



**Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano**  
**2. Componente Política de racionalización de los Trámites**

		Vigencia		2017		Fecha de Actualización						AA	MM	DD							
										Inicial		Final		17	1	29					
Subgerencia o Dirección	Proceso	Responsable de la Actualización, medición y racionalización	Identificación		Nombre del Trámite o Procedimiento Administrativo (Servicio)	Situación Actual	Acciones específicas programadas para la racionalización de los Trámites	Beneficia a				Formula del Indicador	Fecha						Resultados Esperados	Responsables del Monitoreo y revisión Directores y/o Gerentes	
			Trámite	Procedimiento Administrativo (Servicios)				Cliente Interno	Usuarios	Entidades	Meta		AA	MM	DD	AA	MM	DD			
Dirección TICs	Dirección TICs	Dirección TICs	X	X	Todos los trámites y Servicios que se realizan en Empresas Públicas de Armenia	Se cuenta con: • Un registro "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" PC R 020 • El usuario y contraseña para el ingreso a la plataforma SUI para incluir Trámites y Servicios.	• Recibir la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios", realizar diligenciamiento en el Portal del Estado Colombiano, para su publicación	X	X		100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	17	1	29	18	1	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano, los Trámites y Servicios realizados con EPA ESP	Director TICs	
Comercial	Comercial	Director Comercial	X		Financiación de deudas morosas por concepto de acueducto y alcantarillado con Empresas Públicas Armenia ESP.	• Se tienen establecidos los requisitos en medio físico. • Se solicitan los requisitos en el área de Atención al Cliente de manera verbal.	• Realizar la actualización de la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" PC R 020. • Enviarla al Área de TICs para la actualización en el Portal del Estado.		X	X		100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	17	1	29	18	1	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano, el Trámite "Financiación de deudas morosas por concepto de acueducto y alcantarillado con Empresas Públicas Armenia ESP".	Director Comercial
				X	"Expedición de Certificación de paz y salvo de la factura"	Se expiden Certificación de paz y salvo de la factura siguiendo con los requisitos establecidos en medio físico.	• Realizar la actualización de la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" PC R 020. • Enviarla al Área de TICs para la actualización en el Portal del Estado.		X	X		100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	17	1	29	18	1	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano el servicio de "Expedición de Certificación de paz y salvo de la factura"	Director Comercial
Subgerencia Técnica	Gestión Planeación Técnica	Subgerente Técnico y/o Gestor de Planeación Técnica	X		Solicitud de Disponibilidad de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Se expiden Disponibilidad de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, cumpliendo con requisitos establecidos	• Realizar actualización de la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" PC R 020. • Enviarla al Área de TICs para la publicación en el Portal del Estado.	X	X		100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	17	1	29	18	1	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano el Trámite "Disponibilidad de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo".	Subgerente Técnico	
			X		Solicitud de Matrícula para nuevos usuarios	Se cuenta con procedimiento normalizado que establece los requisitos.		X	X		100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	17	1	29	18	1	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano el Trámite "Solicitud de Matrícula para nuevos usuarios"		
				X	Solicitud de aprobación y liquidación de planos en proyectos de construcción	Se cuenta con procedimiento normalizado que establece los requisitos.		X	X		100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	17	1	29	18	1	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano la "Solicitud de aprobación y liquidación de planos en proyectos de construcción"		
	X		Calibración de Medidores	Prestación del servicio documentado bajo el Procedimiento C-P-011	X	X			100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	17	1	29	18	1	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano el Trámite "Calibración de Medidores"				
		X	Caracterización de agua tratada	Prestación del servicio documentado bajo el Procedimiento LECA-D-009	X				100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	17	01	01	17	12	31	Encuesta de satisfacción del cliente satisfecha				
Gestión Control Perdidas	Subgerente Técnico y/o Gestor de Planeación Técnica	X		Retiro e Instalación de Medidores	Se tiene normalizadas las labores de retiro e instalación de Medidores		X	X		100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	17	1	29	18	1	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano el Trámite "Retiro e Instalación de Medidores"			



**Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano**  
**2. Componente Política de racionalización de los Trámites**

Subgerencia o Dirección	Proceso	Responsable de la Actualización, medición y racionalización	Identificación		Nombre del Trámite o Procedimiento Administrativo (Servicio)	Situación Actual	Acciones específicas programadas para la racionalización de los Trámites	Beneficia a				Formula del Indicador	Fecha						Resultados Esperados	Responsables del Monitoreo y revisión Directores y/o Subgerentes
			Trámite	Procedimiento Administrativo (Servicios)				Cliente Interno	Usuarios	Entidades	Meta		Inicial			Final				
													AA	MM	DD	AA	MM	DD		
Subgerencia de Aguas	Gestión Distribución de Agua Potable	Subgerente de Aguas y/o Gestor de Distribución		X	Construcción de Acometidas de Acueducto nueva o reposición	Se tienen establecidos los lineamientos para Construcción de Acometidas de Acueducto nueva o reposición y sus costos		X	X		100%	Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas	17	1	30	18	1	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano el Servicio de "Construcción de acometida".	Subgerente de Aguas
	Gestión Tratamiento de Aguas Residuales	Subgerente de Aguas y/o Gestor de Tratamiento de Aguas Residuales	X		Expedición Concepto favorable del vertimiento realizado a la red de alcantarillado	Se cuenta con Procedimiento, requisitos, concepto favorable documentados y normalizados		X	X		100%	Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas	17	1	30	18	1	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano el Trámite "Concepto favorable del Vertimiento Realizado a la Red de Alcantarillado"	
			X		Expedición Certificado de Conformidad de Vertimiento	Se cuenta con Procedimiento, requisitos y certificado documentados y normalizados		X	X		100%	Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas	17	1	30	18	1	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano el Trámite "Expedición de Certificado de Conformidad de Vertimiento"	
	Gestión Recolección y Transporte de Aguas Residuales	Subgerente de Aguas y/o Gestor de Recolección y Transporte		X	Actividades de limpieza de redes con el vehículo de presión - succión.	Se tienen establecidos los lineamientos para la Actividades de limpieza de redes con el vehículo de presión - succión. y sus costos	• Diligenciar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" PC R 020 para publicación u Actualización. • Enviarla al Área de TICs para la publicación en el Portal del Estado.	X	X		100%	Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas	17	1	30	18	1	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano el Servicio de "Actividades de limpieza de redes con el vehículo de presión - succión."	
				X	Construcción de Acometidas domiciliarias de Alcantarillado para cobro	Se tienen establecidos los lineamientos para la Construcción de Acometidas domiciliarias de Alcantarillado y sus costos		X	X		100%	Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas	17	1	30	18	1	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano el Servicio de "Construcción de Acometidas domiciliarias de Alcantarillado para cobro"	
				X	Inspección de Redes de Alcantarillado con equipo de Video	Se tienen establecidos los lineamientos para la Inspección de Redes de Alcantarillado con equipo de Video		X	X		100%	Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas	17	1	30	18	1	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano el Servicio de "Inspección de Redes de Alcantarillado con equipo de Video"	
Subgerencia de Aseo	Gestión Aseo	Subgerente y/o Gestor de Aseo	X		Prestación de Servicios Especiales	Los usuarios solicitan vía telefónica, presencial o escrita el servicio, se hace un aforo y luego se programa la atención	• Diligenciar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" PC R 020, para el trámite de "paz y Salvo de comparendo ambiental.	X	X		100%	Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas	17	1	30	18	1	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano el Trámite "Prestación de Servicios Especiales"	Subgerente Aseo
			X		Atención de eventos especiales	Los organizadores del evento realizan la solicitud por escrito		X	X		100%	Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas	17	1	30	18	1	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano el Trámite "Atención de eventos Especiales"	
			X		Solicitud de paz y salvo de capacitación del comparendo ambiental	La Secretaría de Gobierno envía la información de los infractores. Se citan a la capacitación y a los que asisten se le entrega el certificado	• Enviarla al Área de TICs para la publicación en el Portal del Estado.	X			100%	Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas	17	1	30	18	1	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano el servicio Solicitud de paz y salvo de capacitación del comparendo ambiental	
Dirección Jurídica y Secretaría General	Dirección Jurídica y Secretaría General	Director Jurídico y Secretario General		X	Expedición de Certificado de Contratos	Se tiene establecidos los requisitos pero se informan a los Peticionarios cuando se acercan a la Dirección Jurídica y Secretaría General	• Diligenciar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" PC R 020. • Enviarla al Área de TICs para la publicación en el Portal del Estado .	X	X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas	17	1	30	18	1	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano el Servicio de " Expedición de Certificado de Contratos"	Director Jurídico y Secretario General
Subgerencia Administrativa	Subgerencia Administrativa	Subgerente Administrativo		X	Disposición Final de Escombros generados en el Municipio de Armenia	Se tiene establecidos los requisitos pero se informan a los Peticionarios cuando se acercan a la Subgerencia Administrativa	• Diligenciar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" PC R 020. • Enviarla al Área de TICs para la publicación en el Portal del Estado .	X	X		100%	Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas	17	1	30	18	1	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano el Servicio de " Disposición Final de Escombros generados en el Municipio de Armenia"	Subgerente Administrativa
	Gestión Talento Humano	Subgerente Administrativo y/o Gestor Talento Humano		X	Expedición Certificado Laboral	Se tiene establecidos los requisitos pero se informan a los Peticionarios cuando se acercan al Proceso		X	X		100%	Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas	17	1	30	18	1	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano el Servicio de "Expedición Certificado Laboral"	

Nota:  
 1. Un trámite se caracteriza por cumplir con las siguientes condiciones:  
 • Hay una actuación del usuario (persona natural – persona jurídica).  
 • Tiene soporte normativo.      • El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.      • Hace parte de un proceso misional de la entidad.      • Se solicita ante una entidad pública o un particular que ejerce funciones públicas.      • Es oponible (demandable) por el usuario.