



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

| 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 | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | Inicial | | Final | | AA | | | MM |
| 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: <ul style="list-style-type: none"> Un registro "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005 El usuario y contraseña para el ingreso a la plataforma SUI para incluir Trámites y Servicios. | <ul style="list-style-type: none"> Recibir la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios", realizar diligenciamiento en el SUI, para su publicación | X | X | 100% | Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas | 19 | 01 | 30 | 20 | 01 | 31 | Publicación en el SUI, los Trámites y Servicios realizados con EPA ESP | Director DTIC | |
| Dirección Comercial | Dirección Comercial | Director Comercial | X | | Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias con Empresas Publicas Armenia ESP. | <ul style="list-style-type: none"> Se tienen la publicación en el SUI 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. | <ul style="list-style-type: none"> Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUI de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. | X | X | 100% | Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas | 19 | 01 | 30 | 20 | 01 | 31 | Mantener actualizada la publicación en el SUI "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" | <ul style="list-style-type: none"> 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. | <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 | X | X | 100% | Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas | 19 | 01 | 30 | 20 | 01 | 31 | Documento actualizado: <ul style="list-style-type: none"> 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" | <ul style="list-style-type: none"> Se tienen la publicación en el SUI | <ul style="list-style-type: none"> Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUI de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. | X | X | 100% | Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas | 19 | 01 | 30 | 20 | 01 | 31 | Mantener actualizada la publicación en el SUI "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" | <ul style="list-style-type: none"> Se tienen la publicación en el SUI | <ul style="list-style-type: none"> Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUI de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. | X | X | 100% | Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas | 19 | 01 | 30 | 20 | 01 | 31 | Mantener actualizada la publicación en el SUI "Cambio en la factura de servicio público". | Director Comercial | |
| | | | | X | "Suspensión de servicio público" | <ul style="list-style-type: none"> Se tienen la publicación en el SUI | <ul style="list-style-type: none"> Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUI de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. | X | X | 100% | Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas | 19 | 01 | 30 | 20 | 01 | 31 | Mantener actualizada la publicación en el SUI "Suspensión de servicio público" | Director Comercial | |
| | | | | X | "Restablecimiento de servicio público" | <ul style="list-style-type: none"> Se tienen la publicación en el SUI | <ul style="list-style-type: none"> Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUI de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. | X | X | 100% | Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas | 19 | 01 | 30 | 20 | 01 | 31 | Mantener actualizada la publicación en el SUI "Restablecimiento de servicio público" | Director Comercial | |
| | | | | X | "No. de certificados expedidos. *100 No. Certificados solicitadas" | | | | | | X | X | 100% | No. de certificados expedidos. *100 No. Certificados solicitadas | 19 | 01 | 30 | 20 | 01 | 31 |
| Subgerencia Técnica | Gestión Planeación Técnica | Subgerente Técnico y/o Gestor de Planeación Técnica | X | | "Viabilidad y Disponibilidad de Servicios Públicos" | <ul style="list-style-type: none"> Se tienen la publicación en el SUI 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". | <ul style="list-style-type: none"> Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUI de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. | X | X | 100% | Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas | 19 | 01 | 30 | 20 | 01 | 31 | Mantener actualizada la publicación en el SUI "Viabilidad y Disponibilidad de Servicios Públicos" | Subgerente Técnico | |



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

| | | | | | | Vigencia | 2019 | Fecha de Actualización | | | | | | AA | MM | DD | | | | | |
|-------------------------|--|---|----------------|---|--|---|---|--|----------|-----------|------|--|--|----|----|-------|----|----|--|--|---|
| 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 (Servicio) | | | | 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 SUIIT | • Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites 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 | 19 | 01 | 30 | 20 | 01 | 31 | Mantener actualizada la publicación en el SUIIT "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 | 19 | 01 | 30 | 20 | 01 | 31 | Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado • Publicado en la página Web Link "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 publicado 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 | 19 | 01 | 30 | 20 | 01 | 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". | | |
| | Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua | Subgerente Técnico y/o Profesional Especializado (Director Técnico) | | 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 | 19 | 01 | 30 | 20 | 01 | 31 | Encuesta de satisfacción del cliente Satisfactoria | | |
| | Gestión Control Perdidas | Subgerente Técnico y/o Gestor Control Perdidas | | 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. • Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". | X | X | | 100% | Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas | 19 | 01 | 30 | 20 | 01 | 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". | | |
| | Gestión Control Perdidas | Subgerente Técnico y/o Gestor Control Perdidas | | X | Retiro e Instalación de Medidores | Se tiene normalizadas las labores: instalación de Medidores Protocolo Retiro de Medidor GCP PR 001 Manual de procesos y Procedimiento - Instalación de medidores GCP P 002 | • 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 SUIIT | X | X | | 100% | Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas | 19 | 01 | 30 | 20 | 01 | 31 | Mantener actualizada la publicación en el SUIIT "Retiro e Instalación de Medidores" | | |
| | | | | | X | "Independización de servicios públicos" | • Se tienen la publicación en el SUIIT | • Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites 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 | 19 | 01 | 30 | 20 | 01 | 31 | | Mantener actualizada la publicación en el SUIIT "Independización de servicios públicos" |
| | | | | | X | "Instalación temporal del servicios públicos" | • Se tienen la publicación en el SUIIT | • Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites 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 | 19 | 01 | 30 | 20 | 01 | 31 | | Mantener actualizada la publicación en el SUIIT "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: 09 | | |
| Fecha e Emisión: 19-01-30 | | |
| 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 | | | | | | 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 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 | <ul style="list-style-type: none"> 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 SUIIT | X | X | | 100% | Acciones específicas Ejecutadas x100 | 19 | 01 | 30 | 20 | 01 | 31 | Publicación SUIIT "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. | <ul style="list-style-type: none"> 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". | X | X | | 100% | Acciones específicas Ejecutadas x100 | 19 | 01 | 30 | 20 | 01 | 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. | <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% | Acciones específicas Ejecutadas x100 | 19 | 01 | 30 | 20 | 01 | 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 | 19 | 01 | 30 | 20 | 01 | 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 | <ul style="list-style-type: none"> Los usuarios solicitan el servicio, vía: telefónica, presencial, escrita o en medio digital en la pagina web de la empresa: Se realiza un aforo y luego se programa la atención. | X | X | | 100% | Acciones específicas Ejecutadas x100 | 19 | 01 | 30 | 20 | 01 | 31 | Publicación SUIIT "Recolección de Residuos Especiales" | Subgerente Aseo | |
| | | | X | | Expedición del certificado de Servicio de Aseo para eventos y espectáculos masivos | <ul style="list-style-type: none"> Los organizadores del evento realizan la solicitud por escrito en medio físico, o medio digital en la página web de la empresa. | X | X | | 100% | Acciones específicas Ejecutadas x100 | 18 | 01 | 26 | 19 | 01 | 31 | Publicación SUIIT "Expedición del certificado de Servicio de Aseo para eventos y espectáculos masivos" | | |



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

| 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 de Actualización | | | | | | 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 Aseo | Gestión Aseo | Subgerente y/o Gestor de Aseo | | X | <ul style="list-style-type: none"> Especificaciones Técnicas para la construcción de unidades de almacenamiento de Residuos Sólidos | <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"> 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 SUIIT | | | | | 100% | <ul style="list-style-type: none"> Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas | 19 | 01 | 30 | 20 | 01 | 31 | <ul style="list-style-type: none"> Documento actualizado: <ul style="list-style-type: none"> En el Sistema de Gestión Integrado "Especificaciones Técnicas para la construcción de unidades de almacenamiento de Residuos Sólidos" Publicado en la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". | Subgerente Aseo | |
| | | | X | | <ul style="list-style-type: none"> Requisitos para la instalación en calidad de préstamo de contenedores de propiedad de EPA ESP | <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"> 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 SUIIT | X | X | | | 100% | <ul style="list-style-type: none"> Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas | 19 | 01 | 30 | 20 | 01 | 31 | <ul style="list-style-type: none"> Publicación SUIIT "Requisitos para la instalación en calidad de préstamo de contenedores de propiedad de EPA ESP" | | |
| | | | | X | <ul style="list-style-type: none"> Requisitos para expedición del certificado de asistencia a capacitación por Comparendo Ambiental | <ul style="list-style-type: none"> La Secretaría de Gobierno envía la información de los infraestructores. 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 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 página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". | | | | | | | 100% | <ul style="list-style-type: none"> Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas | 19 | 01 | 30 | 20 | 01 | | 31 |
| Dirección Jurídica y Secretaría General | Dirección Jurídica y Secretaría General | Director Jurídico y Secretario General | | X | Expedición de Certificado de Contratos | <ul style="list-style-type: none"> 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 página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". | X | X | X | | | 100% | <ul style="list-style-type: none"> Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas | 19 | 01 | 30 | 20 | 01 | 31 | <ul style="list-style-type: none"> Documento actualizado: <ul style="list-style-type: none"> En el Sistema de Gestión Integrado "Expedición de Certificado de Contratos" Publicado en la página 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 página Web Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". | X | X | | | | 100% | <ul style="list-style-type: none"> Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas | 19 | 01 | 30 | 20 | 01 | 31 | <ul style="list-style-type: none"> Documento actualizado: <ul style="list-style-type: none"> En el Sistema de Gestión Integrado "Expedición de Certificado de Tiempo de Servicio (Certificados Laborales)" Publicado en la página 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 entidad.
 - Se solicita ante una entidad pública o un particular que ejerce funciones públicas.
 - Es oponible (demandable) por el usuario.