



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 1 / 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 de Actualización						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
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: • 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.	• Recibir la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios", realizar diligenciamiento en el SUI, para su publicación	X	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.	• 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.	• 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	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"	• 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.	• Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. • Enviar a publicar a la pagina Web	X	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 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"	• Se tienen la publicación en el SUI	• 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	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"	• Se tienen la publicación en el SUI	• 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	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"	• Se tienen la publicación en el SUI	• 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	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"	• Se tienen la publicación en el SUI	• 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	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
Subgerencia Técnica	Gestión Planeación Técnica	Subgerente Técnico y/o Gestor de Planeación Técnica	X		"Viabilidad y Disponibilidad de Servicios Públicos"	• 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".	• 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	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 SUIT	• Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. • Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.	X	X		100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas</u> *100 Acciones específicas programadas	19	01	30	20	01	31	Mantener actualizada la publicación en el SUIT "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%	<u>Acciones específicas Ejecutadas</u> *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%	<u>Acciones específicas Ejecutadas</u> *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%	<u>Acciones específicas Ejecutadas</u> *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%	<u>Acciones específicas Ejecutadas</u> *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 SUIT	X	X		100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas</u> *100 Acciones específicas programadas	19	01	30	20	01	31	Mantener actualizada la publicación en el SUIT "Retiro e Instalación de Medidores"	
				X	"Independización de servicios públicos"	• Se tienen la publicación en el SUIT	• Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. • Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.	X	X		100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas</u> *100 Acciones específicas programadas	19	01	30	20	01	31	Mantener actualizada la publicación en el SUIT "Independización de servicios públicos"	
				X	"Instalación temporal del servicios públicos"	• Se tienen la publicación en el SUIT	• Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. • Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.	X	X		100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas</u> *100 Acciones específicas programadas	19	01	30	20	01	31	Mantener actualizada la publicación en el SUIT "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 "Tramites 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 Acciones específicas programadas	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 "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 		X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas	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 "Tramites 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 "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 		X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas	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 "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos".
				X	3. Reposición de Acometidas domiciliarias de alcantarillado.			X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas	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 "Tramites 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 Acciones específicas programadas	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 Acciones específicas programadas	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

Documento Controlado		
Código: GG-PP-005 Anexo 2		
Versión: 09		
Fecha e Emisión: 19-01-30		
Página 4 / 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				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: 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	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: 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: 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.