



Hoja de Vida de Trámites y Servicios

Documento Controlado

Código: PC-R- 020

Versión: 01

Fecha de Emisión: 13-10-28

Página:

1/2

Información General del Trámite o Servicio

Tipo:	Trámite <input checked="" type="checkbox"/>	Servicio <input type="checkbox"/>	
Nombre del Trámite o Servicio			
Tipo de Trámite o servicio	Certificación <input checked="" type="checkbox"/>	Constancia <input type="checkbox"/>	Paz y Salvo <input type="checkbox"/>
	Inscripción <input type="checkbox"/>	Matrícula <input type="checkbox"/>	Cancelación <input type="checkbox"/>
	Permiso <input type="checkbox"/>	Autorización <input type="checkbox"/>	Licencia <input type="checkbox"/>
¿En qué consiste el trámite o servicios?	Certificación Paz y Salvos de la Factura		
Trámite realizado por medios electrónicos	No disponible <input checked="" type="checkbox"/>	Parcialmente <input type="checkbox"/>	Totalmente <input type="checkbox"/>
Servicio XML	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
Trámite Integración	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	

A quien está dirigido el trámite o servicio

Persona Natural	Ciudadano Colombiano <input checked="" type="checkbox"/>	Ciudadano extranjero <input type="checkbox"/>	Mayor de Edad <input type="checkbox"/>
	Menor de Edad <input type="checkbox"/>		
Persona Jurídica	Derecho Público <input type="checkbox"/>	Derecho Privado <input type="checkbox"/>	

Clasificación Temática

Perfil	Ciudadanos <input type="checkbox"/>	Empresas y Organizaciones <input type="checkbox"/>	Servidores Públicos <input type="checkbox"/>	
Audiencia	Niños <input type="checkbox"/>	Adolescentes <input type="checkbox"/>	Adultos <input type="checkbox"/>	
Tema	Servicios Públicos <input checked="" type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>		
Subtema	Acueducto <input type="checkbox"/>	Alcantarillado <input type="checkbox"/>	Aseo <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>

Lugares y Fechas

Fechas en que se debe o puede realizar el trámite o servicio			
En cualquier fecha	Días hábiles <input type="checkbox"/>	Comentarios adicionales	Horario de atención al público desde las 7:30 am hasta las 4:00 pm jornada continua
En periodos determinados	<input type="checkbox"/>		
Desde	7:30 a. m.	Hasta	4:00 p. m.
Comentario		Jornada continua	
Periódicamente	<input type="checkbox"/>	Cada	<input type="checkbox"/>
Notas especiales a cerca de los horarios			

Lugar y horarios en que se puede realizar el trámite o servicio

Oficina de Atención al público EPA edificio CAM primer piso

Sedes / Puntos de Atención Dirección Comercial EPA Alcaldía-Armenia-Quindío

Comentario

Pasos y requisitos

Tipo de requisito:	Acreditar pago de derechos <input checked="" type="checkbox"/>	Presentación Personal <input checked="" type="checkbox"/>	Cumplimiento de tiempos <input type="checkbox"/>
	Cumplimiento de especificaciones o estándares <input type="checkbox"/>	Tener Aprobación Previa <input type="checkbox"/>	

Observación

URL o email

Aplica para Personal Natural Persona Jurídica Todos

Documentos necesarios

Tipo de documento:	Carta manifestando solicitud <input type="checkbox"/>	Documentos de identificación <input type="checkbox"/>	Formulario diligenciado <input type="checkbox"/>
	Pago, garantía, póliza <input checked="" type="checkbox"/>	Acto entre entidades <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>

Descripción

Entidades que lo originan

Seleccione	Copia <input type="checkbox"/>	Fotocopia <input type="checkbox"/>	Documento electrónico <input type="checkbox"/>
	Copia Auténtica <input type="checkbox"/>	Fotocopia Ampliada <input type="checkbox"/>	Original <input checked="" type="checkbox"/>

Atributo

Relación con un requisito

Requiere formulario	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	Código formulario <input type="checkbox"/>
---------------------	-----------------------------	--	--

Pasos que debe seguir el usuario desde el inicio del Servicio hasta su finalización

Descripción

URL o email

Datos Sobre el Pago del Servicio

El servicio requiere pago:	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
----------------------------	--	-----------------------------

Describa uno a uno los pasos y pagos que el usuario debe realizar para el trámite o servicio

1. Debe acreditar estampilla Pro-Hospital y Pro-Desarrollo. 2. Pagar en tesorería de la EPA para obtener el certificado, este debe ser cancelado en las cajas de la EPA. 3. Entregar las estampillas y el certificado previamente cancelado en la oficina de la Dirección Comercial Primer piso, y reclamarlo a los dos días hábiles.


Fijo:	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Variable:	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
-------	-----------------------------	-----------------------------	-----------	-----------------------------	-----------------------------

Condición	Valor	Condición	Valor
-----------	-------	-----------	-------

Valido Hasta:

Banco	Tipo Ahorros	Corriente	Numero de la Cuenta
-------	--------------	-----------	---------------------

Otro

	Hoja de Vida de Tramites y Servicios	Documento Controlado			
		Código: PC-R- 020			
		Versión: 01			
		Fecha de Emisión: 13-10-28			
				Página: 2/2	
Pasos que se deben realizar al Interior de la entidad para ejecutar el servicio					
Descripción	1. Debe acreditar estampilla Pro-Hospital y Pro-Desarrollo. 2. Pagar en tesorería de la EPA para obtener el certificado, este debe ser cancelado en las cajas de la EPA. 3. Entregar las estampillas y el certificado previamente cancelado en la oficina de la Dirección Comercial Primer piso, y reclamarlo a los dos días hábiles.				
URL o email					
Orden:					
Respuesta					
Dependencia que resuelve el trámite o servicio	Dirección Comercial Empresa Publicas de Armenia				
Descripción	Cargo				
Forma de Envío de la respuesta.	Correo certificado <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> Mensajería <input type="checkbox"/>	Reclamar en oficina <input checked="" type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>	Presencial <input type="checkbox"/>		
Plazo para dar respuesta	Días <input type="text" value="2"/>	Hábiles <input type="checkbox"/> Aproximadamente	Semanas <input type="text"/>		
Se puede hacer seguimiento el Ciudadano al trámite o servicio	Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>				
Tipo de medio:	Correo electrónico <input type="checkbox"/>	Personalmente <input type="checkbox"/>	En la página Web <input type="checkbox"/>	Vía telefónica <input type="checkbox"/>	
Descripción					
Vigencia del Trámite o servicio	Cantidad <input type="text"/>	Años <input type="text"/> Días <input type="text"/> Otro <input type="text"/>	Meses <input type="text"/> Semanas <input type="text"/>		
Normas aplicables y estadísticas					
Tipo de normatividad que regula el trámite o servicio	Ley <input type="checkbox"/> Norma <input type="checkbox"/> Circular <input type="checkbox"/> Resolución <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>	Descripción <input type="text"/>	URL o email <input type="text"/>	Artículo <input type="text"/>	
Relación del trámite o servicio con otros precedentes					
Tramites seleccionados					
Estadísticas					
Nombre Indicador	Descripción	Forma de Calcular	2011	2012	2013
Uso Presencial del Trámite	Porcentaje de trámites realizados al año por medio manual	Número de tramites realizados al año utilizando medios tradicionales-manuales/ Número total de ejecuciones del trámite al año			
Uso Electrónico del Trámite	Porcentaje de trámites realizados al año total o parcialmente por medios electrónicos	Número de trámites realizados al año por medios electrónicos/Número de total de ejecuciones del trámite al año			
Usuarios Potenciales	Número de usuarios potenciales del trámite	Número de usuarios o entidades que pueden o deben realizar el trámite			
Costo Entidad	Costo operativo de la ejecución del trámite en la entidad	Valor en pesos colombianos de costos en que la Entidad debe incurrir para proveer el trámite a un usuario			
Duración del trámite	Tiempo de duración del trámite desde su inicio hasta su finalización	Número de horas que dura la realización del trámite desde su inicio hasta su finalización por parte de la entidad			
Satisfacción	Nivel de satisfacción de los usuarios.	Numero de quejas y reclamos relacionados con el trámite en el año/Número de ejecuciones del trámite en el año			
Recaudo	Ingresos percibidos por el trámite	Valor en pesos de lo que se recauda por el trámite en el periodo establecido			
Participación del recaudo del trámite en los ingresos	Porcentaje de los ingresos de la entidad que provienen del recaudo del trámite	Ingresos percibidos por el trámite/Ingresos de la Entidad			
Usuarios efectivos del trámite	Número de personas o entidades que utilizan el trámite	Número de personas o entidades que ejecutaron el trámite en el año			
Racionalización del trámite o servicio					
Tipo de racionalización	Reducción de:	Tiempo en los puntos de atención <input type="text"/> Pasos <input type="text"/> Documentos <input type="text"/> Costos <input type="text"/> Otro <input type="text"/>	Descripción antes: <input type="text"/>	Descripción después: <input type="text"/>	Acta <input type="text"/>
Fecha racionalización					
Tipo de Norma	Numero <input type="text"/>	URL o email <input type="text"/>			
Firma					
Nombre	Benjamin Fernando Villa Ramirez				
Cargo	Director Comercial				
Elaboró	Revisó	Aprobó			