

Componente 2: ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad:	EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.
Sector Administrativo:	SPD
Departamento:	Antioquia
Municipio:	Medellín

Orden:	Municipal
Año Vigencia:	2024

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano									
Planeación de la Estrategia de Racionalización									
N°	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 dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Mejoramiento del portal PQRs web	Gestión	Mejoramiento de la experiencia del cliente para interponer PQRs	La herramienta actual provee la posibilidad de que el cliente realice sus transacciones por el sitio web, sin embargo, debemos de continuar ajustando características para que cada vez sea más fácil y amigable.	Evolución, transformación y potenciación de los canales digitales asociados, manteniendo una posición de vanguardia para los clientes actuales y nuestros clientes del futuro.	Facilidad y agilidad para realizar las transacciones con EPM	Gerencia Mercadeo Estratégico	01/01/2024	31/12/2024

Nombre del responsable:	Fabio Esteban Ceballos Ye	Número de teléfono:	3804930
Correo electrónico:	fabio.esteban.ceballos@e	Fecha aprobación del p	01/01/2024