



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

Documento Controlado		
Código:	GG-PP-005 Anexo 2	
Versión:	II	
Fecha e Emisión:	21-01-29	
Página	1 / 4	

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
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 Tramites y Servicios" DTIC-R-005 • El usuario y contraseña para el ingreso a la plataforma SUIIT para incluir o actualizar Trámites, Servicios y OPAS.	. Recordatorio trimestral a los demás procesos sobre la importancia de realizar actualización de trámites, servicios y OPAS. . Cumplimiento de la actividad "Cargue de Trámites y Servicios al SUIIT"; del procedimiento Trámites y Servicios en línea - DTIC-P-002. . Recibir de parte de los procesos responsables de los trámites y servicios; las solicitudes y "Hojas de Vida de Trámites y Servicios - DTIC-R-005"; verificando el correcto diligenciamiento de dichas Hojas de Vida . . Realizar cargue y/o actualización de los trámites y/o OPAS solicitados en la página del SUIIT y posteriormente solicitar su publicación en la página Web de EPA ESP.	X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	21	02	1	22	1	31	Publicación actualizada en el SUIIT y la página Web de EPA ESP; de los Trámites, Servicios y OPAS.	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 SUIIT • 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 Tramites y Servicios" DTIC-R-005. • Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.	X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	21	01	31	22	1	31	Mantener actualizada la publicación en el SUIIT "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%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	21	01	31	22	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 SUIIT	• Actualizar la "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" DTIC-R-005. • Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.	X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	21	01	31	22	1	31	Mantener actualizada la publicación en el SUIIT "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 SUIIT	• Actualizar la "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" DTIC-R-005. • Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.	X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	21	01	31	22	1	31	Mantener actualizada la publicación en el SUIIT "Cambio en la factura de servicio público".	Director Comercial
					X	"Suspensión de servicio público"	• Se tienen la publicación en el SUIIT	• Actualizar la "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" DTIC-R-005. • Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.	X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	21	01	31	22	1	31	Mantener actualizada la publicación en el SUIIT "Suspensión de servicio público"	Director Comercial
					X	"Restablecimiento de servicio público"	• Se tienen la publicación en el SUIIT	• Actualizar la "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" DTIC-R-005. • Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.	X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	21	01	31	22	1	31	Mantener actualizada la publicación en el SUIIT "Restablecimiento de servicio público"	Director Comercial
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 SUIIT • 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 Tramites y Servicios" DTIC-R-005. • Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.	X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	21	01	31	22	1	31	Mantener actualizada la publicación en el SUIIT "Viabilidad y Disponibilidad de Servicios Públicos"	Subgerente Técnico	



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

Documento Controlado		
Código: GG-PP-005 Anexo 2		
Versión: II		
Fecha e Emisión: 21-01-29		
Página 2 / 4		

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 Técnica	Gestión Planeación Técnica	Subgerente Técnico y/o Gestor de Planeación Técnica	X		"Conexión a los servicios públicos"	• Se tienen la publicación en el SUIT	• Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites 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	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	21	01	31	22	1	31	Mantener actualizada la publicación en el SUIT "Conexión a los servicios públicos".	Subgerente Técnico	
				X	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 página Web	X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	21	01	31	22	1	31	Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".		
	Laboratorio de Calibración de Medidores	Subgerente Técnico y/o Profesional Especializado (Director Técnico)	X		Solicitud de Calibración de Medidores	• 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".	• 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%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	21	01	31	22	1	31	Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado "Solicitud de Calibración de Medidores" • Publicado en la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".		
				X	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 página Web	X		100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	21	01	31	22	1	31	Encuesta de satisfacción del cliente Satisfactoria		
	Gestión Control Perfidias	Gestor Control Perfidias		X		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 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 *100 Acciones específicas programadas	21	01	31	22	1	31		Mantener actualizada la publicación en el SUIT "Retiro e Instalación de Medidores"
					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	• Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. • Se tiene publicado en la página Web link "Trámites y Servicios" / "listado trámites y servicios". Conexión a los servicios públicos.	X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas	21	01	31	22	1	31		Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado "Solicitud de Calibración de Medidores" • Mantener actualizada la publicación en el SUIT
					X	"Independización de servicios públicos"	• Se tiene la publicación en el SUIT	• Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites 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. Se tiene publicado en la página Web link "Trámites y Servicios" / "listado trámites y servicios". Conexión a los servicios públicos.	X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	21	01	31	22	1	31		Mantener actualizada la publicación en el SUIT "Independización de servicios públicos"
					X	"Instalación temporal del servicios públicos"	• Se tiene la publicación en el SUIT	• Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites 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	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	21	01	31	22	1	31		Mantener actualizada la publicación en el SUIT "Instalación temporal del servicios públicos"



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

Documento Controlado		
Código: GG-PP-005 Anexo 2	Versión: II	
Fecha e Emisión: 21-01-29		
Página 3 / 4		

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	Fecha							
													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	• 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	21	01	31	22	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.			X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas	21	01	31	22	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.	• 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".	• 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	21	01	31	22	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.			X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas	21	01	31	22	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	• Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado. • En el proceso se cuenta con aplicación para administrar y hacer el seguimiento a las solicitudes realizadas por los usuarios. • Los usuarios solicitan el servicio, vía: telefónica, presencial, escrita o en medio digital en la pagina web de la empresa; • Cuando es necesario se realiza un aforo y luego se programa la atención.	• 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	21	01	31	22	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	• Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado. Los organizadores del evento realizan la solicitud por escrito en medio físico, o medio digital en la página web de la empresa.	• 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	21	01	31	22	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".		
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	• 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".	• 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	21	01	31	22	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 pagina Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Subgerente Aseo	
			X		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 "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos, el cual contiene link que lleva al portal del SUIT".	• 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	21	01	31	22	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 pagina Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".		



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

Documento Controlado		
Código: GG-PP-005 Anexo 2		
Versión: II		
Fecha e Emisión: 21-01-29		
Página 4 / 4		

		Vigencia		2021		Fecha de Actualización						AA	MM	DD						
												21	01	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 Subgerentes	
			Trámite	Procedimiento Administrativo (Servicios)				Cliente interno	Usuarios	Entidades		Meta	Inicial			Final				
													AA	MM	DD	AA	MM			DD
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 pagina Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	X	X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas x100</u> Acciones específicas programadas						Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado "Expedición de Certificado de Contratos" • Publicado en la pagina 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 pagina Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	X	X		100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas x100</u> Acciones específicas programadas						Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado "Expedición de Certificado de Tiempo de Servicio (Certificados Laborales)" • Publicado en la pagina 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 empresa.
 • Se solicita ante una entidad pública o un particular que ejerce funciones públicas.
 • Es oponible (demandable) por el usuario.