

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la Entidad	Empresa de Servicios Públicos de Santander de Quilichao-EMQUILICHAO
Sector Administrativo	SPD
Departamento	Cauca
Municipio	Santander de Quilichao

Orden	Municipal
Año Vigencia	2018

Planeación de la Estrategia de Racionalización

No	Nombre del Trámite Proceso o Procedimiento	Tipo de Racionalización	Acción Específica de Racionalización	Situación Actual	Descripción de la Mejora a Realizar al Trámite, Proceso o Procedimiento	Beneficio al Ciudadano y /o Entidad	Dependencia Responsable	Fecha Realización	
								Inicio	Fin
								dd/mm/aa	dd/mm/aa
1	Pago de factura de servicios	Tecnológico	Herramienta en la página web para la generación y Pagos de la factura.	La factura llega física a los hogares de los usuarios y los pagos se deben realizar en las oficinas de la entidad o en los puntos de pago asignados por la misma.	1. Implementación en la página web de la herramienta "Generar factura" y del sistema de Pagos PSE (Sistema centralizado y estandarizado mediante el cual las empresas brindan a los usuarios la posibilidad de realizar los pagos y/o compras a través de internet).	Brindarle al usuario las herramientas tecnológicas que le permitan conocer y realizar sus pagos desde la comodidad de su hogar y evitar la congestión en filas o desplazamientos hasta la entidad.	Area Comercial	31-ago-18	31-dic-18
2	Petición, Quejas y Reclamos	Tecnológico y Administrativo	Implementación de la herramienta en la plataforma web para presentar cualquier tipo de inconformidad sobre la entidad y los servicios prestados, hacerle seguimiento a la PQRs	Las Peticiones, Quejas y Reclamos se realizan personalmente, y también dentro de la página web se encuentra la herramienta "Contáctenos" en el cual el usuario puede registrar su *nombre *correo electrónico*asunto *mensaje, en el cual deja su Petición, Queja o Reclamo.	1. Actualización de la herramienta en la página web "Contáctenos" incluyendo la casilla " Código"el cual se encuentra en la factura , para presentar las inconformidades de la comunidad, realizar un seguimiento a las PQRs y tener una respuesta a su situación en el menor tiempo posible	La implementación de herramientas tecnológicas hará que el usuario ahorre tiempo y evite desplazamientos hasta la entidad además le dará un valor agregado a los servicios prestados.	Profesional de Planeación	31/08/2018	31/12/2018
					2. Mejoramiento de la Oficina de Peticiones Quejas y recursos (PQRs), con la instalación de turnero y la disposición de dos funcionarios permanentes para la atención.	Con el mejoramiento de las instalaciones físicas se agilizarán los procesos.	Gerente		
3	Solicitud del servicio	Tecnológico	Contemplar la herramienta en la página web para la solicitud del servicio	Las solicitudes se realizan directamente con la entidad	Actualización de la herramienta en la página web " Trámites y servicios" donde el formulario se pueda realizar y se dirija a un funcionario que atienda la solicitud en el menor tiempo posible	La implementación de herramientas tecnológicas hará que el usuario ahorre tiempo y evite desplazamientos hasta la entidad	Area Comercial	31/08/2018	31/12/2018
4	Servicios técnicos (Detección de fugas nocturnas, revisión por disminución en la presión)	Tecnológico	Contemplar la herramienta en la página web "Servicios técnicos"	Los reportes por daños o asistencias técnica se hacen a través de llamada telefónica o el usuario se dirige personalmente a la entidad.	Implementación de la herramienta en la página web "Servicios técnicos"	La implementación de herramientas tecnológicas hará que el usuario ahorre tiempo y evite desplazamientos hasta la entidad	Area Comercial	31/08/2018	31/12/2018
5	Matriculas	Tecnológico	Contemplar la herramienta en la página web para la solicitud de la Matricula y/o la información necesaria para acceder a ella.	La ciudadanía se debe acercar a las oficinas de la entidad, se le entrega una serie de documentos que debe entregar antes de darle la matricula.	Implementar en la página web la herramienta con la información necesaria para adquirir la matricula.	Con la implementación de la herramienta de información en la página web, se disminuyen los tiempos y desplazamientos de la ciudadanía a la entidad, ya que solo se dirige con la documentación lista para agilizar el procedimiento	Area Comercial	31/08/2018	31/12/2018
6	Cambio y revisión de medidores	Tecnológico	Contemplar la herramienta en la página web para la solicitud de revisión o cambio de medidores	La ciudadanía se debe acercar a las oficinas de la entidad, para solicitar la revisión y/o cambio de los medidores	Implementar en la página web la herramienta con la información necesaria para la solicitud del cambio y/o revisión.	Con la implementación de la herramienta de información en la página web, se disminuyen los tiempos y desplazamientos de la ciudadanía a la entidad	Area Comercial	31/08/2018	31/12/2018
7	Revisión y/o modificación en la factura por consumo, estrato, uso y desviaciones	Tecnológico y Administrativo	Establecer dentro de la página web una herramienta de soporte, que facilite la comprensión del servicio: "Preguntas frecuentes" o "FAQ"(Frequently Asked Questions), basado en las preguntas más frecuentes que la ciudadanía ha hecho en situaciones anteriores, con sus respectivas respuestas.	La ciudadanía se acerca a la entidad y en atención al cliente hace preguntas sobre el porque? De su consumo y demás preguntas acerca de la facturación.	Implementar en la página web la herramienta "Preguntas frecuentes"o "FAQ" con el objetivo de que el usuario pueda encontrar respuesta acerca de la entidad y en sí, sobre como se genera el cobro de la factura y demás situaciones acerca del consumo.	Con el listado de "preguntas frecuentes" o " FAQ" establecida en la página web con sus respectivas respuestas, reduce el tiempo tanto del usuario que debe dirigirse a la entidad para saber el porque? de su facturación, como del servidor público a la hora de responder preguntas comunes.	Area Comercial y Atención al cliente	31/08/2018	31/12/2018
8	Suspensión y reconexión del servicio	Tecnológico y Administrativo	Establecer dentro de la página web una herramienta de información sobre "corte de servicio de acueducto", "Conexión" y "Reconexión", además de contener los costos que implica hacer el procedimiento.	Este procedimiento aplica a los deudores morosos que excedan uno o más periodos de facturación sin pago respectivo, y se les hace una notificación previa. Para solicitar la "Conexión" y "Reconexión" se debe dirigir a las oficinas de la entidad.	Implementar en la página web la herramienta con la información necesaria sobre "corte de servicio de acueducto", "Conexión" y "Reconexión" además de contener los costos que implica hacer el procedimiento.	La información contemplada en la página web hará que el ciudadano tenga el conocimiento en caso de que le llegue a suceder, y cuáles son los procedimientos a los que debe registrarse.	Area Comercial y Atención al cliente	31/08/2018	31/12/2018