

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CHEC S.A. E.S.P.
Vigencia 2023
enero de 2023

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.	Diseñar el plan comercial CHEC 2023	Plan comercial	Gestión Comercial	Febrero de 2023
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1.	Automatización de algunas operaciones del contac center, con el fin de agilizar los procesos de atención en operaciones muy dispendiosas.	Identificar oportunidades de automatización y planeación de la implementación de las mismas.	Gestión Comercial	Diciembre de 2023
	2.2	Adecuar el aplicativo para informar indisponibilidad de programada del servicio de energía para que tome la información del nuevo sistema DMS/OMS de SP7	informar mediante mensaje de texto las indisponibilidades programadas del servicio, así como la posibilidad de consultar las mismas mediante la pagina web.	Gestión Comercial Servicios Corporativos	Diciembre de 2023
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1.	"Soporte contigo"	***Desarrollo de capacidades en el talento humano a través de acompañamiento y retroalimentación permanente *Ajustes o cierre de brechas de acuerdo con las oportunidades de mejora identificadas"	Gestión Comercial	Diciembre de 2023
	3.2	Realizar proceso de seguimiento y verificación a la operación de los procesos ejecutados en las localidades.	Mejora continua de los procesos y análisis y socialización de procesos de auditoría.	Gestión Comercial	Diciembre de 2023
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	Gestión Comercial	Diciembre de 2023
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1.	Realizar seguimiento trimestral al plan comercial	Seguimientos realizados al cierre del año 2022 y tres primeros trimestres del año 2023	Gestión Comercial	Enero, Abril, julio, octubre de 2023