

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CHEC S.A. E.S.P.
Vigencia 2024
enero de 2024

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 2023</i>	<i>Plan comercial</i>	<i>Gestión Comercial</i>	<i>Febrero de 2024</i>
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1.	<i>Automatización de la operación de actividades de los canales de atención telefónico y presencial</i>	<i>Identificar oportunidades de automatización e implementación de las mismas.</i>	<i>Gestión Comercial</i>	<i>Diciembre de 2024</i>
	2.2	<i>Fortalecimiento y potencialización de canales de atención digital</i>	<i>Planear e implementar oportunidades de mejora disponiendo mejores canales de atención digital (foco en Lucy y Asesor remoto)</i>	<i>Gestión Comercial</i>	<i>Diciembre de 2024</i>
	2.3	<i>Fortalecimiento de comunicación bidireccional para interrupciones del servicio. (Ruta calidad)</i>	<i>Planear e implementar acciones e iniciativas que respalden la comunicación bidireccional con los clientes para las interrupciones del servicio de energía</i>	<i>Gestión Comercial</i>	<i>Diciembre de 2024</i>
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1.	<i>Escuela de anfitriones</i>	<i>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.</i>	<i>Gestión Comercial</i>	<i>Diciembre de 2024</i>
	3.2	<i>CHEC al día</i>	<i>Estrategia de comunicación con los canales de atención desde el aseguramiento del proceso, garantizando el despliegue de información para garantizar el debido proceso.</i>	<i>Gestión Comercial</i>	<i>Diciembre de 2024</i>
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.1.	<i>Verificar el cumplimiento normativo y procedimental en el manejo de las PQR</i>	<i>Realizarse al menos una verificación trimestral</i>	<i>Gestión Comercial</i>	<i>Diciembre de 2024</i>

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CHEC S.A. E.S.P.

Vigencia 2024

enero de 2024

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 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1.	<i>Realizar seguimiento trimestral al plan comercial</i>	<i>Realizar seguimiento trimestrales al plan comercial con su registro y evidencias</i>	<i>Gestión Comercial</i>	Enero, Abril, Julio, Octubre.

APROBADO