



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

Documento Controlado		
Código:	GG PP	005 Anexo 2
Versión:	06	
Fecha e Emisión:	16 03 31	
Página		

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			Meta	Formula del Indicador	Fecha						Resultados Esperados	Responsables del Monitoreo y revisión Directores y/o Subgerentes
			Trámite	Procedimiento Administrativo (Servicios)				Cliente interno	Usuarios	Entidades			Inicial		Final					
													AA	MM	DD	AA	MM	DD		
Dirección de TIC	TIC	Responsable de la publicación en el portal de Estado de los Trámites y servicios	X	X	Todos los trámites y Servicios que se realizan en Empresas Publicas de Armenia	Se cuenta con un registro donde se tiene parametrizado los requisitos de información para la Publicación en el Portal del Estado "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" PC R 020  Se envió solicitud de usuario a la plataforma SUIT para incluir Trámites y Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar, Ajustar y de requerirse enviar solicitud de emisión del registro "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" PC R 020</li> <li>Enviar Circular de diligenciamiento y/o actualización de la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" PC R 020 a los líderes de los procesos responsables de los Trámites y servicios.</li> <li>Recibir la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios", realizar diligenciamiento en el Portal del Estado Colombiano, para su publicación</li> </ul>	X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	16	4	1	17	6	30	Publicación en el Portal del Estado Colombiano, los Trámites y Servicios realizados con EPA ESP	Director TIC	
Comercial	Comercial	Director Comercial	X		Financiación de deudas morosas por concepto de acueducto y alcantarillado con Empresas Publicas Armenia ESP.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se tienen establecidos los requisitos en medio físico.</li> <li>Se solicitan los requisitos en el área de Atención al Cliente de manera verbal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer mecanismos para publicar los requisitos en la Pagina WEB</li> <li>Realizar la actualización de la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" PC R 020.</li> <li>Enviarla al Área de Tic para la actualización en el Portal del Estado.</li> </ul>	X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	16	4	1	17	6	30	Publicación en el Portal del Estado Colombiano, el Trámite "Financiación de deudas morosas por concepto de acueducto y alcantarillado con Empresas Publicas Armenia ESP".	Director Comercial	
																				X
							X	"Expedición de Certificación de paz y salvo de la factura"	Se expiden Certificación de paz y salvo de la factura siguiendo con los requisitos establecidos en medio físico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer mecanismos para publicar los requisitos en la Pagina WEB</li> <li>Realizar la actualización de la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" PC R 020.</li> <li>Enviarla al Área de Tic para la actualización en el Portal del Estado.</li> </ul>	X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	16	4	1	17	6	30
						<ul style="list-style-type: none"> <li>Generar Certificación de paz y salvo de la factura mediante la Pagina WEB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer mecanismos para publicar los requisitos en la Pagina WEB</li> <li>Realizar la actualización de la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" PC R 020.</li> <li>Enviarla al Área de Tic para la actualización en el Portal del Estado.</li> </ul>	X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	16	4	1	18	1	31	100% de Certificación de paz y salvo de la factura expedidos mediante la Pagina WEB		
Subgerencia Técnica	Gestión Planeación Técnica	Subgerente Técnico y/o Gestor de Planeación Técnica	X		Solicitud de Disponibilidad de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Se expiden Disponibilidad de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, cumpliendo con requisitos establecidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer mecanismos para publicar los requisitos en la Pagina WEB</li> <li>Realizar actualización de la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" PC R 020.</li> <li>Enviarla al Área de Tic para la publicación en el Portal del Estado.</li> </ul>	X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	16	3	15	17	1	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano el Trámite "Disponibilidad de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo".		
																				X
							X	Solicitud de Matriculación para nuevos usuarios	Se cuenta con procedimiento normalizado que establece los requisitos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer mecanismos para publicar los requisitos en la Pagina WEB</li> <li>Realizar actualización de la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" PC R 020.</li> <li>Enviarla al Área de Tic para la publicación en el Portal del Estado.</li> </ul>	X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	16	3	15	17	1	31
					X	Solicitud de aprobación y liquidación de planos en proyectos de construcción	Se cuenta con procedimiento normalizado que establece los requisitos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer mecanismos para publicar los requisitos en la Pagina WEB</li> <li>Realizar actualización de la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" PC R 020.</li> <li>Enviarla al Área de Tic para la publicación en el Portal del Estado.</li> </ul>	X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	16	3	15	17	1	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano la "Solicitud de aprobación y liquidación de planos en proyectos de construcción"	Subgerente Técnico
		Laboratorio de Calibración de Medidores	Subgerente Técnico y/o Profesional Especializado (Director Técnico)	X		Calibración de Medidores	Prestación del servicio documentado bajo el Procedimiento C-P-011	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer mecanismos para publicar los requisitos en la Pagina WEB</li> <li>Realizar actualización de la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" PC R 020.</li> <li>Enviarla al Área de Tic para la publicación en el Portal del Estado.</li> </ul>	X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	16	3	11	17	1	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano el Trámite "Calibración de Medidores"	
	Gestión Control Perdidas	Subgerente Técnico y/o Gestor de Planeación Técnica	X		Retiro e Instalación de Medidores	Se tiene normalizadas las labores de retiro e instalación de Medidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer mecanismos para publicar los requisitos en la Pagina WEB</li> <li>Realizar actualización de la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" PC R 020.</li> <li>Enviarla al Área de Tic para la publicación en el Portal del Estado.</li> </ul>	X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	16	3	31	17	1	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano el Trámite "Retiro e Instalación de Medidores"		

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			Meta	Formula del Indicador	Fecha						Resultados Esperados	Responsables del Monitoreo y revisión Directores y/o Subgerentes
			Trámite	Procedimiento Administrativo (Servicios)				Cliente interno	Usuarios	Entidades			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 Certificado de Conformidad de Vertimiento	Se cuenta con Procedimiento, requisitos y certificado documentados y normalizados		X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	16	3	17	17	1	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano el Trámite "Expedición de Certificado de Conformidad de Vertimiento"	Subgerente de Aguas	
	Gestión Recolección y Transporte	Subgerente de Aguas y/o Gestor de Recolección y Transporte		X	Inspección de Redes de Alcantarillado con equipo de Video	Se tienen establecidos los lineamientos para la Inspección de Redes de Alcantarillado con equipo de Video	• Establecer mecanismos para publicar los requisitos en la Pagina WEB • Diligenciar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" PC R 020. • Enviarla al Área de Tic para la publicación en el Portal del Estado.	X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	16	4	15	17	1	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano el Servicio de "Inspección de Redes de Alcantarillado con equipo de Video"		
				X	Construcción de Acometidas domiciliarias de Alcantarillado para cobro	Se tienen establecidos los lineamientos para la Construcción de Acometidas domiciliarias de Alcantarillado y sus costos		X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	16	4	15	17	1	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano el Servicio de "Construcción de Acometidas domiciliarias de Alcantarillado para cobro"		
	Gestión Distribución	Subgerente de Aguas y/o Gestor de Distribución		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		X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	16	4	15	16	11	16	Publicación en el Portal del Estado Colombiano el Servicio de "Construcción de acometida".		
Subgerencia de Aseo	Gestión Aseo	Subgerente y/o Gestor de Aseo	X		Prestación de Servicios Especiales	Los usuarios solicitan vía telefónica, presencial o escrita el servicio, se hace un aforo y luego se programa la atención	• Establecer mecanismos para publicar los requisitos en la Pagina WEB • Diligenciar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" PC R 020. • Enviarla al Área de Tic para la publicación en el Portal del Estado.	X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	16	1	1	16	12	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano el Trámite "Prestación de Servicios Especiales"	Subgerente Aseo	
			X		Atención de eventos especiales	Los organizadores del evento realizan la solicitud por escrito		X	X	100%		16	1	1	16	12	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano el Trámite "Atención de eventos Especiales"		
			X		Solicitud de paz y salvo de capacitación del compendio 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		X		100%		16	3	18	16	12	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano el servicio Solicitud de paz y salvo de capacitación del compendio ambiental		
Jurídica y Secretaría General	Jurídica y Secretaría General	Director Jurídico y Secretario General		X	Expedición de Certificado de Contratos	Se tiene establecidos los requisitos pero se informan a los Peticionarios cuando se acercan a la Dirección Jurídica y Secretaría General	• Establecer mecanismos para publicar los requisitos en la Pagina WEB • Diligenciar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" PC R 020. • Enviarla al Área de Tic para la publicación en el Portal del Estado .	X	X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	16	3	15	16	12	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano el Servicio de "Expedición de Certificado de Contratos"	Director Jurídico y Secretario General
Subgerencia Administrativa	Subgerencia Administrativa	Subgerente Administrativo		X	Disposición Final de Escombros generados en el Municipio de Armenia	Se tiene establecidos los requisitos pero se informan a los Peticionarios cuando se acercan a la Subgerencia Administrativa	• Establecer mecanismos para publicar los requisitos en la Pagina WEB • Diligenciar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" PC R 020. • Enviarla al Área de Tic para la publicación en el Portal del Estado .		X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	16	3	15	16	12	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano el Servicio de "Disposición Final de Escombros generados en el Municipio de Armenia"	
	Gestión Talento Humano	Subgerente Administrativo y/o Gestor Talento Humano		X	Expedición Certificado Laboral	Se tiene establecidos los requisitos pero se informan a los Peticionarios cuando se acercan al Proceso		X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	16	3	15	16	12	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano el Servicio de "Expedición Certificado Laboral"		
Dirección de Financiamiento	Financiamiento	Tesorero		X	Expedición de Certificados	Se tiene establecidos los requisitos pero se informan a los Peticionarios cuando se acercan al Proceso	• Establecer mecanismos para publicar los requisitos en la Pagina WEB • Diligenciar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" PC R 020. • Enviarla al Área de Tic para la publicación en el Portal del Estado	X	X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas	16	3	16	16	12	31	Publicación en el Portal del Estado Colombiano el Servicio de "Expedición de Certificados de Tesorería"	Director de Financiamiento

**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.