

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CHEC S.A. E.S.P.
Vigencia 2020
enero de 2020

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 2020</i>	<i>Plan comercial</i>	<i>Mercadeo y Ofertas</i>	<i>Febrero de 2020</i>
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1.	<i>Incorporar soluciones de atención en municipios y corregimientos de cobertura que faciliten la atención o autoatención de clientes, a través de la página web, puntos de pago y otros posibles sitios, además de reuniones presenciales con comunidades y clientes de los diferentes grupos de interés.</i>	<i>50 reuniones con comunidad. Y 20 soluciones de atención, en puntos de pago y otros posibles sitios dependiendo del alcance de los convenios o contratos.</i>	<i>Canales presenciales</i>	<i>Diciembre de 2020</i>
	2.4.	<i>Realizar ajustes al módulo web para presentar PQR y al chat asistido para facilitar la interacción con clientes/usuarios</i>	<i>Módulo y chat ajustado para facilitar la interacción</i>	<i>Soporte Clientes</i>	<i>Diciembre de 2020</i>
	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>	<i>Diseño y puesta en funcionamiento de la APP</i>	<i>Tecnología de la Información</i>	<i>Diciembre de 2020</i>
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1.	<i>Desarrollo de capacidades en el talento humano a través de acompañamiento y retroalimentación permanente</i>	<i>Ajustes o cierre de brechas de acuerdo con las oportunidades de mejora identificadas</i>	<i>Soporte Clientes</i>	<i>Enero de 2021</i>
	4.1.	<i>Jornadas de aseguramiento en la operación de los procesos ejecutados en las localidades, siguiendo el ciclo PHVA.</i>	<i>8 jornadas de autoaseguramiento</i>	<i>Canales presenciales</i>	<i>Diciembre de 2020</i>

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CHEC S.A. E.S.P.
Vigencia 2020
enero de 2020

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	4.2.	Verificar el cumplimiento normativo y procedimental en el manejo de las PQR	Realizarse al menos una verificación al mes	Soporte Clientes Diciembre de 2020
	4.3.	Actualización de la carta de trato digno con un enfoque que logre mayor cercanía e interacción con los usuarios	Carta actualizada en la web	Soporte Clientes Diciembre de 2020
	4.4.	Realizar seguimiento a los resultados logrados en la implementación de las mejoras a los trámites, procesos y procedimientos.	Informe de Seguimiento	Auditoría Mayo y Septiembre 2020 Enero 2021
	4.5.	Evaluar que la atención a los clientes/usuarios se preste de acuerdo con las normas y parámetros establecidos por la empresa	Informe semestral	Auditoría Mayo 31 2020 Diciembre 31 2020
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1.	Realizar seguimiento trimestral al plan comercial	Seguimientos realizados	Mercadeo y Ofertas Abril, julio, octubre de 2020 y enero de 2021
	5.2.	Monitorear la medición de experiencia del cliente, generando mejoras en los procesos	Mejoras identificadas	Mercadeo y Ofertas Enero de 2021