

# FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CHEC S.A. E.S.P.  
Vigencia 2016  
marzo de 2016

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
<b>Subcomponente 1</b> Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1.	<i>Ajuste al modelo de operación de los equipos de trabajo de canales presenciales</i>	Optimizar la operación en los canales presenciales	Area Gestión comercial	Abril de 2016
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1.	<i>Capacitación en lenguaje de señas</i>	Personas capacitadas en este tema	Area Gestión comercial Area Servicios corporativos	Julio de 2016
	2.2.	<i>Fortalecer el uso del canal vanguardista apalancados en procesos de sensibilización a los clientes y usuarios y ampliación de la red de puntos de atención en donde el cliente pueda realizar contacto virtual con la empresa</i>	Llegar a las localidades Dorada, Dosquebradas y Manizales con gestores educativos. Activación de telecentros para fortalecer el aprendizaje de tramites y servicios de CHEC. Diseño y estructuración de kioskos digitales rurales	Area Gestión comercial	Diciembre de 2016
	2.3.	<i>Acondicionamiento de pagina web de acuerdo con los lineamientos de Gobierno en Linea</i>	Cumplimiento de en los lineamientos de gobierno en línea	Comunicaciones Gestión comercial	Diciembre de 2016
	3.1.	<i>Ejecutar plan de aprendizaje de los temas de conocimientos que apuntan a mejorar la atención al cliente</i>	Ejecución de plan de aprendizaje	Area Gestión comercial Area Servicios corporativos	Diciembre de 2016
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y Procedimental	4.1.	<i>Realizar verificación y ajuste al sistema de atención al cliente implementado en el año 2015</i>	Verificación del 100% de la implementación del proceso de atención al cliente en canales presenciales y soporte clientes	Gestión comercial	Diciembre de 2016

# FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CHEC S.A. E.S.P.  
Vigencia 2016  
marzo de 2016

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
	4.2. <i>Homologación cláusulas Contrato Condiciones Uniformes (CCU) con el Grupo EPM</i>	Homologación de las 7 cláusulas del CCU	Gestión comercial	Diciembre de 2016
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el Ciudadano	5.1. <i>Encuesta integrada</i>	Resultado satisfacción facturación, línea de atención, oficinas, reconexión	Gestión comercial	Febrero, abril, junio, agosto, octubre y Diciembre de 2016
	5.2. <i>Medición CIER</i>	Informes de mediciones	Gestión comercial	Diciembre de 2016
	5.3. <i>Encuesta de satisfacción atención en línea</i>	Resultado de los indicadores	Gestión comercial	mensual
	5.4. <i>Calificación de atención de los asesores contact center</i>	Resultado de los indicadores	Gestión comercial	mensual
	5.5. <i>Indicador de gestión de canal telefónico</i>	Resultado de los indicadores	Gestión comercial	mensual
	5.6. <i>Indicador de gestión de canal virtual</i>	Resultado de los indicadores	Gestión comercial	mensual
	5.7. <i>Seguimiento a indicadores de quejas y reclamos del CMI CHEC</i>	Resultado de los indicadores	Gestión comercial	mensual