

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:	2022

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

N°	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	DEPENDIENCIA RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN	
								INICIO	FIN
1	Tramites de Atención Técnica de Clientes	Estandarización de tramites de acuerdo con Resolución 455 de 2021 DAFP	Planteamiento de plan de trabajo y cumplimiento de actividades para el 2023 del mismo	Estrategia de racionalización de trámites sin registro en el SUIT	Estandarización de tramites de acuerdo con lo establecido por el DAFP	N.A.	Subgerencia de Distribución	1/02/2023	1/12/2023
2	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	Apertura de canales de atención para realizar el trámite "Financiación express"	Permitir que las financiaciones menores a 2smly se pueden realizar a traves de los canales digitales habilitados.	Las financiaciones, solo pueden realizarse a través de los canales tradiconales (presencial y telefónico)	Que las financiaciones menores a 2smly se pueden realizar a traves de los canales digitales y habilitados.	Menores tiempos y mayor rapidez para realizar el trámite	Gestión Comercial	1/02/2023	1/12/2023
3	Restablecimiento del servicio público	Reconexion automatica del servicio	Que todos los clientes suspendidos, una vez eliminen la causa que le dio origen, sean reconectados sin necesiadsd de hacer reporte alguno por parte de ellos.	Los clientes una vez eliminan la causa que dio origen a la suspensión, deben contactarnos a través de los canales presenciales y telefónico, para que se ejecute en terreno.	Generar de manera automática las reconexiones de los clientes.	Menores tiempos y mayor rapidez para realizar el trámite	Gestión Comercial	1/02/2023	1/12/2023
4	Cambios en la factura del servicio público	Gestión en primer contacto sobre solicitudes de cambio de datos básicos en la factura.	Peritir que los asesores del contac center, puedan entregar respuestas de forma inmediata a los clientes que se contactan por este canal, frente a solicitudes para modificar los datos básicos de su factura.	Los clientes deben esperar hasta 15 días hábiles cuando generan la solicitud por el canal telefonico.	Entregar respuestas en primer contacto y ejecutar los cambio en el sistenna a las solicitudes telefonicas, por cambios de datos básicos.	Menores tiempos y mayor rapidez para realizar el trámite	Gestión Comercial	1/02/2023	1/12/2023

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN /CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)

1									
	Nombre del Responsable:					Número de Teléfono:			
	Correo Electrónico:					Fecha de Aprobación del Plan:			