

# 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><br>Estructura Administrativa y<br>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><br>Fortalecimiento de los Canales de Atención                  | 2.1.        | <i>Capacitación en lenguaje de señas</i>   | Personas capacitadas en este tema   | Area Gestión comercial<br>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.<br>Activación de telecentros para fortalecer el aprendizaje de tramites y servicios de CHEC.<br>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<br>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<br>Area Servicios corporativos | Diciembre de 2016 |
| <b>Subcomponente 4</b><br>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><br>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  |