

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CHEC S.A. E.S.P.
Vigencia 2022
enero de 2022

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 CHEC 2022</i>	<i>Plan comercial</i>	<i>Gestión Comercial</i>	<i>Febrero de 2022</i>
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1.	<i>Automatización de algunas operaciones del contac center, con el fin de agilizar los procesos de atención en operaciones muy dispendiosas.</i>	<i>Identificar oportunidades de automatización y planeación de la implementación de las mismas.</i>	<i>Gestión Comercial</i>	<i>Diciembre de 2022</i>
	2.2	<i>Adecuar el aplicativo para informar indisponibilidad de programada del servicio de energía para que tome la información del nuevo sistema DMS/OMS de SP7</i>	<i>informar mediante mensaje de texto las indisponibilidades programadas del servicio, así como la posibilidad de consultar las mismas mediante la pagina web.</i>	<i>Servicios Corporativos Gestión Comercial</i>	<i>Diciembre de 2022</i>
	2.3	<i>Programa de servicios digitales al cliente</i>	<i>Fortalecer los Servicios Digitales del cliente, buscando migrar la mayor cantidad de transacciones posibles a la autogestión y ofertas digitales para mejorar la experiencia y reducir el esfuerzo del cliente. Promoción y difusión de canales digitales Indicador: % avance Nuevos canales y/o nuevas funcionalidades</i>	<i>Gestión Comercial</i>	<i>Diciembre de 2022</i>
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1.	<i>"Soporte contigo"</i>	<i>**Desarrollo de capacidades en el talento humano a través de acompañamiento y retroalimentación permanente *Ajustes o cierre de brechas de acuerdo con las oportunidades de mejora identificadas"</i>	<i>Gestión Comercial</i>	<i>Enero de 2022</i>

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CHEC S.A. E.S.P.

Vigencia 2022

enero de 2022

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 4 Normativo y Procedimental	3.2	<i>Realizar proceso de seguimiento y verificación a la operación de los procesos ejecutados en las localidades.</i>	<i>Mejora continua de los procesos y análisis y socialización de procesos de auditoría.</i>	<i>Gestión Comercial</i>	Diciembre de 2022
	4.2.	<i>Verificar el cumplimiento normativo y procedimental en el manejo de las PQR</i>	<i>Realizarse al menos una verificación trimestral</i>	<i>Gestión Comercial</i>	Diciembre de 2022
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1.	<i>Realizar seguimiento trimestral al plan comercial</i>	<i>Seguimientos realizados</i>	<i>Gestión Comercial</i>	Abril, julio, octubre de 2022 y enero de 2023