

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Entidad: Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P. - CHEC S.A. E.S.P.
Vigencia: Primer Cuatrimestre con corte a 30 de abril de 2024
Fecha: Publicación: 15 de mayo de 2024

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades cumplidas al 30 de abril de 2024	
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1.	CHEC actualmente cuenta con "Política de gestión integral de riesgos" y con "Política cero tolerancia al fraude, la corrupción y el soborno" adoptadas de Grupo EPM. En caso que se presenten modificaciones se procederá con la solicitud de ajuste a la junta directiva	Modificaciones en caso de presentarse de acuerdo con lineamientos de núcleo corporativo Actualmente aprobadas: Política Gestión Integral de riesgos aprobada mediante Acta 614 de junta directiva del 5 de agosto de 2014 Política Cero Tolerancia al Fraude la Corrupción y el soborno aprobada mediante Acta 639 de junta directiva del 7 de abril de 2016	33%	A la fecha no se han realizado actualizaciones a las políticas de Gestión Integral de riesgos o la política de Cero Tolerancia al Fraude, la corrupción y el soborno; ni por la Junta Directiva de CHEC ni por su comité de gerencia.
	1.2.	Posicionar la estructura de gobierno del PTEE y comunicar el PTEE a todas las partes interesadas	Acciones de comunicación y divulgación de la estructura de gobierno	10%	Se elaboro y aprobó documento "Manual" que contiene las políticas y lineamientos del Programa de Transparencia y Ética Empresarial con el propósito de afianzar en la cultura organizacional comportamientos basados en los valores y principios declarados en el Código de Ética del Grupo EPM. El Programa de Transparencia y Ética Empresarial implementado en CHEC es aplicable a todos los colaboradores. MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL MA-PA-03-000-003 Posicionar la estructura de gobierno del PTEE y comunicar el PTEE a todas las partes interesadas Se comunicara y se socializara el manual a los colaboradores de le empresa
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1.	Actualización matriz de riesgos de corrupción de empresa	Publicación en la web de la matriz de riesgos de corrupción actualizada	100%	Se realiza actualización y publicación de la matriz de riesgos de corrupción de empresa en el comité de gerencia el 31 de enero de 2024 Adjunto presentación cargada a la página web en el siguiente link https://www.chec.com.co/chec/Home/Transparencia/Planeaci%C3%B3n-presupuestos-e-informes/Transparencia-y-anticorrupci%C3%B3n
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	3.1.	Socialización de la publicación de la matriz de riesgos de corrupción y del PAAC a los grupos de interés	Capítulo transparencia y anticorrupción del informe de sostenibilidad de CHEC	100%	Se realizaron publicaciones internas (boletín masivo interno) y externas (redes sociales) iniciando el año 2024 con el fin de dar a conocer tanto el plan anticorrupción inicial para recibir observaciones y recomendaciones, como el plan final oficial. Se adjuntan evidencias de las publicaciones
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.1.	Monitoreo trimestral en procesos de riesgos de corrupción y controles.	Acompañamiento a responsables de procesos para la actualización y monitoreo de riesgos, fortaleciendo metodológica y conceptualmente las conversaciones	33%	De acuerdo con la metodología GIR, se realizó el envío masivo a los coordinadores, responsables y conocedores de proceso para llevar a cabo el primer seguimiento cuatrimestral a Riesgos en procesos. En este seguimiento en el ítem 4. Riesgo de fraude, corrupción y soborno. Se especifica la acción a llevar a cabo en la identificación y seguimiento de este riesgo, y para soportar lo dicho anteriormente, se anexa en el correo la Guía Metodológica GIR y el Anexo 6. Tipologías riesgos de corrupción. La fecha tentativa para subir el seguimiento es el 22 de mayo de 2024 y una vez se cumpla esta fecha el equipo de GIR entrará a revisión y acompañamiento a los procesos.

Subcomponente 5 Seguimiento	5.1. Adelantar la verificación de la elaboración y publicación del PAAC, así mismo efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el PAAC	Informe de Seguimiento	40%	Se realiza el seguimiento al avance de las actividades de cada uno de los componentes y subcomponentes del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano. Se gestiona la publicación del informe con el avance del PACC con corte al primer trimestre del año 2024.
------------------------------------	---	------------------------	-----	---

Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites (ver formato denominado Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites)

Componente 3: Rendición de Cuentas				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades cumplidas al 30 de abril de 2024
Subcomponente 1 Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	1.1. Elaborar informe de Sostenibilidad y ASG 2023 generando mecanismos de acceso a la información virtuales y digitales	Informe de sostenibilidad publicado	100%	Se elaboro, diseño y público informe de sostenibilidad de CHEC 2023 y los informes correspondientes a la rendición de cuentas CHEC 2023, (Informe ASG, Estados Financieros, Presentación del Gerente, Informe de Gobierno Corporativo) así como el informe BIC en la página web corporativa y en formatos PDF: Ver enlace: https://www.chec.com.co/chec/Home/Transparencia/Planeaci%C3%B3n-presupuestos-e-informes/Informes-de-sostenibilidad-y-rendici%C3%B3n-de-cuentas Se construyo con el área de comunicaciones el plan de información y comunicación del informe de sostenibilidad 2023.
Subcomponente 2 Dialogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	2.1. Realizar asamblea general de Accionistas.	Ejecución de encuentros con los grupos de interés	100%	La Asamblea se llevó a cabo el 13 de marzo del 2024, con una presencia de 23 accionistas, quienes aprobaron todos los temas por unanimidad. Se presentó y entregó el Informe de Gestión de la empresa y de la Junta Directiva. Se aprobó la modificación estatutaria relacionada con la disminución del número de miembros de junta pasando de 5 a 3 miembros. Se aprobó el pago de honorarios a los miembros de junta directiva tanto para sesiones presenciales (2SMMLV) como votos por escrito (1SMMLV). De acuerdo con la propuesta presentada por La Federación Nacional de Cafeteros se aprobó el pago de dividendos para los accionistas con participación inferior al 1% en el mes de junio del 2024, realizando el pago en una sola cuota. Se nombro a la firma Ernst & Young Audit S.A.S como Auditor Externo y Revisor Fiscal para las empresas del Grupo EPM. Se realizaron las gestiones ante las autoridades competentes para la legalización y trámite de las decisiones adoptadas en la Asamblea. En virtud del Decreto 046 del 2024, se dio una autorización general para la celebración de operaciones recurrentes y del giro ordinario dentro del grupo empresarial.
	2.2. Realizar reuniones con alcaldes y gobernadores de Caldas y Risaralda	Ejecución de encuentros con nuevas administraciones municipales y departamentales	30%	Se inicia estructuración de base de datos del grupo de interés estado para fortalecer relacionamiento, facilitar la entrega de comunicación y realizar convocatoria para las reuniones con alcaldes y gobernadores, a realizarse el 20 y 23 de mayo. Se realiza nueva reunión con la Secretaria General de CHEC, donde se establece la metodología para los encuentros con alcaldes y gobernadores. Se define agenda, información a entregar, espacio para intervención de los asistentes y nuevos invitados, con el fin de generar un diálogo multi-actor que permitan ampliar la visión sobre el territorio y los temas a integrar.
	2.2. Desarrollar la estrategia de dialogo "Conversaciones que nos mueven" con Gente CHEC	Ejecución de encuentros con los grupos de interés	30%	Para el segundo semestre del año se tienen programadas las jornadas de comunicación con Gente CHEC para seguir consolidando el entendimiento de la estrategia de CHEC- Durante el primer semestre del año se han realizado los espacios denominados "Conversaciones que nos Mueven" en las que de manera corporativa se desarrollan los asuntos relevantes para el quehacer organizacional.

Subcomponente 3 Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas	3.1.	Diseñar e implementar plan de comunicación Informe de Sostenibilidad	Con este plan se busca implementar diferentes iniciativas y estrategias comunicativas, así como elaborar piezas comunicativas que promuevan el conocimiento y acceso a los resultados del informe de sostenibilidad de CHEC	30%	Se elaboró diseño del informe y se está publicando a los diferentes grupos de interés de CHEC de acuerdo con el plan de comunicación planeado. Se adjuntan plan de comunicación y evidencias de publicaciones.
	3.2	Realizar reuniones CHEC Cumple y sesiones de formación a voceros	Promover la participación y el diálogo entre la empresa y el grupo de interés Comunidad y Clientes, para la generación de confianza y el mejoramiento del actuar empresarial	15%	<p>Para el desarrollo de dichos encuentros, se espera iniciar a partir del mes de junio, teniendo en cuenta el retraso generado por la firma del nuevo convenio tripartita entre CHEC, Universidad de Manizales y la Corporación para el Desarrollo de Calda para la puesta en marcha de la gestión territorial.</p> <p>Durante el primer trimestre del año 2024 se ha podido avanzar en la revisión del acta de mesas zonales y hablando claro para validar el estado de las solicitudes hechas por la comunidad, con cada uno de los equipos de trabajo. A la fecha, del 100% de las solicitudes solo el 32% se encuentran en estado pendiente o en trámite.</p> <p>Por lo cual, con base en esta información, actualmente se está haciendo el diseño metodológico de los 13 encuentros programados para llevar a cabo el proceso de rendición de cuentas a voceros (denominado contemos como vamos) distribuidos de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> -zona centro: 1 encuentro -zona suroccidente: 2 encuentros -zona norte: 2 encuentros -zona oriente: 4 encuentros -zona sur: 4 encuentros
Subcomponente 4 Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1.	Medición de indicadores y seguimiento a impacto de las acciones realizadas en relacionamiento y formación de comunidad	Resultados de las mediciones y análisis	15%	<p>Durante el periodo comprendido entre febrero y abril se llevaron a cabo encuentros formativos e informativos con 223 personas de diversos grupos comunitarios presentes en los tres territorios, con el fin de abordar didácticamente los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Uso eficiente del servicio de energía -Uso seguro del servicio de energía -Interpretación de factura <p>NOTA: Se anexan las siguientes evidencias que soportan la gestión</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe cuantitativo febrero -abril 2024 -Asistencia -Registro fotográfico

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente		Actividades	Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades cumplidas al 30 de abril de 2024
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1.	Diseñar el plan comercial CHEC 2023	Plan comercial	80%	El jueves 2 de mayo se participó del Comité Comercial Ampliado para las filiales en EPM, donde se revisó la forma como se realizaba el análisis de entorno en cada una de las filiales y por parte de CHEC se analizaron los focos comerciales de grupo, se ajustaban al territorio CHEC y de ahí se diseño el plan comercial que para 2024 correspondía a los OKRs, se debe hacer un ajuste a los OKRs teniendo en cuenta los imperativos presentados en esa sesión por EPM, que corresponden a la estrategia comercial establecida en el 2023 y que son la guía para el plan comercial de 2024.

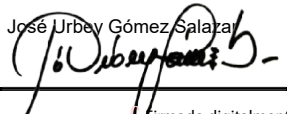
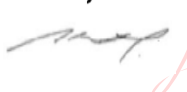
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1.	Automatización de la operación de actividades de los canales de atención telefónico y presencial	Identificar oportunidades de automatización e implementación de las mismas.	25%	<p>Bot de publicidad: con esta automatización hará que la actividad de publicidad asociada al envío de comunicaciones a través de correo electrónico y mensajes de texto, se desarrolle automáticamente, actualmente está en pruebas.</p> <p>Bot Auto aseguramiento: Este es un proceso semiautomático, basado en formularios con preguntas específicas, realiza validaciones preliminares para asegurar el cumplimiento adecuado del debido proceso. Este desarrollo lo hace la Universidad Manizales, en la actualidad se están revisando métodos que nos retomen la respuesta que se va a entregar al usuario en formato PDF.</p> <p>Bot Control Insumos: Se está finalizando la construcción del Tablero de Control de Insumos, el cual enviará un correo diario mostrando los procesos que registraron cargas de insumos el día anterior. Este sistema tiene como objetivo brindar una atención oportuna a las PQR.</p>
	2.2	Fortalecimiento y potencialización de canales de atención digital	Planear e implementar oportunidades de mejora disponiendo mejores canales de atención digital (foco en Lucy y Asesor remoto)	25%	<p>Se viene diagnosticando los canales y soluciones digitales actuales para identificar oportunidades de mejora de cara a una mejor experiencia de usuario en términos de funcionalidad, usabilidad, rapidez, disminución de esfuerzo, manejo de identidad visual, entre otros, con lo cual se emprenden acciones de mejora concretas y de alto impacto en la experiencia.</p> <p>Se busca consolidar el canal digital como un canal complementario de gran aceptación, ya que a cierre 2023 se identifica una participación de este en las interacciones con los clientes del 23%, para el primer trimestre 2024 esto disminuye a 17% debido a un incremento en el uso del canal presencial derivado de inconformidad con la tarifa y la apertura de vive CHEC cable que busca tener mayor relacionamiento presencial con los clientes.</p> <p>Se viene trabajando en el rediseño de Lucy y modulo web de pqrs, con una propuesta base a la luz de la metodología UX UI. También se dispone el asesor remoto por medio del contact center con una campaña promocional que permita incrementar su uso.</p> <p>Se adjuntan archivos soporte con evidencias.</p>
	2.3	Fortalecimiento de comunicación bidireccional para interrupciones del servicio. (Ruta calidad)	Planear e implementar acciones e iniciativas que respalden la comunicación bidireccional con los clientes para las interrupciones del servicio de energía	50%	<p>Se han realizado las adecuaciones técnicas para la interoperabilidad del sistema SP7 y las soluciones automatizadas comerciales que se encargan de la difusión automatizada de la información de las interrupciones del servicio de energía programadas y no programadas; de tal manera que al entrar en operación este sistema continúe soportando las soluciones de comunicaciones y asegure una continuidad en la experiencia de información a los clientes.</p>
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1.	Escuela de anfitriones	Desarrollo de capacidades en los colaboradores del canal presencial para evolucionar de la transacción a la relación por medio de procesos formativos en los frentes estratégicos, técnicos y de conocimiento y humanos.	25%	<p>Se realiza en el marco de la Escuela de Anfitriones todo el diseño de la misma, su planeación, público objetivo y agenda para el lanzamiento y primer encuentro presencial, donde se define que estos serán cada 2 a 3 meses, con intermedios de tipo virtual (informativo, formativo, de reinducción entre otros temas).</p> <p>El objetivo marco de la escuela es: Desarrollar capacidades, competencias y habilidades en nuestros anfitriones (asistentes comerciales y personas del canal presencial) para materializar la promesa de experiencia de cercanía en los centros de relacionamiento Vive CHEC (consideradas todas las oficinas de atención).</p> <p>Tiene 4 módulos asociado a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contenidos estratégicos CHEC-Territorio 2. Contenidos técnicos y de conocimiento 3. Contenidos Humanos desarrollo de habilidades blandas 4. Contenidos de servicio y atención a clientes. <p>El 24 de abril se realiza el primer encuentro con 140 participantes aprox. Se adjunta planeación, presentación del taller, encuesta de experiencia.</p>

	3.2	CHEC al día	Estrategia de comunicación con los canales de atención desde el aseguramiento del proceso, garantizando el despliegue de información para garantizar el debido proceso.	100%	<p>En aras de garantizar una comunicación efectiva con los canales de atención, conjuntamente con la universidad de Caldas se diseña la estrategia CHEC AL DÍA.</p> <p>Dicha estrategia se ejecuta a través de un CURSO ATENCIÓN AL CLIENTE + ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES divididos en los siguientes entregables:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. VIDEOS DE CURSO CHEC AL DÍA 2. DIDÁCTICA DEL CURSO PARA MONTAJE 3. IDENTIDAD GRÁFICA + PLANTILLAS MAILING: Paquete de recursos y editables para la imagen de "Chec al día". más enlaces de Mailing a las plantillas "Chec al día recuerda" y "Chec al día Entérate". <p>La estrategia es de constante ejecución para comunicar las novedades del proceso atención clientes.</p>
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.1.	Verificar el cumplimiento normativo y procedimental en el manejo de las PQR	Realizarse al menos una verificación trimestral	33%	<p>A la fecha, se han realizado dentro del equipo de trabajo Cuidado del Cliente, 2 procesos de auto aseguramiento, en los cuales se evidencia el compromiso y la responsabilidad en la atención de los requerimientos, las oportunidades son debidamente retroalimentadas con los responsables de atender los procesos y se incluye en las jornadas de capacitación "al día con nuestro proceso" refuerzos en temas de publicidad, respuesta de fondo y claridad.</p> <p>Adicionalmente, desde los territorios se viene haciendo el ejercicio de auto aseguramiento por los profesionales 4 asignadas a cada uno de ellos. Se ha realizado un ejercicio por mes y las oportunidades detectadas además de ser retroalimentadas, se socializa con el conocedor del proceso, con el fin de hacer actividades de formación, en redes de Sinergia y en el informativo CHEC AL DIA.</p>
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1.	Realizar seguimiento trimestral al plan comercial	Realizar seguimiento trimestrales al plan comercial con su registro y evidencias	25%	Se han venido trabajando en el cumplimiento de los OKRs que constituyen el plan comercial CHEC de los cuales se realizó el primer seguimiento, y actualmente se viene trabajando en la construcción de cadena de valor desde el área comercial y la creación de unidades estratégicas de negocio a fin de validar los OKRs.

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades cumplidas al 30 de abril de 2024
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1.	Continuar con la implementación de Gobierno digital de acuerdo con el plan establecido	Seguimiento a avance de cronograma	5%	Se realiza validación de las actividades planteadas en gobierno digital por el nuevo personal de arquitectura. Se está haciendo mapeo de las actividades apropiando el despliegue de capas implementado por epm con el ejercicio de planeación en CHEC en las capas de información y datos, capa de aplicaciones y capa de infraestructura.
	1.2.	Sistematización para el seguimiento y gestión de la actualización de los instrumentos del portal de datos abiertos	Sistematización de Activos de información y clasificación de la información.	10%	Se levantó requerimiento por equipo de arquitectura para construir el mecanismo para entregar el "Registro de Activos de Información" e "Índice de Información Clasificada y Reservada" para que automáticamente se genere la información y se lleven al portal de datos abiertos. Este requerimiento lo atenderá en el año 2024 el equipo de analítica de datos donde se generarán las automatizaciones de acuerdo a la prioridad de solicitudes que tiene el proveedor del SGI (Almera) donde reposan estos datos. Adicionalmente se levantó el requerimiento para entregar coordenadas y horarios de las "OFICINAS GEORREFERENCIADAS DE ATENCIÓN CHEC" desde nuestro portal GIS y llevar la información al portal de datos abiertos. Todo lo anterior se realizará utilizando el flujo actual de los componentes de "Rayos por circuito" y la "Información costos unitarios de tarifas de energía CHEC" que utiliza la herramienta DataSync y que ya publican automáticamente la información en el portal de datos abiertos. Se espera contar con estos desarrollos en el tercer trimestre del año.

Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1.	Realizar seguimiento y publicar informe de solicitudes de información en la página web, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1712 de Transparencia y Acceso a la Información	Informe publicado	50%	se tienen actualizados en la pagina web los instrumentos de gestión de la información pública. https://www.chec.com.co/chec/Home/Transparencia/Datos-Abiertos
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1.	Mantener actualizado instrumentos de gestión de información pública de acuerdo con la ley.	Instrumentos actualizados	25%	Se han estado prestando los soportes requeridos para que los diferentes responsables actualicen la información que se tiene publicada en la página Web en Ley de transparencia, se han realizado cambio de responsables de acuerdo a solicitudes y por parte de Comunicaciones han estado atendiendo los diferentes flujos de actualización realizando las actualizaciones solicitadas en la página Web.
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1.	Realizar medición del Índice de Transparencia Activa	Análisis de informe de medición	1%	Esta medición se realiza a solicitud de la procuraduría en el segundo semestre del año
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1.				

Componente 6: Otras iniciativas				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades cumplidas al 30 de abril de 2024
Gestión de Clima Ético y fortalecimiento de la cultura organizacional en términos de integridad y ética	1.1. Desde el modelo de relacionamiento con grupos de interés revisar la gestión del relacionamiento con el grupo de interés colegas	Plan de relacionamiento con grupos de interés colegas	10%	Actualmente desde el área de sostenibilidad se encuentra en revisión, en el marco del modelo de relacionamiento con los grupos de interés, la revisión consolidación de los planes de relacionamiento con los grupos de interés colegas y estado. Se inició con el grupo de interés comunidad y ya se cuenta con un convenio tripartita adaptado a lo que se viene pensando como integración al territorio. En el segundo semestre se abordará el grupo de interés Colegas

Consolidador PAAC 2023	Cargo: Jefe de Área Sostenibilidad Nombre: José Urbey Gómez Salazar Firma: 
Seguimiento PAAC 2023	 Firmado digitalmente por SANDRA RAQUEL FORERO VEGA Fecha: 2024.05.16 15:01:56 -05'00'

APROBADO
Por Accesible fecha 15:17 , 16/05/2024

COMPONENTE 2: ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

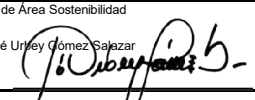
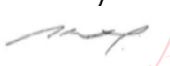
Nombre de la Entidad: CHEC S.A. E.S.P.
Sector Administrativo: Empresa de servicios públicos
Departamento: Caldas - Risaralda
Municipio: Todos los municipios de Caldas y Risaralda (Excepto Pereira)

Orden:	
Año Vigencia:	2024

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN											
Nº	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN	Porcentaje Avance	Actividades cumplidas al 30 de abril de 2024
1	43272 - Cambios en la factura de servicio público	Canal de atención	Disminución en tiempos de respuesta de los tramites dando resolutivez en primer contacto	Se identifican algunos trámites que se pasan a back y que pueden ser atendidos en primer contacto en los canales de atención, lo cual genera impacto en la satisfacción de los clientes en cuanto a una atención inmediata.	Disminución en tiempos de respuesta	Optimización de tiempos y actores involucrados en la atención y respuesta a los clientes permitiendo una respuesta inmediata al cliente ante su solicitud en el canal.	Gestión comercial Cuidado del cliente	1/01/2024	30/12/2024	35%	<p>En aras de fortalecer las relaciones de confianza con el territorio, se presentaron una serie de estrategias que permitirán asegurar la experiencia de nuestros colaboradores y clientes:</p> <p>1. Respuestas en primer contacto por parte del canal telefónico:</p> <p>El contact center está facultado para dar resolutivez a 6 trámites que ingresan de manera recurrente por el canal telefónico, en donde su gestión incluirá el ingreso del proceso, cargue de anexos, ajustes en la cuenta, insumos, respuesta, cierre del proceso y seguimiento.</p> <p>Las solicitudes que se ven impactadas con la medida son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> Cambio de datos básicos: Cambio de NIT o cédula Cambio de datos básicos: Cambio de suscriptor Cambio de datos básicos: Actualización de estrato Actualización de haberes data Condición especial por solicitud del propietario – Bloqueo de cuenta Cambio de datos básicos: retiro factura web <p>2. Respuestas por parte de cuidado del cliente:</p> <p>Las solicitudes de exención a la contribución de industriales (primera vez y continuidad), cambio de suscriptor y retiro de factura web, que ingresen por la página web, seguirán siendo gestionadas por el equipo de cuidado del cliente.</p> <p>3. Manejo de asesor remoto por parte del contact center.</p> <p>Todos los trámites referidos, se están atendiendo en el primer contacto (siempre y cuando no requiera gestiones adicionales), que se trabaja en conjunto con el cliente.</p>

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN /CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)

Nombre del Responsable:				Número de Teléfono:	
Correo Electrónico:				Fecha de Aprobación del Plan:	

Consolidador PAAC 2023	Cargo: Jefe de Área Sostenibilidad Nombre: José Uribe Gómez Sajazar Firma: 
Seguimiento PAAC 2023	 Firmado digitalmente por SANDRA RAQUEL FORERO VEGA Fecha: 2024.05.16 15:04:39 -05'00'

APROBADO

Por Accesible fecha 15:14 , 16/05/2024