

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 RACIONALIZACION									
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	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN	
								INICIO	FIN
1	43272 - Cambios en la factura de servicio público	Canal de atención	Disminución en tiempos de respuesta de los tramites dando resolutiveidad en primer contacto	Se identifican algunos trámites que se pasan a back y que pueden ser atendidos en primer contacto en los canales de atención, lo cual genera impacto en la satisfacción de los clientes en cuanto a una atención inmediata.	Disminución en tiempos de respuesta	Optimización de tiempos y actores involucrados en la atención y respuesta a los clientes, permitiendo una respuesta inmediata al cliente ante su solicitud en el canal.	Gestión Comercial	1/01/2024	30/12/2024
INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN /CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)									
1									
	Nombre del Responsable:	Juan David Gomez Maya				Número de Teléfono:			
	Correo Electrónico:	juan.gomez.maya@chec.com.co				Fecha de Aprobación del Plan:			

APROBADO