



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

		Vigencia		2018		Fecha de Actualización						AA	MM	DD						
								Inicial		Final		18	1	30						
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		Resultados Esperados			Responsables del Monitoreo y revisión Directores y/o Subgerentes				
			Trámite	Procedimiento Administrativo (Servicios)			Cliente Interno	Usuarios	Entidades	Meta		AA	MM	DD	AA	MM	DD			
Dirección TIC	Dirección TIC	Dirección DTIC	X	X	Todos los Trámites y Servicios que se realizan en Empresas Públicas de Armenia ESP	Se cuenta con: <ul style="list-style-type: none"> Un registro "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005 El usuario y contraseña para el ingreso a la plataforma SUI para incluir Trámites y Servicios. 	X	X		100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	18	1	30	19	1	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano, los Trámites y Servicios realizados con EPA ESP	Director DTIC	
Dirección Comercial	Dirección Comercial	Director Comercial	X		Financiación de deudas morosas por concepto de acueducto y alcantarillado con Empresas Públicas Armenia ESP.	<ul style="list-style-type: none"> Se tienen establecidos y publicados los requisitos en medio físico en el Sistema de Gestión Integrado. Se solicitan los requisitos en el área de Atención al Cliente de manera verbal. 			X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	18	1	30	19	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"	<ul style="list-style-type: none"> Se tienen establecidos y publicados los requisitos en medio físico en el Sistema de Gestión Integrado. Se expiden Certificación de paz y salvo de la factura siguiendo con los requisitos establecidos en medio físico. 			X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	18	1	30	19	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	X	X		100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	18	1	30	19	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	18	1	30	19	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	18	1	30	19	1	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano la "Solicitud de aprobación y liquidación de planos en proyectos de construcción"		
	Laboratorio Calibración de Medidores	Subgerente Técnico y/o Profesional Especializado (Director Técnico)	X		Calibración de Medidores	Prestación del servicio documentado bajo el Procedimiento C-P-011		X	X		100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	18	1	30	19	1	31		Publicación en el Portal del Estado Colombiano el Trámite "Calibración de Medidores"
	Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua	Subgerente Técnico y/o Profesional Especializado (Director Técnico)		X	Caracterización de agua tratada	Prestación del servicio documentado bajo el Procedimiento LECA-D-009	X				100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	18	1	30	19	1	31		Encuesta de satisfacción del cliente satisfecha
	Gestión Control Perdidas	Subgerente Técnico y/o Gestor Control Perdidas		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 *100 Acciones específicas programadas	18	1	30	19	1	31		Publicación en el Portal del Estado Colombiano el Servicio de "Construcción de acometida".
	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	18	1	30	19	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 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	18	1	30	19	1	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano el Trámite "Concepto favorable del Vertimiento Realizado a la Red de Alcantarillado"	Subgerente de Aguas	
	Gestión Recolección y Transporte de Aguas Residuales	Subgerente de Aguas y/o Gestor de Recolección y Transporte de Aguas Residuales		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	• Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado		X	X		100%	Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas	18	1	30	19	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	• Diligenciar y/o Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005 para publicación u Actualización. • Enviarla al Área de DTIC para la publicación en el Portal del Estado.		X	X		100%	Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas	18	1	30	19	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	18	1	30	19	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	• Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado • Diligenciar y/o Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005 para el trámite de "paz y Salvo de comparendo ambiental. • Enviarla al Área de DTIC para la publicación en el Portal del Estado.		X	X		100%	Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas	18	1	30	19	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%		18	1	30	19	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			X			100%		18	1	30	19	1	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano el servicio Solicitud de paz y salvo de capacitación del comparendo ambiental	
			X		Requisitos para la instalación en calidad de préstamo de contenedores de propiedad de EPA ESP	Los usuarios realizan la solicitud por escrito y después se asigna el contenedor teniendo en cuenta el cumplimiento de especificaciones técnicas y disponibilidad de contenedores			X	X		100%		18	1	30	19	1	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano el servicio Solicitud de instalación en calidad de préstamo de contenedores de propiedad de EPA ESP	
Dirección Jurídica y Secretaría General	Dirección Jurídica y Secretaria 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	• Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado • Diligenciar y/o Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005 • Enviarla al Área de DTIC para la publicación en el Portal del Estado .		X	X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas	18	1	30	19	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	• Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado de los certificados laborales. • Diligenciar y/o Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. • Enviarla al Área de DTIC para la publicación en el Portal del Estado .		X	X		100%	Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas	18	1	30	19	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	18	1	30	19	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.