

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CHEC S.A. E.S.P.
Vigencia 2017
marzo de 2017

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1. <i>Realizar seguimiento Trimestral al Plan Comercial</i>	Seguimientos realizados	Gestión comercial	Enero 15 2018
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1. <i>Adquirir y poner en funcionamiento una APP para CHEC que permita realizar trámites y servicios de una manera ágil desde un teléfono móvil</i>	Diseño y puesto en funcionamiento de la APP	Servicios Corporativos	Enero de 2018
	2.2. <i>Implementación de la facturación en sitio para una muestra piloto de clientes del área urbana de la zona de cobertura de CHEC</i>	Clientes atendidos con el programa de facturación en sitio en el área urbana	Gestión comercial	Diciembre de 2017
	2.3. <i>Implementación de pago datafono en sitio para clientes en proceso de suspensión en algunas zonas de la cobertura de CHEC</i>	Cientes atendidos con datafono en algunas zonas urbanas para evitar suspensión del servicio	Gestión comercial	Junio 30 2017
	2.4. <i>Creación de ventanillas únicas para atención de constructores en las localidades de Manizales y Dosquebradas</i>	Ventanillas unicas implementadas	Gestión comercial	Diciembre de 2017
	2.5. <i>Implementación de la estrategia mas cercano, con el fin de acercar la empresa y la comunidad para fortalecer las relaciones con base en valores de confianza, transparencia y respeto.</i>	Implementación de la estrategia	Gestión comercial	Diciembre de 2017

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CHEC S.A. E.S.P.
Vigencia 2017
marzo de 2017

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
	2.6.	<i>Implementar una línea de atención preferencial a través del contact center para el segmento empresas, subsegmentos oro y plata</i>	Tener disponible la línea los 737 clientes de estos subsegmentos que contarán con atención preferencial con menores tiempos de respuesta.	Gestión comercial	Diciembre de 2017
	2.7.	<i>Gestiona tu consumo: Realizar proceso educativo a los clientes por las personas que realizan lectura, reparto, suspensión o reconexión, gestión de cobranza, revisiones o insalaciones para que conozcan como se realiza el proceso de lectura del medidor</i>	18000 visitas	Gestión comercial	Diciembre 31 2017
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1.	<i>Continuar con los espacios para difusión y socialización de temas asociados a la Atención Clientes a través de las redes de sinergia</i>	Incrementar la participación de los asistentes en las redes de sinergia que se generan a partir de ellos.	Gestión comercial	Diciembre de 2017
	3.2.	<i>Realizar jornadas de acompañamiento a los trabajadores de canales presenciales y soporte clientes de acuerdo con las necesidades identificadas en la atención de PQR's</i>	Jornadas de acompañamiento realizadas	Gestión comercial	Diciembre de 2017
	3.3.	<i>Ejecutar plan de aprendizaje del área de gestión comercial</i>	Ejecución de plan de aprendizaje	Servicios Corporativos	Diciembre de 2017
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.1.	<i>Actualización del normograma aplicable a soporte clientes e implementación de ajustes necesarios</i>	Normograma actualizado y ajustes realizados	Gestión comercial	Diciembre de 2017

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CHEC S.A. E.S.P.
Vigencia 2017
marzo de 2017

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1.	<i>Implementar todo el proceso unificado de notificación de suspensiones programadas de manera centralizada en el Contact Center de CHEC</i>	Proceso implementado	Gestión comercial	Diciembre de 2017
	5.2.	<i>Seguimiento al indicador de gestión del canal telefónico</i>	Seguimientos realizados	Gestión comercial	Diciembre de 2017
	5.3.	<i>Realizar seguimiento mensual en comité de gerencia a los indicadores estratégicos de Atender integralmente al cliente/usuario de acuerdo con sus necesidades</i>	Seguimientos realizados	Gestión Operativa	Diciembre de 2017