



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

| Documento Controlado | | |
|----------------------|-------------------|--|
| Código: | GG-PP-005 Anexo 2 | |
| Versión: | 16 | |
| Fecha e Emisión: | 23-01-24 | |
| Página: | 1 / 3 | |

| Subgerencia o Dirección | Proceso | Responsable de la Actualización, medición y racionalización | Identificación | | Nombre del Trámite o Procedimiento Administrativo (Servicio) | Situación Actual | Vigencia | 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 | 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 SUIIT para incluir o actualizar Trámites, Servicios y OPAS | | • Recordatorio trimestral a los demás procesos sobre la importancia de realizar actualización de trámites, servicios y OPAS. • Cumplimiento de la actividad "Cargue de Trámites y Servicios al SUIIT", del procedimiento Trámites y Servicios en línea - DTIC-P-002. • Recibir de parte de los procesos responsables de los trámites y servicios; las solicitudes y "Hojas de Vida de Trámites y Servicios - DTIC-R-005"; verificando el correcto diligenciamiento de dichas Hojas de Vida. • Realizar cargue y/o actualización de los trámites y/o OPAS solicitados en la página del SUIIT y posteriormente solicitar su publicación en la página Web de EPA ESP. | X | X | 100% | Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas | 23 | 01 | 31 | 23 | 12 | 31 | Publicación actualizada en el SUIIT y la página Web de EPA ESP, de los Trámites, Servicios y OPAS. | Director DTIC | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dirección Comercial | Dirección Comercial | Director Comercial | X | | Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias con Empresas Publicas Armenia ESP. | •El Tramite se encuentra publicado en el SUIIT • Se tienen establecidos y publicados los requisitos en medio magnético en el Sistema de Gestión Integrado. •En la plataforma del SUIIT el trámite cuenta con los requisitos e información requerida para uso del usuario. • Adicionalmente en el área de Atención al Usuario se relaciona la información de manera verbal y/o física de ser requerida. | • 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 | 23 | 01 | 31 | 23 | 12 | 31 | Mantener actualizada la publicación en el SUIIT "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 magnético en el Sistema de Gestión Integrado. • Se expide la Certificación de paz y salvo de la factura verificando los requisitos establecidos y generándolo en medio físico para solicitante. | • Mantener actualizado los requisitos en medio magnético en el Sistema de Gestión Integrado. • Enviar a publicar a la pagina Web | X | X | 100% | Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas | 23 | 01 | 31 | 23 | 12 | 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 en la factura de servicio público" | • El Tramite se encuentra publicado 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 | 23 | 01 | 31 | 23 | 12 | 31 | Mantener actualizada la publicación en el SUIIT "Cambio en la factura de servicio público". | Director Comercial |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | "Restablecimiento de servicio público" | • El Tramite se encuentra publicado 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 | 23 | 01 | 31 | 23 | 12 | 31 | Mantener actualizada la publicación en el SUIIT "Restablecimiento de servicio público" | Director Comercial |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



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

| Documento Controlado | | | |
|----------------------|-------------------|--|--|
| Código: | GG-PP-005 Anexo 2 | | |
| Versión: | 16 | | |
| Fecha e Emisión: | 23-01-24 | | |
| Página: | 2 / 3 | | |

| 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 |
| Subgerencia Técnica | Gestión Planeación Técnica | Subgerente Técnico y/o Gestor de Planeación Técnica | X | | "Conexión a los servicios públicos" | • El Trámite se encuentra publicado 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% | Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas | 23 | 01 | 31 | 23 | 12 | 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 los requisitos para la aprobación y liquidación de planos. | • Mantener actualizado los requisitos en medio magnético en el Sistema de Gestión Integrado. • Enviar a publicar a la página Web | X | X | 100% | Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas | 23 | 01 | 31 | 23 | 12 | 31 | Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado • Publicado en la página Web Link "Trámites y Servicios" • "Otros Procedimientos Administrativos" / "Solicitud de aprobación y liquidación de planos en proyectos de construcción" | | |
| | Laboratorio 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 publicados 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 | 23 | 01 | 31 | 23 | 12 | 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". | | |
| | | | | 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 | 23 | 01 | 31 | 23 | 12 | 31 | Encuesta de satisfacción del cliente Satisfactoria | | |
| | Gestión Control Perdas | Gestor Control Perdas | | X | | Retiro e Instalación de Medidores | El Procedimiento Administrativo se encuentra publicado en el SUIT | • 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% | Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas | 23 | 01 | 31 | 23 | 12 | 31 | | Mantener actualizada la publicación en el SUIT "Retiro e Instalación de Medidores" |
| | | | | | 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. • Se tiene publicado en la página Web link "Trámites y Servicios" / "listado tramites y servicios". Conexión a los servicios públicos. | X | X | 100% | Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas | 23 | 01 | 31 | 23 | 12 | 31 | | Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado "Solicitud de Calibración de Medidores" • Mantener actualizada la publicación en el SUIT |
| | | | | | X | "Independización de servicios públicos" | El Procedimiento Administrativo se encuentra publicado 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. • Se tiene publicado en la página Web link "Trámites y Servicios" / "listado tramites y servicios". Conexión a los servicios públicos. | X | X | 100% | Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas | 23 | 01 | 31 | 23 | 12 | 31 | | Mantener actualizada la publicación en el SUIT "Independización de servicios públicos" |
| | | | | | X | "Instalación temporal del servicios públicos" | El Procedimiento Administrativo se encuentra publicado 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% | Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas | 23 | 01 | 31 | 23 | 12 | 31 | | Mantener actualizada la publicación en el SUIT "Instalación temporal del servicios públicos" |
| 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 | Se tiene establecido y publicado en la página Web de EPA en listado de tramites y servicios que las solicitudes deberán ser atendidas a través, del correo gtaresiduales@epa.gov.co | • Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado • Se tienen publicados 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. | X | X | 100% | Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas | 23 | 01 | 31 | 23 | 12 | 31 | Expedición Concepto favorable del vertimiento realizado a la red de alcantarillado | | |
| | | | | X | 1. Inspección de Redes con Equipo de Video. | • 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". | • 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 x100 Acciones específicas programadas | 23 | 01 | 31 | 23 | 12 | 31 | Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado "Inspección de Redes con Equipo de Video" • Publicado en la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". | | |



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

| Documento Controlado | | |
|----------------------|-------------------|--|
| Código: | GG-PP-005 Anexo 2 | |
| Versión: | 16 | |
| Fecha e Emisión: | 23-01-24 | |
| Página: | 3 / 3 | |

| 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 | DD | AA | MM | | | DD |
| Subgerencia de Aguas | Gestión Recolección y Transporte de Aguas Residuales | Subgerente de Aguas y/o Gestor de Recolección y Transporte de Aguas Residuales | X | | 2. Actividades de limpieza de redes con el vehículo de presión - succión. | <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". | <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 Acciones específicas programadas | 23 | 01 | 31 | 23 | 12 | 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". | Subgerente de Aguas | |
| | | | | X | 3. Reposición de Acometidas domiciliarias de alcantarillado. | | | Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas | 23 | 01 | | 31 | 23 | 12 | 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"> Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado. En el proceso se cuenta con aplicación para administrar y hacer el seguimiento a las solicitudes realizadas por los usuarios. Los usuarios solicitan el servicio, vía: telefónica, presencial, escrita o en medio digital en la pagina web de la empresa. Cuando es necesario se realiza un aforo y luego se programa la atención. | <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 SUIT | X | X | 100% | Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas | 23 | 01 | 31 | 23 | 12 | 31 | Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado "Requisitos para la recolección de residuos especiales" • Publicado en la pagina Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". | Subgerente Aseo | |
| | | | | X | Expedición del certificado de Servicio de Aseo para eventos y espectáculos masivos | | | Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas | 23 | 01 | | 31 | 23 | 12 | 31 | Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado "Requisitos para expedición del certificado de Servicio de Aseo eventos y espectáculos masivos" • Publicado en la pagina Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". | | | | |
| | | | | X | Especificaciones Técnicas para la construcción de unidades de almacenamiento de Residuos Sólidos | | | Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas | 23 | 01 | | 31 | 23 | 12 | 31 | Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado "Especificaciones Técnicas para las unidades de almacenamiento de Residuos Sólidos" • Publicado en la pagina Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". | | | | |
| Subgerencia de Aseo | Gestión Aseo | Subgerente y/o Gestor de Aseo | X | | 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 publicado en la pagina Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos, el cual contiene link que lleva al portal del SUIT". | <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 SUIT | X | X | 100% | Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas | 23 | 01 | 31 | 23 | 12 | 31 | Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado "Requisitos para la instalación en calidad de préstamo de contenedores de propiedad de EPA ESP" • Publicado en la pagina Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". | | |
| 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 pagina Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". | X | X | X | 100% | Acciones específicas Ejecutadas x100 Acciones específicas programadas | 23 | 01 | 31 | 23 | 12 | 31 | Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado "Expedición de Certificado de Contratos" • Publicado en la pagina Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". | Director Jurídico y Secretario General |

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 empresa.
 • Se solicita ante una entidad pública o un particular que ejerce funciones públicas.
 • Es oponible (demandable) por el usuario.