

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:	2017	

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 DE REALIZACIÓN		
								INICIO	FIN	
1	Todos (Excepto facilidades de pago)	Administrativa	Implementación de una herramienta autoservicio en la página WEB para la realización de tramites	Matriz de requisitos general para tramites y procedimientos administrativos y publicación en página web	A través de la página web se realizarían estos tramites incluyendo la opción de adjuntar documentos y hacer seguimiento a los tramites o procedimientos	Realización de tramites a través de la WEB	Diego Fernando Vargas	01-02-2017	31-12-2017	
2	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	Administrativa	Permitir realizar las financiaciones menores a 1 SMLV a través del contact center	Todas las financiaciones deben realizar en forma presencial	Realizar las financiaciones menores a 1 SMLV por canal telefónico	Disminuir tiempos de ejecución del trámite para el usuario en las financiaciones de montos menores a 1 SMLV	Ivan Gonzalez Idarraga Julio Henry Serrato Braussin	01-02-2017	31-08-2017	
5										
INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN /CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)										
1	Cambio de uso	Intercambio de información	Revisar con la alcaldía de Manizales y Villamaría la posibilidad de que se envíe directamente a CHEC el certificado de estratificación y no tenerlo que solicitar al cliente	El usuario debe entregar el certificado de estratificación a CHEC para realizar el cambio de uso	Gestionar con las alcaldías de Manizales y Villamaria los certificados de estratificación y no solicitarlo al usuario	Menor número de documentos que presentar al momento de realizar el trámite	Angela María Santa	01-02-2017	31-12-2017	
	Nombre del Responsable:	Mariana Jaramillo Calderón				Número de Teléfono:	8899000 ext 1555			
	Correo Electrónico:	plananticorrupcionyatencionalciudadano@chec.com.co				Fecha de Aprobación del Plan:	23-01-2017			