

GUÍA C9_14_1

Competencia ciudadana: Confianza

Comportamiento deseable: Uso de canales vanguardistas

Indicador de logro:

- (I) Identifica la existencia de canales de atención alternativos a través de los cuales pueden realizar consultas y procedimientos relacionados con el servicio de energía
- (II) Propone el uso de canales vanguardistas en sus contextos próximos
- (III) Pone en práctica el uso de canales vanguardistas (medios telefónicos y electrónicos) CHEC para la realización de consultas y procedimientos.

Tema: Comunicación en línea (Cliente- CHEC)

Subtemas:

- *Línea de tiempo de la comunicación humana
- *Beneficios de la era digital (Estudio, información, acceso)
- *Programa Gobierno en línea

Interacción con Chec

- *Procedimientos y consultas a través de pág web www.chec.com.co
- *Asesor en línea (Telefónico y virtual)
- *Verificalo.com
- *Módulo PQR
- *Registro y pago de factura web
- *Contacto transparente (atencionalcliente@chec.com.co)
- *Interrupciones del servicio (Suspensiones programadas- oportunidad en aviso)
- *Redes sociales

Momentos	Descripción
Experimentar: Conectarse con una experiencia y reflexionar acerca de ella.	<p>Para iniciar el gestor educativo hará un sondeo de saberes con los participantes a través del “camino de la vanguardia” el cual consiste en lo siguiente:</p> <p>Se hará uso de la escalera con sus respectivas fichas y algunas casillas tendrán preguntas relacionadas con los canales de atención y redes sociales utilizadas por Chec para la comunicación con sus clientes y/o usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none">• Para iniciar se le pedirá a los participantes agruparse en dos o tres subgrupos de acuerdo al número de personas que participen.• Posteriormente se rifara la salida tirando del dado, el grupo que saque el mayor puntaje será quien iniciara el juego.• En algunas casillas abra una pregunta o acción a seguir, la cual deberá desarrollar el participante que esté

	<p>jugando la ronda.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando por puntaje se ascienda por la escalera a un nivel mayor el participante con ayuda de su equipo deberá llevar a cabo una misión vanguardista, de lo contrario retrocederá a la casilla inicial <p>Quien llegue a la meta o la casilla numero 100 será el ganador.</p>
<p>Conceptualizar: Establecer conexión entre las experiencias y los conceptos.</p>	<p>Chec cuenta con canales de atención y comunicación con sus clientes y/o usuarios, con el fin de sostener una interacción constante con estos y resolver sus solicitudes e inquietudes relacionadas con el servicio de energía como los siguientes:</p> <p>Línea 115: Es una línea gratuita exclusiva para el reporte de daños en infraestructura que genera una suspensión del servicio de energía no programada y situaciones de emergencia. La llamada se puede hacer desde cualquier celular Claro, Tigo y Movistar. Es importante tener en cuenta que el asesor del contac-center pedirá el número de cuenta o nombre del suscriptor para ubicar geográficamente el sector que se encuentra sin servicio.</p> <p>Línea 018000912432 y # 415 son líneas de atención gratuita que Chec destina para solicitar tramites, PQRs y temas relacionados con la factura tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambio de estrato • Cambio de suscriptor • Cambio de uso del servicio • Deselle de medidor y reubicación de acometida • Duplicado de factura • Solicitud de movimiento de redes y transformadores • Queja • Reclamo <p>Página Web www.chec.com.co: la página web permite a los clientes y/o usuarios establecer un contacto con la empresa de manera más interactiva, puesto que permite realizar trámites y consultas como:</p> <p>Registro de Factura Web</p> <p>Paga tu factura</p> <p>Contacto Transparente</p> <p>Asesor en línea</p>

	<p>Realizar PQR</p> <p>Reportar fraudes de energía</p> <p>Conocer las interrupciones de energía</p> <p>Solicitud de conexión Auto-generadores y Generadores Distribuidos</p> <p>Contacto transparente es uno de los tramites que permite realizar la página web, en la cual los ciudadanos pueden denunciar un acto indebido desarrollado por funcionarios y/o contratistas de Chec que van en contra de una cultura de la legalidad y del cuidado de los bienes colectivos.</p> <p>Chec también hace uso de redes sociales como Facebook, Twiter, Instagram y YouTube para publicar aspectos relevantes de su gestión.</p> <p>Posterior a la conceptualización se apreciará el vídeo: DATOS IMPACTANTES DE LA EVOLUCIÓN DE LA TECNOLOGÍA.</p> <p>A partir de éste se realizará una mesa redonda para socializar las ideas más relevantes del mismo.</p>
<p>Aplicación y creación:</p> <p>Identificar los saberes y conceptos aprendidos y ponerlos en práctica</p>	<p>Con el fin de afianzar los conocimientos adquiridos se realizará el juego “TIRO AL BLANCO” en grupos de 3 o cuatro personas. El objetivo será lograr que el dardo quede ubicado en una de las imágenes propuestas en el tiro. Posteriormente el grupo deberá socializar la imagen (interpretación y explicación).</p>
<p>Materiales</p>	<p>Escalera</p> <p>Bolos</p> <p>Dados</p> <p>Preguntas o acciones impresas para poner sobre la escalera</p> <p>Sopa de letras</p> <p>Imágenes para el concéntrese</p> <p>Volantes de atención 7x24</p>

<p>Evaluación</p>	<p>Elegir la opción correcta:</p> <table border="1" data-bbox="597 285 1383 569"> <tr> <td>#415</td><td>DAÑOS</td></tr> <tr> <td>REGISTRO DE SUSPENSIONES PROGRAMADAS</td><td>SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</td></tr> <tr> <td>www.chec.com.co</td><td>SUSPENSIONES DE ENERGÍA</td></tr> <tr> <td>LÍNEA 115</td><td>PQR</td></tr> <tr> <td>VERIFICALO.COM</td><td>ASESOR EN LÍNEA</td></tr> </table> <p>Completar el enunciado:</p> <p>A. La línea de atención para el reporte de daños es:</p> <p>B. Si veo a mi vecino manipulando las redes eléctricas lo puedo denunciar a través de:</p> <p>C. Las líneas de atención de Chec están disponibles en el siguiente horario:</p> <p>D. La línea de atención con la que cuenta Chec para solicitudes de trámites y servicios es:</p> <p>E. Puedo recibir mi factura de energía por:</p> <p>F. Chec cobra por realizar llamadas a las líneas de atención: si___ no___</p> <p>G. Puedo denunciar un comportamiento indebido por los siguientes canales:</p> <p>H. Las redes sociales en las que se encuentran noticias de Chec son:</p>	#415	DAÑOS	REGISTRO DE SUSPENSIONES PROGRAMADAS	SEGURIDAD DE LOS CLIENTES	www.chec.com.co	SUSPENSIONES DE ENERGÍA	LÍNEA 115	PQR	VERIFICALO.COM	ASESOR EN LÍNEA
#415	DAÑOS										
REGISTRO DE SUSPENSIONES PROGRAMADAS	SEGURIDAD DE LOS CLIENTES										
www.chec.com.co	SUSPENSIONES DE ENERGÍA										
LÍNEA 115	PQR										
VERIFICALO.COM	ASESOR EN LÍNEA										
<p>Referencias y fuentes</p>	<p>http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/contactanos contacto</p> <p>http://www.chec.com.co/Portals/7/Manual-de-Usuario-2.pdf manual de usuario Chec.</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=VhS3xuZViPs</p> <p>DATOS IMPACTANTES DE LA EVOLUCIÓN DE LA TECNOLOGÍA.</p>										
<p>Anexos</p>	<p>Imágenes “tiro al blanco”.</p>										



Regístrate en
Factura Web



Conoce los canales de atención telefónica que tenemos para ti

Si vas a reportar un daño marca gratis:

Desde fijo a celular Claro

Reclamos, quejas o si necesitas de nuestro atención línea de atención gratuita

018000 912432

115

chec

Grupo EPM



chec

Grupo EPM



PQR

Peticiones, Quejas o Reclamos

Nuestro Programa de Financiación Social (PFS) fue creado para proporcionarte como cliente una mejor calidad de vida, permitiéndote la compra de productos que podrás pagar en cuotas mensuales por medio de la factura del servicio de energía, sin codeudor y sin cuota inicial.

La forma de acceder a la financiación de estos productos y estar más cerca de tus sueños es a través de la Tarjeta CHEC Grupo EPM.

¡Navega por las siguientes pestañas y conoce todo sobre este producto!



Grupo EPM

0180 9705 1234 0987

chec

Ahora puedes recibir y pagar tu factura CHEC desde la comodidad de tu casa u oficina, regístrate en www.chec.com.co

¿Cómo?

Una vez registrado, deberás recibir tu factura en PDF y enviarla por e-mail al plantón

¿Por qué?

- Regístrate en www.chec.com.co
- De día, en www.chec.com.co
- Regístrate en www.chec.com.co
- De día, en www.chec.com.co
- Regístrate en www.chec.com.co
- De día, en www.chec.com.co





Registro online de PQR

[Ver más](#)

Eres cliente empresarial y/o comercial **tenemos una línea de atención preferencial para ti**

Activa tu código
en las líneas gratuitas: #415
desde celular o 01 8000 912432

Solo personas hablen a la línea:
Número de cuenta CHEC, nombre de la empresa,
dirección, contacto, teléfono, celular y correo electrónico

[Clic aquí](#)

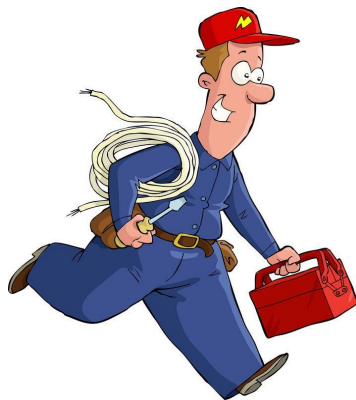



chec

Grupo-epm



#81819652



Camino de la vanguardia: los siguientes son las acciones o preguntas que habran en algunas casillas de la escalera

1. Sede el turno
2. ¿Cual es la linea de atención para el reporte de daños?
3. Retrocede 5 casillas
4. ¿Si veo a mi vecino manipulando las redes electricas, por que medio puedo denunciarlo?
5. El grupo pierde el derecho a tirar en las siguientes dos rondas
6. **Mision vanguardista** tienen dos minutos para realizar la siguiente **sopa de letras**.
7. ¿Las lineas de atención de Chec esta disponible en que horario?
8. Tiene derecho a tirar de nuevo
9. La ficha del equipo debe de permanecer en la casilla actual
10. ¿Cual es la linea de atencion con la que cuenta Chec para solicitudes de tramites y servicios?
11. ¿puedo recibir mi factura de energia por correo electronico o solo fisica?
12. ¿Cuanto cobran por hacer una llamada a las lineas de atencion de Chec?
13. ¿Por cual de los canales de atención de Chec puedo denunciar un comportamiento indebido?
14. Mencione por lo menos una de las redes sociales en las que se encuentra noticias de Chec
15. ¿Si el fin de semana se va la energia en mi casa debo de esperar hasta el lunes o martes que abran la oficina para avisar?

Imágenes concentrese

LINEA 115



LINEA #415



REPORTE DE
FRAUDES



REGISTRO
FACTURA WEB



INTERRUPCIONES
PROGRAMADAS



MISSION VANGUARDISTA

A	B	F	G	H	J	L	O	P	H	K	A
J	N	M	K	L	B	V	C	X	I	I	T
F	G	H	K	L	Ñ	O	P	L	I	C	E
D	R	D	T	W	T	O	H	I	Ñ	W	N
F	E	G	Y	E	Y	L	P	U	P	X	C
V	A	N	G	U	A	R	D	I	A	D	I
G	I	G	U	R	I	U	G	J	L	V	O
H	Y	H	I	T	D	O	F	H	O	B	N
J	T	L	O	Y	A	P	D	T	I	N	Y
K	G	K	L	U	Ñ	L	S	R	M	M	T
1	1	5	P	I	O	Ñ	A	A	N	#	F
L	F	P	J	L	S	L	G	M	G	4	D
O	D	Ñ	H	Ñ	Q	O	D	I	F	1	S
P	S	K	G	P	S	P	S	T	D	5	A
Ñ	A	L	F	I	A	Ñ	W	E	S	U	S
W	Q	O	D	O	D	I	Q	S	A	Y	D

	VER ANEXOS ABAJO
--	------------------

LÍNEA 115





LINEA #415



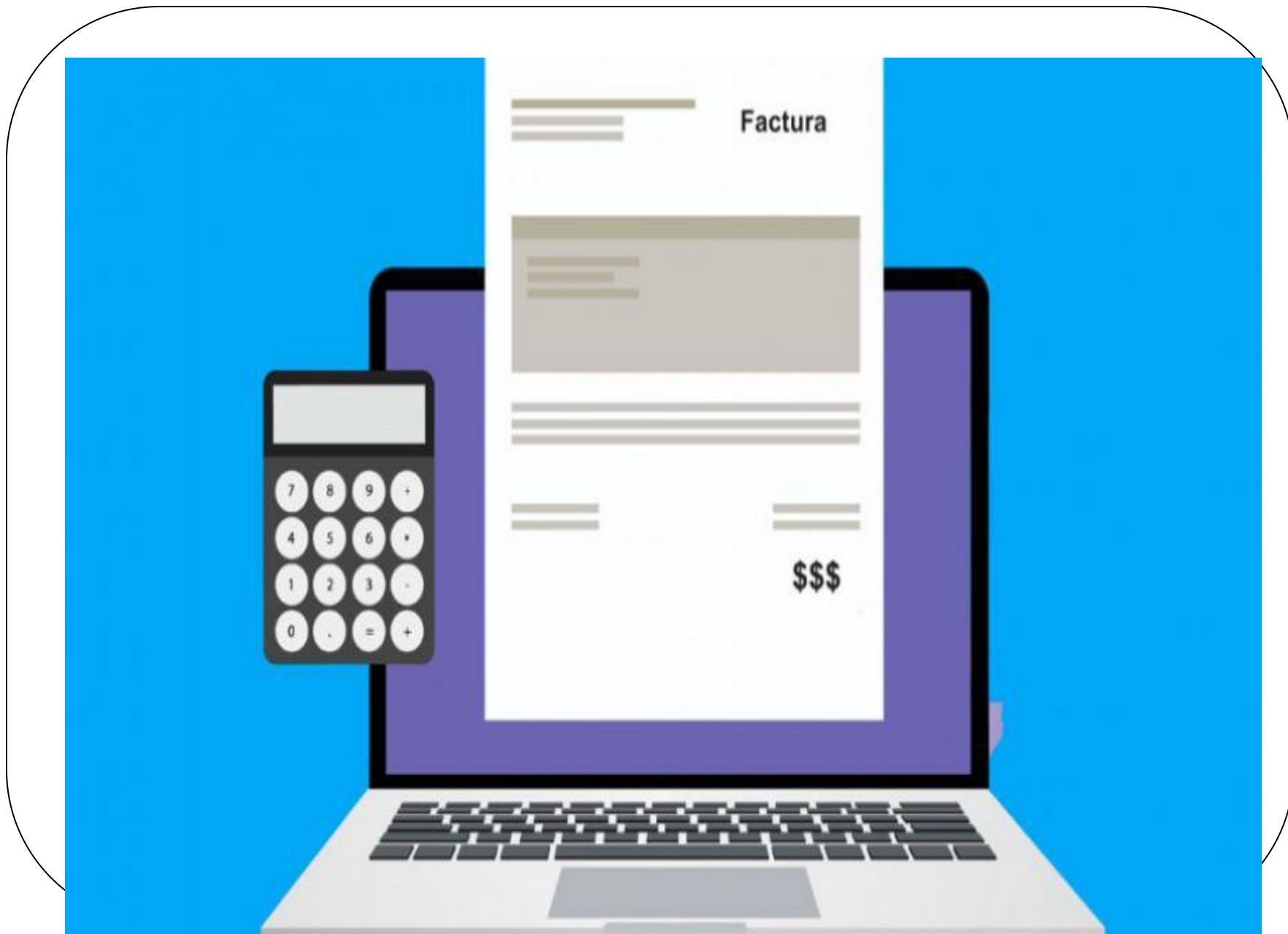


**PRESENTA
TU QUEJA**

REPORTE DE FRAUDES



REGISTRO FACTURA WEB



INTERRUPCIONES PROGRAMADAS

