



*Aguas del Atrato*

Grupo **epm**<sup>®</sup>

# Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

**Segundo Componente:  
Estrategia Antitrámites**

## Segundo Componente: Estrategia Antitrámites



### a. Identificación de trámites

De acuerdo con lo definido en la política de racionalización de trámites, se inició la **identificación** de trámites, servicios y OPA de cara al ciudadano en el marco del grupo de interés cliente. Según lo descrito en dicha política, esta fase requiere que la entidad a partir de sus procesos, identifique los procedimientos administrativos regulados (trámites) y no regulados.

Una vez identificados levante la información detallada para efectos de registrarlos en el SUIT. Para ello se deben revisar los procesos de la Empresa y analizar la normatividad.

En este sentido, los resultados que se esperan obtener son los siguientes:

- Trámites, OPA y servicios identificados
- Definición de requisitos, canales, procedimientos y demás elementos necesarios para dar atención al trámite OPA o servicio
- Relación de soporte normativo para la solicitud de requisitos y/o cobros de trámites y OPA.
- Registro de trámites y OPA en el SUIT

## Segundo Componente: Estrategia Antitrámites



En pagina web se encuentran publicados algunos tramites relacionados con los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo :

<http://www.grupo-epm.com/Portals/3/Docs/Nacionales/Tr%C3%A1mites%20Comerciales.pdf>

1. Instalación del servicio público de acueducto y alcantarillado
2. Cambio de nombre en la factura
3. Cambio de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público
4. Cambio de estrato de un inmueble al cual se le presta el servicio público
5. Cambio de dirección de un inmueble al cual se le presta el servicio público

## Segundo Componente: Estrategia Antitrámites



En el Sistema Único de Información de Trámites, serán publicado los siguientes trámites y OPA:

1. Independización del servicio público
2. Cambio de tarifa de servicios públicos
3. Factibilidad del servicio público
4. Instalación temporal del servicio público
5. Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos
6. Instalación, mantenimiento o cambio de medidores
7. Suspensión del servicio público
8. Cambios en la factura de servicio público
9. . Facilidades de pago para los deudores de obligaciones generadas por la prestación del servicio
10. Denuncio del contrato de arrendamiento
11. Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del bienestar familiar
12. Conexión a los servicios públicos
13. Restablecimiento del servicio público

## Segundo Componente: Estrategia Antitrámites



### b. Priorización de trámites a intervenir

La fase siguiente es la PRIORIZACIÓN, en la cual se deben identificar trámites y OPA que requieran mejora para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. El objetivo de esta fase es priorizar los trámites que requieran intervención.

Las actividades a desarrollar son el diagnóstico de los servicios y plan de mejoramiento para atender las oportunidades de mejora. Se esperan los siguientes resultados:

- Equipo líder de trámites y OPA constituido
- Identificación de elementos susceptibles de mejora en trámites y OPA
- Elaboración de planes de acción enfocados a la mejora de los trámites y OPA

## Segundo Componente: Estrategia Antitrámites



### c. Racionalización de trámites

Al respecto de la fase de RACIONALIZACIÓN, en la cual se busca reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias administrativas, jurídicas o tecnológicas, se desarrollará el plan de mejoramiento definido y los resultados esperados se detallan a continuación:

- Reducción de costos operativos en la entidad
- Aumento de puntos de atención
- Reducción de pasos
- Reducción de requisitos
- Automatización del proceso

Se presentan avances:

# Segundo Componente: Estrategia Antitrámites



## ➤ c. Racionalización de trámites

Trámite	Servicio	Tipo de racionalización	Descripción
Restablecimiento del servicio	Acueducto	Reducción del tiempo de duración del trámite	Se disminuye el tiempo de atención de la reinstalación del servicio de acueducto
Suspensión del servicio	Acueducto	Reducción de requisitos	En el caso de retiro por orden del suscriptor, no se requiere documento de identidad del solicitante, solo nombre y número de cédula
Cambio en la clase de uso de un inmueble al que se le presta por lo menos uno de los servicios	AAA	Aumento en los puntos de atención	Se adiciona la línea de atención al cliente para recibir el trámite
Facilidades de pago para todos los usuarios	AAA	Aumento de punto de atención	Se implementa jornada de recaudo en las cajas de la empresa, el último sábado de cada mes
Facilidades de pago para los deudores por prestación del servicio	AAA	Reducción de requisitos	Solo con la copia de la cédula puede financiar la cuenta de cobro.