

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CHEC S.A. E.S.P.
Vigencia 2019
enero de 2019

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>Diseñar el plan comercial 2019</i>	Plan comercial consolidado	Gestión Comercial	Febrero de 2019
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1.	<i>Instalar y poner en funcionamiento los servicios de autoatención en café internet en municipios y corregimientos de cobertura CHEC</i>	puntos de autoatención instalados	Gestión Comercial	Diciembre de 2019
	2.2.	<i>Instalar y poner en funcionamiento atención remota para clientes CHEC a través de la página web</i>	sistema de atención remota a través de la WEB en funcionamiento	Gestión Comercial Servicios Corporativos	Diciembre de 2019
	2.3.	<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 puesta en funcionamiento de la APP	Servicios Corporativos	Diciembre de 2019
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1.	<i>Fortalecer las experiencias del empleado como complemento al modelo de experiencia del cliente</i>	Plan de cambio para fortalecer experiencia del empleado y seguimiento a las actividades	Servicios Corporativos	Diciembre de 2019
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.1.	<i>Realizar jornadas de acompañamiento al proceso PQR en las atenciones realizadas por el canal presencial y escrito, garantizando que se cumpla el PHVA de dicho acompañamiento.</i>	Seguimiento al cumplimiento de los procedimientos y normatividad de atención al cliente.	Gestión Comercial	Diciembre de 2019

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CHEC S.A. E.S.P.

Vigencia 2019

enero de 2019

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>Monitorear la medición de experiencia del cliente, generando mejoras en los procesos</i>	Mejoras identificadas	Gestión Comercial	Enero de 2020
	5.2.	<i>Realizar Seguimiento al plan comercial</i>	Seguimientos cargados	Gestión Comercial	Enero de 2020