



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?	Requisitos para la financiación de la deuda		
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	
Períodicamente	<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			
Direccion Comercial EPA Alcaldia-Armenia-Quindio			
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 checked="" type="checkbox"/>	Formulario diligenciado <input type="checkbox"/>
	Pago, garantía, póliza <input 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 type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
Describa uno a uno los pasos y pagos que el usuario debe realizar para el trámite o servicio			
Fijo:	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Variable: Si <input type="checkbox"/>
	Condición <input type="checkbox"/>		Condición <input type="checkbox"/>
	Valor <input type="checkbox"/>		Valor <input type="checkbox"/>
Valido Hasta:			
Banco:	Tipo Ahorros <input type="checkbox"/>	Corriente <input type="checkbox"/>	Numero de la Cuenta <input type="checkbox"/>
Otro			



Hoja de Vida de Trámites 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. Demostrar la relación legal que se tiene con el predio donde se prestan los servicios. Esta puede ser: propietario, arrendatario, poseedor, tenedor y las demás que contemple la legislación vigente. 2. Fotocopia de la cedula de ciudadanía del solicitante y del codeador. 3. Firma del pagare con carta de instrucciones. 4. Aceptar posibilidad de reporte a centrales de riesgo en caso de incumplimiento del acuerdo de financiación o de pago. 5. Aceptar posibilidad de reporte al boletín de deudores del Estado.

URL o email

Orden:

Respuesta

Dependencia que resuelve el trámite o servicio Dirección Comercial Empresa Públicas de Armenia

Descripción

Forma de Envío de la respuesta.

Correo certificado	<input type="checkbox"/>	Reclamar en oficina	<input type="checkbox"/>	Cargo	
Correo electrónico	<input type="checkbox"/>	Teléfono	<input type="checkbox"/>	Presencial	<input checked="" type="checkbox"/>
Mensajería	<input type="checkbox"/>	Otro	<input type="checkbox"/>		

Plazo para dar respuesta Dias Aproximadamente Semanas

Se puede hacer seguimiento el Ciudadano al trámite o servicio Si No

Tipo de medio: Correo electrónico Personalmente En la página Web Vía telefónica

Descripción

Vigencia del Trámite o servicio Cantidad Años Meses
Dias Semanas Otro

Normas aplicables y estadísticas

Tipo de normatividad que regula el trámite o servicio

Ley	<input type="checkbox"/>	Descripción	<input type="text"/>
Norma	<input type="checkbox"/>	URL o email	<input type="text"/>
Circular	<input type="checkbox"/>	Artículo	<input type="text"/>
Resolución	<input checked="" type="checkbox"/>		
Otro	<input type="checkbox"/>		

Relación del trámite o servicio con otros precedentes

Trámites 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 trámites 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.	Número 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

Descripción antes:

Descripción después:

Acta:

Fecha racionalización

Tipo de Norma Numero URL o email

Firma			
Nombre	Benjamin Fernando Villa Ramirez		
Cargo	Director Comercial		
Elaboró		Revisó	Aprobó