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:	2016	

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 TRÁMTE, PROCESO O PROCEDIMEINTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDIENCIA RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN	
								INICIO	FIN
1	Todos	Administrativa	Conformación de equipo de trabajo para la identificación, priorización y racionalización de tramites	Matriz de requisitos de tramites y OPA	Conformación de equipo de trabajo para consolidar los tramites de CHEC, priorizarlos y racionalizarlos	Inicio de proceso de racionalización de tramites	Distribución Auditoría Gestión comercial	16-03-2016	31-08-2016
2	Todos	Administrativa	Identificación de tramites e inicio de proceso de inscripción en el SUIT	Matriz de requisitos de tramites y OPA	Inicio en el proceso de inscripción de tramites en el SUIT	Inicio de proceso de racionalización de tramites	Soporte clientes	16-03-2016	31-12-2016
3	Todos	Administrativa	Priorización de tramites para racionalización durante 2017	Matriz de requisitos de tramites y OPA	Priorización de tramites para incluir en la racionalización a realizar en 2017	Racionalización de tramites priorizados	Soporte clientes	16-03-2016	31-12-2016
4	Duplicado de facturas	Administrativa Tecnológico	Optimización del trámite	Las solicitudes de copia de factura se realizan de manera presencial, lo que implica un desplazamiento por parte del cliente a una oficina de atención	Se recepcionará la solicitud por parte del canal telefónico y se entregará la factura por medio virtual al correo eletrónico del solicitante	Disminución de tiempos y ahorro en desplazamiento	Facturación y Canales Presenciales (interventoría del CONTACT CENTER)	01-01-2016	31-03-2016
5	Factibilidad de servicios públicos	Administrativa Tecnológico	Optimización del trámite	La solicitud de factibilidad debe hacerse de manera presencial	Se recepcionarán por el canal telefónico para agilizar el trámite	Disminución de tiempos y ahorro en desplazamiento	Atención Técnica Clientes y Canales Presenciales (interventoría del CONTACT CENTER)	01-02-2016	30-04-2016
6									