

Fichero No. 1

Competencia ciudadana: Confianza.

Comportamiento deseable: Uso de canales vanguardistas

Indicador de logro: Identifican las líneas telefónicas y/o asesor virtual a través de los cuales pueden realizar consultas o procedimientos relacionados con el servicio de energía.

Tema: Consultas chat y líneas telefónicas


Subtemas:

*Líneas telefónicas

*Página web

*Asesor virtual

Momento de la sesión	Descripción
1. Experimentar: Conectarse con una experiencia y reflexionar acerca de ella.	Mediante un juego denominado comuníquese con la empresa, se exploran los conocimientos previos de los participantes. 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 www.chec.com.co , oficina=localidad, atencionalcliente@chec.com.co , www.chec.gov.ar , la línea 151, la línea #514, la línea 018000913224, clientesfelices@chec.com.co , ventanilla.
2. Conceptualizar: Establecer conexión entre las experiencias y los conceptos.	En este espacio se hace la claridad de cuáles son las líneas telefónicas y para qué sirve cada una de ellas, adicionalmente, cual es la dirección de la página web/asesor virtual, medio escrito y correo electrónico. Para esto se utilizan imágenes las cuales se van pegando en el tablero, y en frente de ellas palabras clave que permitan a la población recordar la funcionalidad de cada una de ellas. Igual en el caso de la página web. Por otra parte, si se puede acceder a video beam se utiliza esta misma estrategia pero con una presentación en power point.
3. Aplicación y creación: Identificar los saberes y conceptos aprendidos y ponerlos en práctica	En grupos se entregan unos casos de la vida cotidiana, donde se debe ubicar el o los canales de comunicación que pueden ser utilizados para resolverlos. Esto se desarrollará utilizando el mar de letras, y el mar de números, con los cuales a cada caso deberán utilizarse estas dos herramientas para resolverlos.
4. Evaluación	<p>1. ¿Cuáles de los siguientes canales de atención de CHEC conozco?:</p> <p>a) Línea telefónica 115 _____</p> <p>b) Línea telefónica #415 _____</p> <p>c) Línea gratuita nacional 018000912432 _____</p> <p>d) Página web- Asesor virtual _____</p> <p>e) Atención en oficina _____</p> <p>f) Medio escrito _____</p> <p>g) Correo electrónico _____</p> <p>2. En caso de consulta o necesitar un procedimiento, ¿cuál canal de atención prefiero usar?</p> <p>a) Línea telefónica 115 _____</p> <p>b) Línea telefónica #415 _____</p> <p>c) Línea gratuita nacional 018000912432 _____</p> <p>d) Página web- Asesor virtual _____</p> <p>e) Atención en oficina _____</p> <p>f) Medio escrito _____</p> <p>g) Correo electrónico _____</p>

		Marque con X, SI o NO, según su opinión : 3. Los conocimientos adquiridos durante el proceso educativo aportan a mi formación como ciudadano? SI NO
5. Recursos materiales	y	Imágenes impresas, presentación en power point. Cinta de enmascarar, dos mares de letras, dos mares de números.
6. Referencias fuentes	y	Recuperado el 3 de mayo en www.chec.com.co
7. Anexos		 <p>Casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • María vive en Pereira, pero tiene un inmueble en la ciudad de Manizales, este lo tiene alquilado y los inquilinos le llamaron para informarle que la factura en este mes no llegó, ella además trabaja, y le es difícil asistir a la oficina o localidad para consultar porque su factura este mes no llegó, a donde puede llamar María? • En el barrio, o vereda de Juan se fue el servicio de energía desde las 2 de la tarde, ya son las 7 de la noche y es domingo, a donde puede llamar Juan para que se pueda restablecer este servicio? • Daniela se cansó de que su perro danger siempre le dañara su factura de energía, y ella desea que esta le llegue al correo electrónico, donde puede hacer este trámite? • Stella llegaba de su trabajo en la noche, llovía y por lo tanto no habían personas en la calle, pero ella vio como de un transformador de energía estaba surgiendo un incendio, a donde debe llamar Stella?