

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>