



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

				Vigencia		2020				Fecha de Actualización						AA	MM	DD		
																20	01	8		
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		
Dirección TIC	Dirección TIC	Dirección Tecnología de la información y las comunicaciones (Dirección TIC)	X	X	Todos los Trámites y Servicios que se realizan en Empresas Publicas de Armenia ESP	Se cuenta con: • 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.	• Recibir la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios", realizar diligenciamiento en el SUI, para su publicación		X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas *100</u> Acciones específicas programadas	20	01	8	21	1	31	Publicación en el SUI, los Trámites y Servicios realizados con EPA ESP	Director DTIC
Dirección Comercial	Dirección Comercial	Director Comercial	X		Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias con Empresas Publicas Armenia ESP.	• Se tienen la publicación en el SUI • Se tienen establecidos y publicados los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. • Se solicitan los requisitos en el área de Atención al Cliente de manera verbal.	• Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. • Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUI de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.		X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas *100</u> Acciones específicas programadas	20	01	8	21	1	31	Mantener actualizada la publicación en el SUI "Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias con Empresas Publicas Armenia ESP."	Director Comercial
				X	"Expedición de Certificación de paz y salvo de la factura"	• 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.	• Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. • Enviar a publicar a la pagina Web		X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas *100</u> Acciones específicas programadas	20	01	8	21	1	31	Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado • Publicado en la pagina Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Director Comercial
				X	"Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público"	• Se tienen la publicación en el SUI	• Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. • Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUI de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.		X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas *100</u> Acciones específicas programadas	20	01	8	21	1	31	Mantener actualizada la publicación en el SUI "Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público".	Director Comercial
				X	"Cambio en la factura de servicio público"	• Se tienen la publicación en el SUI	• Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. • Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUI de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.		X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas *100</u> Acciones específicas programadas	20	01	8	21	1	31	Mantener actualizada la publicación en el SUI "Cambio en la factura de servicio público".	Director Comercial
				X	"Suspensión de servicio público"	• Se tienen la publicación en el SUI	• Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. • Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUI de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.		X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas *100</u> Acciones específicas programadas	20	01	8	21	1	31	Mantener actualizada la publicación en el SUI "Suspensión de servicio público"	Director Comercial
				X	"Restablecimiento de servicio público"	• Se tienen la publicación en el SUI	• Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. • Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUI de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.		X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas *100</u> Acciones específicas programadas	20	01	8	21	1	31	Mantener actualizada la publicación en el SUI "Restablecimiento de servicio público"	Director Comercial
				X	"Viabilidad y Disponibilidad de Servicios Públicos"	• Se tienen la publicación en el SUI • Se tienen establecidos y publicados los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. • Se tienen publicados los requisitos para la disponibilidad de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, en la pagina Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	• Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. • Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUI de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.		X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas *100</u> Acciones específicas programadas	20	01	8	21	1	31	Mantener actualizada la publicación en el SUI "Viabilidad y Disponibilidad de Servicios Públicos"	Subgerente Técnico



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 de Actualización						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 tienen la publicación en el SUIT	<ul style="list-style-type: none"> • Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado • Se tienen publicado el trámite en el Portal del Estado en "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos" • Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Trámites 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	Publicación SUIT "Expedición 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	1. Inspección de Redes con Equipo de Video.		<ul style="list-style-type: none"> • Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. • Enviar a publicar a la pagina Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	X	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 "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".			
				X	2. Actividades de limpieza de redes con el vehículo de presión - succión.	<ul style="list-style-type: none"> • Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado • Se tienen publicado en la pagina Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas 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 "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos".				
			X	3. Reposición de Acometidas domiciliarias de alcantarillado.			<ul style="list-style-type: none"> • Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado • Se tienen publicado en la pagina Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas 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 "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos".			
Subgerencia de Aseo	Gestión Aseo	Subgerente y/o Gestor de Aseo	X		Recolección de Residuos Especiales	<ul style="list-style-type: none"> • Los usuarios solicitan el servicio, vía: telefónica, presencial, escrita o en medio digital en la pagina web de la empresa; • Se realiza un aforo y luego se programa la atención. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado. • Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Trámites 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 "Requisitos para la recolección de residuos especiales" • Publicado en la pagina Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Subgerente Aseo		
			X		Expedición del certificado de Servicio de Aseo para eventos y espectáculos masivos	<ul style="list-style-type: none"> • Los organizadores del evento realizan la solicitud por escrito en medio físico, o medio digital en la página web de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado. • Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Trámites 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 "Requisitos para expedición del certificado de Servicio de Aseo eventos y espectáculos masivos" • Publicado en la pagina Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".			
			X		Especificaciones Técnicas para la construcción de unidades de almacenamiento de Residuos Solidos	<ul style="list-style-type: none"> • Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado • Se tienen publicado en la pagina Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos, el cual contiene link que lleva al portal del SUIT". 	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Trámites 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 "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".			



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

				Vigencia		2020				Fecha de Actualización						AA	MM	DD		
																20	01	8		
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 Aseo	Gestión Aseo	Subgerente y/o Gestor de Aseo	X		Requisitos para la instalación en calidad de préstamo de contenedores de propiedad de EPA ESP	<ul style="list-style-type: none"> Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado Se tienen publicados en la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos, el cual contiene link que lleva al portal del SUIIT". 	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones, Encargado de la publicación en el SUIIT 		X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas x100</u> Acciones específicas programadas	20	01	8	21	1	31	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 página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	
				X	Requisitos para expedición del certificado de asistencia a capacitación por Comparendo Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> 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 publicados en la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos, el cual contiene link que lleva al portal del SUIIT". 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 		X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas x100</u> Acciones específicas programadas	20	01	8	21	1	31	Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado "Requisitos para expedición del certificado de asistencia a capacitación por Comparendo Ambiental" • Publicado en la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	
Dirección Jurídica y Secretaría General	Dirección Jurídica y Secretaría 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 Secretaría General de los requisitos para la expedición de certificados contractuales	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	X	X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas x100</u> 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 página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Director Jurídico y Secretario General
Subgerencia Administrativa	Gestión del Talento Humano	Subgerente Administrativo y/o Gestor del Talento Humano		X	Expedición de Certificado de Tiempo de Servicio (Certificados Laborales)	<ul style="list-style-type: none"> Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado Se tienen publicados en la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas x100</u> 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 página Web Link "Trámites 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.