. Finalmente, se deben revisar los planes de acción y metodologías utilizadas en la empresa para implementar los cambios e introducir los nuevos modelos o herramientas tecnológicas.

2.3.1.2 Actualización Documental. La documentación adecuada y completa, es fundamental para dar entendimiento de los procesos, permitir auditorias y enseñar a quienes no los conozcan. Es decir, es la descripción detallada y clara de toda la información de un proceso, la cual debe ser registrada en documentos o formatos preestablecidos, bien sean físicos o electrónicos. Cuando se hacen cambios o modificantes a un proceso, es fundamental realizar la actualización de la documentación correspondiente y hacer un registro de las operaciones en los formatos adecuados para cada proceso. De acuerdo con la ISO 9001:2015, es importante garantizar que la información que se va a actualizar sea apropiada y este bien documentada. A continuación, se mencionan los aspectos más importantes que debe contener:

- **Identificación y descripción:** La información documentada debe contener claridad en los títulos, el autor, la fecha correspondiente, número de referencia o versión y cualquier otra cosa importante definida por la entidad.
- **Formato y soportes:** Es necesario que todos los documentos sean adecuados, coherentes y adaptados a las personas interesadas, facilitando el acceso y comprensión de la información.
- **Revisión y aprobación:** La organización debe asignar a los responsables de revisar y aprobar la información antes de divulgarla.

Es importante seguir estas indicaciones, para poder realizar las mejoras o modificaciones al proceso sin ningún inconveniente. En la figura 4 se muestra un modelo del documento con las recomendaciones necesarias para su diligenciamiento. Este documento se debe diligenciar correctamente con los datos indicados en cada uno de los campos, así mismo, esta información debe ser veraz y redactada con un lenguaje claro que permita su comprensión. Además, se deben presentar los documentos, formatos y/o soportes aprobados con las modificaciones correspondientes.

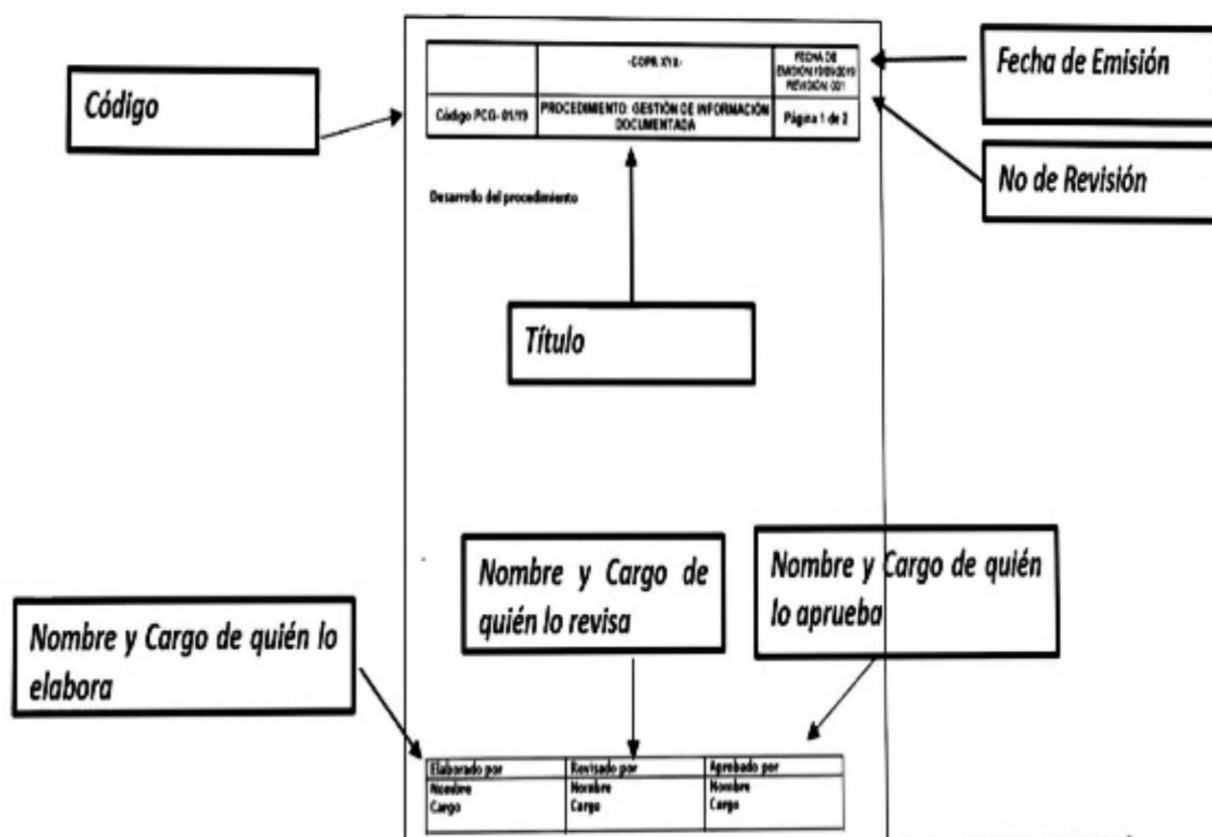


Figura 4. Formato para registro de cambios en los documentos.

Fuente: ISO Tv Intercontinental (2020)

2.3.2 Capacitación

La capacitación organizacional consiste en una serie de actividades o estrategias orientadas a la formación, aprendizaje y ampliación de habilidades del personal de una empresa. De acuerdo con Chiavenato (2011), “es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan destrezas y competencias en función de objetivos definidos” (p. 322). Su necesidad surge cuando se presenta un desequilibrio entre lo que debe saber un individuo para llevar a cabo sus funciones y lo que verdaderamente sabe, por lo que su valor radica en los beneficios que ofrece (Werther & Davis, 2011).

Hoy en día, las organizaciones deben adoptar estrategias para afrontar los cambios, buscando la alineación adecuada del programa de formación de los procesos críticos y asegurar su competitividad y sostenibilidad. Por lo que las capacitaciones se han transformado en un verdadero proceso de cambio destinado a hacer más eficiente el desempeño de los trabajadores e influir en la productividad de la empresa. Esto requiere que todos los niveles de liderazgo en la organización participen activamente en los programas de formación de los trabajadores. Su éxito depende en gran medida de que los líderes concienticen a los participantes sobre el valor que tiene la capacitación y su relación con el logro de las metas a nivel personal y empresarial, ya que al implicar cambios muchas personas pueden mostrar resistencia.

Uno de los factores que más influye en el cambio de las organizaciones son los avances tecnológicos, ya que al ser indispensable en la eficiencia de la empresa también es necesario estar actualizado constantemente. Mondy y Noe (2005) afirma que: “ningún factor ha influido más en la capacitación que el desarrollo de la tecnología. En particular, la computadora e internet afectan drásticamente la conducción de todas las funciones de negocios” (p. 205).

2.3.2.1 Plan de Capacitación. Los programas o planes de capacitación resultan de un diagnóstico de las necesidades de formación y se adaptan a las necesidades identificadas. Para el diseño de un programa de capacitación es necesario primero definir sus objetivos o metas que se quieren alcanzar. Estos programas se basan no sólo en impartir conocimientos a las personas, sino también en la planificación, el seguimiento y la evaluación integral de los procesos, ya que, al ser un plan completo cubre las necesidades de los trabajadores y proporciona un entorno de trabajo seguro y estimulante.

La fase de planificación establece el salto de la detección de las necesidades a dar soluciones a los problemas que fueron encontrados, donde es necesario una persona con conocimientos del tema, experiencia e ingenio que dé cumplimiento a los objetivos deseados. Según Guglielmetti (2002), la planeación general del programa de capacitación involucra la selección de las actividades más adecuados para satisfacer cada una de las necesidades, la evaluación y elección de las propuestas que se incluirán, la preparación del plan y el presupuesto previsto para la capacitación. Por lo que tanto, esto requiere de la identificación del objetivo y contenido del programa de capacitación tanto interna como externa, los métodos de enseñanza-aprendizaje, la duración, el calendario de ejecución y los costos implícitos.

- **Selección de las Acciones:** Se establece la modalidad, el método de enseñanza y aprendizaje, el tiempo de duración, horario y los costos. En fase se detectan y estudian alternativas para satisfacer las necesidades identificadas durante el inicio del proceso.
- **Evaluación de Propuestas:** Cuando se planean realizar capacitaciones en una empresa, se hace necesario que la dirección de la organización o el responsable evalúe su viabilidad, de tal forma que se adapte al presupuesto y a la calidad de la formación requerida.

- **Elaboración del Plan de Capacitación:** En resumen, el plan debe incluir información esencial acerca de la propuesta aprobada, como la persona que realiza la capacitación, sitio dónde realizara, fecha, hora y duración, cantidad de participantes, etc.

Dicho lo anterior, se debe hacer un plan de capacitación con un presupuesto que sea flexible para permitir ajustes inesperados, los cuales se deben hacer cuando sea absolutamente necesario. Cabe señalar la importancia de llevar un registro de las capacitaciones y donde se evalué el desempeño de los participantes (Bravo & Vásquez, 2012). Finalmente, la planificación del plan de capacitación dependerá de las acciones que más se ajusten a las necesidades de la organización.

2.3.2.2 Estrategias de Comunicación. El proceso de comunicación es definido como la interacción social que se establece entre un emisor y un receptor, donde se usa el lenguaje con la intención de transmitir la información que conforma un mensaje. Adicionalmente, la comunicación es la habilidad de expresarse, de tal forma que otros comprendan las palabras que se dicen (Van-der, 2005). Las estrategias de comunicación son un conjunto de acciones comunicacionales necesarias para el logro de los objetivos, las cuales son vistas como una herramienta funcional para transmitir adecuadamente el mensaje que se quiere enviar.

La comunicación de una persona expresa más allá del mensaje, por lo que hay que ser elocuentes con el tipo de información que se quiere decir. Una de las estrategias o técnicas de comunicación más utilizadas, es la comunicación asertiva ya que es un recurso muy eficiente para el entendimiento y el fortalecimiento de las relaciones con los demás. Ser asertivo es la habilidad de comunicar e interactuar basados en el respeto y consideración de las opiniones de

los otros, es decir, es una forma eficaz que no genera conflictos aun cuando se expresen desacuerdos.

La comunicación asertiva conlleva expresiones que permiten transmitir cualquier tipo de mensaje en diferentes contextos de forma efectiva, por lo que es vista como un factor clave en la vida cotidiana. Los rasgos de una persona asertiva crean ambientes saludables, gracias a la capacidad de conectarse con los demás y saber manejar cualquier situación que pueda ser incómoda. Una persona líder debe estar preparada y contar con las habilidades necesarias de comunicación para expresarse con facilidad y captar el entendimiento por parte de la audiencia. Las personas encargadas de impartir algún programa de capacitación o enseñanza deben contar estrategias comunicacionales y visuales que les permita un mayor impacto en la captación de la información. Las estrategias más utilizadas en la comunicación asertiva son:

- Escucha activa.
- Expresarse siempre de forma positiva.
- Validar las emociones del otro sin prejuicios.
- Transmitir con claridad la opinión usando un lenguaje adecuado.

Un aspecto importante para mencionar es que cuando se manejan capacitaciones grupales es fundamental abrir las puertas de la comunicación y el intercambio de conocimientos entre los participantes, motivando a que se conozcan entre sí y así fortalecer las relaciones de trabajo. Sin embargo, cuando se manejan estas cantidades de público el reto más grande es garantizar un aprendizaje homogéneo.

2.3.2.3 Modelo Kirkpatrick. Una vez realizada la capacitación es necesario evaluarla para ver su efectividad. Para Kirkpatrick (2007, p.39), la evaluación permite "determinar la efectividad de una acción formativa y la forma en que puede mejorarse". La metodología del modelo Kirkpatrick nació de la necesidad de evaluar el impacto de los planes de capacitación de los trabajadores en el cumplimiento de sus objetivos organizacionales. Desde la publicación del modelo en 1959, numerosos estudios científicos han evidenciado su efectividad e importancia. Donald Kirkpatrick, precursor en la medición del impacto de los esquemas de capacitación o coaching corporativo, creó un modelo de medición práctico y fácil de implementar, el cual se basa en 4 niveles (Ver Figura 5) que son:



Figura 5. Modelo de los 4 niveles de Kirkpatrick.

Fuente: Elaboración propia con base en datos de Kirkpatrick (2007).

Reacción. Ayuda a medir la satisfacción de los participantes con el programa de capacitación que recibió, donde generalmente se realiza una evaluación a través de una encuesta al final de la jornada donde se cuestiona acerca de la coherencia de la información

proporcionada. El nivel de reacción se utiliza para evaluar los aspectos positivos y negativos del programa, con el objetivo de mejoramiento de estos. Este nivel de evaluación no es suficientemente confiable para establecer si las actividades de formación son eficaces o no, ya que esta información es muy subjetiva.

Aprendizaje. Mide el conocimiento que los participantes adquirieron durante el curso, donde mediante diversas estrategias se determina el nivel de entendimiento y asimilación. En este nivel se determinan cuánto comprenden realmente los participantes lo que se ha enseñado y cómo ciertos factores pueden afectar en la retención de la información.

Comportamiento. Mide si los participantes tienen la capacidad de aplicar los conocimientos adquiridos en su trabajo, es decir, se corrobora la aplicabilidad de la información recibida en el plan de capacitación.

Resultados. Se mide si los objetivos establecidos en el programa de capacitación son utilizados de manera eficaz y eficiente en de la organización. Este nivel evalúa los beneficios de las actividades de formación.

2.3.3 Gestión de Niveles de Servicio

La gestión del nivel de servicio es una práctica de gestión cuyo objetivo es garantizar que los actuales servicios y los planificados se entreguen de acuerdo con lo que se ha pactado y cumpliendo los objetivos establecidos. Esto se hace a través de un ciclo continuo de negociación, acuerdos, informes de rendimiento y monitoreo que permitan adoptar medidas para el mejoramiento del nivel de servicio prestado. Una vez definidas estas negociaciones se pasa a la formalización de esta gestión mediante un convenio entre las partes, conocido como Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS o SLA).

A través de esta gestión se planifica el servicio y se analizan las necesidades de los clientes, buscando estrategias para encontrar un equilibrio. Entre sus ventajas se encuentran, facilitar la comunicación con los clientes, evitando malentendidos sobre la naturaleza y calidad del servicio, definir las responsabilidades de las partes e identificar los eslabones más frágiles de la cadena para corregirlos mediante su seguimiento y control. Cuando los clientes conocen y aceptan los niveles de calidad prestados se establecen protocolos claros de actuación. La gestión del nivel de servicio les permite a los clientes disponer oportunamente de la información acerca el cumplimiento de los ANS (Carhuamaca, 2014).

2.3.3.1 Acuerdos de Niveles de Servicio. Un ANS es un acuerdo o contrato escrito entre un proveedor de servicios y un consumidor, especificando la naturaleza, la calidad y alcance del servicio a proveer. Estos acuerdos deben presentar un lenguaje no técnico de fácil comprensión para el usuario y detallar los servicios que se ofrecen. En estos, generalmente es importante mencionar los aspectos básicos del servicio como su descripción, niveles de calidad y disponibilidad, tiempos, entre otros. Para Boyd & Proctor (1995) un acuerdo de nivel de servicio es un convenio entre las áreas de servicio interno de una organización. Existen 2 tipos de acuerdos:

- **ANS basado en el servicio:** Al brindar un servicio único a todos los clientes, los ANS que se basan en el servicio pueden ser efectivos cuando se requieren los mismos niveles de servicio en todas las áreas del negocio.
- **ANS basado en el cliente:** Es un acuerdo con un grupo específico de clientes, donde se incluyen los servicios que utilizan. Frecuentemente los clientes eligen este tipo de acuerdo si todos sus requisitos se mencionan en un documento.

Los ANS son un vínculo con los clientes, los cuales se deben regir bajo una serie de responsabilidades que determinarán el nivel de cumplimiento de las empresas. Estos acuerdos ayudan a formular estrategias competitivas eficientes, buscando aumentar la cantidad de clientes y así, promover el fortalecimiento y desarrollo de la organización.

2.3.4 Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG 075)

La Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) es la encargada de la regulación de los monopolios que disponen en su portafolio de servicios la energía eléctrica y el gas, promoviendo una competitividad justa entre las entidades que ofrecen servicios públicos y así, garantizar una prestación de calidad para suministrar de forma eficiente y satisfactoria las necesidades del usuario final (Decreto 1260 de 2013). Asimismo, en esta resolución se establecen los parámetros para que una organización perteneciente al sector de energía pueda realizar el servicio de conexión.

A partir del 21 de junio de 2021 empezó a regir la resolución CREG 075 de 2021 en la que se estableció la metodología y actividades requeridas para el proceso de conexión del servicio de energía eléctrica para los proyectos clase 2. Entre sus cambios más considerables se encuentran los plazos en las operaciones de los pasos previos a la visita y el estudio del proyecto, y el más importante, que es la implementación de un portal de web donde los clientes puedan realizar las solicitudes de conexión de forma remota y poder acceder con facilidad para observar el avance y como va su trámite.

2.3.4.1 Parámetros de la Conexión al Servicio. La conexión al servicio de energía es el conjunto de actividades necesarias para realizar la acometida, es decir, consiste en el suministro continuo de energía eléctrica a un domicilio. De acuerdo con la CREG 225 (1997), las actividades previas necesarias para realizar la conexión son: el estudio, el aprovisionamiento de materiales y el medidor, su instalación y calibración, la ejecución de las obras de conexión y la revisión de la instalación. De acuerdo a la factibilidad del proyecto, existen dos tipos de conexiones:

- **Conexión Sencilla:** Son proyectos de 1 a 12 cuentas residenciales o comerciales las cuales se encuentran conectadas a la red de baja tensión, con capacidad instalada menor a 30 kVA zonas urbanas y menor 15 kVA en zonas rurales. A continuación, se muestra la metodología definida por la resolución CREG 075 de 2021 para este tipo de proyectos (Ver Figura 6).



Figura 6. Metodología para conexiones sencillas.

Fuente: Sayago (2021).

- **Conexión Compleja:** Son proyectos que poseen más de 12 cuentas, residenciales, comerciales, oficiales o industriales, que cuentan con una capacidad instalada mayor a 30 kVA para las zonas urbanas y más de 15 kVA para las zonas rurales. A continuación, se muestra la metodología definida por la resolución CREG 075 de 2021 para este tipo de proyectos (Ver Figura 7).

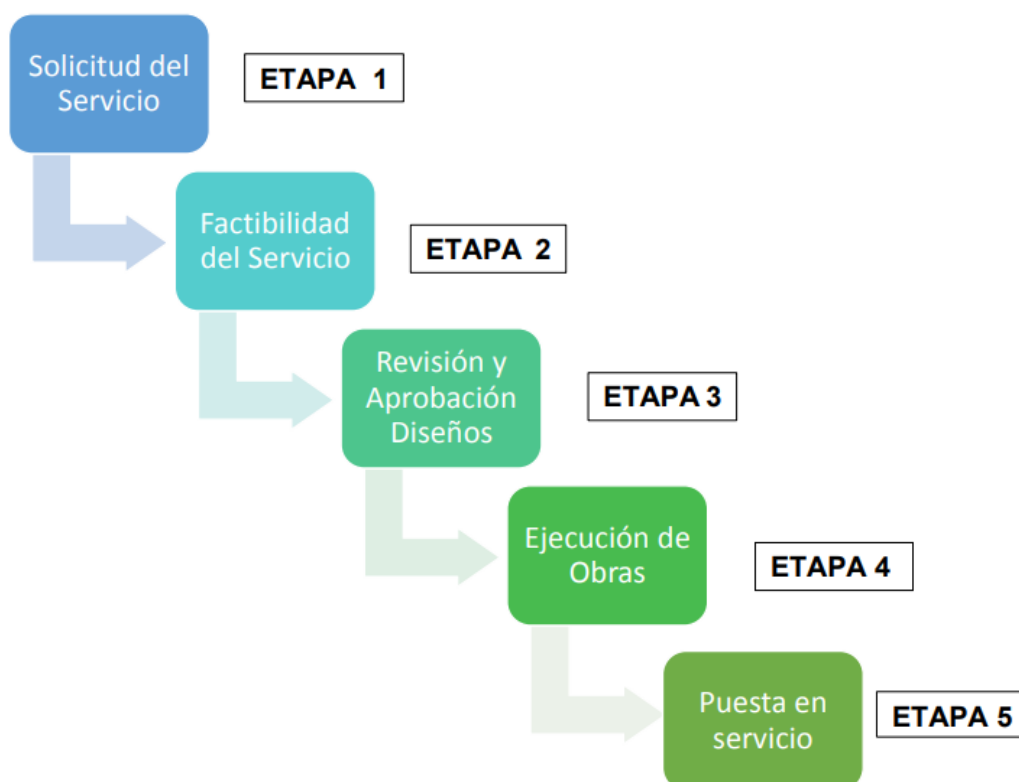


Figura 7. Metodología para conexiones complejas.

Fuente: Sayago (2021).

La CREG define cada una de estas fases, así como los requisitos técnicos, documentación que se debe presentar y los plazos establecidos, ya que al ser esta más compleja, requiere de una serie de etapas que son indispensables para su aprobación y conexión del servicio.

2.4 Marco Conceptual

Para el desarrollo del proyecto se utilizaron una serie de conceptos que se han considerado importantes definir para poner en contexto al lector, estos fueron:

Acometida: “derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general” (Ley 142 de 1994, p.5).

Asignación de capacidad de transporte: “autorización para que un interesado pueda conectar un proyecto al Sistema Interconectado Nacional, SIN, en un punto de conexión determinado, con una capacidad de transporte asignada” (CREG 075 de 2021, p.6).

Clase de proyecto: “clasificación que se le da a un proyecto con base en sus características técnicas. Las clases corresponden a las definidas en esta resolución como proyecto clase 1 y proyecto clase 2” (CREG 075 de 2021, p.6).

Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG): “entidad colombiana adscrita al Ministerio de Minas y Energía encargada de regular las actividades de los servicios de electricidad y gas según se establece en la ley 142 y 143 de 1994” (Ley 143 de 1994, p.7).

Estudio de conexión: “estudio cuyos análisis y conclusiones soportan la viabilidad técnica de las alternativas de conexión eléctrica de un proyecto al SIN, y que debe contener la información mínima definida para ello, con base en lo dispuesto en esta resolución” (CREG 075 de 2021, p.6).

Operador de Red: “persona encargada de la planeación de la expansión, las inversiones, la operación y el mantenimiento de todo o parte de un STR o SDL, incluidas sus conexiones al STN. Los activos pueden ser de su propiedad o de terceros” (CREG 097 de 2008, p.11).

Proyecto clase 1: “proyectos de conexión de usuarios finales al STN o STR, y proyectos de conexión de generación, cogeneración o autogeneración al SIN diferentes a los proyectos que se encuentren bajo el alcance de la Resolución CREG 030 de 2018, o aquella que la modifique, adicione o sustituya. También se considerarán como proyectos clase 1 las modificaciones que se soliciten a las capacidades ya asignadas” (CREG 075 de 2021, p.6).

Proyecto clase 2: “proyectos de conexión, o de modificación de condiciones de la conexión, de usuarios finales en los SDL” (CREG 075 de 2021, p.7).

Red interna: “es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere” (Ley 142 de 1994, p.6).

Red local: “es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad en el cual se derivan las acometidas de los inmuebles” (Ley 142 de 1994, p.6).

Servicio público domiciliario de energía eléctrica: “es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final, incluida su conexión y medición” (Ley 142 de 1994, p.7).

Sistema de Administración Comercial (SAC): “es un sistema que soporta los procesos de facturación, recaudo, cartera, mantenimiento, atención al usuario, entre otros” (Informe de Sostenibilidad CENS, 2019, p.175).

Sistema de Distribución Local (SDL): “sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan a los

Niveles de Tensión 3, 2 y 1 dedicados a la prestación del servicio en un Mercado de Comercialización” (CREG 097 de 2008, p.11).

Tipo de proyecto: “clasificación de los proyectos según su finalidad. Los tipos de proyectos son: de conexión de generación y de conexión de demanda” (CREG 075 de 2021, p.7).

Transportador: “persona jurídica prestadora de las actividades de transmisión o distribución de energía eléctrica” (CREG 075 de 2021, p.7).

Usuario no regulado: “persona natural o jurídica, con una demanda máxima superior a 2 Mw por instalación legalizada, cuyas compras de electricidad se realizan a precios acordados libremente. La Comisión de Regulación de Energía y Gas podrá revisar dicho nivel, mediante resolución motivada” (Ley 143 de 1994, p.5).

Usuario regulado: “persona natural o jurídica cuyas compras de electricidad están sujetas a tarifas establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas” (Ley 143 de 1994, p.4).

2.5 Marco Legal

Las bases normativas sobre las que se rige el desarrollo del presente proyecto son las leyes y resoluciones del sector de las empresas de servicios públicos, los decretos y las decisiones empresariales de protección de datos personales.

Ley 142 de 1994. “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”.

Ley 143 de 1994. “Por la cual se establece el régimen para la generación, interconexión, transmisión, distribución y comercialización de electricidad en el territorio nacional, se conceden unas autorizaciones y se dictan otras disposiciones en materia de energética”.

Ley 1581 de 2012. “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.

Decreto 1377 de 2013. “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015.”

Resolución CREG 225 de 1997. “Por la cual se establece la regulación relativa a los cargos asociados con la conexión del servicio público domiciliario de electricidad para usuarios regulados en el Sistema Interconectado Nacional”.

Resolución CREG 075 de 2021. “Por la cual se definen las disposiciones y procedimientos para la asignación de capacidad de transporte en el Sistema Interconectado Nacional”.

Resolución CREG 080 de 2019. “Por la cual se establecen reglas generales de comportamiento de mercado para los agentes que desarrollen las actividades de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible”.

Resolución CREG 157 de 2011. “Por la cual se modifican las normas sobre el registro de fronteras comerciales y contratos de energía de largo plazo, y se adoptan otras disposiciones.”.

Decisión Empresarial No. 1100-032 (CENS de 2013). Por medio de la cual se adopta el "Lineamiento de Protección de Datos Personales".

3. Diseño Metodológico

3.1 Tipo de Investigación

Según Hurtado (2002) las investigaciones descriptivas están enfocadas en la descripción específica de un evento de estudio, la cual está asociada al diagnóstico, es decir, su objetivo principal es mostrar cada una de las partes del objeto estudiado, enumerando detalladamente sus características, donde a partir de los resultados se obtenga un análisis (Villero, 2010). Teniendo en cuenta lo anterior, el tipo de investigación que se utilizó para el desarrollo del proyecto es de carácter descriptivo, ya que se hizo un diagnóstico de la documentación presentada por los clientes y los ANS formalizados, donde se identificaron las actividades y tiempos de cada uno de los equipos de trabajo y se realizaron los ajustes necesarios dando cumplimiento normativo de la resolución CREG 075 de 2021.

Por otra parte, “la investigación de tipo proyectiva propone soluciones a una situación determinada a partir de un proceso de indagación, donde es necesario explorar, describir, explicar, y proponer, alternativas de cambio, mas no necesariamente ejecutar la propuesta” (Hurtado, 2010, p.248). Asimismo, la investigación en su fase final fue de tipo proyectiva, donde de acuerdo con la implementación y las jornadas de socialización del portal web con los públicos de interés, se propuso la herramienta ofimática Excel que permitirá realizar la evaluación del uso y funcionamiento de este en un periodo de tiempo determinado, con el objetivo de identificar su impacto y conocer la percepción de los clientes.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

Para Palella y Martins (2006), “la población de una investigación es el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones” (p. 115). Por lo tanto, en el desarrollo del proyecto se tuvieron dos poblaciones de estudio. La población A, que correspondió a los colaboradores de los equipos de mercadeo y ventas, atención integral de clientes y atención técnica de clientes, es decir un total de 60 trabajadores que son los principales afectados con los cambios en el proceso de vinculación de clientes; y la población B, que se conformó por los Constructores/proyectistas interesados, técnicos, tecnólogos e ingenieros eléctricos para un total de 180 clientes externos registrados en la base de datos de la empresa (Ver Tabla 2).

Tabla 2.

Poblaciones.

Población A		Población B	
		Técnicos Electricistas	60
Trabajadores Equipo de Mercadeo y Ventas	23	Tecnólogos Electricistas.	30
Trabajadores Equipo de Atención Técnica de Clientes	20	Ingenieros Eléctricos	30
Trabajadores Equipo de Atención Integral de Clientes	17	Constructores/Proyectistas	60
TOTAL	60	TOTAL	180

Nota. En la tabla se muestran la cantidad de trabajadores de cada uno de los tres equipos de trabajo de la población A y la población B con las cantidades de clientes. Fuente: Elaboración propia con datos de CENS.

3.2.2 Muestra

La muestra corresponde a un subconjunto de la población, que tiene como propósito representar, conocer y determinar sus características, la cual es utilizada para facilitar su

aplicación y análisis. Para Chávez (2007) “la muestra censal es aquella porción que representa toda la población” (p.205), por lo que para la población A se empleó la muestra no probabilística de tipo censal, representada por los tres equipos de trabajo mencionados anteriormente, es decir, los 60 trabajadores a los que se les socializó y capacitó sobre el funcionamiento del portal web y a los que posteriormente se les aplicó una encuesta.

Asimismo, en los estudios no probabilísticos el muestreo intencional es aquel donde los elementos son elegidos a criterio o juicios preestablecidos por el investigador (Arias, 2012, p.85). Para la población B se utilizó este tipo de muestra, conformada 60 clientes seleccionados de forma aleatoria (20 constructores, 20 técnicos, 10 ingenieros y 10 tecnólogos) y teniendo en cuenta su participación en encuentros anteriores, a los cuales se le hizo la invitación a la socialización del portal web y la aplicación de la encuesta, donde se tuvo buena participación.

3.3 Instrumentos para la Recolección de Información

3.3.1 Fuentes Primarias

Corresponde a aquellas fuentes que generaron y aportaron información de primera mano haciendo uso de técnicas e instrumentos pertinentes. Para el desarrollo del proyecto se utilizaron dos instrumentos, que sirvieron para la recolección, revisión, validación y análisis de la información. Estos fueron:

- **Encuesta:** Con este instrumento se buscó medir el impacto, entendimiento y satisfacción de los participantes en las jornadas de socialización y capacitación del portal web. Esta encuesta se aplicó en dos momentos para desarrollo del primer objetivo específico relacionado con las jornadas de socialización y capacitación. Primero, a todos los colaboradores de los equipos de trabajo de mercadeo y ventas,

atención integral de clientes y atención técnica de clientes que asistieron a las jornadas, es decir, los 60 colaboradores; y, en segundo lugar, a nivel externo con los 60 clientes que participaron activamente de estas jornadas (Ver Anexo 2)

- **Lista de verificación:** Con este instrumento se buscó realizar la verificación del cumplimiento de la documentación presentada por los clientes. Esta se aplicó para la validación de los documentos de todas las cuentas aprobadas en un mes, para mostrar el funcionamiento y análisis de la herramienta de control y seguimiento (Ver Anexo 3).

3.3.2 Fuentes Secundarias

Las fuentes secundarias que sirvieron de apoyo para la realización del proyecto fueron: la página web de CENS, donde se encontró la información relacionada de la empresa y el proceso de vinculación de clientes, la base de datos de la empresa de donde se validó el cumplimiento de la documentación presentada por los clientes, los proyectos de grado que aportaron al proyecto y todos aquellos libros, normas, revistas y artículos relacionados con la temática de investigación.

3.4 Análisis de la Información

Para el análisis de la información primaria relacionada con la encuesta y la información obtenida con la lista de verificación se realizaron técnicas estadísticas apoyadas con las herramientas de Excel (gráficos, tortas, histogramas, etc.) y finalmente, las demás fuentes de información secundaria se analizaron mediante la técnica de análisis documental haciendo uso de la herramienta Word.

4. Desarrollo de la Pasantía

4.1 Realización de Jornadas de Socialización y Capacitación del Portal Web con los Equipos de Trabajo y Clientes

4.1.1 Portal Web, Parametrización y Pruebas

A raíz de los constantes cambios que surgen en el entorno, es importante como empresa asegurar el correcto y eficiente flujo de los procesos, en donde la tecnología y/o la migración al mundo digital juegan un rol fundamental que agregan valor a la prestación de un servicio. Las empresas de servicios públicos al ser entidades reguladas y vigiladas por entes del estado deben ser bastante dinámicas y comprometidas en pro de la sostenibilidad, eficiencia, calidad del servicio y la mejora constante de la atención al cliente. Por lo cual, es importante evolucionar para lograr el impacto de los públicos actuales, donde la filosofía regulatoria vigente debe velar y estar acorde a lo que exige el mercado.

Debido a estas necesidades nace la resolución CREG 075 en junio de 2021 en busca de la transformación energética, mediante un sistema que sea eficiente, confiable y sostenible para la prestación del servicio de energía, garantizando su disponibilidad y ejerciendo un control de vigilancia sobre las empresas que prestan este servicio. En esta resolución se definen los aspectos y consideraciones de los procedimientos que se deben tener en cuenta para ofrecer un servicio óptimo y de calidad, clasificados en proyectos clase 1, es decir, los usuarios conectados al sistema de transmisión nacional o regional (STN o STR) y los proyectos clase 2, que son los conectados al sistema de distribución local (SDL), de los cuales hace parte CENS.

Asimismo, en esta resolución se establece que el operador de red (CENS) debe tener un sistema de información digital (Portal web) para el registro de trámites, la consulta del estado de

avance en las diferentes etapas del proyecto y contener la documentación, procedimientos y demás información que el cliente/usuario requiera para autogestionar sus pedidos de energía. Debido a esto se creó el portal “Vinculación Clientes Energía” en cumplimiento de la normatividad vigente y como un canal de atención digital donde el usuario puede realizar sus trámites sin necesidad de ir a las oficinas presenciales de CENS. Los pedidos que se pueden solicitar a través de este portal son:

Tabla 3.

Pedidos que se pueden realizar a través del portal.

Pedidos	Descripción
<i>A) Disponibilidad del Servicio</i>	Se verifica si CENS dispone de las redes de infraestructura eléctrica necesarias para llevar la energía eléctrica hasta el sitio desde donde se solicita.
<i>B) Conexión del Servicio</i>	Consiste en la puesta en servicio de una instalación que tenga su acometida construida, medidor de energía y sus redes internas instaladas.
<i>C) Visita Posterior</i>	Solicitud que el cliente realiza una vez ejecutadas las adecuaciones u observaciones en la conexión del servicio que no se aprobó.
<i>D) Solicitud de Factibilidad</i>	Se determina el punto de conexión del cual se suministrará la energía para las instalaciones del cliente/usuario.
<i>E) Revisión de Proyectos</i>	Solicitud que el usuario realiza para que se revisen los diseños eléctricos realizados de las redes de distribución que son necesarias para llevar la energía hasta el usuario final.
<i>F) Interventoría de Obras de Conexión</i>	Acompañamiento por parte de CENS en la construcción de las instalaciones eléctricas presentadas en el proyecto inicial, con el fin de verificar que los parámetros técnicos diseñados y aprobados sean los que se construyan.
<i>G) Visita de Recibo Técnico</i>	Solicitud en la cual el operador de red verifica que las instalaciones se construyeron correctamente y emite el acta donde se hace constancia que ya se puede pasar a la conexión.

Nota. En esta tabla se muestran los procesos de pedidos de energía que se pueden solicitar por el portal “Vinculación Clientes Energía”. Fuente: Elaboración propia.

Para garantizar el correcto funcionamiento de dicho portal y buscando la forma de que este no involucrara mayores cambios en el flujo del proceso fue necesario realizar las conexiones necesarias con el actual Sistema de Administración Comercial (SAC) de CENS. Esto fue posible gracias a que la empresa cuenta con un sistema paralelo (SAC Pruebas), en el cual se pueden realizar los diferentes ajustes en los procesos sin afectar el funcionamiento de las operaciones. Sin embargo, al este portal crearse en conjunto con tres filiales del grupo empresarial EPM fue necesario realizar una homologación detallada de los procesos de cada una de las empresas y donde se evidenció la necesidad de separar dos procesos que se hacían en un mismo código (Ver Figura 8), la visita de recibo técnico y la interventoría de obras de conexión. Esta división de los procesos permitió la obtención de una base de datos más depurada y sólida, facilitando la trazabilidad de los clientes en el sistema comercial y garantizando el funcionamiento del portal.

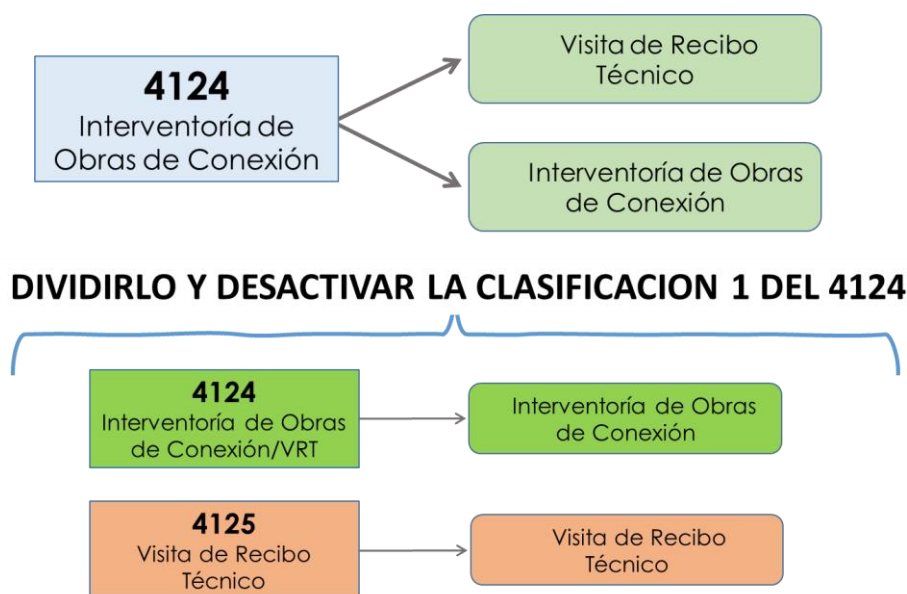


Figura 8. División de los procesos.

Fuente: Elaboración propia con datos de CENS.

Durante la parametrización en el ambiente de pruebas que se inició a finales del mes de agosto se evidenció que los pedidos de revisión de proyectos que se solicitaban a través del portal no llegaban al sistema de información comercial de CENS, por lo fue necesario retrasar las

socializaciones que se tenían previstas la última semana de septiembre y primera de octubre mientras se solucionaba este problema.

En el mes de octubre se trabajó arduamente en la parametrización y las pruebas correspondientes en donde se pudo solucionar dicho problema. Sin embargo, para asegurar su funcionamiento se ejecutaron más de 40 pruebas de pedidos entre conexión y visita posterior; y más de 80 pruebas entre factibilidades, revisión de proyectos, interventoría y visita de recibo técnico (Ver Figura 9) con las cuales se garantizó su correcto funcionamiento.

Código	Tipo	Fecha registro	Nombre de la obra	Dirección de la obra	Nombre	Número de documento
1088975	Factibilidad	2022-10-26	Torres GY	Tm 15 cll 3	Jairo Urbina	109527373
17129011	Conexión del servicio	2022-10-26	Tyt	Av6754	Tyt	165665664
17129002	Conexión del servicio	2022-10-26	Andrea Sandoval	T 35 call 34 - 54	Andrea Sandoval	234567854
17128951	Conexión del servicio	2022-10-26	Jairo A Sandoval	AV 98 call 345	Jairo A Sandoval	1234567
17128948	Conexión del servicio	2022-10-26	Andrea Castellanos	Av 67 Cll 445	Andrea Castellanos	1234567
1088972	Factibilidad	2022-10-25	Q Edificios	Av 70 Cll 134a	Jairo Urbina	1234567
1088970	Factibilidad	2022-10-25	Torres YZ	AV 5 T 767	Yicela Villamizar	1342567
1088971	Factibilidad	2022-10-25	Edificios ATS	Calle 4 av 76	Alexis Urbina Sandoval	12435678
1088969	Factibilidad	2022-10-25	Torres Sant	Av 4E Cll 3 28	Adriana Urbina	124356783
1088967	Factibilidad	2022-10-25	Edificios Urbina	Calle 26 #3-70	Rosa Sandoval	6345678239

Figura 9. Pruebas de funcionamiento del portal.

Fuente: Portal Vinculación Clientes Energía de CENS.

Portal “Vinculación Cliente Energía”

A este portal web se le asignó por nombre “Vinculación Clientes Energía” a nivel grupal con las demás filiales del grupo EPM, buscando que fuera de fácil recordación y dicente para los usuarios, pues su mismo nombre indica que a través de este se puede realizar la vinculación de un cliente con la empresa para el suministro de la energía. En otras palabras, es un portal digital que le permite a los usuarios realizar las diferentes solicitudes de conexión del servicio y pedidos

de energía, permitiendo la consulta de cada una de las fases de dicho proceso mediante un dispositivo móvil sin necesidad de desplazamientos ni documentos físicos.

Inicialmente, solo se pueden registrar solicitudes de cuentas nuevas, ya que no se pudo incluir todas las bases de datos de los usuarios, pero se espera realizar este desarrollo para que cualquier cliente sea existente o nuevo pueda registrar estos pedidos por este medio. La interfaz principal del portal se ve así:

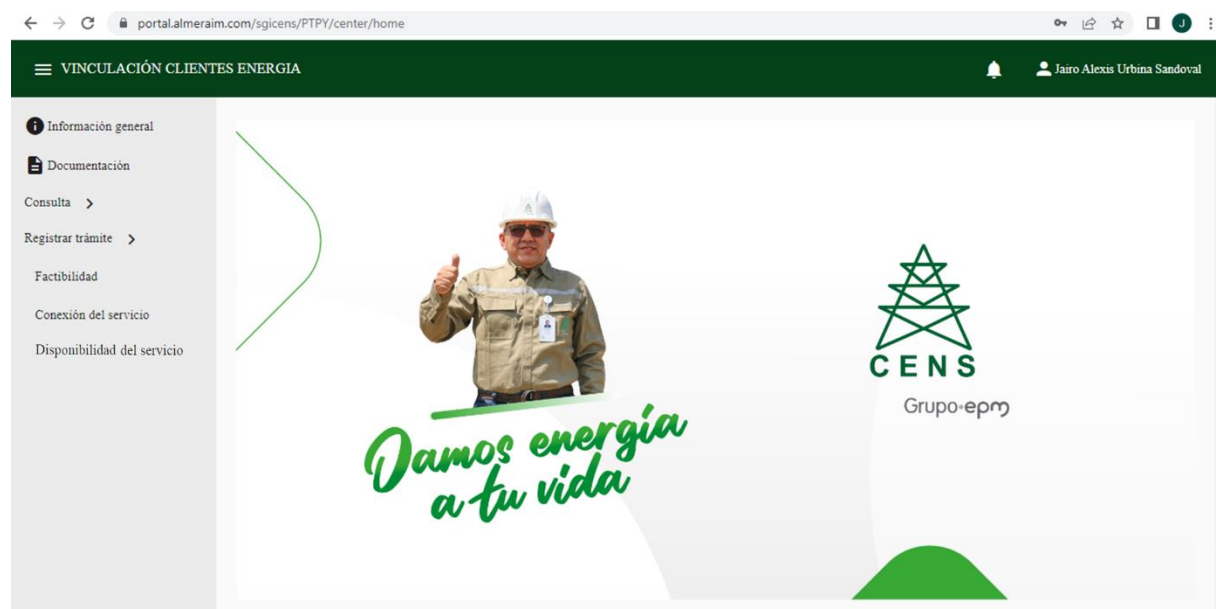


Figura 10. Interfaz del portal.

Fuente: Portal Vinculación Clientes Energía de CENS.

Este portal se encuentra publicado en la página web principal de CENS (www.cens.com.co) en la ruta “Clientes y usuarios > Vinculación Clientes Energía” (Ver Figura 11 y 12), y donde el usuario puede registrarse y acceder con sus credenciales para realizar sus trámites desde este aplicativo. Entre sus beneficios se encuentran que mejora la experiencia de los usuarios, reduce los tiempos en el registro y respuesta, permite la autogestión y una atención más ágil y oportuna, facilita la trazabilidad de los pedidos de energía y conocer el estado actual de cada trámite, apostándole a la transformación energética.

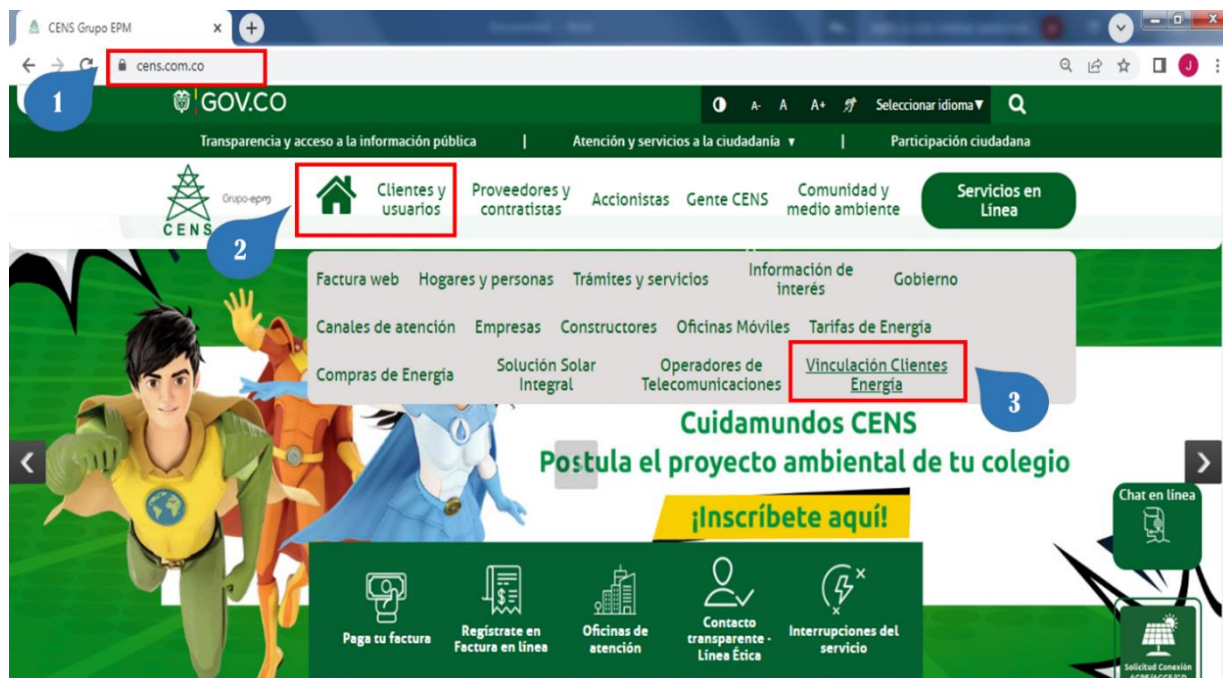


Figura 11. Acceso al portal.

Fuente: Pagina web de CENS (2022).

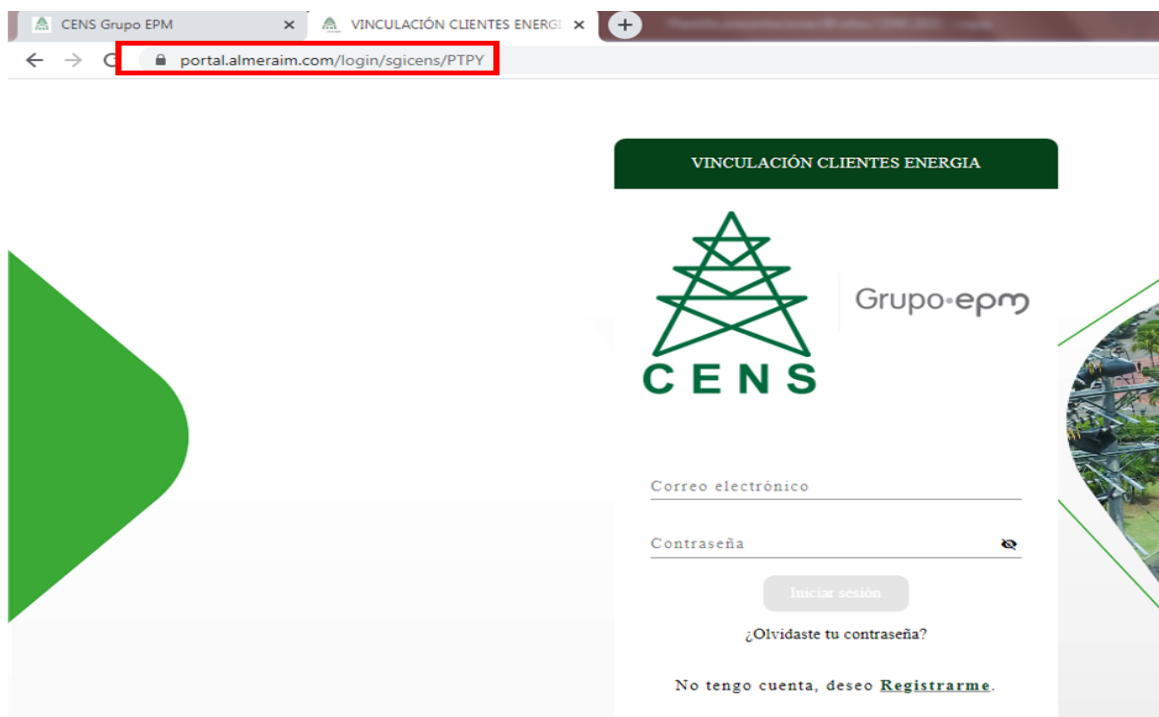


Figura 12. Página de inicio del portal.

Fuente: Portal Vinculación Clientes Energía de CENS.

4.1.2 Planeación de las Jornadas de Capacitación

Los planes de capacitación son serie de acciones directas que se deben adaptar a las necesidades y capacidades de una empresa en busca del fortalecimiento de un tema específico. Por lo cual, partiendo de una estrategia que garantice resultados positivos acerca de los cambios en el sistema comercial con el personal directamente afectado y las socializaciones externas del portal se diseñaron dos planes de capacitación, el interno y el externo; donde a partir de las necesidades identificadas se plasmaron una serie de estrategias que impacten positivamente y que mitiguen al máximo los riesgos, errores y el temor al cambio. Estos dos planes son:

- **Plan de capacitación interno:** Consiste en socializar, capacitar y comunicar de forma asertiva a los equipos de trabajo acerca de los cambios necesarios, su importancia y beneficios en la gestión diaria. Asimismo, se hará un acompañamiento y seguimiento para asegurar el flujo del proceso mientras se adaptan (Ver Tabla 4).

Tabla 4.

Plan de capacitación interno.

Plan de Capacitación Interno "Cambios en el Sistema Comercial y Portal"	
Necesidad	Poner en funcionamiento y divulgar el portal "Vinculación Clientes Energía" a los equipos de trabajo Mercadeo y Ventas, ATC, ATIC y socializar los cambios necesarios en el sistema comercial que surgen a raíz de este.
Objetivo	Capacitar al personal interno acerca de los cambios que conllevan el portal, así como socializarlo y divulgarlo resaltando sus beneficios.
Contenido de la capacitación	<ul style="list-style-type: none"> * Comunicar y socializar los cambios. * Compartir material audiovisual que facilite el aprendizaje. * Capacitar a los formadores del canal presencial y escrito. * Realizar acompañamiento y seguimiento a los equipos. * Pruebas piloto con los equipos y socialización del portal.
Métodos de enseñanza-aprendizaje	Comunicación asertiva, aprendizaje cooperativo, visual y auditivo.
Duración	3 semanas

Nota. En esta tabla se muestra el contenido del plan de capacitación interno. Fuente: Elaboración propia.

- **Plan de capacitación externo:** Consiste en realizar un acercamiento asertivo con los usuarios que frecuentemente realizan solicitudes de pedidos de energía y persuadirlos para que hagan uso de la herramienta digital (Ver Tabla 5).

Tabla 5.

Plan de capacitación externo.

Plan de Capacitación Externo “Portal Vinculación Clientes Energía”	
Necesidad	Poner en funcionamiento y divulgar el portal "Vinculación Clientes Energía" a los públicos objetivos externos para que por este canal puedan autogestionar sus pedidos de energía.
Objetivos	Socializar y capacitar a los usuarios (técnicos, tecnólogos, ingenieros y proyectistas eléctricos) acerca del uso del portal web.
Contenido de la capacitación	<ul style="list-style-type: none"> * Realizar la invitación por redes. * Confirmar el sitio, hora y la asistencia de los participantes. * Socializar y capacitar el funcionamiento del portal en diferentes jornadas. * Pruebas piloto con clientes más frecuentes.
Métodos de enseñanza-aprendizaje	Comunicación asertiva, persuasión, aprendizaje visual y auditivo.
Duración	3 semanas

Nota. En esta tabla se muestra el contenido del plan de capacitación externa. Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, se realizó una planificación de las actividades que se van a realizar teniendo en cuenta los recursos y/o materiales necesarios que garanticen el entendimiento de los temas a tratar. En esta se tuvo presente el objetivo principal, las actividades que se van a ejecutar con cada uno de los equipos y la programación (la fecha, hora y el lugar del encuentro) para el agendamiento anticipado del espacio con cada equipo, tanto en presencial como virtual para el caso de las otras regionales o personas que no pudieron participar de la socialización dentro de la empresa.

Tabla 6.

Planificación de las actividades necesarias para la divulgación del portal.

Objetivo	Actividad	Asistentes	Fecha	Hora	Lugar
Socializar a los equipos de trabajo y el público externo el funcionamiento y trámites que se pueden realizar por el portal "Vinculación Clientes Energía"	Capacitar a los equipos acerca de los cambios que se vienen en el sistema comercial.	ET. ATC y Regionales	09/11/2022	07:00 a 08:30 am	Microsoft Teams
		ET. ATIC y Regionales	09/11/2022	04:00 a 05:30 pm	
	Socialización presencial con el equipo de Mercadeo y Ventas.	ET. Mercadeo y Ventas	18/11/2022	02:30 a 04:00 pm	Club CENS
	Socialización presencial con los equipos de Atención Integral al Cliente y Atención Técnica de Clientes.	ET. ATIC y ATC	18/11/2022	04:15 a 05:30 pm	Club CENS
	Socialización virtual con los equipos de ATC y ATIC de las regionales y personal que no pudo estar en el encuentro presencial	ET. ATC regionales.	25/11/2022	07:00 a 08:00 am	Microsoft Teams
		ET. ATIC regionales.	25/11/2022	04:30 a 05:30 pm	Microsoft Teams
	Socializaciones Externas	Proyectistas/Constructoras, Técnicos, Tecnólogos e Ingenieros eléctricos.	01, 02 y 03 de diciembre de 2022	08:00 a 12:00 m - 03:00 a 05:00 pm	Universidad Libre

Nota. En esta tabla se evidencian cada una de las actividades necesarias identificadas en la planificación. Fuente: Elaboración propia.

4.1.3 Socializaciones del Portal con los Equipo de Trabajo y Clientes

Estas socializaciones se realizaron en tres momentos, inicialmente para comunicar y capacitar los cambios necesarios en el sistema comercial con los involucrados y seguidamente para socializar y divulgar el funcionamiento del portal del portal internamente con los equipos de trabajo tanto internos como externos.

Cambios en Sistema Comercial

A raíz de los cambios en el sistema comercial, principalmente con la división de los procesos de interventoría de obras y visita de recibo técnico como se mencionó en el ítem 4.2.1 se hizo importante la socialización y capacitación con los equipos involucrados, que para el caso es ATIC quien recibe la solicitud y la ingresa al sistema comercial; y ATC que son los técnicos que ejecutan en terreno y alimentan al sistema comercial. Este espacio se agendó de forma virtual por Microsoft teams (Ver Anexo 4) el día 09 de noviembre con cada uno de los equipos en diferentes horarios.

En esta se hizo una breve presentación donde se expone la importancia de la separación de la visita de recibo técnico del proceso 4124 (interventoría de obras de conexión) y su activación en el proceso 4125 para garantizar el correcto funcionamiento del portal “Vinculación Clientes Energía” en cumplimiento de la resolución CREG 075 de 2021. Asimismo, se hizo énfasis en el correcto funcionamiento de estos cambios en el sistema comercial, ya que se realizó la parametrización adecuada y se hicieron diversas simulaciones del flujo de los procesos donde se obtuvo un resultado positivo y con los que asegura que la activación del proceso 4125 (visita de recibo técnico) no conlleva mayores cambios, al ser las mismas acciones que se realizaban anteriormente.

De parte de los equipos no hubo resistencia al cambio y manifestaron que esta separación de los procesos ayudará a no cometer el error de clasificarlas mal como ha pasado anteriormente y para tener mejor trazabilidad de cada proceso. Asimismo, se estableció la fecha de desactivación de la clasificación 1 del proceso 4124 y la activación del proceso 4125 el lunes 14 de noviembre, y para lo cual se agendó un espacio con las dos formadoras del canal presencial donde se realizaron pruebas de funcionamiento de cada uno de los procesos y que ellas pudieran

transmitir la información a su equipo que está conformado por alrededor de 60 gestores. Además, se les compartió videos de como quedaba cada proceso, se brindó acompañamiento y recordatorios por correo anunciando el cambio (Ver Anexo 5).

Estos cambios se hicieron visibles en el sistema comercial el martes 15 de noviembre y no se presentó ninguna novedad. Sin embargo, se hizo el acompañamiento y seguimiento por medio de un reporte que se generó antes de estos cambios, para poder finalizar los procesos que quedaron en estado de trámite con el cuidado necesario de que no se vaya a perder la trazabilidad del cliente en el sistema, lo cual se cerró correctamente.

Socializaciones Internas del Portal con los Equipos

Antes de iniciar las socializaciones con los equipos de trabajo se divulgó un boletín que se creó con el fin dar un contexto general de las definiciones y cambios a raíz de los requisitos que exige la resolución CREG 075 de 2021 (Ver Anexo 6). Asimismo, se realizó la invitación formal a través de una pieza visual (Ver Figura 13) en la cual se indica el lugar y fecha del encuentro; y donde se tuvo en cuenta realizar un espacio virtual para la participación de los equipos de las regionales de Tibú, Aguachica, Ocaña, Pamplona, Sur del Cesar y las personas invitadas al encuentro que no pudieron asistir.

Posteriormente se iniciaron las jornadas de socialización internas presenciales el 18 de noviembre de 2022 en el club de la empresa (Ver Figuras 14 y 15) con los 3 equipos, mercadeo y ventas, atención técnica de clientes y atención integral al cliente a los cuales se les realizó una presentación con cada uno de los aspectos importantes relacionados con el portal (Ver Anexo 7). En este encuentro se hizo énfasis en el cumplimiento regulatorio de la resolución CREG 075 que

exige este portal digital, como acceder y registrarse, los beneficios y principales ventajas de utilizar este medio.



Figura 13. Invitación.

Fuente: CENS 2022.



Figura 14. Socialización con el equipo de Mercadeo y Ventas.

Fuente: Elaboración propia.



Figura 15. Socialización con los equipos ATC y ATIC.

Fuente: Elaboración propia.

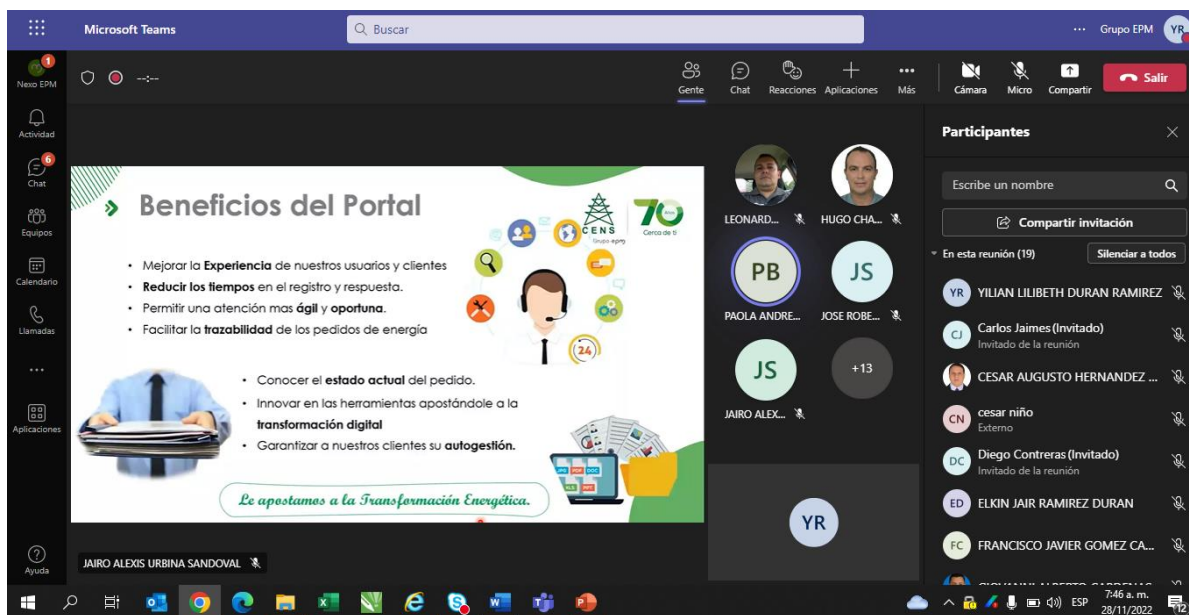
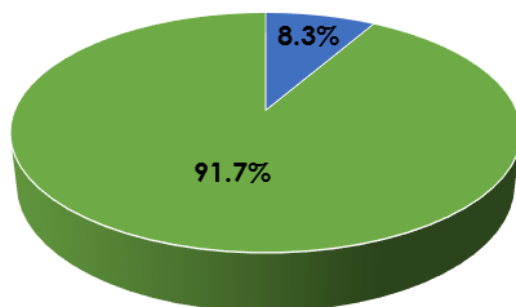


Figura 16. Socialización Virtual Regionales.

Fuente: Elaboración propia.

Estas jornadas tuvieron como fin informar y dar conocer el portal “Vinculación Clientes Energía” con los equipos de trabajo involucrados y que tienen relacionamiento con los clientes, y además permitió obtener una retroalimentación y sugerencias para cuando se vaya a realizar con los clientes. Finalmente, se aplicó una breve encuesta con la que se midió el impacto, el entendimiento de los temas tratados, la satisfacción y sugerencias necesarias. A continuación, se muestra el análisis de las encuestas realizadas al personal interno una vez finalizada la jornada de socialización.

1. Algunos de los beneficios del Portal Vinculación Clientes Energía son:



- a. Mejorar la Experiencia de usuario/cliente y reducir los tiempos en el registro, gestión y respuesta
- d. Todas las anteriores

Figura 17. Pregunta N°1 Socialización Interna.

Fuente: Elaboración propia.

Con esta pregunta se identificó si los equipos de trabajo estuvieron atentos y cuál fue su nivel entendimiento de la socialización, donde 55 de ellos con un 91.7% respondieron “todas las anteriores” de forma acertada respecto a los beneficios del portal y un 8.3% que, aunque no era la respuesta correcta, estos también son beneficios del portal. Con estos resultados se aprecia que los asistentes casi en su totalidad estuvieron pendientes de la información suministrada.

2. En cual módulo de la página Web de CENS se encuentra el Portal Vinculación Clientes Energía:

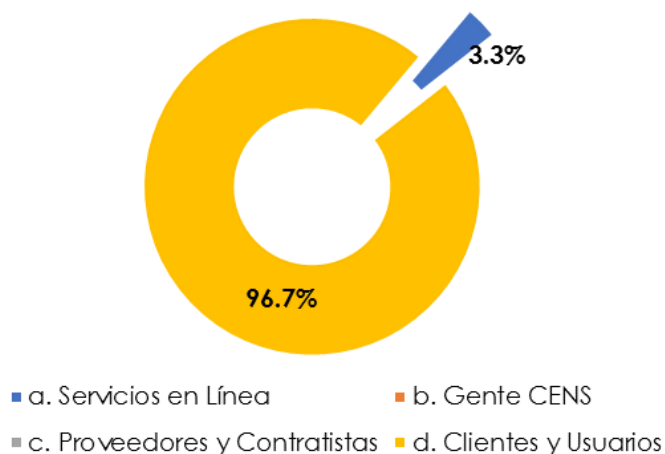


Figura 18. Pregunta N°2 Socialización Interna.

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar en la imagen, 58 de los asistentes con un porcentaje aproximado del 97% respondieron correctamente acerca del módulo en el que se puede encontrar el portal “Vinculación Clientes Energía”. Este resultado es bastante positivo, pues es importante saber si es de fácil acceso o recordación para los usuarios a la hora de querer ingresar al sitio web.

3. Qué trámites se pueden realizar en el portal web:



Figura 19. Pregunta N°3 Socialización Interna.

Fuente: Elaboración propia.

Es importante conocer los diferentes trámites y pedidos que se pueden solicitar a través de este portal, por lo que con esta pregunta se pretendió medir la captación y entendimiento del mensaje en la socialización. Aun cuando en su mayoría todos estos pedidos se pueden realizar a través del portal, la respuesta correcta es la A al ser la más completa, es decir, el 83% de los participantes respondieron de forma acertada y el 17% restante presentaron confusión al responder al ser parecidas las respuestas.

¿Qué recomendaciones sugiere para mejorar el "Portal Web Vinculación Clientes Energía" de CENS?



Figura 20. Recomendaciones y sugerencias acerca del portal Socialización Interna.

Fuente: Elaboración propia.

Con esta pregunta se pretendió identificar las posibles mejoras y recomendaciones que existieran para ver la posibilidad que se puedan subsanar en el corto plazo en el caso de ser posibles. Una de las sugerencias más reiterativa fue la de anexar un campo de sugerencias donde el usuario o la persona pueda realizar observaciones u opiniones de acuerdo a su interacción con este. Asimismo, se resaltó la importancia de que también se puedan realizar a través de este portal solicitudes para las cuentas existentes, se puedan consultar y que se puedan realizar los demás servicios necesarios para no tener que ir a los otros canales de atención.

Socializaciones Externas del Portal con Electricistas.

Para la socializaciones y capacitaciones con los técnicos, tecnólogos e ingenieros/proyectistas eléctricos se realizó la invitación a través de una pieza visual compartida en las redes sociales de la empresa como twitter, Facebook, Instagram y LinkedIn. Posteriormente, se envió de forma masiva a vía e-mail desde el buzón del canal constructor a las respectivas bases de datos que se tienen de los electricistas (Ver Figura 21).



Figura 21. Invitación Socializaciones externas en redes sociales.

Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, en esta invitación se realizó un formulario de inscripción (Ver Anexo 8) en donde el interesado en participar en las socializaciones debía manifestar su interés y diligenciar unos campos con información importante para su respectivo ingreso a las instalaciones de la Universidad Libre de Cúcuta, que fue donde se llevó a cabo este evento por su comodidad y disponibilidad de equipos de cómputo con acceso a internet. Este formulario estuvo abierto por 2 semanas y fue diligenciado por 139 personas (Ver Figura 22) pertenecientes al sector eléctrico.

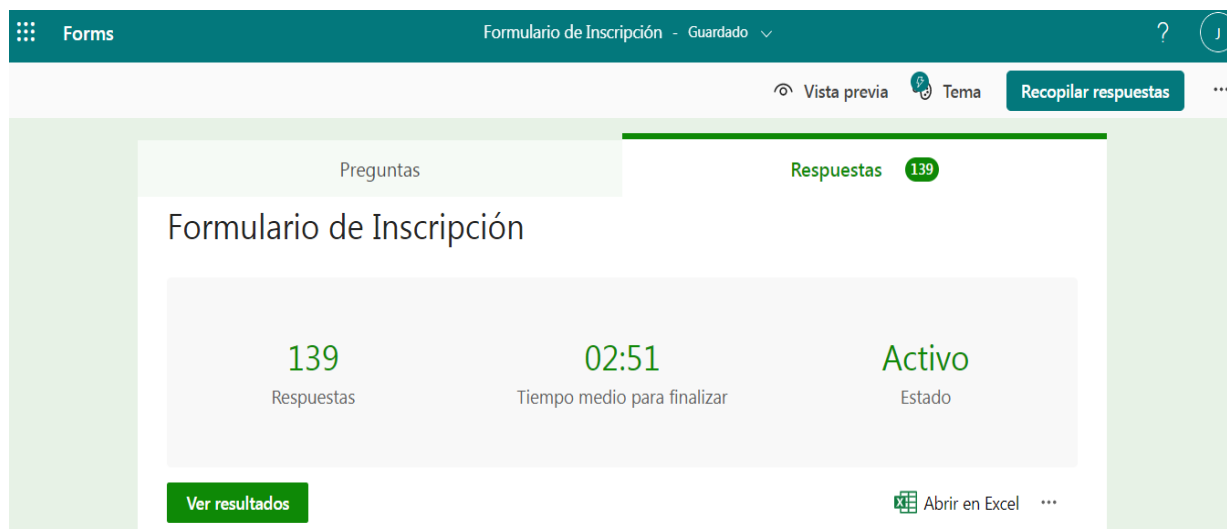


Figura 22. Formulario Inscripción.

Fuente: Elaboración propia.

Una vez cerrado el formulario de inscripción se procedió a organizar los usuarios registrados en 4 horarios diferentes, ya que la capacidad máxima en la sala fue de 20 equipos de cómputo. Asimismo, estos se dividieron en dos grupos Técnicos-Tecnólogos y Proyectistas-Ingenieros, a los cuales se les llamó telefónicamente en dos ocasiones, la primera para confirmar su participación y la segunda para recordarles la hora, fecha y el lugar de la socialización. Estas jornadas de socialización con los electricistas se llevaron a cabo de la mejor manera los días 01 y 02 de diciembre del 2022 y donde se contó con la participación de más de 60 electricistas.

Tabla 7.

Jornadas de socialización externas.

	Horarios	Registrados	Confirmados	Asistencia
01/12/2022	Técnicos-Tecnólogos	35	24	18
08:00 a 10:00				
01/12/2022	Técnicos-Tecnólogos	33	26	15
10:00 a 12:00				
01/12/2022	Constructores/Proyectistas-Ingenieros	29	25	16
14:00 a 16:00				

02/12/2022 08:00 a 10:00	Constructores/Proyectistas- Ingenieros	25	24	19
	Total	122	99	68

Nota. En la siguiente tabla se muestran los usuarios registrados, confirmados y la cantidad de los que asistieron en cada jornada.



Figura 23. Socialización con técnicos.

Fuente: Elaboración propia.

En estas jornadas de socialización con los electricistas tuvieron como objetivo mostrarles la herramienta digital (portal web), con sus beneficios y consideraciones importantes a la hora de realizar las solicitudes de pedidos de energía. Gracias a que se contó con una sala de cómputo se pudo asegurar mínimamente que los usuarios se pudieran registrar y acceder al portal “Vinculación Clientes Energía”. En aspectos generales las 4 jornadas de socialización se desarrollaron sin ningún tipo de inconveniente y la participación de los electricistas durante la jornada fue bastante buena. A continuación, se muestran los resultados de la encuesta aplicada:

Algunos de los beneficios del "Portal Vinculación Clientes Energía" son:



En cual módulo de la página Web de CENS se encuentra el "Portal Vinculación Clientes Energía":

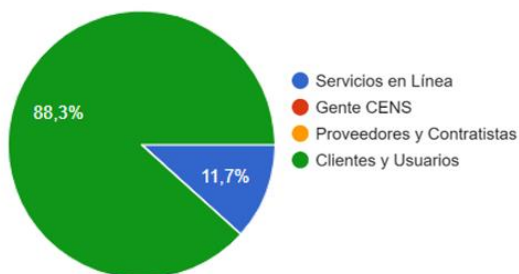


Figura 24. Pregunta 1 y 2 Socialización Externa.

Fuente: Elaboración propia.

Con estas preguntas se identificó si los usuarios estuvieron atentos durante la jornada de socialización y cuál fue su nivel entendimiento, en donde 40 de los asistentes con un 66.7% respondieron de forma acertada sobre de los beneficios del portal. Con la pregunta de la ubicación del portal en la página web se buscó que fuera de fácil recordación en los electricistas, y donde se evidencia que un 88% de los encuestados respondieron de forma acertada siendo un porcentaje bastante positivo a la hora buscar y acceder a este.

Qué pedidos se pueden realizar en el portal web:

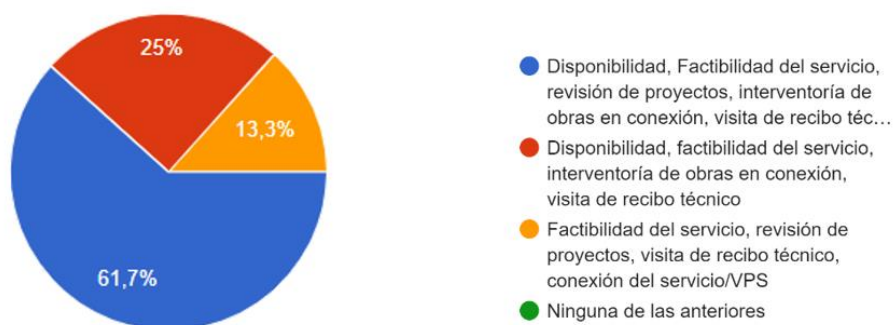


Figura 25. Pregunta 3 Socialización Externa.

Fuente: Elaboración propia.

En esta gráfica se pudo apreciar que 37 de los electricistas, es decir, 61.7% identificaron correctamente los pedidos de energía que se pueden tramitar desde el portal. Es importante que ellos conozcan estos pedidos para que se vayan familiarizando con el portal y pueden migrar a

este canal de atención. Sin embargo, el 38.3% de los encuestados aun cuando no respondieron con la respuesta idónea, todos estos trámites si se pueden solicitar por el portal.

El acceso al Portal Web le resultó fácil.

Navegar dentro del Portal Vinculación Clientes Energía le resultó una experiencia amigable.



Figura 26. Pregunta 4 y 5 Socialización Externa.

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la pregunta relacionada a la satisfacción que el cliente percibió en el uso del portal, se pudieron apreciar resultados favorables acerca del acceso, su facilidad y su interacción y navegabilidad en el portal. Esto es favorable, ya que, si el cliente tiene una experiencia positiva con el sitio web en cuanto a la facilidad del acceso y fluidez en su interfaz, muy probablemente lo seguirá utilizando, caso contrario cuando se tiene una mala experiencia con este tipo de sitios web.

Los procesos de búsqueda de información dentro del portal ocurren de manera rápida y ágil.

Considera que el Portal cumple con las expectativas y el objetivo para el cual fue creado.

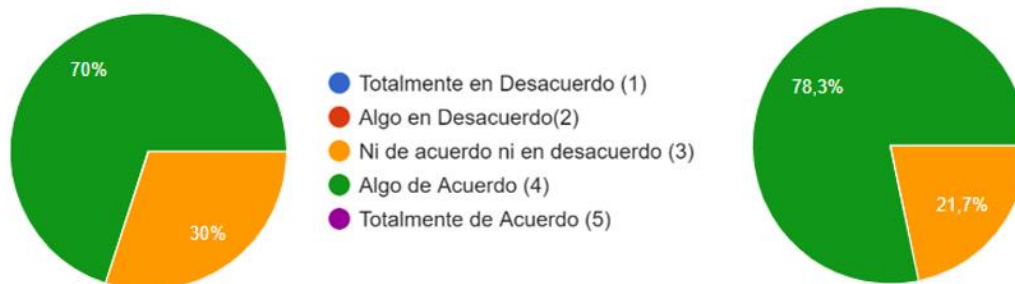


Figura 27. Pregunta 6 y 7 Socialización Externa.

Fuente: Elaboración propia.

Por lo general los sitios web que cuentan con diversos apartados (pestañas) se vuelven complejos a la hora de darles un buen uso. Para este caso, se buscó que el portal fuese lo más intuitivo y sencillo posible, de tal forma que se puedan ubicar con facilidad las búsquedas del cliente para que cumpla sus expectativas. En los resultados de estas preguntas se observaron resultados bastante positivos con porcentajes de 70% y 78% de favorabilidad.



Figura 28. Pregunta 8 y 9 Socialización Externa.

Fuente: Elaboración propia.

Uno de los puntos clave a la hora de acceder a los sitios web es la confiabilidad que se genera en el sitio, así como la estructura y organización de su información. En estos casos, los electricistas manifestaron tener un nivel de confianza alto en el portal, además de que consideran que la información es adecuada a las necesidades del cliente y donde se encuentran campos explicados para un mayor entendimiento.



Figura 29. Pregunta 10 y 11 Socialización Externa.

Fuente: Elaboración propia.

Con esta pregunta se buscó conocer la percepción que el cliente pudo percibir acerca de la información requerida para cada uno de los campos de cada pedido en el portal web. Esta apreciación fue importante ya que el 55% de los electricistas coinciden en que esta es coherente con lo que se solicita en cada uno de los canales de atención, sin embargo, el 30% es indiferente y el 15% restante, no considera clara esta información. Asimismo, la interacción con la herramienta fue positiva y los usuarios recomendarían el uso de este portal en la gestión de los pedidos de energía.

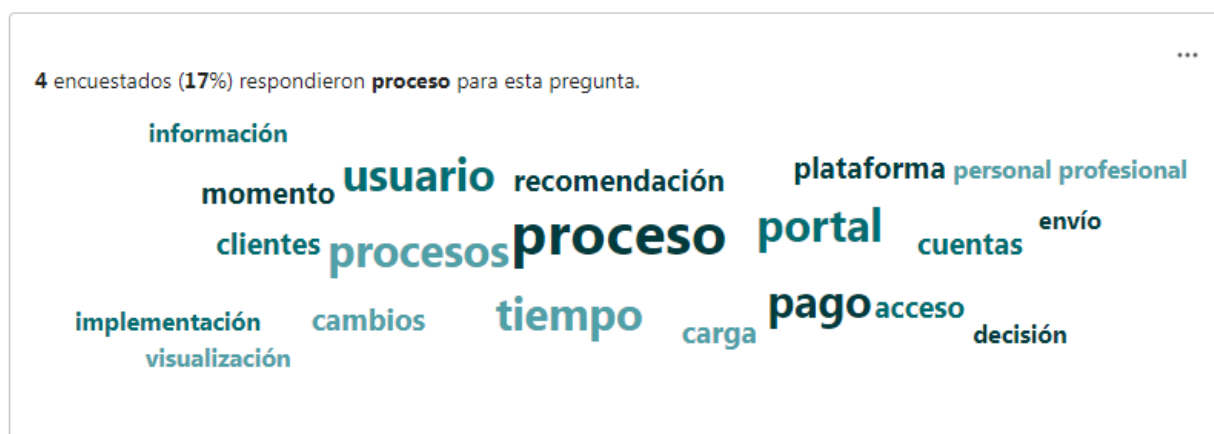


Figura 30. Pregunta 12 Socialización Externa.

Fuente: Elaboración propia.

Con esta pregunta se logró evidenciar con un alto porcentaje que lo que más quieren los electricistas es que se optimicen y mejoren los procesos, en cuanto a la atención, y tiempos de respuestas, ya que consideran que los tiempos de ejecución en cada pedido son bastante demorados y más cuando se trata de proyectos complejos, en donde se tienen que realizar hasta 5 procesos de forma secuencial que se pueden tardar hasta 3 meses.

En aspectos generales la percepción de los clientes con el portal web “Vinculación Clientes Energía” fue favorable, ya que aportaron comentarios positivos que se reflejan en este análisis con buenos porcentajes de aceptación en aspectos de claridad y organización en la

información, eficiencia y experiencia de búsqueda, interactividad y cumplimiento de expectativas. Asimismo, la mayoría de los electricistas manifestaron de forma verbal que lo más llamativo de este portal es su disponibilidad las 24 horas y los 7 días de la semana.

4.2 Diseño de una Herramienta que Permita la Verificación y Análisis del Grado de Cumplimiento de la Documentación Presentada por los Clientes.

4.2.1 Diagnóstico e Identificación de los Documentos Requeridos

La conexión del servicio comprende las actividades necesarias para conectar a un cliente potencial al sistema de distribución local y se realiza desde el momento en que el interesado presenta la solicitud para acceder al servicio de energía eléctrica y en la que debe cumplir con una serie requisitos comerciales y técnicos, hasta que este finalice con la conexión en su residencia. Esta documentación presentada es validada en el mismo momento de la solicitud por la persona del equipo de atención al cliente y la cual debe estar completa para radicar la solicitud en el sistema comercial de la empresa, de lo contrario esta no recibe.

Sin embargo, hasta el mes de junio del presente año el equipo de vinculación realizaba una verificación mensual de la documentación presentada en los procesos de conexión del servicio, visita posterior y cambio de sistema (ampliación de carga) de los clientes que ya habían sido conectados, con el fin de asegurar que estos cumplieran los requisitos comerciales y técnicos, ya que por la cantidad de personas que llegan a diario en las oficinas de atención muchas veces no se validaba correctamente. Esta tarea era bastante difícil porque la cantidad de usuarios mensuales son en promedio 1200, es decir, se debía ingresar al sistema comercial, descargar los documentos anexados y verificar que la información estuviera correcta y completa,

por lo que el equipo se demoraba alrededor de 15 a 20 días, ya que debían realizar otras actividades.

A partir del mes de julio esta verificación que hacia el equipo de vinculación se dejó de realizar, ya que se evidenció que esto es un reproceso que demanda tiempo y recursos, pues lo ideal es asegurar que la documentación se encuentre completa desde el momento en el usuario realice la solicitud en los canales de atención. Actualmente el equipo de Atención Integral al Cliente (ATIC) atiende estas solicitudes por los siguientes canales:

Tabla 8.

Canales de atención CENS.

Canal Presencial	Canal Escrito
Oficinas (verbal)	
Asesor virtual	Radicación correo
Asesor en línea	Portal
Ventanillas	

Nota. En esta tabla se muestran los canales por los cuales el cliente puede realizar los pedidos de conexión. Fuente: Elaboración propia con datos de CENS.

Aproximadamente el 90% de estas solicitudes llegan por el canal presencial, por lo que se hizo necesario realizar un diagnóstico en los cubículos en las oficinas de atención presencial de las instalaciones de Sevilla con el fin de conocer a detalle el paso a paso de lo que debe hacer el canal para gestionar estos pedidos de energía. En este se evidenció que actualmente hay 13 módulos de atención de los cuales 12 están funcionamiento, el horario de atención es de lunes a viernes de 06:00 am a 04:00 pm y cuando el cliente se acerca a realizar la solicitud puede traer la información o documentos en formato físico, digital (USB o CD) y en el caso de los técnicos que tramitan frecuentemente varias solicitudes se le reciben los anexos al correo personal.

Independientemente del formato en qué el usuario presente la documentación, esta se verifica y se valida que este completa de acuerdo con los requerimientos dispuestos en la matriz de requisitos legales para proceder a realizar la respectiva solicitud. En el caso de faltar algún documento esta solicitud no se recibe, aunque si ya se ha registrado en el sistema se le informa al solicitante que debe traer el documento que hizo falta o de lo contrario se cancelará el proceso. Cuando la documentación se entrega en medios físicos, esta se escanea inmediatamente en una de las 4 impresoras disponibles en el área y se carga en el SAC, aunque generalmente los tramitadores presentan la documentación en formato digital.

Una de las posibles causas de que a veces la documentación no se verifique correctamente es debido a la cantidad de usuarios en la sala, en especial los primeros días de la semana que es cuando más se congestiona y por la rapidez de atender en el mínimo tiempo puede que se les pase algo. Entre las causas más comunes evidenciadas por el equipo de vinculación cuando realizaban la verificación era que la dirección del inmueble que se registraba en el sistema no correspondía con la que se registra en el documento de propiedad, esto se debe a que en muchas ocasiones el inmueble sale con dos direcciones o que la dirección que se encuentra en el documento no coincide y se deja la dirección que el solicitante declara.

Asimismo, se pudo apreciar que la gran mayoría del personal que atiende en los canales tienen claridad de los documentos necesarios en cada uno de los pedidos, aunque cuando tienen dudas buscan el árbol de requisitos o le preguntan a uno de sus compañeros. Finalmente, se identificaron los documentos requeridos en estos procesos, que son:

- Declaración de cumplimiento RETIE
- Matricula vigente del electricista
- Dictamen de inspección
- Documento de propiedad o
- Diagrama unifilar de la instalación
- declaración juramentada

- Copia de la cédula del propietario o Representante Legal
- Autorización de tramites
- Procedimiento de control de riesgos
- Cámara de Comercio o RUT
- Formato de Pagaré
- Formato de acuerdo de pago

4.2.2 Verificación de la Documentación

El equipo de vinculación de clientes es el encargado de asegurar que esta documentación que el cliente presenta en los canales de atención cuando realiza su solicitud sea la adecuada, por esta razón no se puede desligar completamente de esta actividad. Anteriormente, la verificación de los requisitos que se hacía mensual iniciaba con la generación de 3 reportes generados por el sistema comercial a los cuales se les debía realizar el respectivo cruce para eliminar datos duplicados y poder encontrar las cuentas de los usuarios que su conexión ha sido aprobada. Luego de este cruce, el listado de las cuentas obtenidas se debía buscar una por una para descargar los anexos y ahí si proceder a verificar cada documento. Los documentos requeridos en cada proceso se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 9.

Documentación requerida de acuerdo con el tipo de pedido.

	Documentación Requerida	Conexión del Servicio	Cambio de Sistema	Visita Posterior
Declaración/Dictamen	Declaración de cumplimiento RETIE	Si aplica	Si aplica	Aplica cuando el motivo de la negación en la conexión fue por incumplimiento de la norma técnica.
	Dictamen de inspección	Aplica para más de 4 cuentas o cargas mayores a 10 KVA	Aplica para más de 4 cuentas o cargas mayores a 10 KVA	No aplica


Diagrama Unifilar	Diagrama unifilar de la instalación	Si aplica	Si aplica	No aplica
Matrícula	Matricula vigente del electricista	Si aplica	Si aplica	Aplica cuando es un técnico diferente al que presentó en la conexión negada.
	Documento de propiedad o declaración juramentada	Si aplica	Si aplica	No aplica
	Copia de la cédula del propietario o Representante Legal	Si aplica	Si aplica	No aplica
	Autorización de tramites	Aplica cuando el solicitante es un tercero.	Aplica cuando el solicitante es un tercero.	Aplica cuando el solicitante es un tercero.
	Procedimiento de control de riesgos	Aplica para instalaciones de uso provisional	Aplica para instalaciones de uso provisional	No aplica
	Cámara de Comercio o RUT	Aplica para clientes comerciales, oficiales e industriales.	Aplica para clientes comerciales, oficiales e industriales.	No aplica
	Formato de Pagaré	Aplica para energía prepago (recargable)	Aplica para energía prepago (recargable)	No aplica
	Formato de acuerdo de pago	Aplica para energía prepago (recargable)	Aplica para energía prepago (recargable)	No aplica

Nota. En esta tabla se puede apreciar el tipo de requisitos necesarios que aplican de acuerdo con el tipo de pedido, sea conexión, cambio de sistema o visita posterior. Fuente: Elaboración propia con datos de CENS.

En el caso del documento de propiedad, declaración de cumplimiento RETIE y el dictamen de inspección se debe revisar que todos los campos estén diligenciados, firmados con fecha reciente y que correspondan con la información suministrada por el solicitante en el sistema comercial cuando realizó la solicitud, en especial que el nombre del propietario, dirección, la matrícula y nombre del técnico sean los mismos en los 3 documentos. Asimismo, se revisa que se encuentre la copia de la matricula profesional del electricista, el procedimiento de control de riesgos, que en caso de aplicar debe estar firmado por el usuario y el electricista, al

igual que la autorización, donde se verifica si el nombre del autorizado corresponde con la persona que realizó la solicitud.

Para el caso de la cédula del propietario y el diagrama unifilar deben ser claros y legibles, en cuanto a la cámara de comercio se valida la vigencia y el nombre del representante legal; y finalmente, cuando aplican los formados de acuerdo de pago y pagaré se revisa que estén debidamente firmados. Toda esta verificación se realizaba de forma manual y desorganizada, por lo cual se diseñó una plantilla en Excel (Ver Anexo 9) con la configuración de una macro que organiza la información de un reporte generado por el sistema comercial más óptimo y el cual permite de forma sencilla traer la información del proceso de cada cliente y buscarlo en la base de datos de la empresa, para través de una lista de chequeo, verificar el cumplimiento de los requisitos presentados por el cliente, los cuales se van almacenando en otra hoja del libro y así sucesivamente con cada cliente (Ver Figura 31).



Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P

Validación de la Documentación de los Clientes

Marque con una X según corresponda

	Cumple			Observación
	Si	No	NA	
Declaración de cumplimiento RETIE				
Dictamen de inspección				
Diagrama unifilar de la instalación				
Matricula vigente del electricista				
Documento de propiedad o declaración juramentada				
Copia de la cédula del propietario o Representante Legal				
Autorización de trámites				
Procedimiento de control de riesgos				
Cámara de Comercio o RUT				
Formato de Pagare				
Formato de acuerdo de pago				

N° de Cliente:	
Proceso:	
Vencimiento:	
Tipo de Proceso:	
Estado de la conexión:	

Solicitante:	
Tipo de Cliente:	
Tarifa:	
Facibilidad:	
Cuenta Masiva:	

N° de Facibilidad	
N° de archivos	

Cantidad total de cuentas: _____

Cuentas a validar: _____

Cuentas pendientes: 0

Nuevo

Guardar

Figura 31. Plantilla de verificación de la documentación.

Fuente: Elaboración propia.

Esta plantilla permitió organizar la información de una forma óptima, reduciendo la posibilidad de errores al traer solo la información del cliente al que se va a verificar la documentación y muestra los documentos que se deben presentar, ya que el tipo de documentación varía de acuerdo a cada pedido y al solicitante. Los principales beneficios de esta herramienta es que permite un mayor control y organización de la información de los reportes generados por el sistema comercial, disminución en los tiempos al pasar de verificar aproximadamente 50 cuentas diarias a 80, tiempo que podrá emplearse en la ejecución de otras actividades y finalmente, reducir los errores por duplicidad o falta de algún documento por parte del equipo de atención al cliente.

4.2.3 Resultados y Análisis

Con la plantilla diseñada se procedió a verificar la documentación recibida de 1150 usuarios en el mes de octubre (Ver Anexo 10) a los cuales se les aprobó la conexión del servicio durante el mes de septiembre. Por medio de esta plantilla fue mucho más fácil la verificación de cada una de las cuentas, pues a partir de los registros del reporte, este trae la información de la cuenta a validar y solo quedaría buscar el código del cliente en el sistema comercial, para después por medio de la lista de chequeo verificar si el cliente adjuntó los requisitos indicados y si están debidamente diligenciados. El análisis de estas cuentas arrojó los siguientes resultados:

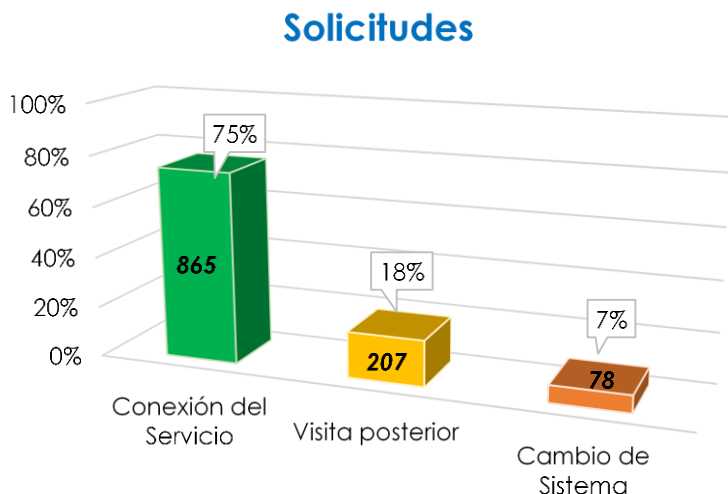


Figura 32. Cantidad de solicitudes.

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la cantidad de solicitudes presentadas en ese mes se puede apreciar que gran parte de estas, con un 75% corresponden a la conexión del servicio, es decir, 865 usuarios de 1150. El 18% a visita posterior y el 7% cambio de sistema. Con esta información se puede concluir que el sector de la construcción ha aumentado considerablemente, lo cual ha beneficiado a la empresa, y que son muy pocos los usuarios que realizan una ampliación de carga en sus viviendas. Sin embargo, el porcentaje de visita posterior, aunque es bajo, indica que los usuarios han incumplido los requisitos técnicos en sus instalaciones y por lo cual se les negó la conexión del servicio en primera instancia.

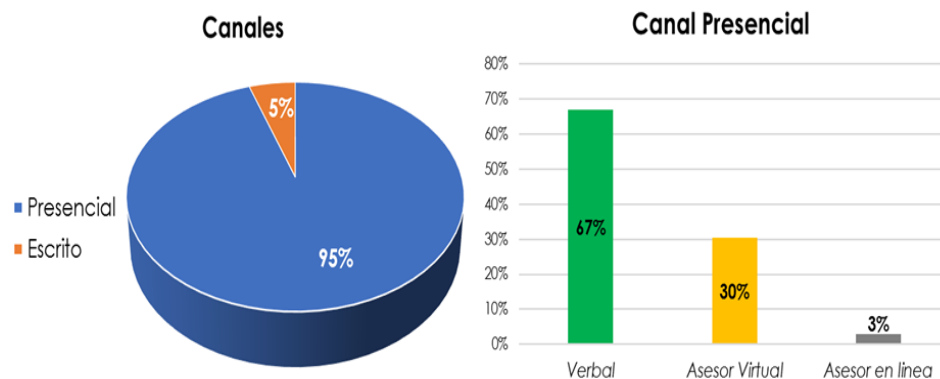


Figura 33. Medios por los cuales el cliente realiza la solicitud.

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a los canales de atención donde los clientes realizan sus solicitudes, el que generalmente se utiliza con mayor frecuencia es el canal presencial con un 95%, es decir, 1090 solicitudes mensuales, de las cuales el 67% se atienden y registran en las oficinas de CENS, el 30% por medio del asesor virtual, en donde una persona atiende la solicitud de forma remota y el 3 % restante a través del asesor o chat en línea. Asimismo, se evidencia una disminución considerable en el uso del canal escrito con un 5%, esto se debe a que a raíz de la pandemia en el 2021 se implementaron varios canales de atención remota, destituyendo a las solicitudes que llegan por el correo de soporte clientes.

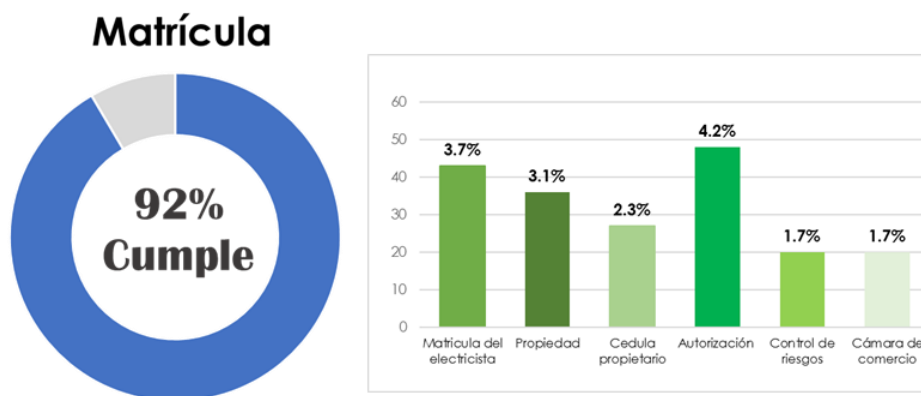


Figura 34. Porcentajes de Cumplimiento Matrícula.

Fuente: Elaboración propia.

Los documentos que corresponden a la matrícula son aquellos que ofrecen información que permiten validar la ubicación y el propietario del predio, así como aspectos comerciales. En la figura 34, se evidencia que 92% de toda la información revisada cumple con los requisitos, mientras que ese 8% restante de incumplimiento generalmente se debe a que hacen falta documentos como: la carta de autorización de trámites, el documento de propiedad y la matrícula vigente del electricista que avala que las instalaciones se encuentren en regla. Asimismo, se pudo apreciar una gran cantidad de observaciones respecto que no coincide la dirección del

predio con los documentos, que se debe principalmente a que en los documentos de propiedad no está la dirección.

Declaración/Dictamen

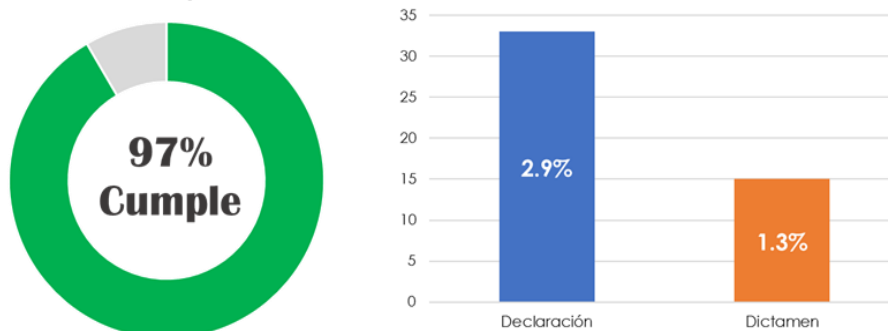


Figura 35. Porcentajes de Cumplimiento Declaración/Dictamen.

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a toda la parte técnica y reglamentaria que permite garantizar mediante una declaración el cumplimiento de las redes internas por parte del técnico o profesional eléctrico, se observó un mínimo porcentaje de incumplimiento, un 3%, en las cuales no se encontraban estos documentos. Además, se evidenció un porcentaje considerable en las que esta declaración presentó campos mal diligenciados e inclusive sin diligenciar.

Diagrama Unifilar

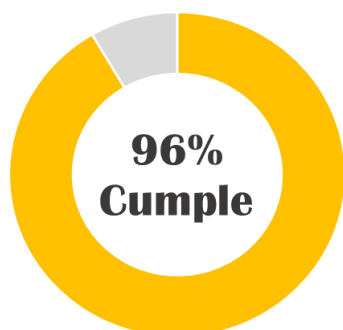


Figura 36. Porcentajes de Cumplimiento Diagrama Unifilar.

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al diagrama unifilar de la instalación el cual es importante para identificar como se encuentran formadas las redes eléctricas internamente. En este se obtuvo un 96% de

cumplimiento, es decir, 1104 cuentas de los usuarios presentan este documento. Aunque el porcentaje de incumplimiento es relativamente bajo, es importante mencionar que varios de los que se encontraban adjuntos eran poco visibles.

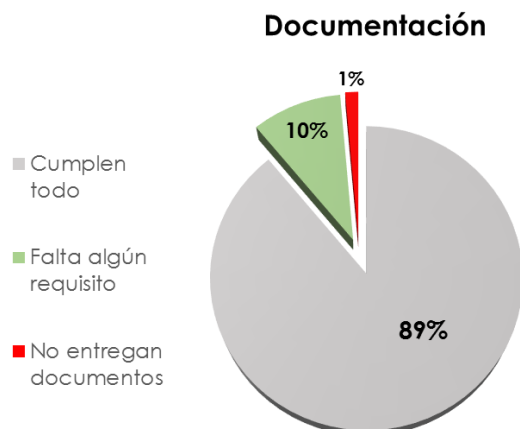


Figura 37. Grado de Cumplimiento de la Documentación.

Fuente: Elaboración propia.

En este último gráfico se puede percibir el grado de cumplimiento general que se obtuvo en la verificación de la documentación realizada. Aunque el porcentaje de cumplimiento es bastante alto con un 89%, ese 11% genera un reproceso, puesto que indica que en el momento de la atención de la solicitud no se verificó correctamente si el usuario cumplía con todos los requisitos. Además, al ser una empresa de servicios públicos y estar tan regulada, su grado de cumplimiento en la documentación debe tender a 100%.

4.2.4 Nuevos Criterios de Verificación

Desde el equipo de vinculación se estableció una nueva metodología para la verificación de esta información, con el fin asegurar los requisitos mínimos que el cliente debe presentar y los cuales deben estar adjuntos en el sistema comercial de la empresa para temas de auditorías, cumplimiento de la normatividad y transparencia de los procesos. Esta nueva metodología

consiste en formalizar un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) que permita asegurar la documentación, evitar reprocesos y reducir tiempos que pueden ser utilizados para realizar otras actividades, es decir, se debe garantizar el cumplimiento de todos los requisitos desde el momento en que el usuario realiza la solicitud (Ver Anexo 11).

En este se indica que el equipo de vinculación deberá realizar una verificación mensual a una muestra intencional de 20 clientes aleatorios, de los cuales se obtendrán unos resultados teniendo en cuenta la estrategia del semáforo. Donde será verde si todas las cuentas validadas (100%) cumplieron satisfactoriamente, amarillo en el caso de que el grado de cumplimiento se encuentre entre 85 al 99% y donde es necesario que el equipo de atención haga la respectiva capacitación, corrección y revisión del 10% de las cuentas en el mes mediante la plantilla diseñada. Y finalmente, en caso de encontrarse en rojo, es decir, menos del 85% también canales deberán verificar la documentación de la cantidad de cuentas determinadas con la fórmula de muestreo probabilístico y enviar este informe al equipo de vinculación para su revisión (Ver Figura 38).

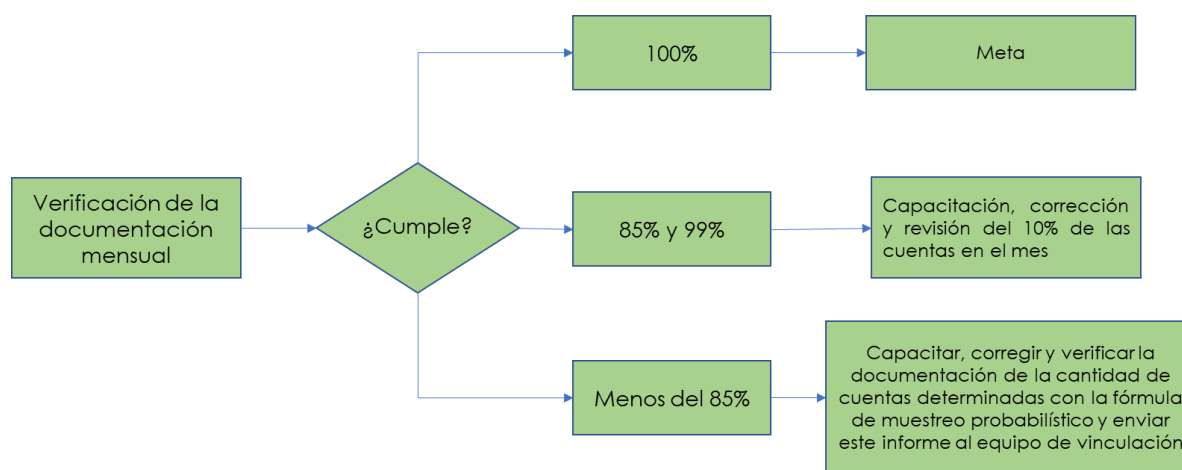


Figura 38. Flujo de la verificación.

Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta que se tomó una muestra intencional de 20 cuentas, se espera que los rangos definidos por el equipo faciliten y mitiguen los tiempos de esta tarea, permitiéndole al

equipo revisor su operatividad diaria y donde se espera tener una eficiencia del 100%, ya que, si se evidencia un solo error en la documentación, esto representaría que aproximadamente 14 solicitudes presentan errores. Por lo tanto, el compromiso de los canales de atención (contratista) es apuntarle siempre al 100%.

4.3 Actualización de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) Formalizados en el Proceso de Vinculación de Clientes

4.3.1 Diagnóstico de la Ficha Actual de los ANS

Los acuerdos de niveles de servicio actuales en la empresa han permitido tener un control y mayor organización en los tiempos de ejecución de las actividades de cada equipo. Para el diagnóstico de estos acuerdos (ANS) que se encuentran formalizados en el año 2020, donde se procedió a hacer una revisión documental detallada de las especificaciones y tiempos de respuesta de cada uno de los acuerdos para pedidos de energía, donde un proceso puede tener uno o más ANS de acuerdo con su complejidad.

En el análisis se evidenció que los procesos con acuerdos de nivel de servicio establecidos son 6: la disponibilidad del servicio, factibilidad, revisión de proyectos, interventoría, visado de equipos y la conexión del servicio. En total se encontraron 15 acuerdos de nivel de servicio asignados en estos procesos. Los cuales se muestran a continuación de forma detallada.

- **Disponibilidad del servicio:** Es el tiempo que el canal se demora en ingresar el pedido, generar y emitir la respuesta al cliente. Se incluye en este tiempo el aseguramiento de los registros generados en el envío de la comunicación al cliente.

Tabla 10.*ANS Disponibilidad del servicio.*

Disponibilidad del Servicio		
Duración ANS: 4 días hábiles		
ANS	Responsable	Tiempo (días hábiles)
Disponibilidad del Servicio de Energía	Canal Presencial	1
	Canal Escrito	2

Nota. Esta tabla se muestra el ANS de disponibilidad, responsables y sus respectivos días hábiles de respuesta.
Fuente: Elaboración propia con datos de CENS.

- **Factibilidad del servicio:** Inicia con el registro de la factibilidad, que corresponde al tiempo que el canal se demora en ingresar el pedido y generar la orden de revisión al equipo técnico, seguidamente la respuesta técnica, que es el tiempo que ATC se tarda en realizar la gestión del proceso para la ejecución de la visita técnica e ingreso de resultados técnicos y finaliza con la remisión de la respuesta, es decir, el tiempo en el canal emite la respuesta al cliente.

Tabla 11.*ANS Factibilidad del servicio de energía.*

Factibilidad de Servicio de Energía		
Duración ANS: 7 días hábiles		
ANS	Responsable	Tiempo (días hábiles)
Registro factibilidad	Canal Presencial	1
	Canal Escrito	2
Respuesta técnica y comercial factibilidad	ATC	4
Remisión respuesta factibilidad	Canal Presencial y Escrito	1

Nota. Esta tabla se muestra los ANS de factibilidad del servicio con sus respectivos equipos responsables y días hábiles para dar respuesta. Fuente: Elaboración propia con datos de CENS.

- **Revisión de proyecto eléctrico:** Inicia con el registro del proyecto, que corresponde al tiempo que el canal se demora en ingresar el pedido y modificar el responsable para que esté disponible en las bandejas de gestión, continua con la revisión del proyecto que corresponde al tiempo que el equipo de ATC se tarda en emitir los resultados de la revisión del proyecto eléctrico al canal y finaliza con la respuesta del proyecto, es decir, el tiempo en el que el canal emite la respuesta al cliente. Para los proyectos que sean del nivel de tensión 1 el ANS corresponde a 6 días y si corresponde al nivel de tensión 2 y 3 el tiempo de respuesta es de 13 días hábiles.

Tabla 12.

ANS Revisión de proyecto NT 1.

Revisión de Proyectos Eléctricos NT1		
Duración ANS: 7 días hábiles		
ANS	Responsable	Tiempo (días hábiles)
Registro proyecto eléctrico	Canal Presencial	1
	Canal Escrito	2
Revisión proyecto eléctrico	ATC	4
Respuesta proyecto eléctrico	Canal Presencial y Escrito	1

Nota. En esta tabla se muestran los ANS de revisión de proyectos eléctricos clasificados por el nivel de tensión 1 con sus respectivos equipos responsables y días hábiles para dar respuesta. Fuente: Elaboración propia con datos de CENS.

Tabla 13.

ANS Revisión de proyecto NT 2 y 3.

Revisión de Proyectos Eléctricos NT 2 y 3		
Duración ANS: 14 días hábiles		
ANS	Responsable	Tiempo (días hábiles)
Registro proyecto eléctrico	Canal Presencial	1
	Canal Escrito	2
Revisión proyecto eléctrico	ATC	11

Nota. En esta tabla se muestran los ANS de revisión de proyectos eléctricos clasificados por el nivel de tensión 2 y 3 con sus respectivos equipos responsables y días hábiles para dar respuesta. Fuente: Elaboración propia con datos de CENS.

- **Interventoría de obras de conexión:** Inicia con el registro de la interventoría, que es el tiempo que el canal se demora en ingresar el pedido y generar la revisión para que esté disponible en las bandejas de gestión de ATC y finaliza con la visita técnica, que corresponde al tiempo en que ATC realiza la visita técnica e ingresa la información al sistema.

Tabla 14.

ANS Interventoría de obras de conexión.

Interventoría de Obras de Conexión		
Duración ANS: 13 días hábiles		
ANS	Responsable	Tiempo (días hábiles)
Registro Interventoría	Canal Presencial	1
	Canal Escrito	2
Visita técnica interventoría	ATC	10
Respuesta interventoría	Canal Presencial y Escrito	1

Nota. En esta tabla se muestran los ANS de interventoría de obras de conexión con sus respectivos equipos responsables y días hábiles para dar respuesta. Fuente: Elaboración propia con datos de CENS.

- **Visado de transformador:** Inicia desde el registro de visado, que corresponde al tiempo que el canal se demora en registrar y enviar la solicitud de visado del transformador, continua el visado del equipo, que es el tiempo que se demoran los técnicos en responder la solicitud de insumo del visado y finaliza con la respuesta, es decir, el tiempo que el canal en registra y hace envió de la respuesta.

Tabla 15.*ANS Visado de transformador.*

Visado de Transformador		
Duración ANS: 14 días hábiles		
ANS	Responsable	Tiempo (días hábiles)
Registro visado de equipos	Canal Presencial	1
	Canal Escrito	2
Visado de equipos	ATC	6
Respuesta visado de equipos	Canal Presencial y Escrito	1

Nota. Esta tabla muestra los ANS de visado de transformador con sus respectivos equipos responsables y días hábiles para dar respuesta. Fuente: Elaboración propia con datos de CENS.

- **Conexión del servicio:** Inicia con el registro de la conexión, que es el tiempo que el canal se demora en ingresar el pedido y generar la revisión para que esté disponible en las bandejas de gestión de ATC y finaliza con la conexión del servicio, que corresponde al tiempo que el equipo técnico se demora en realizar la visita en terreno e ingresar los datos en la cuenta en el sistema de información comercial.

Tabla 16.*ANS Conexión del servicio.*

Conexión del Servicio		
Duración ANS: 14 días hábiles		
ANS	Responsable	Tiempo (días hábiles)
Registro conexión del servicio de energía	Canal Presencial	1
	Canal Escrito	2
Conexión del servicio de energía	ATC	10

Nota. Esta tabla muestra los ANS de conexión del servicio de energía con sus respectivos equipos responsables y días hábiles para dar respuesta. Fuente: Elaboración propia con datos de CENS.

De forma general se evidenció que los tiempos en los ANS de la disponibilidad del servicio son muy extensos, ya que este es muy sencillo y la respuesta es automática. En cuanto al proceso de interventoría de obras y conexión del servicio, el cual un tiempo de respuesta de 15 días hábiles por ley, se pudo apreciar que no está definido el ANS de respuesta y esto ha generado incumplimientos internamente de los acuerdos establecidos, aun cuando de cara al cliente se está cumpliendo el tiempo regulatorio. Además, en el visado de transformador hace falta incluir dentro de las actividades al equipo de gestión de la información técnica, que son los encargados de revisar la procedencia de los transformadores y crear el número de circuito; y finalmente, se observó que la visita de recibo técnico actualmente no tiene estipulados acuerdos de nivel de servicio, generando demoras significativas para el cliente.

4.3.2 Identificación de los Cambios y Mejoras.

De acuerdo con el diagnóstico realizado de cada uno de los acuerdos formalizados para los pedidos de energía, se identificaron las oportunidades de mejora a nivel interno con el fin de reducir los tiempos de ejecución de los procesos teniendo como premisa la optimización de la que hace mención la resolución CREG 075, a través de la digitalización con el portal web. Asimismo, los principales cambios que se deben realizar en los acuerdos de niveles del servicio (ANS) se relacionan con los tiempos de respuesta, los cuales también se evidenciaron en las recomendaciones realizadas por parte de los técnicos, tecnólogos e ingenieros eléctricos en las encuestas efectuadas en los encuentros de socialización y capacitación del portal “Vinculación Clientes Energía”.

En este sentido, se pudo observar que el proceder para la atención y respuesta de los pedidos de energía, inician con la solicitud y registro en el sistema comercial por parte del gestor del canal de atención, seguidamente el personal técnico realiza la visita en terreno y hace el

ingreso de la información en el SAC, y finalmente, es el canal de atención el encargado de hacer el cierre del proceso y envío de la comunicación, como se muestra en la figura 39.



Figura 39. Flujo para pedidos de energía.

Fuente: Elaboración propia.

Sin embargo, se presentaban inconvenientes recurrentes en la emisión de esta comunicación, pues, aunque el equipo técnico en muchas ocasiones ejecutara su acción antes del tiempo acordado, debido a la cantidad de solicitudes que se atienden diariamente en las oficinas de atención el envío de la respuesta al cliente se realizaba hasta el último día. Por lo anterior, surgió la necesidad de que esta respuesta sea emitida por el equipo técnico de forma automática, donde una vez ellos diligencien en el sistema comercial los análisis y observaciones de la visita en terreno, se genere la comunicación y se envíe automáticamente al correo suministrado por el cliente/usuario. Este desarrollo del software se tiene en el Sistema de Administración Comercial, aunque no está activado. Los procesos en los cuales se pueden incluir esta mejora son:

Tabla 17.

Pedidos en los que se puede activar la respuesta automática.

Pedidos	¿Se puede incluir la respuesta automática para disminuir tiempos?
Solicitud de Factibilidad del servicio	Si
Revisión de proyecto N1	Si
Revisión de proyecto N2 y N3	Si

Interventoría de obras de conexión	Si
Visita de recibo técnico	Si
Conexión del servicio	No
Visado de transformador	No

Nota. En esta tabla muestran los procesos de pedidos de energía en los cuales se puede activar la respuesta automática en el Sistema de Administración Comercial SAS. Fuente: Elaboración propia con datos de CENS.

Otro aspecto importante en la optimización de los tiempos de los ANS y las claridades para la ejecución con sus responsables que se pudo identificar es la necesidad de agregar el ANS de respuesta para la Conexión del servicio, pues debido a que este no se encuentra formalizado en muchas ocasiones se incumple. En cuanto al proceso de Disponibilidad del servicio se evidenció que los tiempos establecidos son muy extensos y no están acordes a su complejidad, por lo que se propuso reducirlo a 2 días hábiles y respecto al de Visado de transformador, se vio la necesidad de disminuir los tiempos de duración de este pedido e incluir al equipo de gestión de la información en el proceso del Sistema Comercial para asegurar la trazabilidad del cliente.

Finalmente, una vez se identificaron las oportunidades de mejora en los tiempos de los Acuerdos de Nivel Servicio se procedió a realizar un análisis de cada uno de los procesos junto con sus respectivos ANS formalizados y las debidas modificaciones que se deben realizar (Ver Tabla 18).

Tabla 18.

Análisis ANS.

ANS - Pedidos	Duración	Observación	¿Se modifica ANS?
Disponibilidad del servicio de energía	4 días hábiles	Disminuir los tiempos.	Sí, a 2 días hábiles
Solicitud de Factibilidad del servicio	7 días hábiles	Eliminar el ANS de respuesta, ya que se habilita la respuesta automática	Sí, a 6 días hábiles

Revisión de proyecto N1	7 días hábiles	Eliminar el ANS de respuesta, ya que se habilita la respuesta automática	Sí, a 6 días hábiles
Revisión de proyecto N2 y N3	14 días hábiles	Eliminar el ANS de respuesta, ya que se habilita la respuesta automática	Sí, a 13 días hábiles
Interventoría de obras de conexión	13 días hábiles	Eliminar el ANS de respuesta, ya que se habilita la respuesta automática	Sí, a 12 días hábiles
Visita de recibo técnico	13 días hábiles	Crear ANS (no está formalizado) teniendo en cuenta las tareas de cada equipo e incluir la respuesta automática	Sí, a 12 días hábiles
Conexión del servicio	14 días hábiles	Crear ANS de respuesta para la conexión	Sí, a 13 días hábiles
Visado de transformador	14 días hábiles	Crear ANS para el número de circuito y disminuir el ANS de visado del equipo a 4 días.	Sí, a 11 días hábiles

Nota. En esta tabla muestran las mejoras identificadas en los tiempos de los procesos de pedidos de energía y si se deben modificar, crear y/o eliminar ANS. Fuente: Elaboración propia con datos de CENS.

4.3.3 Actualización y Ajuste de los ANS

Una vez identificadas estas mejoras para la optimización de los tiempos y procesos fue importante realizar las pruebas para constatar y garantizar el funcionamiento tanto de las respuestas automáticas, como el cambio del proceso de visado de transformador en el Sistema de Administración Comercial para así, proceder a socializar, actualizar y formalizar los nuevos acuerdos entre los equipos.

Respuestas automáticas

Estas respuestas consisten en la generación de una comunicación automática de acuerdo con el análisis de los requisitos técnicos y comerciales que realiza el equipo de ATC en el sistema en cada uno de los pedidos de energía, la cual se envía directamente al correo electrónico suministrado por el cliente. De acuerdo con el desarrollo del Sistema de Administración Comercial que se realizó a finales del 2021 con las filiales del grupo (CHEC, EDEQ, ESSA y CENS), los procesos que en los que se habilitaron la generación y envío de respuestas de forma

automática son: la factibilidad del servicio, revisión de proyectos, interventoría de obras y visita de recibo técnico. Sin embargo, cuando se activó y se realizó la comprobación del funcionamiento de las respuestas en el ambiente de pruebas se obtuvieron los siguientes resultados (Ver Tabla 19).

Tabla 19.

Funcionamiento de la comunicación automática en el SAC.

Pedidos de Energía	¿Funcionan correctamente las respuestas automáticas en el SAC?	Observación
Solicitud de Factibilidad del servicio	80%	Cuando se seleccionan los motivos de orden público, otros y no factible, no llega carta o llega con errores.
Revisión de proyecto N1	100%	Funciona correctamente.
Revisión de proyecto N2 y N3	100%	Funciona correctamente.
Interventoría de obras de conexión	0%	La comunicación no se envía ni se genera, hay que hacerla de forma manual.
Visita de recibo técnico	0%	La comunicación no se envía ni se genera, hay que hacerla de forma manual.

Nota. Esta tabla muestra la verificación realizada del funcionamiento ambiente de pruebas de la generación y envío al correo electrónico la respuesta automática en cada proceso. Fuente: Elaboración propia con datos de CENS.

Debido a que el único pedido en el que funcionaban correctamente las respuestas automáticas fue la revisión de proyectos, se tuvo que realizar en ambiente de pruebas las respectivas correcciones de parametrización en las acciones de cada uno de los pedidos en los que se puede incluir la respuesta para corregir los errores que se presentaron y garantizar el 100% de su funcionamiento. Con este ajuste las pruebas fueron satisfactorias (Ver figuras 40 y 41) y se pudo asegurar que las observaciones e información de la comunicación correspondiera efectivamente con lo plasmado en el sistema, y así, reducir tiempos de respuesta y errores humanos.

Figura 40. Pruebas en el sistema comercial.

Fuente: Elaboración propia con datos de CENS



Figura 41. Funcionamiento comunicación enviada al correo.

Fuente: Elaboración propia con datos de CENS

Asimismo, se contempló que con la implementación de las respuestas automáticas para estos pedidos se debían unificar los criterios técnicos en la comunicación, redacción y coherencia por parte de los interventores de ATC, para cual fue necesario la creación de unas “respuesta tipo” de acuerdo con las causas más comunes presentadas, y dar el insumo el equipo técnico, de tal forma que se asegure una comunicación formal de cara al cliente.

Cambios en Visado de Transformador

El proceso de visado de transformador permite verificar la procedencia del transformador, registrarlo en la base de datos, asignarle un número para tener registro de equipos y hacer pruebas para garantizar su correcta operación. En este pedido se tuvo la necesidad de incluir en el sistema comercial al equipo encargado de la creación del número de circuito y mejorar la trazabilidad del cliente al quedar la información registrada en el sistema, ya que esta acción se realizaba vía correo electrónico.

Para esto fue necesario realizar las respectivas parametrizaciones en el ambiente de pruebas del Sistema de Administración Comercial, en la cual se incluyeron dos acciones más (Ver Figura 42), la de generar la orden de revisión a cargo de canales y el ingreso de la revisión que es donde interviene el equipo de Gestión de la Información Técnica y el encargado de aprobar o rechazar la creación del visado.

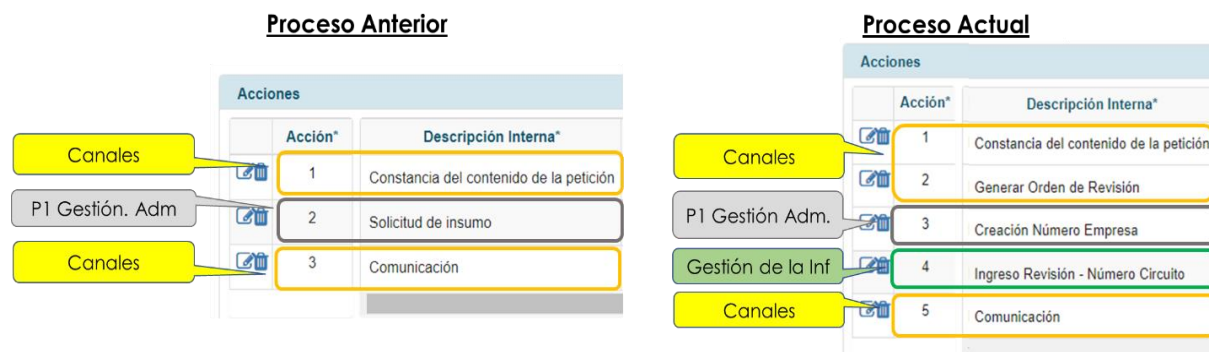


Figura 42. Proceso actual de Visado.

Fuente: Elaboración propia con datos de CENS

Estas modificaciones se validaron correctamente en el ambiente de pruebas y se aseguró su funcionamiento con cada uno de los equipos involucrados. Asimismo, permitió tener un mayor control de la información y trazabilidad del proceso.

ANS Ajustados

Una realizados y validados los ajustes necesarios en el SAC, donde se aseguró el correcto funcionamiento de las respuestas automáticas y los cambios en el proceso de Visado, se procedió a actualizar cada uno de estos ANS de acuerdo con los cambios y mejoras en la operatividad identificadas anteriormente.

- *Disponibilidad del servicio:* se redujeron los tiempos de 4 a 2 días hábiles, ya que en el sistema comercial se genera la carta de acuerdo con el formulario diligenciado.

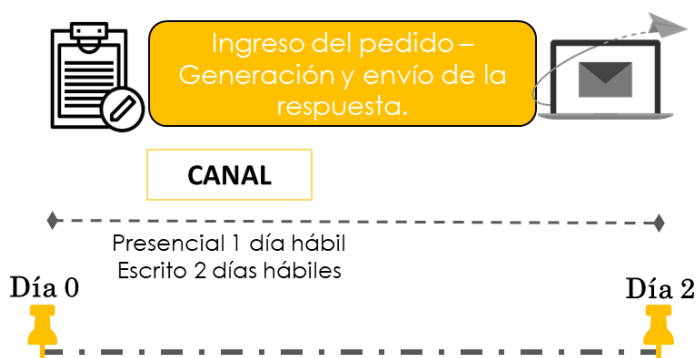


Figura 43. Nuevo ANS Disponibilidad del servicio.

Fuente: Elaboración propia.

- *Solicitud de Factibilidad del servicio:* Con la activación y envío de la respuesta automática pasó de 7 a 6 días hábiles, sin embargo, si el equipo técnico atiende y finaliza la solicitud el día 3 la respuesta se envía de inmediato.

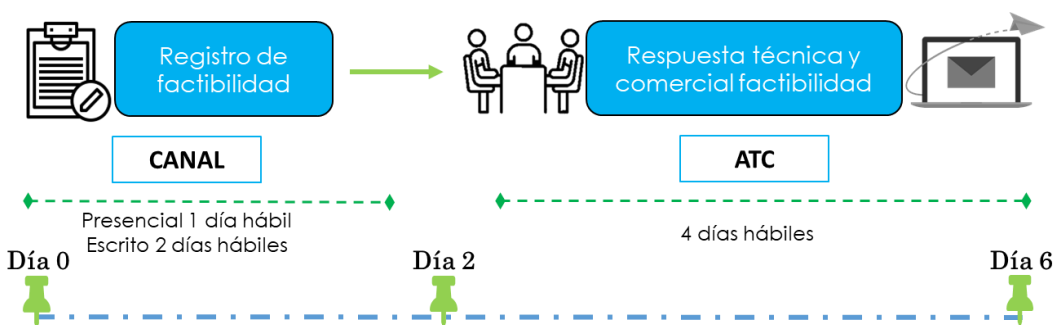


Figura 44. Nuevo ANS Solicitud de Factibilidad.

Fuente: Elaboración propia.

- *Revisión de Proyectos N1, N2 y N3:* Con la activación y envío de la respuesta automática se redujo en un día hábil, es decir, 6 días hábiles para la revisión de los proyectos con nivel de tensión I y 13 días hábiles para los proyectos de los niveles de tensión II y III.

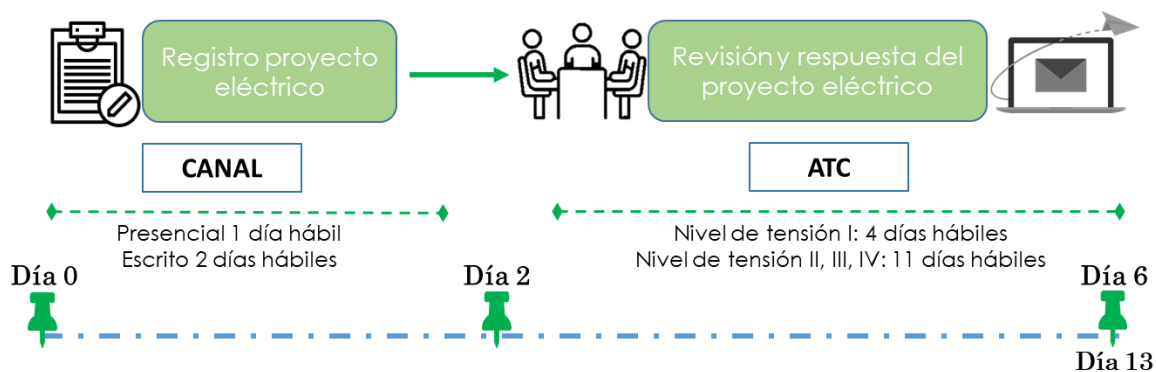


Figura 45. Nuevo ANS Revisión de proyectos.

Fuente: Elaboración propia.

- *Interventoría de obras de conexión:* Con la activación y envío de la respuesta automática se redujo en un día hábil, es decir, 12 días hábiles para atender la solicitud.

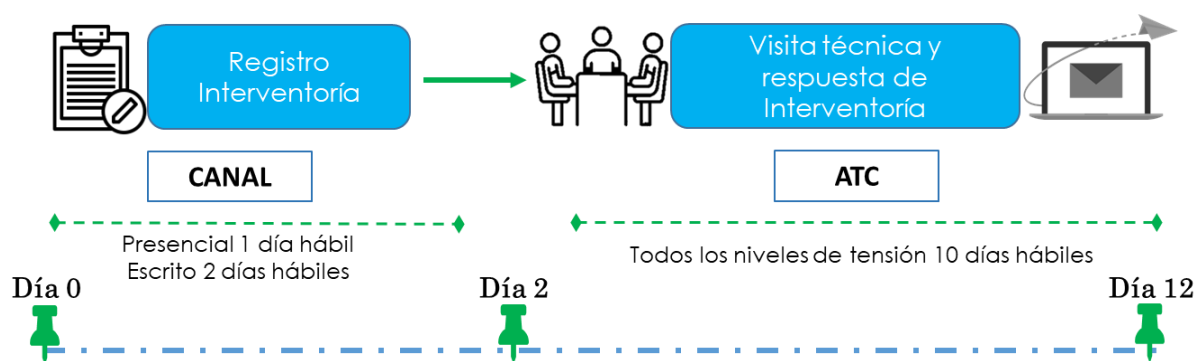


Figura 46. Nuevo ANS Interventoría.

Fuente: Elaboración propia.

- *Visita de recibo técnico:* Con la activación y envío de la respuesta automática se redujo en un día hábil, es decir, 12 días hábiles para atender la solicitud.

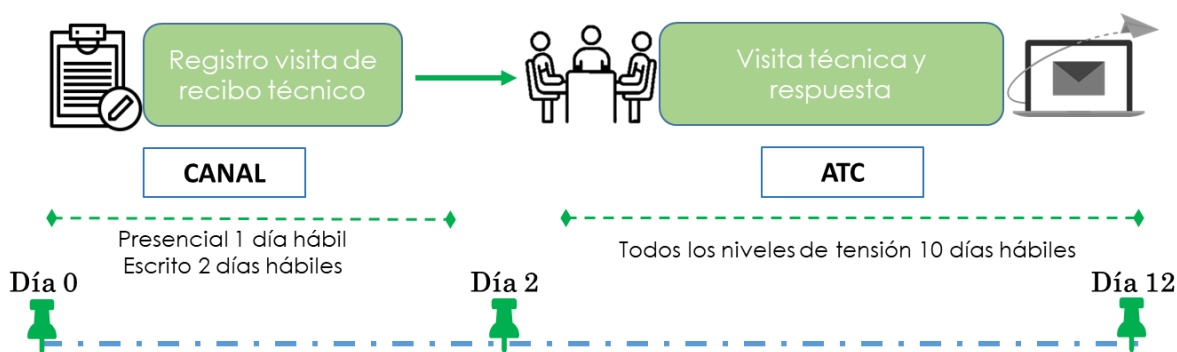


Figura 47. Nuevo ANS Visita de recibo.

Fuente: Elaboración propia.

- *Visado de transformador:* Se redujo de 6 a 4 días hábiles el ANS de la creación del número empresa y agregó el ANS de 4 días del equipo de Gestión de la Información (GI), para un total de 11 días hábiles, es decir, se redujo la duración del proceso en 3 días hábiles.

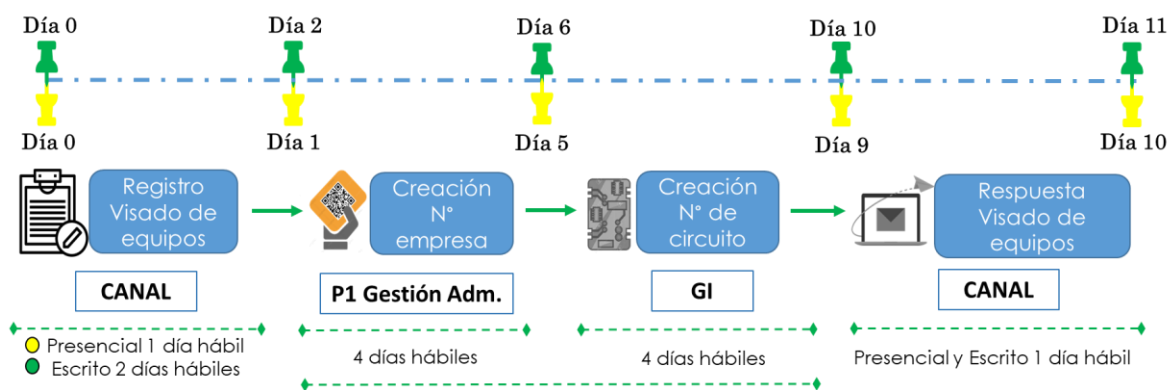


Figura 48. Modificación ANS Visado.

Fuente: Elaboración propia.

- *Conexión del servicio de energía:* Pasó de 14 a 13 días hábiles la duración total de este proceso, en el que se agregó el ANS de respuesta el cual consta de 1 día hábil y está bajo la responsabilidad de los canales de atención.

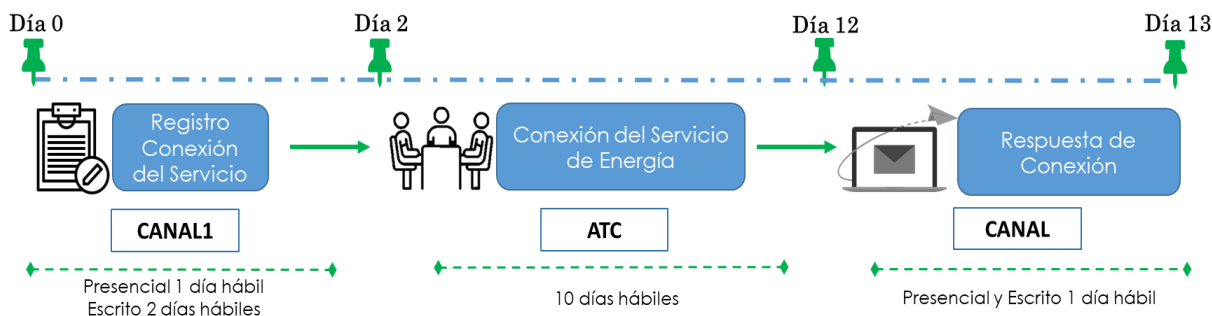


Figura 49. Nuevo ANS Conexión.

Fuente: Elaboración propia.

4.3.4 Beneficios y Mesas de Trabajo.

La implementación de estos cambios trajo consigo unos beneficios en la operatividad diaria de los equipos de trabajos, la optimización de los tiempos de respuesta y lo más importante, la satisfacción del cliente. Esto principalmente se dio gracias a la reducción de los tiempos con la activación de las respuestas automáticas en los procesos de factibilidad, revisión de proyectos, interventoría de obras y visita de recibo técnico, en donde se realizó un informe de la cantidad mensual de estos 4 pedidos durante el año 2022, teniendo como resultado promedio 566 solicitudes (Ver tabla 20).

Tabla 20.*Promedio de solicitudes mensuales.*

Cantidad de Solicitudes Mensual 2022											
Pedidos (Operador de Red)	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov
Solicitud Factibilidad del servicio	241	308	282	256	318	289	327	331	300	253	296
Revisión de Proyectos Nivel I	18	28	19	23	21	27	31	25	35	29	28
Revisión de Proyectos Nivel II y III	34	60	44	31	34	26	39	56	54	58	48
Interventoría de obras de conexión	167	181	222	163	239	208	186	228	231	203	167
Visita recibo técnico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	70
Total, mensual	460	577	567	473	612	550	583	640	620	543	609
Total, promedio mensual	566 solicitudes										

Nota. Esta tabla muestra un histórico de la cantidad de solicitudes de mensuales de pedidos de energía registrados hasta en los primeros 11 meses del año 2022. Fuente: Elaboración propia con datos de CENS.

En promedio al día en el 2022 se atendieron 24 solicitudes de estos pedidos, en los cuales el gestor del canal de atención debía realizar la acción de cierre y hacer el envío de la comunicación de forma manual, que aproximadamente se demoraría 10 minutos por solicitud. Con la implementación de las respuestas automáticas esta tarea se eliminó y se realiza en paralelo con la ejecución y cierre de la respuesta emitida por el equipo técnico en el sistema comercial. Es decir, de forma general los canales tendrían 240 minutos por día, en los que pueden aumentar su rendimiento en la atención de solicitudes, bien sean de peticiones, quejas, reclamos o pedidos.

$$24 \text{ sol/día} * \frac{10 \text{ min}}{1 \text{ sol}} = 240 \text{ min/día}$$

Asimismo, con los nuevos cambios y mejoras de los tiempos en cada uno de los procesos se logró disminuir en total 10 días hábiles (Ver Tabla 21), los cuales son bastante significativos

de cara a la satisfacción y atención de los clientes, en especial cuando se trata de conexiones complejas (edificaciones) en las que se deben iniciar de forma secuencial cada uno de estos pedidos hasta llegar a la conexión del servicio y energización del proyecto (Ver Figura 50).

Tabla 21.

Días reducidos con las mejoras.

Proceso	Días reducidos
Disponibilidad del servicio	2 días hábiles
Solicitud de Factibilidad del servicio	1 día hábil
Revisión de proyectos N1, N2 y N3	1 día hábil
Interventoría de obras de conexión	1 día hábil
Visado de transformador	3 días hábiles
Visita de recibo técnico	1 día hábil
Conexión del servicio	1 día hábil
Total	10 días hábiles

Nota. Esta tabla muestra la cantidad de días hábiles que se redujeron con la actualización y mejoras que se realizaron en cada proceso. Fuente: Elaboración propia con datos de CENS.

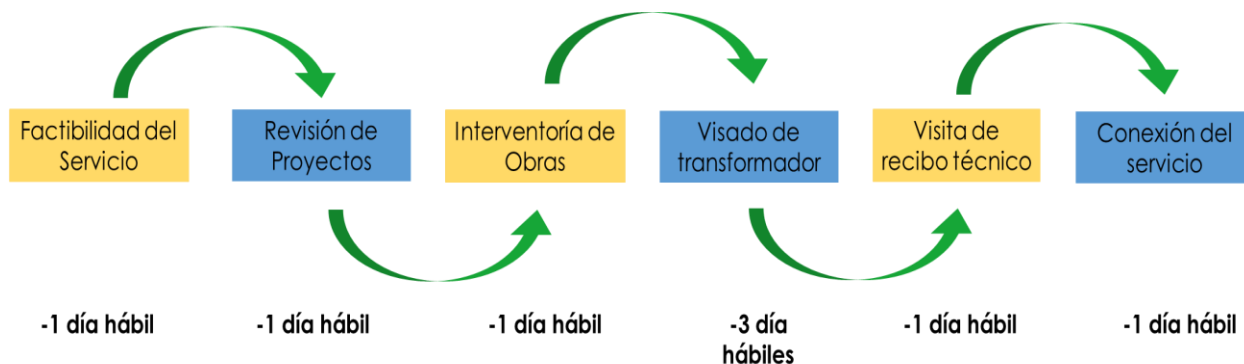


Figura 50. Flujo a seguir para proyectos complejos.

Fuente: Elaboración propia.

Posteriormente, se realizaron las mesas de trabajo con los equipos involucrados donde se expusieron cada uno de los respectivos cambios y modificaciones que se realizaron en los

Acuerdos de Niveles de Servicio formalizados en el año 2020. Estos se abordaron resaltando las necesidades y mejoras para cada uno de los procesos de los pedidos de energía, así como sus beneficios y los respectivos cambios que estos conllevan, además, se capacitaron e hicieron pruebas con los equipos de forma progresiva y dinámica.

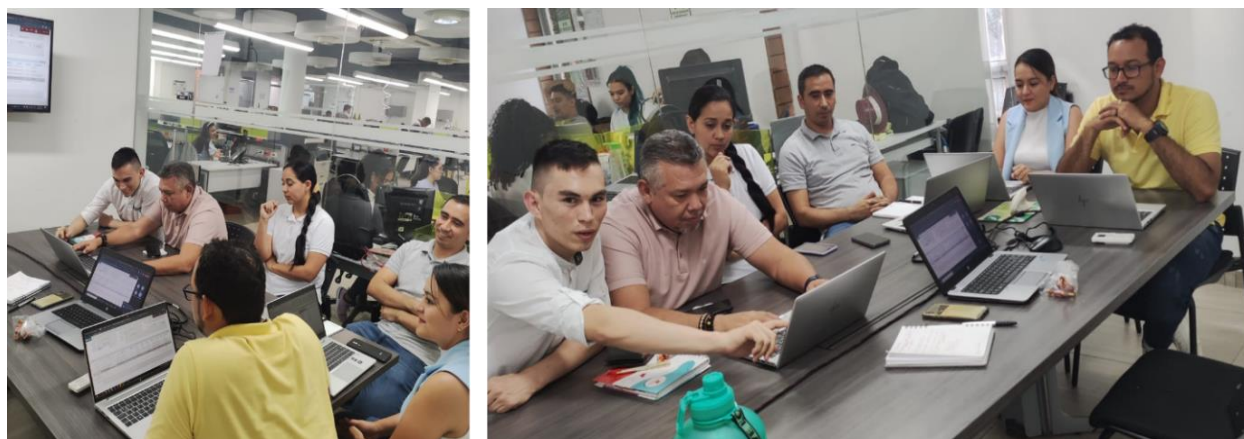


Figura 51. Mesas de trabajo ANS con los equipos.

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, en estas mesas de trabajo se tuvo la aprobación de los representantes de cada equipo y estableció la fecha de puesta en operación para la se procedió a realizar la respectiva actualización de estos acuerdos (Ver Anexo 12) dejando constancia y especificando cada uno de los ANS de cada proceso para la posterior firma de los y profesionales y lideres de cada frente de trabajo.

4.4 Propuesta de una herramienta ofimática para la evaluación del uso y funcionamiento que ha tenido el portal web.

4.4.1 Información y Métodos de Recolección.

La apertura de un nuevo canal de atención como es el caso del portal “Vinculación Clientes Energía” por lo general trae consigo nuevos hallazgos o inconvenientes por parte del

cliente y más aún cuando se trata de una herramienta digital, ya que en la actualidad el nivel de exigencia y fluidez de las herramientas tecnológicas debe ser mayor. Sin embargo, aun cuando la herramienta funcione a la perfección, siempre habrá observaciones o mejoras subjetivas que el cliente identifica de acuerdo a su percepción de uso.

Asimismo, es importante la realización de seguimientos y controles periódicos con el fin de identificar el impacto y usabilidad que la herramienta digital ha tenido. Dicho lo anterior, se evidenció la necesidad de realizar un plan de seguimiento periódico que permitiera evaluar la acogida, uso y satisfacción que el cliente ha percibido en su interacción con el portal web. Esta evaluación y/o medición permitirá conocer los índices de satisfacción y usabilidad del portal y así, conocer e identificar las oportunidades de mejoras para su adecuación y fortalecimiento. Para este plan de seguimiento y satisfacción se tienen principalmente los siguientes métodos de recolección de la información:

- **Reporte Portal:** Es un informe detallado de la información de cada uno de los clientes registrados en el portal.
- **Reporte Solicitudes:** Es un informe detallado con cada uno de los campos de información suministrada por los clientes en donde se muestra en forma de lista las solicitudes de cuentas registradas en un periodo de tiempo determinado y de acuerdo con los parámetros que se establezcan en el estado de la solicitud y/o tipo de proceso en formato de excel.
- **Cuestionario:** Se realizará un formulario web, el cual se encontrará ubicado en la página principal del portal web y se enviará a los correos de los usuarios registrados con el fin de tener una participación esperada donde se hagan preguntas relacionadas con la satisfacción de la herramienta digital.

4.4.2 Aspectos de Evaluación.

Para este punto y con el fin de asegurar la efectividad de contar con una herramienta de evaluación realmente buena se utilizó la metodología de medición directa, en donde la satisfacción se obtiene de la percepción que este caso el cliente ha percibido a través de uso e interacción. Para la construcción del formato de medición es importante tener la claridad de lo que se va a evaluar, es decir, establecer un objetivo concreto que oriente el estudio y análisis, así como el público impactado al cual se les aplicará dicha prueba y la periodicidad o frecuencia con la se realizará esta medición del índice de satisfacción. Asimismo, los aspectos que se van a analizar con los reportes son los siguientes:

- Clientes registrados
- Solicitudes promedio por pedido
- Tiempos promedio de respuesta
- Solicitudes vencidas
- Solicitudes aprobadas
- Solicitudes no aprobadas

Diseño del instrumento

El diseño del instrumento con el que se hará la medición juega un rol fundamental, ya que de la claridad y el enfoque de este dependen sus resultados. Por lo cual, se procedió diseñar sencilla encuesta a través de un formulario web, la cual consta de 7 preguntas, las cuales se basaron solo en la funcionalidad que han percibido los usuarios del portal web.

Asimismo, pensando en la forma más sencilla pero eficaz para responder a cada pregunta se utilizó la escala de valoración Likert (Ver Figura 52), ya que constituyen una de las formas

más confiables de medir opiniones, percepciones y comportamientos. Esta encuesta se deberá aplicar de forma semestral al 15% de clientes/usuarios que hayan solicitado algún pedido a través de este sitio (Ver Anexo 13).

(1) Totalmente en Desacuerdo	(2) Algo en Desacuerdo	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) Algo de Acuerdo	(5) Totalmente de Acuerdo
------------------------------------	------------------------------	--	------------------------	---------------------------------

Figura 52. Escala Likert.

Fuente: Elaboración propia.

Índice de CSAT

El CSAT (Customer Satisfaction Score) es una métrica que se fundamenta en la medición de que tan satisfecho está el cliente con el servicio, atención, y/o producto, el cual es utilizado para calcular el porcentaje de clientes satisfechos. Se seleccionó este índice, ya que es uno de los más prácticos para realizar los cálculos de satisfacción de acuerdo con la escala de valoración antes menciona. Las fórmulas para su medición son las siguientes:

$$\text{Nivel de satisfaccion promedio} = \frac{\text{Suma total de las puntuaciones}}{\text{Número total de encuestas recibidas}}$$

$$\% \text{ de clientes satisfechos} = \frac{\text{Número de clientes satisfechos (4 y 5)}}{\text{Número total de encuestas recibidas}}$$

4.4.3 Herramienta de Evaluación.

La herramienta ofimática que se seleccionó para el análisis de los datos del seguimiento y evaluación de la información recabada en los reportes y la encuesta de satisfacción es Microsoft Excel, ya que gracias a su interfaz brinda un análisis de datos bastante completo y de fácil manejo.

Asimismo, se diseñó una plantilla dinámica para el análisis de los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción y la usabilidad de acuerdo con la información recibida (Ver Anexo 14). Esta plantilla básicamente consiste ingresar los resultados de las encuestas realizadas y los reportes de solicitudes y clientes registrados, y a partir de estos insumos se graficarán de forma dinámica en un tablero los resultados obtenidos en cada ítem (Ver Figura 53).

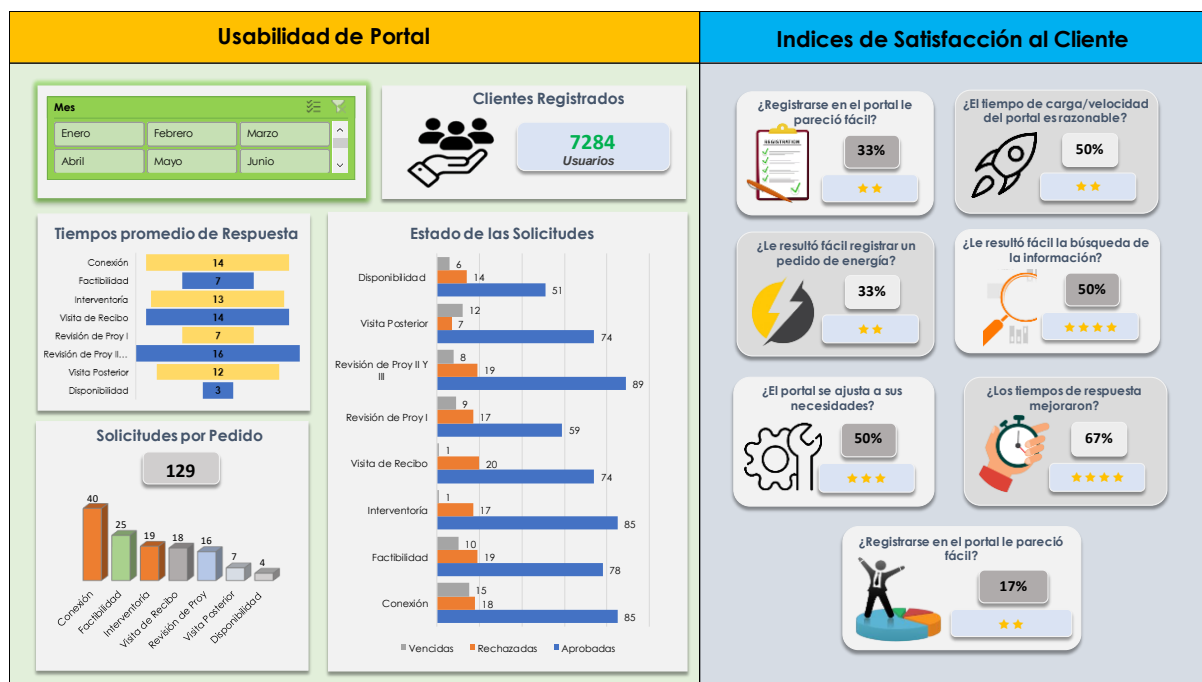


Figura 53. Tablero dinámico para el análisis de los resultados.

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, con esta herramienta de análisis y evaluación propuesta se podrá realizar de forma organizada y dinámica, la evaluación y medición de los índices de satisfacción del portal “Vinculación Clientes Energía” y, además, se diseñó el formato “Plan de seguimiento y usabilidad del portal” (Ver Anexo 15) como propuesta para la empresa donde se mencionan cada uno de los criterios que se deberán tener en cuenta para este análisis.

Conclusiones

Durante las parametrizaciones en el Sistema de Administración Comercial se pudo apreciar que al pertenecer este sistema a varias filiales hay reproceso para solicitar apoyo/asesoría.

Las socializaciones con los equipos de trabajo permitieron una retroalimentación positiva y mejoras para las capacitaciones con los clientes externos.

Los resultados obtenidos en las encuestas permiten deducir que el portal “Vinculación Clientes Energía” tuvo una buena aceptación por parte de los electricistas, ya que en su mayoría estos fueron bastante positivos.

Con el diagnóstico realizado en las oficinas del canal presencial se pudo evidenciar que el personal al atender tantas solicitudes a diario y al estar monitoreadas por tiempo de atención, pueden no verificar detalladamente si la documentación esta completa o si los formatos se encuentran bien diligenciados.

Con la aplicación de la lista de verificación a la documentación presentada por el cliente se pudo observar que las solicitudes que ingresan por el canal escrito son inferiores en comparación al canal presencial, debido a que en la pandemia se habilitaron más canales digitales que tuvieron mayor aceptación de los clientes.

Los porcentajes obtenidos en el grado de cumplimiento de la documentación que presentan los clientes en los pedidos de energía, aunque se encuentran aproximadamente sobre el 90% al ser una empresa de servicios públicos se debe garantizar el máximo cumplimiento.

El diagnóstico de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) permitió identificar que algunos procesos importantes, como los de la visita de recibo técnico no se encuentran formalizados y se presta para posibles incumplimientos.

Con la implementación de las respuestas automáticas en el sistema comercial se redujeron de forma considerable los tiempos de ejecución y respuesta de cada pedido, permitiendo aumentar la productividad en otras actividades importantes y mejorando la satisfacción del cliente.

La mejora realizada en el ANS del proceso de visado de transformador permitió incluir al equipo de Gestión de la Información técnica en las acciones y a optimizar la trazabilidad en el sistema, ya que estos realizaban su tarea a través de correos que generaban reprocesos.

La ejecución e implementación del plan de seguimiento y usabilidad del portal propuesto permitirá detallar el paso a paso para hacer la medición, conocer los índices de satisfacción y percepción del cliente durante el tiempo su uso, estos resultados son importantes para identificar las mejoras y/o potencializarlas.

Recomendaciones

Realizar capacitaciones continuas al personal sobre las diferentes resoluciones CREG que se estén trabajando y disponer del acompañamiento del personal capacitado que se requiera.

Se recomiendan charlas trimestrales acerca de los objetivos estratégicos y filosofía empresarial del grupo y su importancia en el crecimiento e imagen de la empresa, permitiendo la alineación estratégica de los colaboradores.

Trabajar y analizar en conjunto con el equipo de ATC los problemas y quejas de conexión que algunos electricistas han manifestado, en búsqueda de soluciones integrales que beneficien a los trabajadores, clientes y la empresa.

Realizar jornadas y encuentros más seguidos con los electricistas para informar las diferentes gestiones que se llevan a cabo, escuchar sus sugerencias y afianzar el relacionamiento con este importante gremio.

Se recomienda contar con un equipo profesional en el área de Tecnologías de la Información especializado en la parametrización y todo lo relacionado con el Sistema de Administración Comercial (SAC), ya que cuando se tienen necesidades importantes el protocolo para hacer un requerimiento con el proveedor es demorado.

Capacitar al personal o habilitar un curso acerca de los aspectos importantes a tener en cuenta a la hora de actualizar o diseñar instructivos y contar con el apoyo del recurso humano conocedor del sistema de documentación y desarrollo organizacional.

Se recomienda realizar un diagnóstico detallado del funcionamiento de “X” proceso cuando se vayan a realizar encuentros con las filiales para temas de desarrollo del sistema, y así poder manifestar las inquietudes o vacíos para que se tengan en cuenta y sean subsanados en el desarrollo.

Bibliografía

- Arias, F. G. (2012). El proyecto de investigación, Introducción a la metodología científica. Sexta Ed. Caracas, Venezuela: Episteme.
- Boyd, L & Proctor, H. (1995), Preparing In-House and Service Agreements, Municipal Association of Victoria, MAV CCT Series No. 7
- Bravo Pineda, Y. & Vásquez Morocho, J. (2012). Diagnóstico de necesidades y propuesta de capacitación para la empresa ESFEL S.A Esmaltes Ferro Eljuri. (Trabajo de Grado). Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca, Ecuador. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7130/1/UPS-CT003947.pdf>
- Cabrera Barahona, L. & Tapia Berzosa, D. (2020). Estudio de la incidencia de la capacitación en el desempeño laboral. Propuesta de un plan de capacitación para guardias de seguridad fija, de una empresa de seguridad de la ciudad de Guayaquil. (Trabajo de grado). Universidad católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14471>
- Carhuamaca, D. (2014). La calidad de servicio mediante la adopción de procesos de gestión de Incidencias y problemas basados en Itil v3.0 en el Ministerio Público – Distrito Fiscal De Junín. (Tesis de grado de Maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/1467>
- Carrera Recasens, A. (2019). Diseño e implementación del programa piloto de acuerdos de niveles de servicio (SLA) sobre un proceso de apoyo del INAPI. (Trabajo de grado). Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/173432>
- Centrales Eléctricas de Norte de Santander (s.f.). Conexión del Servicio de Energía. <https://www.cens.com.co/clientes-y-usuarios/tramites-y-servicios/acceso-al-servicio-de-energia/conexion-del-servicio-de-energia-residencial>
- Centrales Eléctricas de Norte de Santander (2021). Informe de Sostenibilidad 2021. <https://drive.google.com/file/d/1clT5ANASp67ZMiF6fBxgIlgZbxR9s-kY/view>
- Centrales Eléctricas de Norte de Santander (2018). Informe de Sostenibilidad 2018. <https://drive.google.com/file/d/12bkAV8ApZAfIbP5tuhnz4LiPm26HrgkU/view>

CENS (2013). Decisión Empresarial No. 1100-032.
<https://www.cens.com.co/Portals/0/internashome/documentos/decision-empresarial.pdf>

CENS (2019). Funciones estructura Administrativa CENS S.A E.S.P.
https://www.cens.com.co/Portals/0/Transparencia/Desarrollo%20Organizacional/DIN_308_DAE_001.pdf?ver=2020-10-07-172501-820

CENS (2021). Direccionamiento Estratégico.
<https://www.cens.com.co/Portals/0/institucional/Transparencia/EsctructuraOrganicayTale ntoH/Informaci%C3%B3n%20de%20la%20entidad/Direccionamiento%20estrat%C3%A9gico.pdf?ver=2021-11-22-164750-643>

CENS. (2019). Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A E.S.P. Estructura Administrativa.
https://www.cens.com.co/Portals/0/Transparencia/Desarrollo%20Organizacional/PZC_308_DAE_001..jpg?ver=2020-10-07-172649-513

CENS. (2022). Desagregación del Modelo de Procesos CENS S.A.
https://www.cens.com.co/Portals/0/Procesos%20y%20Sist.%20Gesti%C3%B3n%20de%20calidad/PZC_308_DAP_004.pdf?ver=2022-05-31-080803-267

Chávez, N. (2007). Introducción a la investigación educativa. Cuarta Ed. Artes Gráficas. Maracaibo, Venezuela.

Chiavenato, I. (1993). Administración de Recursos Humanos. Edit. Mc GrawHill, México.

Congreso de la República de Colombia. (1994, 11 de julio). Ley 142. Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial 41925. <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/30019356>

Congreso de la República de Colombia. (1994, 11 de julio). Ley 143. Por la cual se establece el régimen para la generación, interconexión, transmisión, distribución y comercialización de electricidad en el territorio nacional, se conceden unas autorizaciones y se dictan otras disposiciones en materia de energética. Diario Oficial 41434. <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1650315>

Congreso de la República de Colombia (2012, 17 de octubre). Ley 1581. *Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*. Diario Oficial 48587. <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1684507#:~:text=La%20presente%20ley%20tiene%20por,el%20art%C3%ADculo%2015%20de%20la>

Cubillos Riveros, S. (2021). Evaluación del aprendizaje organizacional por medio de la aplicación del modelo Kirkpatrick. (Trabajo de postgrado). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. <http://hdl.handle.net/10654/39639>.

Guglielmetti, P. (2002). La gestión de la capacitación en las organizaciones. Pautas Metodológicas. Perú: Ministerio de Salud de Lima.

Hurtado de Barrera, J. (2002). Investigación Holística, El proyecto de Investigación Holística. Colombia: Cooperativa Editorial Magisterio.

Hurtado de Barrera, J. (2010). Metodología de la investigación. Guía para una comprensión holística de la ciencia. Caracas, Venezuela: Quirón Ediciones, Cuarta edición.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (2015). Sistemas de Gestión de la Calidad (NTC-ISO 9001).

ISO Tv Intercontinental. (2020). Norma ISO 9001 versión 2015 Sistema de calidad ISO:9001 Requisito 7.5 Información documentada. [video]. <https://youtu.be/BNZyNAMucQk>

Jiménez, M. & Barchino, R. (2022). Evaluación e implantación de un modelo de evaluación de acciones formativas. https://www.researchgate.net/publication/228854838_Evaluacion_e_implantacion_de_un_modelo_de_evaluacion_de_acciones_formativas

Kirkpatrick, D. L. (2007). Evaluación de acciones formativas. Los cuatro niveles. Barcelona: Gestión 2000.

Lawton G. (2022). Gestión del Cambio. TechTarget.
<https://www.techtarget.com/searchcio/definition/change-management>

Ministerio de Minas y Energía. (1997, 15 de diciembre). Comisión de Regulación de Energía y Gas, Resolución CREG 225. Por la cual se establece la regulación relativa a los cargos asociados con la conexión del servicio público domiciliario de electricidad para usuarios regulados en el Sistema Interconectado Nacional. Diario Oficial 43216. <http://apolo.creg.gov.co/Publicac.nsf/2b8fb06f012cc9c245256b7b00789b0c/ffb027195a2d136b0525785a007a629c?OpenDocument>

Ministerio de Minas y Energía. (2008, 26 de septiembre). Comisión de Regulación de Energía y Gas, Resolución CREG 097. *Por la cual se aprueban los principios generales y la metodología para el establecimiento de los cargos por uso de los Sistemas de Transmisión Regional y Distribución Local.* <http://apolo.creg.gov.co/publicac.nsf/indice01/resolucion-2008-creg097-2008>

Ministerio de Minas y Energía. (2021, 16 de junio). Comisión de Regulación de Energía y Gas, Resolución CREG 075. *Por la cual se definen las disposiciones y procedimientos para la asignación de capacidad de transporte en el Sistema Interconectado Nacional.* Diario Oficial 51712. <http://apolo.creg.gov.co/Publicac.nsf/1c09d18d2d5ffb5b05256eee00709c02/a0544f39e0d2ae43052586f900034efb>

Ministerio de Minas y Energía. (2019, 05 de julio). Comisión de Regulación de Energía y Gas, Resolución CREG 080. *Por la cual se establecen reglas generales de comportamiento de mercado para los agentes que desarrollen las actividades de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible.* Diario Oficial 51008. <http://apolo.creg.gov.co/Publicac.nsf/1c09d18d2d5ffb5b05256eee00709c02/770357a33d4028b405258431004a3482>

Ministerio de Minas y Energía. (2021, 16 de junio). Comisión de Regulación de Energía y Gas, Resolución CREG 157. *Por la cual se modifican las normas sobre el registro de fronteras comerciales y contratos de energía de largo plazo, y se adoptan otras disposiciones.* Diario Oficial 48311. <http://apolo.creg.gov.co/Publicac.nsf/Indice01/Resolucion-2011-Creg157-2011>

Mondy, R. y Noe, R. (2005). Administración de Recursos Humanos. 9na. Edición. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Montaño Gallo, J. (2016). Proyecto de Plan de Capacitación para los Comerciantes y Empresarios Matriculados y/o Afiliados a la Cámara de Comercio de Villavicencio, con el Objetivo de Ser Competitivos. (Trabajo de grado). Universidad de los Llanos, Meta, Colombia. <https://repositorio.unillanos.edu.co/handle/001/517>

Montoya Sarmiento C. (s.f.). Gestión para el cambio. (Ensayo). Universidad de la Sabana, Bogotá, Colombia. <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/4511/131034.pdf;jsessionid=9322AE03053060E71494CD7BEA88848F?sequence=1>

Parella S. & Martins F. (2006). Metodología de la Investigación. Caracas, Venezuela. Editorial FEDUPEL.

Presidencia de la República de Colombia. (2013, 17 de junio). Decreto 1260. *Por el cual se modifica la estructura de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG)*. Diario Oficial 48824. <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1254319>

Presidencia de la República de Colombia. (2013, 27 de junio). Decreto 1377. *Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015*. Diario Oficial 48834 <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=53646>

Rodríguez, M. G. (2020). Documentación del Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Marlon Metalistería y Construcciones en Acero S.A.S. bajo la norma ISO 9001 versión 2015. (Trabajo de Pasantía). Universidad Francisco de Paula Santander, Ocaña, Colombia. <http://repositorio.ufpso.edu.co/jspui/handle/123456789/1117>

Rojas, C. (2012). La gestión del cambio como estrategia en los diferentes procesos de transformación organizacional en Partime S.A. (Trabajo de postgrado). Universidad Jorge Tadeo Lozano, Bogotá, Colombia. <http://hdl.handle.net/20.500.12010/4008>

Sayago, L. E. (2021). Requisitos y condiciones para la asignación de capacidad de transporte a usuarios finales que requieren conectarse o modificar su conexión a los sistemas de Distribución Local (SDL), del país. Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG. [http://apolo.creg.gov.co/Publicac.nsf/52188526a7290f8505256eee0072eba7/831a5ef0e65183c70525877b007d1824/\\$FILE/Circular073-2021%20Anexo%20informe.pdf](http://apolo.creg.gov.co/Publicac.nsf/52188526a7290f8505256eee0072eba7/831a5ef0e65183c70525877b007d1824/$FILE/Circular073-2021%20Anexo%20informe.pdf)

Stewart, Jim (1992). Gerencia para el Cambio. Editorial Legis, Santafé de Bogotá.

Van-der, C. (2005). El Libro de la Habilidades de comunicación 2 edición. España: Diaz de Santos.

Villero, C. V. (2010). Gestión de auditoría para la obtención de evidencia e indicadores de gestión de plantas procesadoras lácteas del municipio de Valledupar. (Trabajo de maestría). Universidad Rafael Belloso Chacín, Maracaibo, Venezuela.
<https://virtual.urbe.edu/tesispub/0088963/>



Werther, W., & Davis, K. (2011). Administración de personal y recursos humanos.
<https://jgestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/administracion-de-personal-yrecursos-humanos-tercera-edicion-william-werther-keith-davis.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de Actividades.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	MESES Y SEMANAS																% de Avance	Observaciones	
		Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4						
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4			
1. Realizar jornadas de socialización y capacitación del portal web con los equipos de trabajo y clientes sobre su uso y adecuado funcionamiento.	Parametrización y pruebas del portal																	✓	70%	
	Programación de las actividades y agendamiento de las capacitaciones																	✓		
	Elaboración de láminas (presentación) con la temática.																	✓		
	Elaboración de un folleto acerca del tema.																	✓		
	Diseño y envío de las invitaciones por medios digitales.																	✓		
	Diseño de una encuesta para valorar el nivel de entendimiento de la capacitación																	✓		
	Creación de material audiovisual.																	✓		
	Activación y Socialización del funcionamiento del portal																			
	Aplicación de la encuesta																			
	Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta																			
2. Diseñar una herramienta que permita la verificación y análisis del	Diagnostico e Identificación de los documentos requeridos.																✓	100%		
	Diseño de lista de verificación y plantilla.																✓			

Anexo 2. Encuesta Socialización.

	<p align="center">Satisfacción y Entendimiento Portal Web “Vinculación Clientes Energía” Encuesta</p>	
<p align="center">Mercadeo y Ventas</p>	<p align="center">Gestión Comercial</p>	<p align="center">Vinculación</p>

Objetivo: Esta encuesta es realizada con el fin de conocer el impacto, entendimiento y satisfacción de los participantes en la jornada de socialización y capacitación del portal web “Vinculación Clientes Energía”.

La información recabada en este instrumento se utilizará con fines netamente académicos para el desarrollo del proyecto que busca apoyar en la implementación del plan de trabajo del proceso vinculación de clientes dando cumplimiento normativo de los cambios identificados en la resolución CREG 075 de 2021 y está amparada bajo lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012. “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”. Artículo 6°. Tratamiento de datos sensibles, inciso (c).

Conocimiento. Seleccione la respuesta correcta en cada una de las preguntas.

1. Algunos de los beneficios del Portal Vinculación Clientes Energía son:
 - a. Mejorar la Experiencia de usuario/cliente y reducir los tiempos en el registro, gestión y respuesta
 - b. Facilidad para la trazabilidad de los pedidos de energía y conocer el estado actual del trámite
 - c. Migración de las solicitudes en miras a la Transformación Digital
 - d. Todas las anteriores

2. En cual módulo de la página Web de CENS se encuentra el Portal Vinculación Clientes Energía:
 - a. Servicios en Línea
 - b. Gente CENS
 - c. Proveedores y Contratistas
 - d. Clientes y Usuarios

3. Qué tramites se pueden realizar en el portal web:

- a. Factibilidad del servicio, revisión de proyectos, interventoría de obras en conexión, visita de recibo técnico, conexión del servicio/VPS y visita posterior
- b. Disponibilidad, factibilidad del servicio, interventoría de obras en conexión, visita de recibo técnico
- c. Factibilidad del servicio, revisión de proyectos, visita de recibo técnico, conexión del servicio/VPS


Usabilidad del Portal. Partiendo de las siguientes afirmaciones evaluará su experiencia en el uso del Portal Web Vinculación Clientes Energía. Para eso será necesario que responda a cada afirmación utilizando una escala de 5 puntos, donde: 5 es la mayor, significando que usted está totalmente de acuerdo con la expresión, 4 algo de acuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2 algo en desacuerdo, y 1 totalmente en desacuerdo.

	5	4	3	2	1
4. El acceso al Portal Web le resultó fácil.					
5. Navegar dentro del Portal Vinculación Clientes Energía le resultó una experiencia amigable.					
6. Los procesos de búsqueda de información dentro del portal ocurren de manera rápida y ágil.					
7. Considera que el Portal cumple con las expectativas y el objetivo para el cual fue creado.					
8. El modo en que la información está organizada dentro del Portal Web le resultó adecuada					
9. Tiene confianza en el sitio					
10. Considera que la información del portal es clara y completa para la gestión del trámite					
11. Recomendaría el uso de la herramienta a otros clientes y usuarios					

12. ¿Tuvo alguna dificultad para encontrar información o navegar en el portal? Mencionala
13. ¿Qué recomendaciones sugiere para mejorar el Portal Web Vinculación Clientes Energía de CENS
14. ¿Qué otra información le gustaría encontrar en el Portal Web Vinculación Clientes Energía de CENS?

¡Gracias por su valioso tiempo, feliz día!

Anexo 3. Lista de verificación documentación clientes.

 <p>Universidad Francisco de Paula Santander Vigilada Mineducación</p>	<p>Documentación Proceso de Conexión. Lista de Verificación</p>	 <p>CENS</p>
Mercadeo y Ventas	Gestión Comercial	Vinculación

Objetivo: Esta lista de verificación es realizada con el fin validar el grado de cumplimiento de la documentación presentada por los clientes en el portal web.

Marque con 'X' según corresponda:

Tipo de Cliente

<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Empresa
--------------------------	---------	--------------------------	---------

Tipo de Cuenta

<input type="checkbox"/>	Genérica	<input type="checkbox"/>	Provisional	<input type="checkbox"/>	Recargable
--------------------------	----------	--------------------------	-------------	--------------------------	------------

Factibilidad

<input type="checkbox"/>	Si Aplica	<input type="checkbox"/>	No Aplica
--------------------------	-----------	--------------------------	-----------

¿Cuenta Masiva?

<input type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>	No
--------------------------	----	--------------------------	----

Documentos		Cumple			Observación
<i>Documentación Básica</i>		Si	No	NA	
1	Declaración de cumplimiento RETIE				
2	Diagrama unifilar de la instalación				
3	Matricula vigente del electricista				
4	Documento de propiedad o declaración juramentada				
5	Copia de la cedula del propietario o Rep. Legal				
<i>Documentación Complementaria</i>					
6	Autorización de tramites				
7	Dictamen de inspección				
8	Procedimiento de control de riesgos				
9	Cámara de Comercio o RUT				
10	Formato de Pagare				
11	Formato de acuerdo de pago				
12	Permiso de propietario o administradora local				

Anexo 4. Encuentro virtual, socialización de cambios con los equipos.

Encuentro con Atención Técnica de Clientes.

VRT - Nuevo Proceso 4125

Proceso	Descripción	F. Solicit.	F. Monitoreo	F. Pta. Manten.	F. Pta. Entrega	Estado	F. Fin.	Daño	Tipo	Usuario	S.E.
112020	112020	112020	112020	112020	112020	112020	112020	112020	112020	112020	112020

Acciones

1. Carga de Datos
2. Validación de Datos
3. Carga de Datos
4. Validación de Datos
5. Carga de Datos
6. Validación de Datos
7. Carga de Datos
8. Validación de Datos

Encuentro con Atención Integral al Cliente.

Es importante...

La separación de la visita de recibo técnico del proceso 4124 (interventoría de obras de conexión) y su activación en el proceso 4125.

Para garantizar el correcto funcionamiento del portal "Vinculación Clientes Energía" y mejorar el flujo del proceso de Vinculación.

4124 Interventoría de Obras
4125 Visita de Recibo

Anexo 5. Recordatorio a canales sobre activación del nuevo proceso.

RECUERDA: A PARTIR DE HOY DEBES REGISTRAR EL PROCESO VISITA DE RECIBO TÉCNICO EN EL CÓDIGO 4125



JAIRO ALEXIS URBINA SANDOVAL

Responder

Para CRISTIAN HARBEIS GUTIERREZ RUBIO; ADRIAN FERNANDO CASTILLO MARTINEZ; GLADYS JOSEFA CONTRERAS CONTRERAS; RAFAEL ALFONSO RODRIGUEZ CASTILLA; ALIX GEL' NELSON GABRIEL MOGOLLON AFANADOR; NELSON GUILLERMO GONZALEZ BAUTISTA; CARLOS ALBERTO JAIMES RIVERA; AMPARO NAVARRO AREVALO; liz.diaz@ofosisas.com

i Privado - Datos del negocio que no estan destinados para consumo publico. Sin embargo pueden ser compartidos con socios externos cuando se requiera

¡Buenos días equipo ATIC!

Recuerda que:

A partir de hoy 15 de noviembre del 2022 se deben registrar los pedidos de "Visita de recibo técnico" en el proceso 4125, ya que el 4124 será solo para "Interventoría de obras de conexión" con la clasificación 2.

15 de Noviembre, 2022

Gracias,

Anexo 6. Boletín informativo CREG 075.





70
Años
Cerca de ti

Conectados con

**Vinculación
de clientes**

Edición 1

Octubre 2022

¡Hola!... Conectados con Vinculación de Clientes es el Boletín informativo que te dará a conocer la implementación de las Resolución CREG 075 de 2021, las cual contribuirá a mejorar la experiencia de nuestros clientes. A continuación, queremos que conozcas acerca de cada uno de estos cambios regulatorios.

CREG
075
DE 2021



1



70
Años
Cerca de ti

Conectados con

**Vinculación
de clientes**

Edición 1
Octubre 2022

En CENS durante el primer semestre del año 2021 todos los procesos fluían de la forma habitual y pautaada en los instructivos. Sin embargo, finalizando este semestre surgió un nuevo acontecimiento que trajo consigo diversos cambios, una nueva resolución.



¿Cuál es la resolución y en qué consiste? ...

Esta resolución es la CREG 075, emitida por el Ministerio de Minas y Energía el 21 de junio del mismo año. En la cual se actualizan los procedimientos y disposiciones para la conexión de usuarios al Sistema Interconectado Nacional (SIN), con el fin de hacer un eficiente y correcto uso de la disponibilidad de las redes de transmisión.



70
Años
Cerca de ti

Conectados con

**Vinculación
de clientes**

Edición 1

Octubre 2022

¿Qué procedimientos afecta esta resolución?



El principal procedimiento que requiere ajustes importantes es el de "Pedidos de energía", es decir, los procesos relacionados con la atención, vinculación y conexión del servicio de los clientes/usuarios.

... **¿Qué cambios importantes exige la resolución?**

Los cambios más significativos que exige la CREG 075 son principalmente el ajuste de los criterios y procedimientos que deben aplicarse a los procesos de conexión y poner en funcionamiento el sistema de información digital (portal web).



Conectados con

**Vinculación
de clientes**

Edición 1
Octubre 2022



Beneficios

- Uso racional de los recursos de transporte de energía.
- Facilitar el seguimiento de las solicitudes.
- Disponer de un proceso de conexión y vinculación mucho más eficiente.
- Digitalizar los tramites del proceso de conexión para que nuestros clientes puedan autogestionar y consultar sus solicitudes.

¿Qué estamos haciendo?

Actualmente se está llevando a cabo la implementación de esta resolución mediante un plan de trabajo con un porcentaje de avance de casi el 30% y el cual se espera finalizar satisfactoriamente en el mes de diciembre.



Conectados con

**Vinculación
de clientes**

Edición 1

Octubre 2022



...

**¿Qué cambios están
más próximos?**

Se tiene previsto en las próximas semanas socializar y capacitar a los clientes y equipos de trabajo involucrados para poner en funcionamiento el portal web “Vinculación Clientes Energía” permitiendo que a través de este ingresen solicitudes de conexión.

Espera nuestra próxima edición de “Conectados con Vinculación de Clientes” donde te contaremos como seguimos avanzando en la implementación de esta resolución

Anexo 7. Presentación socialización del portal.



Resolución CREG 075 de 2021






Portal Web "Vinculación Clientes Energía"



Noviembre, 2022





Contenido del día






AGENDA

- 1. Resolución CREG 075 de 2021**
 - Contextualización
 - Clases de proyectos
 - Cambios para proyectos clase 2
- 2. Portal "Vinculación Clientes Energía"**
 - ¿Qué es?
 - Beneficios
 - Trámites que se pueden hacer
 - ¿Cómo acceder y registrarse?
 - ¿En qué estamos trabajando?
- 3. Test de Conocimiento y efectividad del portal.**



Resolución CREG 075 de 2021








**Comisión de Regulación
de Energía y Gas**

Por la cual se definen las disposiciones y procedimientos para la asignación de capacidad de transporte en el Sistema Interconectado Nacional.






C R E G ➤ **Asignación de Capacidad de Transporte**  


Es la autorización para que un interesado pueda conectar un proyecto al Sistema Interconectado Nacional (SIN) en un punto de conexión determinado, con una capacidad de transporte asignada.


Proyectos Clase 1

Proyectos de generación conectados al Sistema Interconectado Nacional - SIN

Usuarios Finales Conectados al STN o STR.



Cogeneradores


Autogenerador




Usuarios Finales

Proyectos Clase 2

Usuarios Finales conectados al Sistema de Distribución Local - SDL



Usuarios Finales

PEDIDOS DE ENERGIA


➤ **Cambios para proyectos clase 2**  


Sistema de Información Digital

El OR debe tener un sistema de información digital para el registro de trámites y consulta del estado de avance en las diferentes etapas del proyecto. Adicionalmente el sistema debe contener la documentación, procedimientos y demás información que los clientes requieran.

01 

02  **Estandarización de procedimientos**
Se estandarizan los procedimientos que los clientes deben realizar ante el OR (pendiente circular)

03  **Estandarización de requisitos**
Se estandarizan los requisitos e información que el OR puede solicitar para el registro de trámites (pendiente circular)

04  **Tiempos**
Define tiempos de asignación de la capacidad de transporte y los términos en los cuales los clientes pueden presentar observaciones a las respuestas del OR

05  **Liberación de la capacidad de transporte**
Liberación de la capacidad de transporte en caso de no cumplir requisitos

01

02

03

04

05



Bienvenidos al
Portal Web
"Vinculación
Clientes Energía"

Portal Web “Vinculación Clientes Energía”



¿Qué es?

Es un portal digital que permite a nuestros usuarios realizar **autogestión de sus pedidos de energía**, conocer el estado de su pedido e información técnica y normativa, sin necesidad de desplazamientos, ni documentos físicos.



Beneficios del Portal

- Mejorar la **Experiencia** de nuestros usuarios y clientes
- **Reducir los tiempos** en el registro y respuesta.
- Permitir una atención mas **ágil y oportuna**.
- Facilitar la **trazabilidad** de los pedidos de energía



- Conocer el **estado actual** del pedido.
- Innovar en las herramientas apostándole a la **transformación digital**
- Garantizar a nuestros clientes su **autogestión**.



Le apostamos a la Transformación Energética.

Pedidos que se pueden realizar

Fase 1

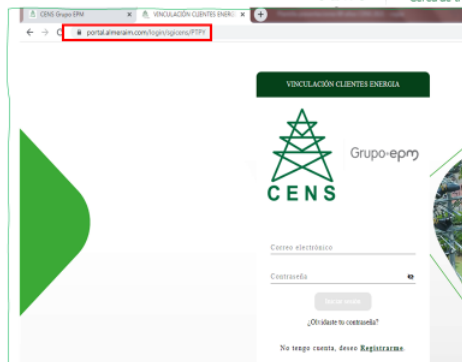
- Disponibilidad del servicio
- Factibilidad del Servicio
- Revisión de Proyectos
- Visita Posterior
- Interventoría de Obras en Conexión
- Visita de Recibo Técnico
- Conexión del Servicio/VPS



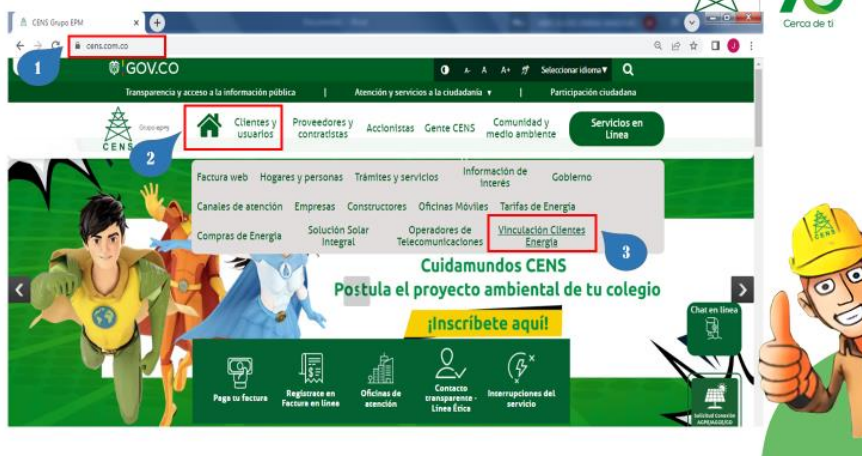
¿Cómo acceder al Portal?

El acceso al portal web "Vinculación Clientes Energía" se puede hacer de dos formas:

1. Ingresar a la página web de CENS (www.cens.com.co)
 - Seleccionar el módulo de "Clientes y usuarios"
 - Dar clic en "Vinculación Clientes Energía"
2. Ingresar al enlace del portal (<https://portal.almeraim.com/login/sgicens/PTPY>)



Acceso al Portal



Pasos para hacer el Registro

Una vez ingresado a la página web del portal "Vinculación de Clientes Energía", se deben realizar los siguientes pasos para registrarse correctamente:

1. Dar clic en la opción registrarse
2. Diligenciar los campos de información del registro
3. Autorizar el uso de datos y dar clic en Enviar
4. Dar clic en "Aceptar" en el cuadro de diálogo que indica que la solicitud se envió con éxito
5. Ir a la bandeja del correo registrado y seleccionar la opción validar e-mail
6. Verificar que los datos suministrados se hayan diligenciado correctamente y dar clic en "Aceptar"
7. Ingresar al portal con el correo y clave temporal suministrada.
8. Cambiar la contraseña



Ya puedes hacer tus trámites a través nuestro Portal.

¿Cómo hacer el Registro?

1 Dar clic en la opción "Regístrate".

2 Diligenciar los campos de información del registro

¿Cómo hacer el Registro?

3 Autorizar el uso de datos, aceptar comunicación por correo y dar clic en Enviar

4 Aparecerá un cuadro de diálogo que indica que la solicitud se envió con éxito y le damos Aceptar

Una vez enviado, llegará un correo con la validación del registro

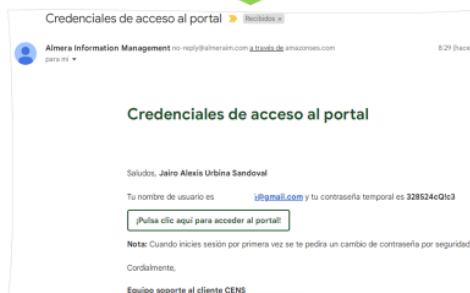
¿Cómo hacer el Registro?

5 Seleccionar la opción "Verificar e-mail"

6 Validar los datos suministrados y dar clic en Aceptar

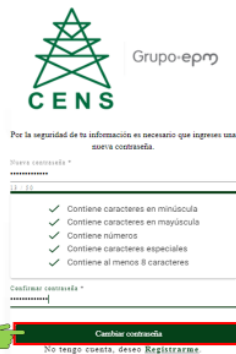
¿Cómo hacer el Registro?

7 Ingresar al portal con la clave temporal

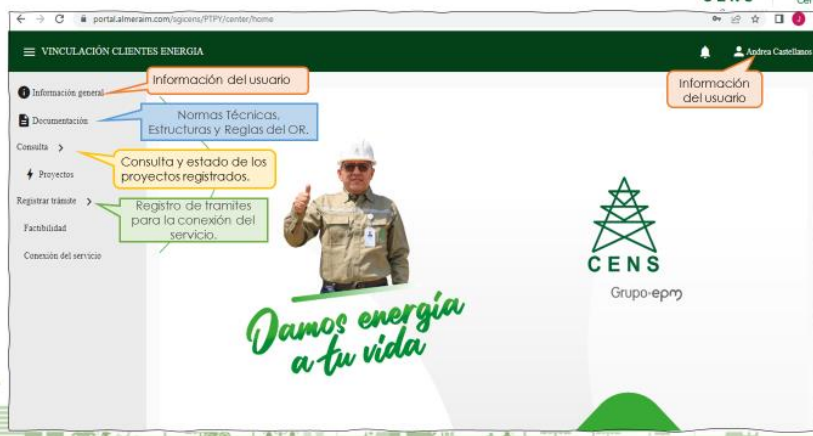


8 Cambiar la contraseña.

VINCULACIÓN CLIENTES ENERGÍA



¿Cómo hacer el Registro?



¿En qué estamos Trabajando?



Con el fin de brindar un óptimo servicio, en CENS actualmente nos encontramos trabajando en la fase 2.0 del portal, buscando incluir diferentes funcionalidades.

Funcionalidades a incluir

Fase 2

✓ Gestión de proyectos en el portal:

- **Compartir:** dar permisos para que otro consulte un proyecto
- **Delegar:** dar permisos para que otro consulte y realice tramites sobre un proyecto, sin cambiar propietario
- **Transferir:** cambiar propietario de un proyecto

✓ Migración de proyectos que no iniciaron en el portal

✓ Visualización de trámites en el portal que se registraron por otros canales de atención

Los proyectos que ingresen nuevos del segmento constructores deben gestionarse por el portal de vinculación



Test Portal Vinculación Clientes Energía CENS



Queremos conocer el grado de conocimiento y satisfacción del "**Portal Web Vinculación Clientes Energía**" de CENS. Su percepción es de suma importancia para continuar avanzando a una mejor experiencia hacia nuestros clientes.



Escanea el Código QR con tu Celular



Anexo 8. Formulario de inscripción socializaciones externas.

15/2/23, 21:56

Formulario de Inscripción



Formulario de Inscripción

Socialización y Capacitación del Portal "Vinculación Clientes Energía"

Lugar: Universidad Libre - Cúcuta.

Fechas: 1, 2 y 3 de diciembre.

* Obligatoria

Portal de Vinculación Clientes Energía



CENS te invita a participar de la socialización y capacitación del portal "Vinculación Clientes Energía" a través del cual podrás realizar tus solicitudes de pedidos de energía, sin necesidad de ir a nuestras oficinas de atención presencial y lo mejor, saber el estado de tu pedido.

Para agendar tu cupo solo debes diligenciar los siguientes datos:

1

Nombre Completo *

2

Cédula *(Necesaria para el ingreso al lugar donde se llevará a cabo la socialización)*

El valor debe ser un número.

15/2/23, 21:56

Formulario de Inscripción

3

Correo electrónico *

4

Número de teléfono/celular *

El valor debe ser un número.

5

Ocupación/Cargo *

6

Empresa

7

¿Qué jornada prefieres? *

- Mañana
- Tarde

8

Protección de Datos

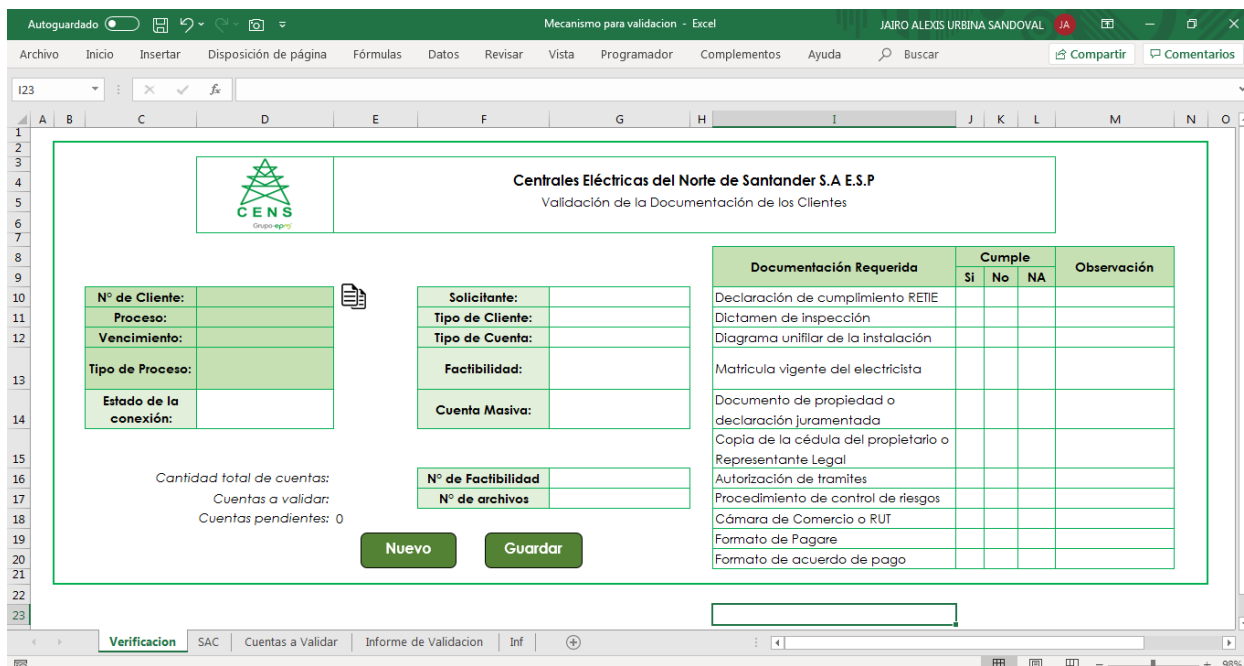
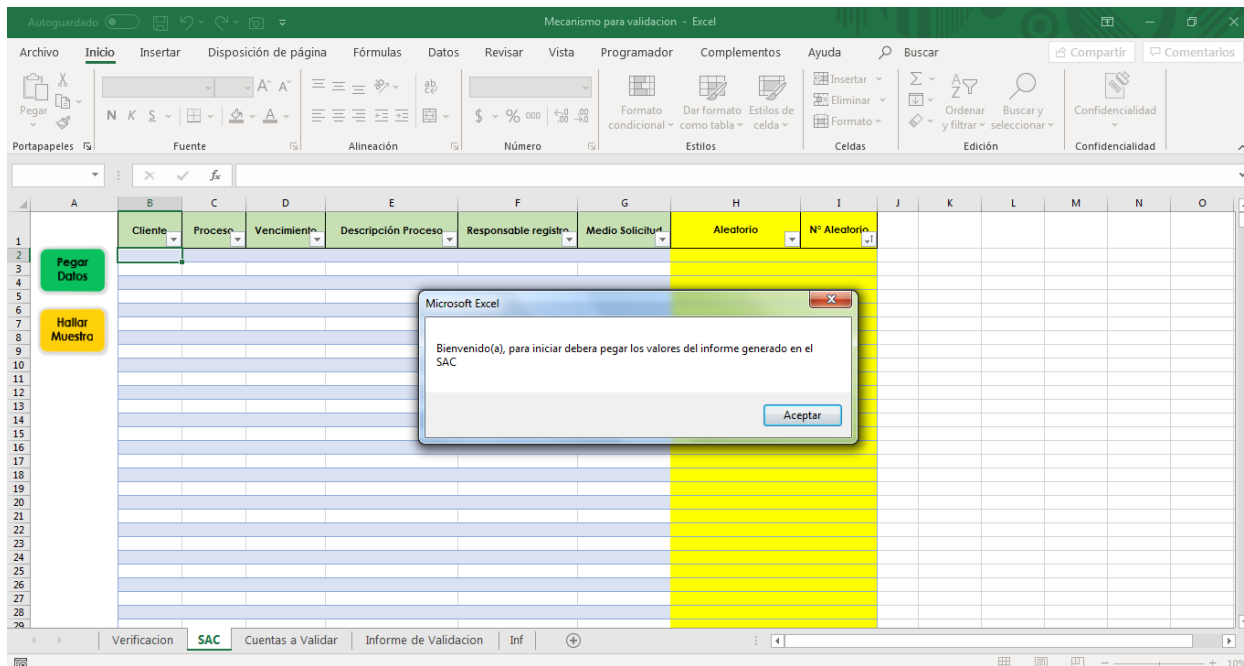
CENS S.A. E.S.P. en cumplimiento de las normas vigentes en Colombia sobre Protección de Datos Personales y de las adoptadas internamente, le informa que mediante el registro de sus datos personales en el presente formulario autoriza a CENS y a quien actúe en su nombre para la recolección, almacenamiento, actualización, circulación, procesamiento, transmisión, transferencia y supresión de los mismos para las siguientes finalidades: enviarme información publicitaria, noticiosa y comercial relacionada con novedades, cambio o modificaciones de los servicios, ofertas, alianzas comerciales de CENS; compartirla con empresas del Grupo EPM, contratistas, consultores externos, aliados comerciales y empresas de aseo que tengan relacionamiento con CENS; realizar actividades administrativas que resulten necesarias en el desarrollo de su objeto social; informar el estado de relaciones o programas previos a los cuales haya sido vinculado; notificarme de ofertas económicas y encuestas; recolectar información para investigaciones de mercado y estadísticas; desarrollar acciones en temas de educación al cliente, gestión social y/o responsabilidad social empresarial; contactarme a través de correo electrónico, mensajes de texto (SMS o CHAT), llamadas telefónicas o dirección física y demás medios registrados en el presente formulario.

Asimismo, le informa que sus datos serán tratados de manera segura y confidencial, y que le asisten los derechos a conocer, actualizar y rectificar sus datos en cualquier momento, así como solicitar prueba de esta autorización, realizar consultas o reclamos y en general todos los derechos consignados en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012. Para ejercer estos derechos podrá dirigir su solicitud al buzón corporativo protecciondedatos@cens.com.co o entregarla en cualquiera de las oficinas de atención presencial dispuestas por CENS S.A. E.S.P. Para mayor información puede consultar las políticas bajo las cuales serán tratados sus datos personales en www.cens.com.co

*

Entiendo y acepto el registro y uso de mis datos como se estipula anteriormente.

Anexo 9. Plantilla de Excel para la verificación de la documentación.





533	1081818	16395384	Conexión del Servicio	5	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS\ESAENG UE	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	NA	NA	En la declaración se registra la representante legal como la propietaria.	
534	1081821	16395471	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS\DMORE NoS	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	NA	NA		
535	1081822	16395462	Conexión del Servicio	5	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS\ESAENG UE	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA	En la declaración se registra la representante legal como la propietaria.	
536	1081823	16589439	Visita posterior	6	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS\ETORRA DO	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA		
537	1081825	16395495	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS\RCARRERO	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA		
538	1081829	16395911	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS\VMARILLO	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA		
539	1081830	16396017	Conexión del Servicio	12	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS\CCASTROY	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA		
540	1081831	16395942	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS\ETORRA DO	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	NA	NA		
541	1081834	16397006	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS\DMORAB	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	NA	NA		
542	1081841	16397845	Conexión del Servicio	6	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS\VKHERNANF	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	NA	NA		
543	1081842	16397868	Conexión del Servicio	6	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS\DMORAB	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	NA	NA		
544	1081844	16398295	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Regular	Provisional	No aplica	NA	CENS\DDARIASS	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	NA	NA		
545	1081849	16398461	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS\ETORRA DO	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA		
546	1081852	16398697	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Provisional	No aplica	NA	CENS\JOREGB	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA		
547	1081853	16398448	Conexión del Servicio	2	Aprobada	Tercero	Empresa	Provisional	No aplica	NA	CENS\DMORAB	Asesor Virtual	SI	NA	No	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	Falta diagrama unifilar de la instalación.	
548	1081854	16398672	Conexión del Servicio	4	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS\OSANTA FE	Asesor en Línea	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	NA	NA		
549	1081858	16398889	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Provisional	No aplica	NA	CENS\DJORREAC	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA		
550	1081861	16398904	Conexión del Servicio	4	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS\RCARRERO	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA		
551	1081868	16404945	Conexión del Servicio	4	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS\YACEVEDE	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA		
552	1081869	16403887	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Regular	Provisional	No aplica	NA	CENS\WPERETOR	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	NA		
553	1081870	16405975	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Regular	Provisional	No aplica	NA	CENS\LHERNALA	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	No	SI	NA	NA	NA	NA	Falta autorización de tramites	
554	1081874	16405263	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS\WGUERRAR	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA		
555	1081876	16406143	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS\LOVAL	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA		
556	1081884	16407447	Conexión del Servicio	5	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS\MBAIONA	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA		
557	1081885	16407485	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS\CCORREDO	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA		
558	1081886	16407514	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS\JMELCARE	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA		
559	1081888	16407582	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS\YANTOSG	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA		
560	1081889	16407572	Conexión del Servicio	5	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS\VILLAMI	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA		
561	1081890	16407594	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS\JMELCARE	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA		
562	1081902	16408086	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Provisional	No aplica	NA	CENS\WVARGASR	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA		
563	1081903	16407984	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Provisional	No aplica	NA	CENS\WGUERRAY	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	
564	1081905	16408022	Conexión del Servicio	4	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS\JMELCARE	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA		
565	1081906	16407752	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Provisional	No aplica	NA	CENS\JOREGB	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA		
566	1081909	16408228	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Provisional	No aplica	NA	CENS\WPERETOR	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA		
567	1081910	16408313	Conexión del Servicio	23	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS\VILLAMI	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA		
568	1081914	16408668	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS\JOURAME	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	NA	NA		
569	1081915	16408635	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS\WPERETOR	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	NA	NA		
570	1081918	16408772	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS\LSABBAGH	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	NA	NA	En la declaración REE No se registra el municipio.	
571	1081919	16408639	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS\BORGEM	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	NA	NA		
572	1081920	16408838	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Propietario	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS\JOURAME	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	SI	NA		
573	1081921	16408912	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS\LSABBAGH	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA		
574	1081923	16408943	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS\JOURAME	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA	En la declaración REE No se registra el municipio.	
575	1081925	16408957	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS\WPERETOR	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA		
576	1081926	16409043	Conexión del Servicio	4	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS\YANTOSG	Asesor en Línea	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA	En la declaración se registra el apto 201 cuando es el apto 202	
577	1081927	16409023	Conexión del Servicio	4	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS\RCARRERO	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	NA	NA		
578	1081931	16409158	Conexión del Servicio	6	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS\OSANTA FE	Asesor en Línea	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA		
579	1081932	16444147	Visita posterior	4	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS\DRAMIVAR	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA		
580	1081933	16409177	Conexión del Servicio	6	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS\OSANTA FE	Asesor en Línea	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA		
581	1075137	16407355	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS\RCARRERO	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	NA	NA		
582	1077423	16416440	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS\DMORAB	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA		
583	1078293	16416401	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS\OSANTA FE	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	No	SI	SI	NA	NA	NA	NA	Falta carta de autorización de tramites.	
584	1078424	16428013	Conexión del Servicio	12	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS\YACEVEDE	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA		
585	1079092	16416924	Conexión del Servicio	11	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS\ATORRESO	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	No	SI	SI	NA	SI	NA	NA	Falta carta de autorización de tramites.	
586	1081938	16409252	Conexión del Servicio	13	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	Si aplica	71 7245:1081938	CENS\JOREGB	Asesor Virtual	SI	No	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA	Local 101 - Falta dictamen de inspección.	
587	1081940	16409344	Conexión del Servicio	8	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS\VKHERNANF	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI								

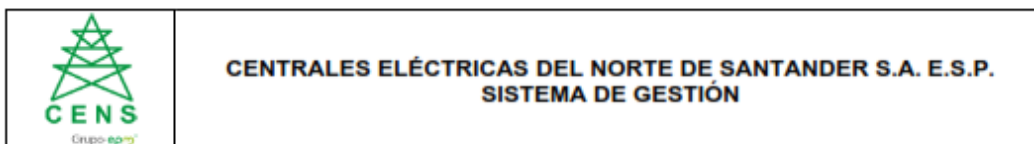
669	1082132	16427561	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Propietario	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS/MGUERBAR	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	SI	NA	NA	
670	1082134	16553816	Visita posterior	20	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS/LSABBA GH	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	NA	NA	
671	1082135	16427841	Conexión del Servicio	0	Aprobada	Tercero	Empresa		No aplica	NA	CENS/EQUITV	Verbal	No	NA	No	No	No	No	No	No	NA	NA	NA	NA	No se encuentra ninguno de los documentos.
672	1082136	16427857	Conexión del Servicio	11	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS/DGAMB OAT	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	NA	NA	
673	688191	16414069	Conexión del Servicio	5	Aprobada	Tercero	Regular	Provisional	No aplica	NA	CENS/CGARC MEN	Escrito	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	NA	
674	688193	16415841	Conexión del Servicio	6	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS/CGARC MEN	Escrito	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA	
675	717404	16421063	Conexión del Servicio	8	Aprobada	Tercero	Empresa	Provisional	No aplica	NA	CENS/VIILLAM	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	
676	1006173	16418302	Conexión del Servicio	6	Aprobada	Tercero	Empresa	Provisional	No aplica	NA	CENS/LACEVE DE	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	
677	1050407	16404836	Visita posterior	5	Aprobada	Tercero	Empresa	Provisional	No aplica	NA	CENS/VAGONA L	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	En las declaraciones No se registra el día del mes en que se firma.
678	1059745	16424114	Visita posterior	6	Aprobada	Tercero	Regular	Provisional	No aplica	NA	CENS/CGURR	Escrito	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	NA	
679	1060193	16416257	Conexión del Servicio	7	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS/RCARRE RO	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA	
680	1064273	16440522	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS/DMORA B	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	NA	NA	
681	1066228	16443747	Conexión del Servicio	12	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS/DMORA B	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA	
682	1067723	16446493	Conexión del Servicio	5	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS/JUNEZ GA	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	NA	NA	
683	1069721	16444158	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS/JCHON A	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA	
684	1082137	16427906	Conexión del Servicio	0	Aprobada	Tercero	Empresa		No aplica	NA	CENS/EQUITV	Verbal	No	NA	No	No	No	No	No	No	NA	NA	NA	NA	No se encuentra ninguno de los documentos.
685	1082139	16553819	Visita posterior	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	Si aplica	1003042:1082134	CENS/LSABBA GH	Asesor Virtual	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA	
686	1082146	16509922	Visita posterior	4	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS/WVARG ASB	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA	
687	1082149	16428501	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS/JUNEZ GA	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA	
688	1082161	16429401	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS/JMELGA RE	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA	
689	1082165	16429894	Conexión del Servicio	11	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS/CGURR	Escrito	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA	
690	1082169	16389527	Visita posterior	4	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS/GALVA RES	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA	
691	1082170	16430381	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS/GALVA RES	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA	
692	1082178	16562122	Visita posterior	5	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS/VIILLAM I	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	NA	NA	
693	1082184	16434241	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS/VIILLAM I	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	NA	NA	
694	1082198	16438426	Conexión del Servicio	9	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS/MGUERBAR	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	No	SI	SI	SI	NA	NA	NA	NA	Falta documento de propiedad
695	1082199	16439063	Conexión del Servicio	4	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS/DTORRE AC	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	NA	NA	
696	1082202	16439047	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS/YBARBO SA	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	NA	NA	
697	1082205	16442402	Visita posterior	3	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS/FORER OG	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	NA	NA	
698	1082206	16597766	Visita posterior	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS/DMORE Nos	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA	
699	1082207	16439313	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Propietario	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS/YBARBO SA	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA	
700	1082210	16439475	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS/DMORA B	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	No	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA	Falta documento de propiedad
701	1082211	16439517	Conexión del Servicio	23	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS/DMORE Nos	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA	
702	1082212	16439571	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS/DRAMIVAR	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA	
703	1082216	16439963	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS/DRAMIVAR	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA	
704	1082218	16440002	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS/JURAN OR	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA	El autorizado del SAC es diferente al de la carta.
705	1082222	16440106	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS/RCARRE RO	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	NA	NA	En la declaración No se registra el número de cedula del propietario.
706	1082223	16440198	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS/LVARG ASB	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	NA	NA	
707	1082224	16440390	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS/JDURAN ME	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	NA	NA	
708	1082225	16440254	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS/RCARRE RO	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	NA	NA	
709	1082227	16440422	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS/MGUERBAR	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	NA	NA	
710	1082228	16440443	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS/LSABBA GH	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	NA	NA	
711	1082239	16441135	Conexión del Servicio	13	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	Si aplica	1003342:1082239	CENS/JUNEZ GA	Verbal	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA	
712	1082241	16441271	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	Si aplica	1003342:1082239	CENS/JUNEZ GA	Verbal	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA	
713	1082242	16441276	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	Si aplica	1003342:1082239	CENS/JUNEZ GA	Verbal	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA	
714	1082243	16441277	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	Si aplica	1003342:1082239	CENS/JUNEZ GA	Verbal	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA	
715	1082244	16441278	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	Si aplica	1003342:1082239	CENS/JUNEZ GA	Verbal	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA	
716	1082248	16441493	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS/JMELGA RE	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA	En la declaración No se registra el municipio.
717	1082271	16443414	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS/DARIASS	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA	En la declaración No se registra el número de cedula del propietario.
718	1082274	16443470	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Propietario	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS/KHERNA NF	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA	En la declaración No se registra el número de cedula del propietario.
719	1082276	16443522	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS/DARIASS	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA	
720	1082294	16444381	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS/VIILLAM I	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	NA	NA	NA	
721	1082298	16444810	Conexión del Servicio	7	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS/VIILLAM I	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA	
722	1082301	16444961	Conexión del Servicio	0	Aprobada	Tercero	Empresa		No aplica	NA	CENS/EQUITV	Verbal	No	NA	No	No	No	No	No	No	NA	NA	NA	NA	No se encuentra ninguno de los documentos.
723	1082305	16445016	Conexión del Servicio	0	Aprobada	Tercero	Empresa		No aplica	NA	CENS/EQUITV	Verbal	No	NA	No	No	No	No	No	No	NA	NA	NA	NA	No se encuentra ninguno de los documentos.
724	1082321	16446435	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS/JUNEZ GA	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA	
725	1082328	16446429	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS/YBARBO SA	Verbal	SI	NA											

1077	1081446	1634482	Conexión del Servicio	2	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS,CGUIR	Escrito	SI	NA	No	No	SI	SI	SI	NA	NA	NA	NA	NA	NA	La dirección ingresada en SAC y declaración es diferente a la que registra el documento de compra-venta. Falta tarjeta de electricista y diagrama unifilar.
1078	1081452	1634865	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Propietario	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS,JOREG B	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA	NA	NA	Falta documento control de riesgos
1079	1081456	1648408	Conexión del Servicio	5	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS,JOREG B	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	NA	SI	NA	NA	NA	NA	
1080	1081457	1634515	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Provisional	No aplica	NA	CENS,VGUIR E	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1081	1081458	1634578	Conexión del Servicio	6	Aprobada	Tercero	Empresa	Provisional	No aplica	NA	CENS,VDURA ME	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	En la declaración faltan los datos del propietario.
1082	1081459	1634514	Conexión del Servicio	4	Aprobada	Tercero	Empresa	Provisional	No aplica	NA	CENS,VILLAM I	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1083	1081460	1634521	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS,DRAM I VAR	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1084	1081463	16345735	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS,LSABBA GH	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	El banco registrado en la dirección en SAC y declaración es diferente a la de documento escrituras.
1085	1081466	16575431	Visita posterior	4	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS,OSANTA FE	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1086	1081467	16345789	Conexión del Servicio	6	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS,VILLAM I	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1087	1081468	16346093	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS,UMELGA RE	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1088	1081471	16346555	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS,VJCHON V	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1089	1081472	16346115	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS,VARBO SA	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1090	1081474	16347387	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS,VEQUINI V	Verbal	SI	NA	SI	No	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Falta matrícula del electricista.
1091	1081476	16347789	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS,CCORR EDO	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1092	1081477	16348050	Conexión del Servicio	4	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS,GMARCO NI	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	La dirección ingresada en SAC es diferente a la del documento de tradición.
1093	1081478	16347706	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS,VBARBO SA	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1094	1081479	16501311	Visita posterior	5	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS,VLVARG CENS,VORRE SO	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	La dirección diligenciada en la declaración del proceso 1336589 y autorización es diferente a la del documento de compra-venta. En la declaración del proceso 14601311 P falta diligenciar el campo fecha.
1095	1081481	16348618	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Propietario	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS,UMELGA RE	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1096	1081482	16489543	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS,VELOBO	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1097	1081490	16349587	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS,DRAM I VAR	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1098	1081495	16349885	Conexión del Servicio	7	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS,GALVA RES	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1099	1081496	16349907	Conexión del Servicio	4	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS,VGUIR E	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1100	1081499	16444647	Visita posterior	5	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS,MSANTA NG	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1101	1081504	16352627	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS,IPARRA RO	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1102	1081505	16351425	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS,WPARR ABE	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1103	1081506	16351737	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS,CCASIR OY	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1104	1081507	16588557	Visita posterior	6	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS,VARBO SA	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1105	1081508	16353032	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS,DRAM I VAR	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1106	1081511	16352997	Conexión del Servicio	5	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS,UMBAYO NA	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	La dirección ingresada en SAC es diferente a la del documento de tradición.
1107	1081513	16354888	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS,JOREG B	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1108	1081514	16354900	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS,DRAM I VAR	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1109	1081517	16355714	Conexión del Servicio	4	Aprobada	Tercero	Regular	Provisional	No aplica	NA	CENS,VDURA ME	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1110	1081521	16355999	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Propietario	Provisional	Genérica	No aplica	NA	CENS,MDORA B	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1111	1081523	16356206	Conexión del Servicio	5	Aprobada	Tercero	Empresa	Provisional	No aplica	NA	CENS,VILLAM I	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1112	1081524	16520011	Visita posterior	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS,LSABBA GH	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1113	1081531	16356317	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS,ERODOC	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	El propietario diligenciado en la declaración es diferente al del documento de escrituras.
1114	1081536	16520066	Visita posterior	3	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS,LSABBA GH	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1115	1081537	16356507	Conexión del Servicio	6	Aprobada	Tercero	Regular	Provisional	No aplica	NA	CENS,VILLAM I	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1116	1081538	16356654	Conexión del Servicio	7	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS,VILLAM I	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1117	1081547	16357383	Conexión del Servicio	5	Aprobada	Tercero	Regular	Provisional	No aplica	NA	CENS,VCARRO RO	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1118	1081551	16357502	Conexión del Servicio	4	Aprobada	Tercero	Regular	Provisional	No aplica	NA	CENS,VHERNA NF	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1119	1081558	16358349	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS,VEQUINI V	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1120	1081560	16358249	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS,UMELGA RE	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1121	1081569	16522095	Visita posterior	4	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS,DARIASS	Asesor Virtual	SI	NA	No	No	SI	No	No	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Falta cedula propietario, autorización, tarjeta electricista y diagrama unifilar.
1122	1081572	16359021	Conexión del Servicio	4	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS,CLAVI O	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1123	1081576	16359097	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS,VDURA ME	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1124	1081587	16360177	Conexión del Servicio	6	Aprobada	Tercero	Regular	Provisional	No aplica	NA	CENS,VCARRO RO	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1125	1081588	16360196	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Regular	Provisional	No aplica	NA	CENS,VHERNA LA	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1126	1081589	16362208	Conexión del Servicio	5	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS,VCARRO RO	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1127	1081590	16362043	Conexión del Servicio	4	Aprobada	Propietario	Regular	Genérica	No aplica	NA	CENS,VHERNA NF	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	En la declaración falta diligenciar el número de cedula del propietario.
1128	1081592	16362000	Conexión del Servicio	6	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS,DORRE AC	Asesor Virtual	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	La dirección ingresada en SAC es diferente al documento. Ficha catastral.
1129	1081593	16362073	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	No aplica	NA	CENS,VEQUINI V	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	En la declaración falta diligenciar los datos del propietario.
1130	1081594	16362020	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Regular	Provisional	No aplica	NA	CENS,JOREG B	Verbal	SI	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
1131	1081595	16362023	Conexión del Servicio	3																						

1141	1081656	16374738	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Propietario	Empresa	Genérica	Si aplica	1067444	CENS/LACEVE DE	Verbal	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	NA	NA	Si	NA	NA	Apto 103 El barilo registrado en SAC es diferente al del documento certificado de tradición
1142	1081657	16374739	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	Si aplica	1067444	CENS/LACEVE DE	Verbal	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	NA	Si	NA	NA	Apto 201 El barilo registrado en SAC es diferente al del documento certificado de tradición
1143	1081658	16374740	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	Si aplica	1067444	CENS/LACEVE DE	Verbal	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	NA	Si	NA	NA	Apto 202 El barilo registrado en SAC es diferente al del documento certificado de tradición
1144	1081659	16374741	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Propietario	Empresa	Genérica	Si aplica	1067444	CENS/LACEVE DE	Verbal	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	NA	NA	Si	NA	NA	Apto 203 El barilo registrado en SAC es diferente al del documento certificado de tradición
1145	1081660	16374742	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	Si aplica	1067444	CENS/LACEVE DE	Verbal	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	NA	Si	NA	NA	Apto 301 El barilo registrado en SAC es diferente al del documento certificado de tradición
1146	1081661	16374743	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	Si aplica	1067444	CENS/LACEVE DE	Verbal	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	NA	Si	NA	NA	Apto 302 El barilo registrado en SAC es diferente al del documento certificado de tradición
1147	1081662	16374744	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	Si aplica	1067444	CENS/LACEVE DE	Verbal	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	NA	Si	NA	NA	Apto 303 El barilo registrado en SAC es diferente al del documento certificado de tradición
1148	1081663	16374745	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Provisional	Si aplica	1067444	CENS/LACEVE DE	Verbal	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	NA	NA	Apto 304 El barilo registrado en SAC es diferente al del documento certificado de tradición
1149	1081664	16374746	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Propietario	Regular	Provisional	Si aplica	1067444	CENS/LACEVE DE	Verbal	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	NA	Si	NA	NA	NA	Apto 305 El barilo registrado en SAC es diferente al del documento certificado de tradición
1150	1081665	16374747	Conexión del Servicio	3	Aprobada	Tercero	Empresa	Genérica	Si aplica	1067444	CENS/LACEVE DE	Verbal	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	NA	Si	NA	NA	Bodega El barilo registrado en SAC es diferente al del documento certificado de tradición

Anexo 11. Ficha técnica ANS verificación de la documentación.

 Universidad Francisco de Paula Santander <small>Vigilada Mineducación</small>		CENTRALES ELÉCTRICAS DE NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. FICHA TÉCNICA ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO				
INFORMACIÓN GENERAL						
MACROPROCESO:	Prestación de Servicios de Energía Eléctrica					
PROCESO ASOCIADO:	Venta de Productos o Servicios y Vinculación de Clientes					
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Gestionar efectivamente las operaciones	DIMENSIÓN:	Eficacia			
NOMBRE DEL ANS:	Verificación Documentación Clientes	RESPONSABLE DEL DESEMPEÑO:	Líder Mercadeo y Ventas			
DEPENDENCIA ASOCIADA:	Área Gestión Comercial	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	Profesional P1 Ventas Aseguramiento Ingresos y Vinculación			
SUPUESTOS DE CORTO PLAZO:	De acuerdo a las solicitudes recibidas y teniendo en cuenta el cumplimiento regulatorio la meta será 100%.					
DESCRIPCIÓN:	Realizar mensualmente la verificación de la documentación presentada por los clientes en la conexión del servicio, cambio de sistema y visita posterior el decimosexto día hábil del mes a una muestra intencional de 20 cuentas finalizadas y conectadas					
UNIDAD DE MEDIDA:	Porcentaje		FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN:	Mensual		
ASOCIADO AL CÁLCULO DEL CUMPLIMIENTO DEL ANS						
NOMBRE DE LAS VARIABLES	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	FUENTE DE INFORMACIÓN	PROCEDIMIENTO DE CAPTURA	FÓRMULA	META	RESPONSABLE DEL DATO
Cantidad de cuentas verificadas	Corresponde a las 20 cuentas seleccionadas aleatoriamente del total de las solicitudes de conexión, cambio de sistema y visita posterior finalizadas que fueron conectadas.	SAC	Generar reporte R_PEDIDOS_CONTROL en el SAC el 16to día hábil del mes.	(Cantidad de cuentas que cumplen la documentación/Cantidad de cuentas verificadas) *100	100%	Profesional P1 Ventas Aseguramiento, Ingresos y Vinculación
Cantidad de cuentas que cumplen la documentación	Corresponde a la cantidad de cuentas que cumplen todos los requisitos satisfactoriamente.	SAC	Cuentas verificadas que cumplen con todos los requisitos.			Profesional P1 Ventas Aseguramiento, Ingresos y Vinculación
SEMÁFORO		100%	<=85% y <100	<85%	FINALIDAD	
					Maximizar	
OBSERVACIONES: Cuando el semáforo se encuentre en amarillo, canales deberá realizar la corrección y verificación de la documentación del 10% de las cuentas del mes. Cuando el semáforo se encuentre en rojo, canales deberá realizar la corrección y verificación de la documentación de la cantidad determinada con formula de muestreo probabilístico.						

Anexo 12. Acta de formalización y actualización de los ANS.**ACTA DE REUNIÓN DE INTEGRACIÓN Y COORDINACIÓN RIC'S****No: 005****REUNIÓN:** PRESENCIAL VIRTUAL **REUNIÓN DE:** Gestión Comercial – Subgerencia Distribución.**SEDE:** CÚCUTA**FECHA:** DD 08 MM 02 AA 2023**HORA:** INICIO 08:00AM FINALIZACIÓN 10:00AM**LUGAR:** Sala de Juntas Tonchalá - CENS**OBJETIVO:** Ajustar y/o definir los acuerdos de nivel de servicios que afectan la prestación del servicio de energía eléctrica.**ORDEN DEL DÍA**

1. Definir, analizar y ajustar los ANS para los pedidos de energía de los equipos de trabajo involucrados.
2. Realizar aprobación por parte de líderes de equipo de trabajo de los cambios realizados.

SEGUIMIENTO A COMPROMISOS REUNIÓN ANTERIOR

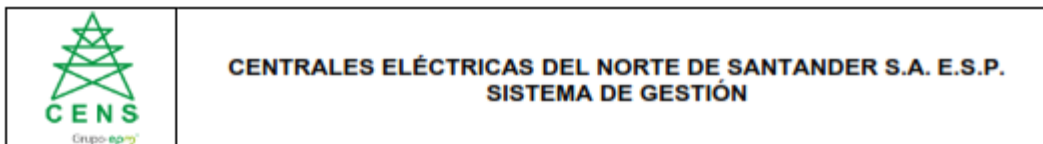
No.	Compromiso	Responsable	Fecha de ejecución	Estado / Observación
	N. A			

TEMAS TRATADOS

1. **Definir, analizar y ajustar los ANS para los pedidos de energía de los equipos de trabajo involucrados.**

Se realiza apertura de la reunión con un saludo cordial de bienvenida, se informa que los tiempos de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para las atenciones a pedidos de energía fueron analizados, revisados y ajustados como consta mediante Acta RIC'S 001 2017, por los equipos de trabajo Comercial T&D y ATC, Laboratorio y Mantenimiento Equipos; sin embargo, se determinó que los mismos requieren un nuevo análisis para realizar los ajustes pertinentes. Lo anterior soportado principalmente a los cambios y ajustes en los procesos 41, como respuestas automáticas y soporte en la generación de reportes que determinan los tiempos, así como la mejora constante de los procesos e implementación de la resolución CREG 075 2021.

Es importante aclarar en el sistema de administración comercial SAC, los reportes se generan con el desglose de acciones ejecutadas por cada uno de los responsables de los diferentes equipos que interactúan en el



proceso, por lo tanto y en aras de aprovechar esta funcionalidad, se propone el siguiente esquema de medición para los ANS.

En la presente sesión se analizan y se proponen los siguientes:

1. ANS- Disponibilidad del Servicio de Energía, se modificó a 2 días hábiles rural y urbano, la medición se realizará de la siguiente manera:

“El alcance del ANS inicia desde la fecha inicial de la acción “Disponibilidad del Servicio - Ingreso de Datos” hasta la fecha final de la acción “Disponibilidad del Servicio - Respuesta trámite”, es decir, tiempo que el canal demora en ingresar el pedido, generar y emitir la respuesta al cliente. Se incluye en este tiempo el aseguramiento de los registros generados en el envío de la comunicación al cliente.

Nota A: Para las solicitudes realizadas por el canal escrito la fecha de inicio del pedido corresponde a la fecha de recepción de la solicitud, la cual no podrá exceder de 2 días hábiles de la fecha de radicación del documento en el sistema de gestión documental y posterior registro en el SAC.

Nota B: Para el canal presencial y telefónico se genera el certificado de manera inmediata durante la atención desde la página WEB.

2. ANS- Factibilidad de Servicio de Energía; se eliminó el ANS de respuesta gracias a la mejora de respuestas automáticas, quedando de la siguiente manera:

2.1 Registro factibilidad: 1 día hábil – Urbano/Rural Canal presencial - 2 días hábiles – Urbano/Rural Canal escrito.

El alcance de este ANS inicia desde la fecha inicial de la acción “Factibilidad del Servicio - Ingreso de Datos.” hasta la fecha final de la acción de “Genera orden de revisión”, es decir, el tiempo que el canal demora en ingresar el pedido y generar la orden de revisión para que esté disponible en las bandejas de gestión por parte de Atención técnica de Clientes.

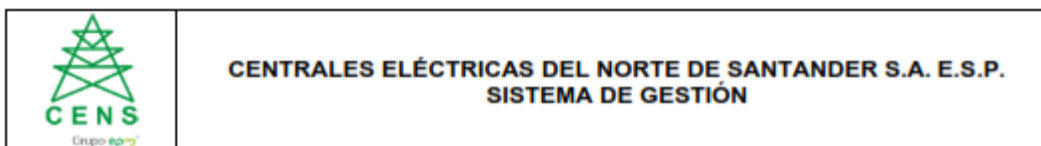
Nota C: Para el canal escrito la fecha de inicio del pedido y registro en el sistema de administración comercial corresponde a la fecha de recepción de la solicitud por correo electrónico soporte.clientes@cens.com.co, ventanillas de radicación y formulario web.

La fecha de ingreso de la solicitud al SAC no podrá exceder de 2 días hábiles desde la fecha de recepción por el canal escrito.

2.2 Respuesta técnica y comercial factibilidad: 4 días hábiles – Urbano/Rural.

El alcance de este ANS corresponde a partir del día siguiente hábil a la fecha final de la acción “Genera orden de revisión” hasta la fecha final de la acción “Factibilidad - Respuesta de la solicitud”, es decir, el tiempo con el que Atención Técnica de Clientes realiza la gestión del proceso para la ejecución de la visita técnica, ingreso de resultados técnicos y emisión de respuesta.

3. ANS- Revisión de proyectos eléctricos; se eliminó el ANS de respuesta gracias a la mejora de respuestas automáticas, quedando de la siguiente manera:



3.1 Registro proyecto eléctrico: 1 día hábil – Urbano/Rural Canal presencial - 2 días hábiles – Urbano/Rural Canal escrito.

El alcance de este ANS inicia desde la fecha inicial de la acción "Revisión de proyectos - Ingreso de Datos" hasta la fecha inicial de la acción "Revisión de proyectos - Análisis y rta. técnica", es decir, el tiempo que el canal demora en ingresar el pedido y modificar el responsable para que esté disponible en las bandejas de gestión por el responsable de Atención técnica de Clientes. Se incluye en este tiempo el aseguramiento de los registros en el ingreso del pedido.

Nota D: Para el canal escrito la fecha de inicio del pedido y registro en el sistema de administración comercial corresponde a la fecha de recepción de la solicitud por correo electrónico soporte.clientes@cens.com.co, ventanillas de radicación y formulario web. La fecha de ingreso de la solicitud al SAC no podrá exceder de 2 días hábiles desde la fecha de recepción por el canal escrito.

3.2 Revisión proyecto eléctrico: 4 días hábiles NT1 – 11 días hábiles NT 2,3 y 4.

El alcance de este ANS corresponde a partir del día siguiente hábil a la fecha final de la acción "Revisión de proyectos - Ingreso de Datos" hasta la fecha final de la acción "Revisión de proyectos - Análisis y rta técnica", es decir, el tiempo que demora el equipo de ATC en emitir los resultados de la revisión del proyecto eléctrico al canal de atención para dar la respuesta del proyecto eléctrico. Se incluye en este tiempo el aseguramiento de los registros de respuesta.

4. ANS- Interventoría de Obras de conexión: se eliminó el ANS de respuesta gracias a la mejora de respuestas automáticas, quedando de la siguiente manera:

4.1 Registro Interventoría: 1 día hábil – Urbano/Rural Canal presencial - 2 días hábiles – Urbano/Rural Canal escrito.

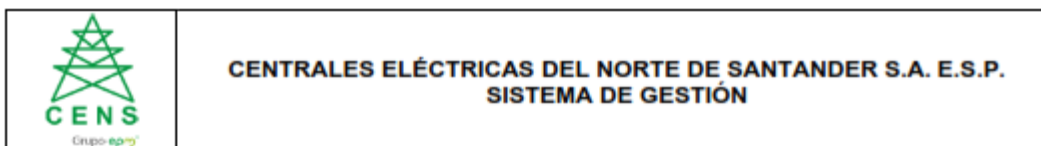
El alcance de este ANS inicia desde la fecha inicial de la acción "Interventoría - Ingreso de Datos." hasta la fecha final de la acción "Genera orden de revisión.", es decir, el tiempo que el canal demora en ingresar el pedido y generar la revisión para que esté disponible en las bandejas de gestión de Atención técnica de Clientes. Se incluye en este tiempo el aseguramiento de los registros en el ingreso del pedido.

Nota E: Para el canal escrito la fecha de inicio del pedido y registro en el sistema de administración comercial corresponde a la fecha de recepción de la solicitud por correo electrónico soporte.clientes@cens.com.co, ventanillas de radicación y formulario web. La fecha de ingreso de la solicitud al SAC no podrá exceder de 2 días hábiles desde la fecha de recepción por el canal escrito.

4.2 Visita técnica interventoría: 10 días hábiles todos los niveles de tensión.

El alcance de este ANS inicia desde la fecha final de la acción "Genera orden de revisión" hasta la fecha final de la acción "Respuesta interventoría", es decir, el tiempo que ATC demora en realizar la visita técnica, ingresar la información al sistema y finalizar el proceso. Se incluye en este tiempo el aseguramiento de los registros en el ingreso del pedido.

5. ANS- Visado de Transformador: se modificó y se incluyó al equipo de gestión de la información quedando de la siguiente forma:



5.1 Registro visado de equipos: 1 día hábil – Urbano/Rural Canal presencial - 2 días hábiles – Urbano/Rural Canal escrito.

El alcance de este ANS inicia desde la fecha ingreso del proceso hasta el envío de insumo al equipo técnico, es decir, el tiempo que el canal demora en registrar y enviar la solicitud de visado del transformador. Se incluye en este tiempo el aseguramiento de los registros en el ingreso del pedido.

Nota F: Para el canal escrito la fecha de inicio del pedido y registro en el sistema de administración comercial corresponde a la fecha de recepción de la solicitud por correo el electrónico soporte.clientes@cens.com.co, ventanillas de radicación y formulario web. La fecha de ingreso de la solicitud al SAC no podrá exceder de 2 días hábiles desde la fecha de recepción por el canal escrito.

5.2 Visado de equipos: 4 días hábiles - Todos los niveles de tensión.

El alcance de este ANS inicia desde la fecha final de la generación de orden de revisión hasta la respuesta por parte del equipo técnico con el número de empresa, es decir, el tiempo que demora el equipo técnico en responder la crear el número de activo del visado de equipo. Se incluye en este tiempo el aseguramiento de los registros en el ingreso del pedido.

5.3 Creación número de circuito: 4 días hábiles - Todos los niveles de tensión.

El alcance de este ANS inicia desde la fecha final de la creación del número empresa hasta el ingreso de la revisión con la creación del número de circuito y sus respectivas observaciones, es decir, el tiempo que demora el equipo gestión de la información técnica en verificar las redes y crear el número de circuito.

5.4 Respuesta visado de equipos: 1 día hábil - Todos los niveles de tensión.

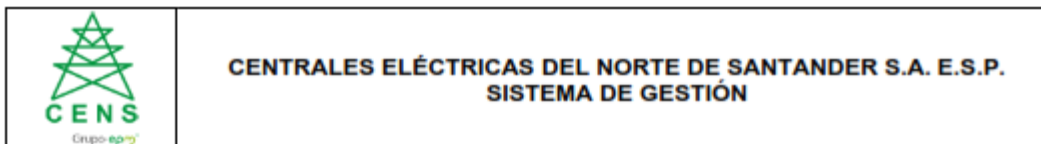
El alcance de este ANS inicia desde la fecha de respuesta del insumo por el equipo técnico hasta el envío de la respuesta al cliente/usuario, es decir, el tiempo que el canal demora en registrar y enviar la respuesta al de la solicitud de visado.

6. ANS- Visita de recibo técnico: se eliminó el ANS de respuesta gracias a la mejora de respuestas automáticas, quedando de la siguiente manera:

6.1 Registro visita de recibo técnico: 1 día hábil – Urbano/Rural Canal presencial - 2 días hábiles – Urbano/Rural Canal escrito.

El alcance de este ANS inicia desde la fecha inicial de la acción "Visita de recibo técnico - Ingreso de Datos." hasta la fecha final de la acción "Genera orden de revisión.", es decir, el tiempo que el canal demora en ingresar el pedido y generar la revisión para que esté disponible en las bandejas de gestión de Atención técnica de Clientes. Se incluye en este tiempo el aseguramiento de los registros en el ingreso del pedido.

Nota E: Para el canal escrito la fecha de inicio del pedido y registro en el sistema de administración comercial corresponde a la fecha de recepción de la solicitud por correo el electrónico soporte.clientes@cens.com.co, ventanillas de radicación y formulario web. La fecha de ingreso de la solicitud al SAC no podrá exceder de 2 días hábiles desde la fecha de recepción por el canal escrito.



6.2 Visita de recibo técnico: 10 días hábiles todos los niveles de tensión.

El alcance de este ANS inicia desde la fecha final de la acción "Genera orden de revisión" hasta la fecha final de la acción "Respuesta visita de recibo técnico", es decir, el tiempo que ATC demora en realizar la visita técnica, ingresar la información al sistema y finalizar el proceso. Se incluye en este tiempo el aseguramiento de los registros en el ingreso del pedido.

7. ANS- Conexión del servicio: se crea el ANS de respuesta, quedando de la siguiente forma:

7.1 Registro conexión del servicio de energía: 1 día hábil – Urbano/Rural Canal presencial - 2 días hábiles – Urbano/Rural Canal escrito.

El alcance de este ANS inicia desde la fecha inicial de la acción "Conexión del Servicio - Ingreso de Datos" hasta la fecha final de la acción de "Genera orden de revisión", es decir, el tiempo que el canal demora en ingresar el pedido y generar la orden de revisión para que esté disponible en las bandejas de gestión por parte de Atención técnica de Clientes. Se incluye en este tiempo el aseguramiento de los registros en el ingreso del pedido.

Nota G: Para el canal escrito la fecha de inicio del pedido y registro en el sistema de administración comercial corresponde a la fecha de recepción de la solicitud por correo electrónico soporte.clientes@cens.com.co, ventanillas de radicación y formulario web. La fecha de ingreso de la solicitud al SAC no podrá exceder de 2 días hábiles desde la fecha de recepción por el canal escrito.

7.2 Conexión del servicio de energía: 10 días hábiles – Urbano/ Rural.

El alcance de este ANS inicia desde la fecha final de la acción "Genera orden de revisión" hasta la fecha final de la acción de "Conexión del Servicio - Ingreso de Datos Técnicos", es decir, el tiempo que Atención Técnica de Clientes demora en realizar la visita en terreno e ingresar los datos en la cuenta en el sistema de información comercial. Se incluye en este tiempo el aseguramiento de los registros del pedido.

7.3 Respuesta Conexión del servicio: 1 día hábil – Urbano/Rural – Canal Escrito y Presencial

El alcance de este ANS inicia desde la fecha final de la acción "Conexión del Servicio - Ingreso de Datos Técnicos" hasta la fecha final de la acción "Respuesta Conexión del servicio", es decir, el tiempo que el canal demora en emitir la respuesta al cliente. Se incluye en este tiempo el aseguramiento de los registros generados en el envío de la comunicación al cliente

Teniendo en cuenta las anteriores modificaciones, se derogan los siguientes ítems del Acta RIC'S 001 2017 de Comercial T&D:

- Ítem 1. Solicitud servicio de energía – medidor CENS.
- Ítem 2. Sellado y calibración de medidores particulares cuentas nuevas (laboratorio).
- Ítem 3. Solicitud servicio de energía – medidor particular.
- Ítem 4. Factibilidad del servicio de energía.
- Ítem 5. Revisión de proyectos eléctricos.

De acuerdo con los ANS del Acta RIC'S 151 2020 de Gestión Comercial – Subgerencia Distribución

	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN
---	---

- *Se modifican los siguientes ANS:*
 - Ítem 1.1. Disponibilidad del Servicio de Energía: se modifican los tiempos de 4 a 2 días hábiles.

- *Se eliminan los siguientes ANS en razón que se implementaron en el sistema de administración comercial SAC respuestas automáticas para este pedido.*
 - Remisión respuesta factibilidad.
 - Respuesta proyecto eléctrico.
 - Respuesta interventoría.

- *Se crean los siguientes ANS:*
 - Se crea el ANS Visado de Transformador donde se ajustan los tiempos a 11 días hábiles y se incluye al equipo de Gestión de la Información Técnica en el SAC y se crea su ANS.
 - Se crean los dos ANS de Visita de recibo técnico.
 - Se crea ANS de respuesta a Conexión del servicio.

2. Realizar aprobación por parte de los líderes de equipo de trabajo los cambios realizados.

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente los líderes de equipo de Mercadeo y Ventas, Atención Integral al Cliente, ATC y Distribución Regional Pamplona y Tibú, CET y Laboratorios, aprueban los cambios en los ANS en Cúcuta y Regionales y serán consolidados en el informe por parte de Mercadeo y Ventas.

Fin de la reunión.

NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS			
No.	Compromiso	Responsable	Fecha de ejecución
1.	Remitir copia de la presente acta a Mercadeo para el ajuste del acta actual de ANS para consolidación de los mismos.	Paola Andrea Castellanos Ballesteros	27/02/2023
2.	Citar reunión con los jefes de Estructura para formalización de los cambios realizados, con el fin de dar inicio a la medición de lo descrito en la presente acta.	Paola Andrea Castellanos Ballesteros	06/03/2023

Fecha y hora próxima reunión:	N.A.
Temas propuestos:	N.A.

Elaborado por: Jairo Alexis Urbina Sandoval.

CÓDIGO: DIN_308_DAP_001 Fecha última actualización 24/10/2017

Anexo 13. Encuesta de satisfacción del portal.



Encuesta de Satisfacción del Portal "Vinculación Clientes Energía" de CENS

Queremos conocer el grado de satisfacción que ha tenido con la utilización del "Portal Web Vinculación Clientes Energía" de CENS. Su percepción es de suma importancia para continuar avanzando a una mejor experiencia hacia nuestros clientes.

* Obligatorio

1. Conteste las siguientes preguntas de acuerdo con su percepción en el uso de la herramienta digital. Para eso será necesario que responda a cada afirmación utilizando una escala de 5 puntos, donde:

5- Totalmente de Acuerdo (mayor calificación), **4-** Algo de Acuerdo, **3-** Ni de Acuerdo Ni en desacuerdo, **2-** Algo en Desacuerdo, y **1-** Totalmente en Desacuerdo (menor calificación). *

	1	2	3	4	5
¿Registrarse en el portal le pareció fácil?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Le resultó fácil registrar un pedido de energía?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿El tiempo de carga/velocidad del portal es razonable?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Le resultó fácil la búsqueda de la información?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿El portal se ajusta a sus necesidades?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Los tiempos de respuesta mejoraron?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el portal?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. ¿Qué recomendaciones sugiere para mejorar el "Portal Web Vinculación Clientes Energía" de CENS

Escriba su respuesta

No revele nunca su contraseña. [Notificar abuso](#)

Anexo 14. Plantilla para análisis de la satisfacción del portal.

Autoguardado Dashboard evaluación portal - Guardado - Buscar JAIRO ALEXIS URBINA SANDOVAL

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Automatizar Programador Ayuda

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición

Código	Código padr	Tipo de solicitud	Fecha creación	Hora creación	Usuario	Documentación	Estado	Fecha registr	Fecha vencimiento	Fecha respuesta	Horas
129881	1097070	Conexión del servicio	2023-02-14	8:48 a. m.	JairoPrueba	Aprobada	No aprobado	14/02/2023	27/02/2023	17/02/2023	5:1
129882	1097071	Solicitud Factibilidad del servicio	2023-02-14	8:48 a. m.	JairoPrueba	No aprobada	Aprobado	14/02/2023	27/02/2023	16/02/2023	5:1
129883	1097072	Interventoría de obras de conexi	2023-02-14	8:48 a. m.	JairoPrueba	Aprobada	No aprobado	14/02/2023	27/02/2023	15/02/2023	5:1
129884	1097073	Visita recibo técnico	2023-02-14	8:48 a. m.	JairoPrueba	Aprobada	No aprobado	14/02/2023	27/02/2023	18/02/2023	5:1
129885	1097074	Revisión de Proyectos Nivel II y III	2023-02-14	8:48 a. m.	JairoPrueba	No aprobada	No aprobado	14/02/2023	27/02/2023	21/02/2023	5:1
129886	1097075	Visita posterior	2023-02-14	8:48 a. m.	JairoPrueba	Aprobada	No aprobado	14/02/2023	27/02/2023	24/02/2023	5:1
129887	1097076	Solicitud de Disponibilidad del ser	2023-02-14	8:48 a. m.	JairoPrueba	No aprobado	No aprobado	14/02/2023	27/02/2023	27/02/2023	5:1

Seguimiento y Analisis Reporte Portal Usuarios Registrados Encuesta de Satisfaccion Datos

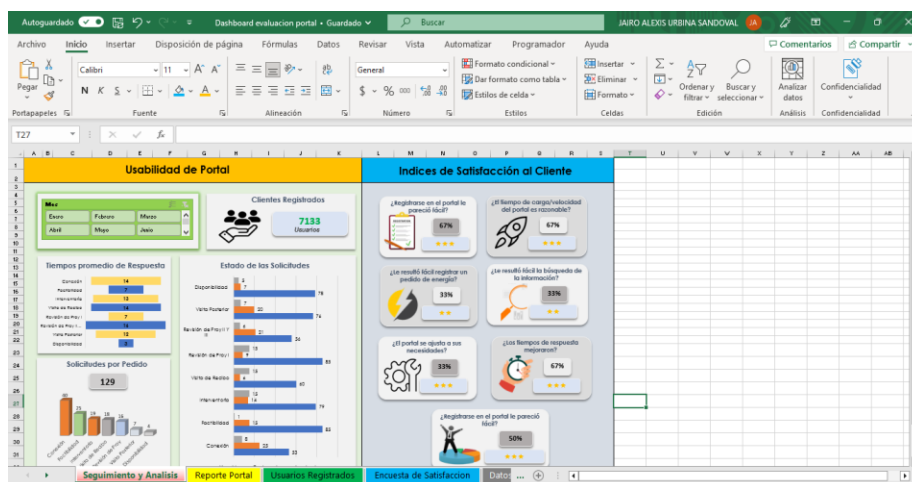
Autoguardado Dashboard evaluación portal - Guardado - Buscar JAIRO ALEXIS URBINA SANDOVAL

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Automatizar Programador Ayuda

Century Gothic 10 Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición

ID	Estado	Razón Social o Nombre	Accedió con credenciales	Fecha de registro	Email	Celular	Departamento	Municipio	Bo
923	Activo	Albany jurley suarez	SI	2/04/2022	albany19@gmail.com	3223701808	Norte de Santander	San Jose de Cucuta	El Re
1533	Activo	Ana Camilo	SI	28/11/2022	ayucithal@hotmail.com	3144957256	Norte de Santander	San Jose de Cucuta	El R
1526	Activo	Ang Tamile	SI	11/11/2022	angyamiasuzman1@gmail.com	3223014524	Norte de Santander	San Jose de Cucuta	Banc
149	Activo	Andrea Castellanos	SI	5/01/2022	parcb18@gmail.com	3006206022	Norte de Santander	San Jose de Cucuta	El Ju
1471	Activo	Andrés Rojas	SI	14/08/2022	investigadorjudicial2020@gmail.com	3124191323	Norte de Santander	San Jose de Cucuta	Ni
1550	Activo	Arylela rocio fellez	SI	1/12/2022	artellez3@misena.edu.co	3133358720	Norte de Santander	El Julia	El Pa
1524	Activo	Arifid Carolina Sandoval Ramirez	SI	1/12/2022	arfid.sandoval@ofisias.com.co	3105860298	Norte de Santander	San Jose de Cucuta	Llanos R

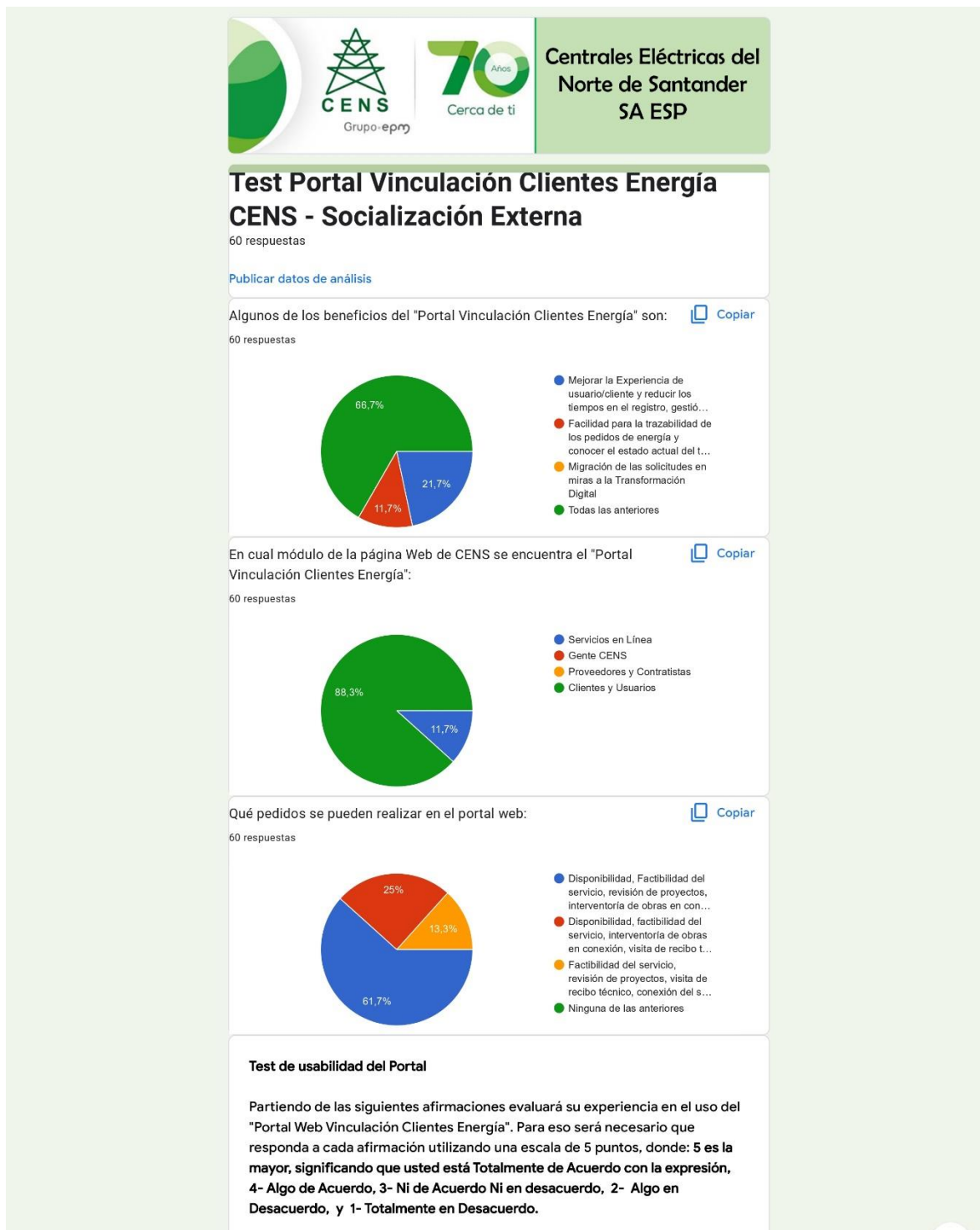
Seguimiento y Analisis Reporte Portal Usuarios Registrados Encuesta de Satisfaccion Datos



Anexo 15. Plan de seguimiento y usabilidad del portal.

 Plan de Seguimiento y Usabilidad del Portal "Vinculación Clientes Energía" Área: Gestión Comercial Equipo: Mercadeo, Ventas y Vinculación.	
Contexto	El portal "Vinculación Clientes Energía" es una herramienta digital donde los usuarios pueden registrarse y hacer sus solicitudes de energía a través de su autogestión en el diligenciamiento de la información y documentación del predio/proyecto de acuerdo con los requisitos exigidos en cada pedido.
Objetivo	Evaluar los índices de satisfacción que el cliente ha percibido a través del uso del portal "Vinculación Clientes Energía".
Recolección de la información	<p>La información relacionada con la usabilidad del portal se recolectará de los siguientes reportes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de Registrados • Reporte de Solicitudes. <p>La recolección de la información para la medición e impacto de la herramienta digital se utilizará la encuesta de satisfacción.</p>
Aspectos para evaluar	<p>Los aspectos que se deben evaluar en esta medición son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Clientes registrados 2. Solicitudes promedio por pedido 3. Tiempos promedio de respuesta 4. Solicitudes vencidas 5. Solicitudes aprobadas 6. Solicitudes no aprobadas 7. Nivel de satisfacción (usabilidad)
Instrumento	Para la medición de los índices de satisfacción se utilizará un cuestionario online.
Escalas de valoración	Escala Likert de 1 a 5. Siendo 5 la de mayor calificación y 1, la de menor calificación.
Público objetivo	El público objetivo al que está dirigido este a todos los clientes y/o usuarios registrados en el portal.
Muestra	Se deberán realizar al 10% de los clientes/usuarios que hayan registrado pedidos.
Método	Añadir a la pagina principal del portal el enlace del formulario y además, enviarlo al correo electrónico de los usuarios registrados.
Periodicidad	Este seguimiento y medición se realizará de forma semestral por un periodo de 2 años.
Análisis de los datos	Para el análisis de la información se hará en la herramienta Microsoft Excel, a través de una plantilla dinámica.

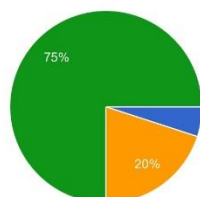
Anexo 16. Resultados de las encuestas durante las socializaciones.



El acceso al Portal Web le resultó fácil.

 Copiar

60 respuestas

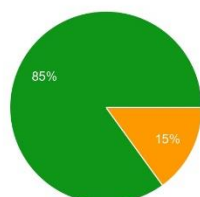


- Totalmente en Desacuerdo (1)
- Algo en Desacuerdo(2)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
- Algo de Acuerdo (4)
- Totalmente de Acuerdo (5)

Navegar dentro del Portal Vinculación Clientes Energía le resultó una experiencia amigable.

 Copiar

60 respuestas

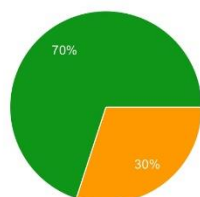


- Totalmente en Desacuerdo (1)
- Algo en Desacuerdo(2)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
- Algo de Acuerdo (4)
- Totalmente de Acuerdo (5)

Los procesos de búsqueda de información dentro del portal ocurren de manera rápida y ágil.

 Copiar

60 respuestas

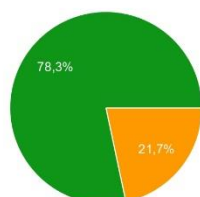


- Totalmente en Desacuerdo (1)
- Algo en Desacuerdo(2)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
- Algo de Acuerdo (4)
- Totalmente de Acuerdo (5)

Considera que el Portal cumple con las expectativas y el objetivo para el cual fue creado.

 Copiar

60 respuestas

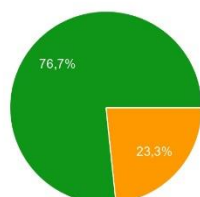


- Totalmente en Desacuerdo (1)
- Algo en Desacuerdo(2)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
- Algo de Acuerdo (4)
- Totalmente de Acuerdo (5)

El modo en que la información está organizada dentro del Portal Web le resultó adecuada

 Copiar

60 respuestas



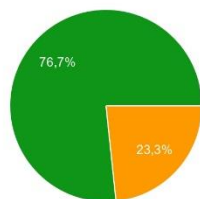
- Totalmente en Desacuerdo (1)
- Algo en Desacuerdo(2)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
- Algo de Acuerdo (4)
- Totalmente de Acuerdo (5)



Tiene confianza en el sitio

[Copiar](#)

60 respuestas

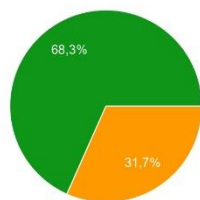


- Totalmente en Desacuerdo (1)
- Algo en Desacuerdo(2)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
- Algo de Acuerdo (4)
- Totalmente de Acuerdo (5)

Considera que la información del portal es clara y completa para la gestión del trámite

[Copiar](#)

60 respuestas

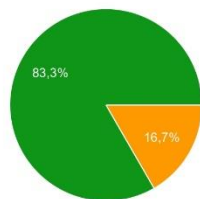


- Totalmente en Desacuerdo (1)
- Algo en Desacuerdo(2)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
- Algo de Acuerdo (4)
- Totalmente de Acuerdo (5)

Recomendaría el uso de la herramienta a otros clientes y usuarios

[Copiar](#)

60 respuestas



- Totalmente en Desacuerdo (1)
- Algo en Desacuerdo(2)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
- Algo de Acuerdo (4)
- Totalmente de Acuerdo (5)



¿Qué recomendaciones sugiere para mejorar el "Portal Web Vinculación Clientes Energía" de CENS

60 respuestas

Ninguna

Mayores filtros para el acceso

Dios quiera sea creado para mejorar tiempo del proceso..

Se parece bastante a otras plataformas ya conocidas como Sofía plus u otras páginas. Entonces no se me ocurre una recomendación por el momento

Todo muy bien poner en práctica la segunda fase cuanto antes

Seguir transformando a los clientes

Incluya lo del visado y los procesos de trabajos de líneas energizadas

Mejor interaccion con el usuario

Me parece que todo está bien

COMUNICADO POR CIRCULARES

Que tenga la opción de consultar los demás procesos que no se hagan por "portal web vinculación clientes energía", sería muy bueno que tenga esa opción..

Tiempos de respuesta

Disminuir el tiempo de espera de conexión del servicio que se solicita, (pasar de 15 días hábiles a 8 días hábiles) Permitir realizar cambios de servicios (aumento de carga)

Claridad sobre cuentas(prepagos)

Poder validar las cuentas

Escuchar a los ingenieros que somos un puente con los usuarios

Modificación de los datos del usuario, cuando se requiera

Vincular la solicitud de liquidación de Revison de proyecto y pago vía pse

Incluir el sistema de pago en el portal

Hacer pruebas

Recomendaría que por medio del portal se pudiese conocer y tener un contacto directo como chat o video chat con el personal profesional encargado de cada proceso para aclarar dudas e inquietudes antes de tomar una decisión definitiva al proceso asignado, otra recomendación podría ser la implementación de acceso por medio de una APP para conocer los momentos en los cuales se encuentre dichos procesos, implementar tipos de visualización de documentos al ser cargados en las casilla correspondientes antes del envío de los mismos, poder gestionar cambios de información sin cancelación o asignación de nuevo proceso

Me parece que es excelente, que ojalá siga así de eficiente la plataforma

Crear respuestas estandarizadas para la unificación de los criterios del personal técnico

excelente herramienta digital

Consultar los demás procesos que se hagan por otros canales

CONSULTAR LOS DEMÁS PROCESOS QUE SE HAGAN POR OTROS CANALES

volver a optar por la casilla de atención para las constructoras



Mantener las buenas iniciativas
Realizar pruebas piloto con los electricistas
agregar un campo de sugerencias en el portal (formulario) para saber la percepción del cliente
Mantener la comunicación y los encuentros con los electricistas
Agregar método de pago pase para los proyectos
Buenas iniciativas para mejorar la atención
Considero que se solicita mucha información para hacer el registro en el portal
Especificar los formatos en los que se debe subir la información (PDF, zip, fotos, etc)
visualizar los anexos para evitar errores en el cargue de los documentos
Incluir la modificación de datos del usuario
Optimización de los tiempos
Desde que se mejoren los tiempos de respuestas todo bien
Que se pueda tener una previsualización en los campos dónde se adjuntan documentos para validar si se cargaron los correctos
Tiempos de respuesta oportunos
agregar un campo adicional en dirección para dar indicaciones
Realizar captaciones virtuales para compañeros de técnicos de otros municipios y del área rural
INCLUIR ASISTENTE VIRTUAL PARA ACLARAR DUDAS
Mejorar tiempos
Incluir los demás pedidos para no tener que ir de un canal a otro
Disminuir el tiempo de las interventorías.
Incluir los demás trámites
Mejorar la atención a través de tiempos de ejecución óptimos
Mejorar tiempos de respuesta de la visita de recibo técnico e interventorías
En aspectos generales, muy buena herramienta solo falta que se mejore internamente el proceso y los tiempos.
mejorar la atención y tiempos de operación
Añadir el método de pago virtual
Que no solo sirva para cuentas nuevas sino para las demás también
Incrementar la capacidad operativa para mejorar los tiempos de atención
Muy intuitiva y de fácil uso
Agilizar la duración de los tiempos para los procesos

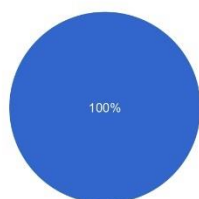


Protección de Datos

CENS S.A. E.S.P. en cumplimiento de las normas vigentes en Colombia sobre Protección de Datos Personales y de las adoptadas internamente, le informa que mediante el registro de sus datos personales en el presente formulario autoriza a CENS y a quien actúe en su nombre para la recolección, almacenamiento, actualización, circulación, procesamiento, transmisión, transferencia y supresión de los mismos para las siguientes finalidades: enviarme información publicitaria, noticiosa y comercial relacionada con novedades, cambio o modificaciones de los servicios, ofertas, alianzas comerciales de CENS; compartirla con empresas del Grupo EPM, contratistas, consultores externos, aliados comerciales y empresas de aseo que tengan relacionamiento con CENS; realizar actividades administrativas que resulten necesarias en el desarrollo de su objeto social; informar el estado de relaciones o programas previos a los cuales haya sido vinculado; notificarme de ofertas económicas y encuestas; recolectar información para investigaciones de mercado y estadísticas; desarrollar acciones en temas de educación al cliente, gestión social y/o responsabilidad social empresarial; contactarme a través de correo electrónico, mensajes de texto (SMS o CHAT), llamadas telefónicas o dirección física y demás medios registrados en el presente formulario.

Asimismo, le informa que sus datos serán tratados de manera segura y confidencial, y que le asisten los derechos a conocer, actualizar y rectificar sus datos en cualquier momento, así como solicitar prueba de esta autorización, realizar consultas o reclamos y en general todos los derechos consignados en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012. Para ejercer estos derechos podrá dirigir su solicitud al buzón corporativo protecciondedatos@cens.com.co o entregarla en cualquiera de las oficinas de atención presencial dispuestas por CENS S.A. E.S.P. Para mayor información puede consultar las políticas bajo las cuales serán tratados sus datos personales en www.cens.com.co

60 respuestas



● Entiendo y acepto el registro y uso de mis datos como se estipula anteriormente.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

