

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CHEC S.A. E.S.P.

Vigencia 2018

marzo de 2018

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 y hacer seguimiento trimestral al plan comercial 2018</i>	Plan consolidado y seguimientos realizados	Gestión comercial	Enero de 2019
	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1.	<i>Implementación de una herramienta autoservicio en la página WEB para la realización de tramites</i>	Puesta en servicio de la herramienta	Servicios Corporativos
2.2.		<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 2018
2.3.		<i>Implementar procedimiento en el contact center para permitir realizar las financiaciones menores a 1 SMLV a través del contact center</i>	Tramite habilitado para realizar a través del canal telefónico	Gestión comercial	Junio de 2018
2.5.		<i>Implementar módulos de atención autoservicio en las principales localidades de CHEC</i>	módulos implementados	Gestión comercial	Diciembre de 2018
2.6.		<i>Implementar un sistema de ordenadores de turno que permita a los usuarios acceso a atención virtual por videoconferencia.</i>	Localidades con ordenadores de turno instalados	Gestión comercial	Diciembre de 2018
Subcomponente 3 Talento Humano		3.1.	<i>Implementar una estrategia para utilizar los impulsores de conocimiento como motivadores y generar recordación de las mejores formas de atención al cliente mapeadas</i>	Estrategia Implementada	Servicios Corporativos

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CHEC S.A. E.S.P.

Vigencia 2018

marzo de 2018

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	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 2018
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1.	<i>Seguimiento a indicadores de satisfacción de canales de atención</i>	Seguimientos y mediciones realizadas	Gestión comercial	Diciembre de 2018