

Documento en reformulación			
Código: GG-PP-005 Anexo 2			
Versión:	1/4		
Fecha e Emisión:			
Pagina			
		_	

							Vigencia				2020						Fec	ha de Actualización	AA MM DD 20 01 8				
cción			Identi	ficación	-				eficia	a				Fec									
Subgerencia o Direc	Proceso	Responsable de la Actualización, medición y racionalización	Tramite	Procedimiento Administrativo (Servicios)	Nombre del Tramite o Procedimiento Administrativo (Servicio)	Situación Actual	Acciones especificas programadas para la racionalización de los Tramites	Cliente interno	Usuarios	Entidades	Formula del Indicador		MM			Fina		Resultados Esperados	Responsables del Monitoreo y revisión Directores y/o Subgerentes				
Dirección TIC	Dirección TIC	Dirección Tecnología de la información y las comunicaciones (Dirección TIC)	Х	х	Todos los Tramites y Servicios que se realizan en Empresas Publicas de Armenia ESP	Se cuenta con: - Un registro "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" DTIC-R-005 - El usuario y contraseña para el ingreso a la plataforma SUI para incluir Tramites y Servicios.	Recibir la "Hoja de Vida de Tramites y Servicios", realizar diligenciamiento en el SUIT, para su publicación		x	X 100%	Acciones especificas Ejecutadas *100 Acciones especificas programadas	20	01	8	21	1	31	Publicación en el SUIT, los Tramites y Servicios realizados con EPA ESP	Director DTIC				
			х		Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias con Empresas Publicas Armenia ESP.	Se tienen la publicación en el SUIT Se tienen establecidos y publicados los requisitos er medio físico y magnético en el Sistema de Gestiór Integrado. Se solicitan los requisitos en el área de Atención a Cliente de manera verbal.	Enviarla al Profesional encargado de la publicación El SUT de la Dirección de Tecnologías de la		x	X 100%	Acciones especificas Ejecutadas *100 Acciones especificas programadas	20	01	8	21	1	31	Mantener actualizada la publicación en el SUIT "Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias con Empresas Publicas Armenia ESP.".	Director Comercial				
				х	"Expedición de Certificación de paz y salvo de la factura"	Se tienen establecidos y publicados los requisitos er medio físico en el Sistema de Gestión Integrado. Se expiden Certificación de paz y salvo de la facture	Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la pagina Web		х	X 100%	Acciones especificas Ejecutadas *100 Acciones especificas programadas	20	01	8	21	1	31	Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado • Publicado en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Director Comercial				
					salvo de la factura	siguiendo con los requisitos establecidos en medio físico.	Generar Certificación de paz y salvo de la factura cumpliendo con los requisitos exigidos.		×	x %001	No. de certificados expedidos *100 No. Certificados solicitadas	20	01	8	21	1	31	100% de Certificación de paz y salvo de la factura solicitados generados.					
Dirección Comercial	ión Comercial	Director Comercial		х	"Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público"	Se tienen la publicación en el SUIT	 Actualizar la "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. 		х	X X	Acciones especificas Ejecutadas *100 Acciones especificas programadas	20	01	8	21	1	31	Mantener actualizada la publicación en el SUIT "Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público".	Director Comercial				
Direcc	Dirección			х	"Cambio en la factura de servicio público"	Se tienen la publicación en el SUIT	Actualizar la "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.		x	X X	Acciones especificas Ejecutadas *100 Acciones especificas programadas	20	01	8	21	1	31	Mantener actualizada la publicación en el SUIT "Cambio en la factura de servicio público".	Director Comercial				
			х		"Suspensión de servicio público"	Se tienen la publicación en el SUIT	Actualizar la "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" DTIC-R-005. Eriviaria al Profesional encargado de la publicación en el SUIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.		x	X %001	Acciones especificas Ejecutadas *100 Acciones especificas programadas	20	01	8	21	1	31	Mantener actualizada la publicación en el SUIT "Suspensión de servicio público"*	Director Comercial				
			_					х		"Restablecimiento de servicio público"	Se tienen la publicación en el SUIT	Actualizar la "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.		x	X %001	Acciones especificas Ejecutadas *100 Acciones especificas programadas	20	01	8	21	1	31	Mantener actualizada la publicación en el SUIT "Restablecimiento de servicio público"
Subgerencia Técnica	Gestión Planeación Técnica	Subgerente Técnico y/o Gestor de Planeación Técnica	x		"Viabilidad y Disponibilidad de Servicios Públicos"	Se tienen la publicación en el SUIT Se tienen establecidos y publicados los requisitos er medio físico y magnético en el Sistema de Gestiór Integrado. Se tienen publicados los requisitos para la disponibilidad de los Servicios de Acueducto Alcantarillado y Aseo. en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Servicios" DTIC-R-005. Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional encargado de la publicación		x	x %00+	Acciones especificas Ejecutadas *100 Acciones especificas programadas	20	01	8	21	1	31	Mantener actualizada la publicación en el SUIT "Viabilidad y Disponibilidad de Servicios Públicos"	Subgerente Técnico				



Documento en reformulación	
Código: GG-PP-005 Anexo 2	
Versión:	2/4
Fecha e Emisión:	
Pagina	

							Vigencia	2020								Ī	Fech	na de Actualización	AA MM DD 20 01 8
rección			Ident	ificación				Ben	eficia	а			Inicial	Fech	-	Final			Responsables
Subgerencia o Dirección	Proceso	Responsable de la Actualización, medición y racionalización	Tramite	Procedimiento Administrativo	Nombre del Tramite o Procedimiento Administrativo (Servicio)	Situación Actual	Acciones especificas programadas para la racionalización de los Tramites	Cliente interno	Usuarios	Entidades Meta	Formula del Indicador	AA	ММ	DD	AA	мм	DD	Resultados Esperados	del Monitoreo y revisión Directores y/o Subgerentes
	eación Técnica	Subgerente Técnico y/o Gestor de Planeación Técnica	х		"Conexión a los servicios públicos"	Se tienen la publicación en el SUIT	Actualizar la "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" DTIC-R-005. Enviaria al Profesional encargado de la publicación en el SUIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.		х	X 100%	Acciones especificas Ejecutadas *100 Acciones especificas programadas	20	01	8	21	1		Mantener actualizada la publicación en el SUIT "Conexión a los servicios públicos".	
	Gestión Plan			х	Solicitud de aprobación y liquidación de planos en proyectos de construcción	Se cuenta con procedimiento normalizado que establece los requisitos.	Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la pagina Web		х	X 100%	Acciones especificas Ejecutadas *100 Acciones especificas programadas	20	01	8	21	1	31 ·	Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado • Publicado en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	
	Laboratorio Calibración de Medidores	Subgerente Técnico y/o Profesional Especializado (Director Técnico)	х		Solicitud de Calibración de Medidores	Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado Se tienen publicado en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	y magnético en el Sistema de Gestión Integrado.		x	× 100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	20	01	8	21	1	31 d	Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado "Solicitud de Calibración de Medidiores" • Publicado en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Subgerente Técnico
	Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua	Subgerente Técnico y/o Profesional Especializado (Director Técnico)		х	Caracterización de agua tratada	Prestación del servicio documentado bajo el Procedimiento LECA-D-009	Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la pagina Web	х		100%	Acciones especificas Ejecutadas *100 Acciones especificas programadas	20	01	8	21	1	31 E	Encuesta de satisfacción del cliente Satisfactoria	
Subgerencia Técnica			х		Retiro e Instalación de Medidores	Se tiene la publicación en el SUIT	Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado. Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" DTIC-R-005. Enviaira al Profesional de la Direc		x	× 100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	20	01	8	21	1		Mantener actualizada la publicación en el SUIT "Retiro e Instalación de Medidores"	
	Control Perdidas	Gestor Control Perdidas		х	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	Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Se tiene publicado en la pagina Web link "Tramites y Servicios". "listado tramites y servicios". Conexión a los servicios públicos.		х	× 100%	Acciones especificas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas	20	01	8	21	1	31 "	Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado "Solicitud de Calibración de Medidores" • Mantener actualizada la publicación en el SUIT	
	Gestión Co	1 Clades		х	"Independización de servicios públicos"	Se tiene la publicación en el SUIT	Actualizar la "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" DTIC-R-005. Enviaria al Profesional encargado de la publicación en el SUIT de la Dirección de Tecnologias de la Información y las comunicaciones. Se tiene publicado en la pagina Web link "Tramites y Servicios", "listado tramites y servicios". Conexión a los servicios públicos.		x	X 100%	Acciones especificas Ejecutadas **100 Acciones específicas programadas	20	01	8	21	1	31 N	Mantener actualizada la publicación en el SUIT "Independización de servicios públicos"	Subgerente Técnico
				х	"Instalación temporal del servicios públicos"	Se tiene la publicación en el SUIT	Actualizar la "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" DTIC-R-005. Eriviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.		х	x 100%	Acciones especificas Ejecutadas *100 Acciones especificas programadas	20	01	8	21	1	31 M	Mantener actualizada la publicación en el SUIT "Instalación temporal del servicios públicos"	



Documento en reformulación
Código: GG-PP-005 Anexo 2
Versión: 3 / 4
Fecha e Emisión:
Pagina

							Vigencia				2020					Pag		ha de Actualización	AA MM DD 20 01 8		
Dirección			Identi	ficación				Ben	eficia	a				Fec							
Subgerencia o Direc	Proceso	Responsable de la Actualización, medición y racionalización	Tramite	Procedimiento Administrativo (Servicios)	Nombre del Tramite o Procedimiento Administrativo (Servicio)	Situación Actual	Acciones especificas programadas para la racionalización de los Tramites			Formula del Indicador		Inicia MM			Fina MM		Resultados Esperados	Responsables del Monitoreo y revisión Directores y/o Subgerentes			
Subgerencia de Aguas	Gestión Tratamiento de Aguas Residuales	Subgerente de Aguas ylo Gestor de Tratamiento de Aguas Residuales	x		Expedición Concepto favorable del vertimiento realizado a la red de alcantarillado	• Se tienen la publicación en el SUIT	Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado Se tienen publicado el trámite en el Portal del Estado en Tramites y Servicios' / 'Otros Procedimientos Administrativos'. Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Tramites y Servicios' DTIC-R-005. Enviaria al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIT		x	× 100%	Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas	20	01	œ	21	1	31	Publicación SUIT "Expedición Concepto favorable del vertimiento realizado a la red de alcantarillado			
	de Aguas Residuales			х	Inspección de Redes con Equipo de Video.				х	x 100%	Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas	20	01	8	21	1	31	Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado "Inspección de Redes con Equipo de Video" • Publicado en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Subgerente de Aguas		
o o	Recolección y Transporte de	Subgerente de Aguas y/o Gestor de Recolección y Transporte de Aguas Residuales		х	Actividades de limpieza de redes con el vehículo de presión - succión.	Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado Se tienen publicado en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".		×	x 100%	Acciones especificas Ejecutadas x100 Acciones especificas programadas	20	01	8	21	1	31	Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado *Actividades de limpieza de redes con el vehículo de presión - succión* • Publicado en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos.			
	Gestión Recolecc			х	Reposición de Acometidas domiciliarias de alcantarillado.	s domiciliarias					x	x 100%	Acciones especificas Ejecutadas x100 Acciones especificas programadas	20	01	8	21	1	31	Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado "Reposición de Acometidas domiciliarias de alcantarillado." • Publicado en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos".	
		Subgerente y/o Gestor de Aseo	x		Recolección de Residuos Especiales	Los usuarios solicitan el servicio, via: telefónica, presencial, escrita o en medio digital en la pagina web de la empresa; Se realiza un aforo y luego se programa la atención.	Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado. Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.		x	× 100%	Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas	20	01	8	21	1	31	Documento actualizado: En el Sistema de Gestión Integrado "Requistos para la recolección de residuos especiales Publicado en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".			
Subgerencia de Aseo	Gestión Aseo		x		Expedición del certificado de Servicio de Aseo para eventos y espectáculos masivos	Los organizadores del evento realizan la solicitud por escrito en medio físico, o medio digital en la página web de la empresa.	Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado. Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" DTIC-R-03: Enviarla al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIT		x	× 100%	Acciones especificas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas	20	01	8	21	1	31	Documento actualizado: - En el Sistema de Gestión Integrado "Requisitos para expedición del certificado de Servicio de Aseo eventos y espectáculos masivos - Publicado en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativas"			
์ ชั		qns		х	Especificaciones Técnicas para la construcción de unidades de almacenamiento de Residuos Solidos	Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado Se tienen publicado en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos, el cual contiene link que lleva al portal del SUIT".	Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIT		x	X 100%	Acciones específicas Ejecutadas X100 Acciones específicas programadas	20	01	8	21	1	31	Documento actualizado: En el Sistema de Gestión Integrado "Especificaciones Técnicas para la construcción de unidades de almacenamiento de Residuos Solidos" Publicado en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Subgerente Aseo		



Documento en reformulación	
odigo: GG-PP-005 Anexo 2	
ersión:	4/4
cha e Emisión:	
ngina	

						Vigencia	2020									Fech	na de Actualización	AA MM DD 20 01 8	
ección			Ident	ficación				Ben	eficia	a			Inicia	Feci		Fina			
Subgerencia o Dire	Proceso	Responsable de la Actualización, medición y racionalización	ración, a la l		Nombre del Tramite o Procedimiento Administrativo (Servicio)	Situación Actual	Acciones especificas programadas para la racionalización de los Tramites	Cliente interno	Usuarios	Entidades Meta	Formula del Indicador		мм				DD	Resultados Esperados	Responsables del Monitoreo y revisión Directores y/o Subgerentes
a de Aseo	Aseo	Subgerente y/o	х		Requisitos para la instalación en calidad de préstamo de contenedores de propiedad de EPA ESP	Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado Se tienen publicado en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos, el cual contiene link que lleva al portal del SUTT".	Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" DTIC-R-005. Enviaria al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIT		x	× 100%	Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas	20	01	8	21	1	21	Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado • Requisitos para la instalación en calidad de préstamo de contenedores de propiedad de EPA ESP" • Publicado en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	
Subgerencia	Gestión	Subgerente y/o Gestor de Aseo		х	Requisitos para expedición del certificado de asistencia a capacitación por 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 *Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado *Se tienen publicado en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos, el cual contiene link que lleva al portal del SUIT".	Mantener actualizado los requisitos en medio físico.		x	X 100%	Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas	20	01	8	21	1		Documento actualizado: En el Sistema de Gestión Integrado "Requisitos para expedición del certificado de asistencia a capacitación por Comparendo Ambiental" Publicado en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	
Dirección Jurídica y Secretaria General	Dirección Jurídica y Secretaria General	Director Jurídico y Secretario General		x	Expedición de Certificado de Contratos	Se le informan a los peticionarios cuando se acercan a la Dirección Jurídica y Secretaria General de los requisitos para la expedición de certificados contractuales	Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	х	x	× 100%	Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas	20	01	8	21	1	31	Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado "Expedición de Certificado de Contratos" • Publicado en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Director Jurídico y Secretario General
Subgerencia Administrativa	Gestión del Talento Humano	Subgerente Administrativo y/o Gestor del Talento Humano		х	Expedición de Certificado de Tiempo de Servicio (Certificados Laborales)	Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado Se tienen publicado en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la pagina Web Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	х	×	100%	Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas	20	01	8	21	1	31	Documento actualizado: - En el Sistema de Gestión Integrado "Expedición de Certificado de Tiempo de Servicio (Certificados Laborales)" - Publicado en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Subgerente Administrativa

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.