





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 <input type="checkbox"/> | Persona Jurídica <input type="checkbox"/> | Todos <input checked="" type="checkbox"/> |

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                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                             | Condición           |                             |                             |
| Valor                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                             | 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                               |                           |
| <b>Pasos que se deben realizar al Interior de la entidad para ejecutar el servicio</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                    |                                                            |                                           |                           |
| <b>Descripción</b>                                                                     | 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. |                                                                                                                                                                                    |                                                            |                                           |                           |
| <b>URL o email</b>                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                    |                                                            |                                           |                           |
| <b>Orden:</b>                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                    |                                                            |                                           |                           |
| <b>Respuesta</b>                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                    |                                                            |                                           |                           |
| <b>Dependencia que resuelve el trámite o servicio</b>                                  | Dirección Comercial Empresa Publicas de Armenia                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                    |                                                            |                                           |                           |
| <b>Descripción</b>                                                                     | <b>Cargo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                    |                                                            |                                           |                           |
| <b>Forma de Envío de la respuesta.</b>                                                 | Correo certificado <input type="checkbox"/><br>Correo electrónico <input type="checkbox"/><br>Mensajería <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                     | Reclamar en oficina <input checked="" type="checkbox"/><br>Teléfono <input type="checkbox"/><br>Otro <input type="checkbox"/>                                                      | Presencial <input type="checkbox"/>                        |                                           |                           |
| <b>Plazo para dar respuesta</b>                                                        | Días <input type="text" value="2"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Hábiles <input type="text"/>                                                                                                                                                       | Aproximadamente                                            | Semanas <input type="text"/>              |                           |
| <b>Se puede hacer seguimiento el Ciudadano al trámite o servicio</b>                   | Si <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                    | No <input checked="" type="checkbox"/>                     |                                           |                           |
| <b>Tipo de medio:</b>                                                                  | Correo electrónico <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Personalmente <input type="checkbox"/>                                                                                                                                             | En la página Web <input type="checkbox"/>                  | Vía telefónica <input type="checkbox"/>   |                           |
| <b>Descripción</b>                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                    |                                                            |                                           |                           |
| <b>Vigencia del Trámite o servicio</b>                                                 | Cantidad <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Años <input type="text"/><br>Días <input type="text"/><br>Otro <input type="text"/>                                                                                                | Meses <input type="text"/><br>Semanas <input type="text"/> |                                           |                           |
| <b>Normas aplicables y estadísticas</b>                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                    |                                                            |                                           |                           |
| <b>Tipo de normatividad que regula el trámite o servicio</b>                           | Ley <input type="checkbox"/><br>Norma <input type="checkbox"/><br>Circular <input type="checkbox"/><br>Resolución <input type="checkbox"/><br>Otro <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                           | Descripción <input type="text"/>                                                                                                                                                   | URL o email <input type="text"/>                           | Artículo <input type="text"/>             |                           |
| <b>Relación del trámite o servicio con otros precedentes</b>                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                    |                                                            |                                           |                           |
| <b>Tramites seleccionados</b>                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                    |                                                            |                                           |                           |
| <b>Estadísticas</b>                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                    |                                                            |                                           |                           |
| <b>Nombre Indicador</b>                                                                | <b>Descripción</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Forma de Calcular</b>                                                                                                                                                           | <b>2011</b>                                                | <b>2012</b>                               | <b>2013</b>               |
| 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                                                                                                                 |                                                            |                                           |                           |
| <b>Racionalización del trámite o servicio</b>                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                    |                                                            |                                           |                           |
| <b>Tipo de racionalización</b>                                                         | Reducción de:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Tiempo en los puntos de atención <input type="text"/><br>Pasos <input type="text"/><br>Documentos <input type="text"/><br>Costos <input type="text"/><br>Otro <input type="text"/> | Descripción antes: <input type="text"/>                    | Descripción después: <input type="text"/> | Acta <input type="text"/> |
| <b>Fecha racionalización</b>                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                    |                                                            |                                           |                           |
| <b>Tipo de Norma</b>                                                                   | Numero <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | URL o email <input type="text"/>                                                                                                                                                   |                                                            |                                           |                           |
| <b>Firma</b>                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                    |                                                            |                                           |                           |
| <b>Nombre</b>                                                                          | Benjamin Fernando Villa Ramirez                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                    |                                                            |                                           |                           |
| <b>Cargo</b>                                                                           | Director Comercial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                    |                                                            |                                           |                           |
| <b>Elaboró</b>                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Revisó</b>                                                                                                                                                                      |                                                            | <b>Aprobó</b>                             |                           |