

### Fichero No. 3

**Competencia ciudadana:** Confianza.

**Comportamiento deseable:** Uso de canales vanguardistas

**Indicador de logro:** Realizan consultas y trámites relacionados con el servicio de energía, a través de los canales vanguardistas

**Tema:** Servicio en línea

**Subtemas:**

- \*Asesor en línea
- \*Módulo PQR
- \*atencionalcliente@chec.com.co
- \*Registro y pago de factura
- \*Contacto transparente
- \*Suspensiones programadas

Momento de la sesión	Descripción
<b>1. Experimentar:</b> Conectarse con una experiencia y reflexionar acerca de ella.	Se inicia con una pregunta un conversatorio ¿si en su municipio no existiera la oficina o localidad, y usted requiriera realizar algún procedimiento relacionado con la energía eléctrica, a que canal de atención acudiría?
<b>2. Conceptualizar:</b> Establecer conexión entre las experiencias y los conceptos.	En este caso, mediante un ejercicio de construcción colectiva, Para ello se coloca la imagen de una mano, en la palma el logo de Chec grupo EPM y en los dedos los participantes deberán ubicar, una serie de imágenes relacionadas con el tema. De estas algunas serán correctas y otras incorrectas, esto con el fin de evaluar que realmente sean los conocimientos previos y no simple deducción, por ejemplo, la línea 115, la línea #415, la línea 018000912432 <a href="http://www.chec.com.co">www.chec.com.co</a> , oficina=localidad, <a href="mailto:atencionalcliente@chec.com.co">atencionalcliente@chec.com.co</a> , <a href="http://www.chec.gov.ar">www.chec.gov.ar</a> , la línea 151, la línea #514, la línea 018000913224, <a href="mailto:clientesfelices@chec.com.co">clientesfelices@chec.com.co</a> , ventanilla. Se reconstruye la conceptualización de los diversos medios de comunicación existentes en la empresa, despejando dudas e inquietudes relacionadas, además se hace énfasis en la forma como se deben utilizar los mismos.
<b>3. Aplicación y creación:</b> Identificar los saberes y conceptos aprendidos y ponerlos en práctica	El grupo se divide en subgrupos, según el número de participantes, cada equipo debe realizar una llamada a la línea #415, en la cual realizaran alguna consulta relacionada con el servicio de energía eléctrica. Una vez desarrollado, cada participante ubicado en un computador procede a ingresar a la página <a href="http://www.chec.com.co">www.chec.com.co</a> , identificando los distintos accesos, y con ella la inscripción de la factura en línea o la consulta de suspensiones programadas en el municipio.
<b>4. Evaluación</b>	<p>Marque con X las opciones que considere pertinentes:</p> <p>1. He tenido contacto con alguno de los siguientes canales de atención de CHEC?</p> <p>a) Línea telefónica 115 ____ e) Medio escrito ____</p> <p>b) Línea telefónica #415 ____ f) Atención en oficina ____</p> <p>c) Línea gratuita nacional 018000912432 ____ g) Correo electrónico ____</p> <p>d) Página web- Asesor virtual ____ h) Ninguno ____ Explique su respuesta ____</p> <p>De acuerdo con los siguientes casos, cuál canal de atención utilizaría?</p> <p>2. No recibió o perdió la factura de energía, por cual canal la solicitaría?</p> <p>a) Línea telefónica 115 ____ e) Medio escrito ____</p> <p>b) Línea telefónica #415 ____ f) Atención en oficina ____</p> <p>c) Línea gratuita nacional 018000912432 ____ g) Correo electrónico ____</p> <p>d) Página web- Asesor virtual ____ h) Ninguno ____ Explique su respuesta ____</p>

		<p>3. Inconformidad con la prestación del servicio de energía, por cual canal lo manifestaría</p> <p>a) Línea telefónica 115 ____ e) Medio escrito ____</p> <p>b) Línea telefónica #415 ____ f) Atención en oficina ____</p> <p>c) Línea gratuita nacional 018000912432 ____ g) Correo electrónico ____</p> <p>d) Página web- Asesor virtual ____ h) Ninguno ____ Explique su respuesta</p>
<b>5. Recursos materiales</b>	<b>y</b>	Imágenes y palabras impresas, video beam, computadores, internet, teléfono celular.
<b>6. Referencias fuentes</b>	<b>y</b>	Recuperado el 3 de mayo en <a href="http://www.chec.com.co">www.chec.com.co</a>