

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CHEC S.A. E.S.P.
Vigencia 2021
enero de 2021

| 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 2021</i> | <i>Plan comercial</i> | <i>Gestión Comercial</i> | <i>Febrero de 2021</i> |
| Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención | 2.1. | <i>Explorar y diseñar a través de Lucy un formulario "ASISTIDO" para interponer PQR's de manera que Lucy no actué como direccionador al módulo web sino que se pueda generar ahí mismo con integración a SAC.</i> | <i>Concepto de posibilidad del diseño del formulario para interponer PQR's a través de Lucy y diseño del mismo de ser viable</i> | <i>Gestión Comercial</i> | <i>Diciembre de 2021</i> |
| | 2.2. | <i>Poner en producción infofactura en los diferentes canales de atención para contener reclamos y facilitar la asesoría y explicación por parte del personal asistencial.</i> | <i>Infofactura puesto en producción</i> | <i>Gestión Comercial</i> | <i>Diciembre de 2021</i> |
| | 2.3. | <i>Fortalecimiento de la APP CHEC clientes</i> | <i>Implementación de mejoras a la APP para facilitar la autogestión de los clientes</i> | <i>Gestión Comercial</i> | <i>Diciembre de 2021</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>Gestión Comercial</i> | <i>Enero de 2022</i> |
| Subcomponente 4 Normativo y Procedimental | 4.1. | <i>Jornadas de aseguramiento en la operación de los procesos ejecutados en las localidades, siguiendo el ciclo PHVA.</i> | <i>Realización de jornadas de autoaseguramiento</i> | <i>Gestión Comercial</i> | <i>Diciembre de 2021</i> |
| | 4.2. | <i>Verificar el cumplimiento normativo y procedimental en el manejo de las PQR</i> | <i>Realizarse al menos una verificación al mes</i> | <i>Gestión Comercial</i> | <i>Diciembre de 2021</i> |
| Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano | 5.1. | <i>Realizar seguimiento trimestral al plan comercial</i> | <i>Seguimientos realizados</i> | <i>Gestión Comercial</i> | <i>Abril, julio, octubre de 2021 y enero de 2022</i> |