



Plan Anticorrupción y Atención
al ciudadano - Aguas Nacionales
EPM S.A E.S.P

Racionalización de trámites

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno nacional busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios brindados por la cada entidad

“Las acciones de racionalización están encaminadas a reducir: costos, tiempos, documentos, pasos, proceso, procedimientos y a generar esquemas no presenciales para su realización como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web.”



Decreto 19 de 2012 – Ley Anti-Trámites



Por la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.



Decreto 19 de 2012 – Ley Anti-Trámites

Régimen General

Objetivo General: Suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración Pública, con el fin de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades, contribuir a la eficiencia y eficacia de éstas y desarrollar los principios constitucionales que la rigen.



Ámbito de aplicación: Aplica a todos los organismos y entidades de la Administración Pública que ejerzan funciones de carácter administrativo, en los términos del artículo 39 de la Ley 489 de 1998 y a los particulares cuando cumplan funciones administrativas.

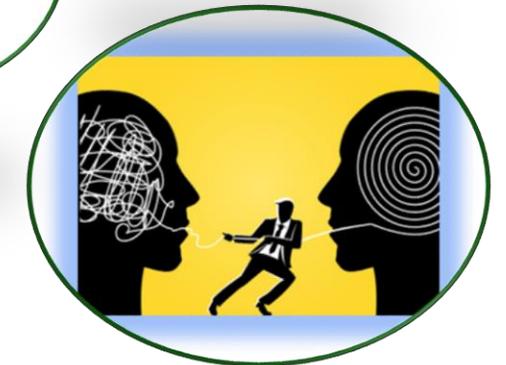




Decreto 19 de 2012 – Ley Anti-Trámites

Principios Generales Aplicables

- **Moralidad o buena fe:** La actuación administrativa deben cumplirse con absoluta transparencia en interés común. En tal virtud, todas las personas y los servidores públicos están obligados a actuar con rectitud, lealtad y honestidad en las actuaciones administrativas. (Art 3)
- **Celeridad:** Las autoridades tienen el impulso oficioso de los procesos administrativos. Se debe incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas. (Art 4)
- **Economía:** Los procedimientos administrativos deben ser utilizadas para agilizar las decisiones. Los procedimientos se deben adelantar en el menor tiempo y con la menor cantidad de gastos; no se debe exigir más documentos y copias que los estrictamente necesarios. (Art 5)
- **Simplicidad:** Los trámites establecidos deben ser sencillos, eliminar toda complejidad innecesaria y los requisitos que se exijan a los particulares deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue. (Art 6)





Decreto 19 de 2012 – Ley Anti-Trámites

Prohibiciones

- Exigencia de declaraciones extra juicio.
- Exigencia de documentos que reposan en la entidad.
- Rechazar solicitudes con errores de ortográficos, mecanográficos o aritméticos.





Decreto 19 de 2012 – Ley Anti-Trámites

Beneficios especiales



- **Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes:** Aquellos podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.



- **Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad:** Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales.



Decreto 19 de 2012 – Ley Anti-Trámites

Beneficios especiales

Atención preferencial: Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.



Eliminación de huella dactilar: Suprímase el requisito de imponer la huella dactilar en todo documento, trámite, procedimiento o actuación que se deba surtir ante las entidades públicas y los particulares que cumplan funciones administrativas.



Régimen especial -servicios públicos domiciliarios



- **Reconexión de los servicios públicos domiciliarios.** La reconexión deberá producirse dentro de las 24 horas siguientes a la Respuesta favorable de la solicitud de reconexión de un servicio público a un usuario, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio.(ART 42)
- **Notificaciones.** La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y los prestadores de los servicios públicos domiciliarios, notificarán la decisión sobre los recursos interpuestos por los usuarios en desarrollo del contrato de condiciones uniformes, mediante comunicaciones que se enviarán por correo certificado o por correo electrónico en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (ART 43)
- **Autorización previa del arrendador.** El suscriptor potencial de un servicio público domiciliario que solicite recibir en un inmueble determinado la prestación de un servicio, deberá obtener la autorización previa del arrendador. Las empresas prestadoras de servicios públicos no podrán prestar el respectivo servicio sin la previa autorización expresa del arrendador. (AR 44)



A. Identificación de trámites

Se continuará con la identificación de trámites y OPA de cara al ciudadano en el marco del grupo de interés cliente. Esta fase requiere que la entidad a partir de sus procesos, identifique los procedimientos administrativos regulados (trámites) y no regulados.

A la fecha se han identificado 14 trámites y se continuará trabajando en la revisión de tramites existentes y/o en la identificación de nuevos trámites.

Los resultados que se esperan obtener son los siguientes:

- Trámites y OPA implementados y registrados en la página del SUIT.
- Nuevos trámites y OPA identificados.
- Definición de requisitos, canales, procedimientos y demás elementos necesarios para dar atención al trámite y OPA.
- Relación de soporte normativo para la solicitud de requisitos y/o cobros de trámites y OPA.



Estrategia Anti-Trámites

Se cuenta con 14 tramites de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, publicados en la página del SUIT se, los mismos que están publicados en la página Web de la empresa:

www.funcionpublica.gov.co/web/suit
<https://aguasdelatrato.com/atencion>

- Cambio en la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público.
- Cambio de tarifa de servicios públicos.
- Cambio de tarifas para hogares comunitarios o sustitutos de bienestar familiar.
- Cambio en la factura de servicios públicos.
- Conexión a los servicios públicos.
- Denuncio del contrato de arrendamiento.
- Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias.
- Factibilidad de servicios públicos.
- Independización del servicio público.
- Instalación temporal del servicio público.
- Instalación, mantenimiento o reparación de medidores.
- Restablecimiento del servicio público.
- Suspensión del servicio público.
- Viabilidad y disponibilidad del servicio público.



Tramites

<p>Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público</p> <p>Cambio de tarifa de servicios públicos</p> <p>Cambio en la factura de servicio público</p> <p>Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del bienestar familiar</p> <p>Conexión a los servicios públicos</p> <p>Denuncio del contrato de arrendamiento</p> <p>Facilidades de pago para los deudores no tributarios</p> <p>Factibilidad de servicios públicos</p> <p>Independización del servicio público</p> <p>Instalación temporal del servicio público</p> <p>Instalación, mantenimiento o reparación de medidores</p> <p>Restablecimiento del servicio público</p> <p>Suspensión del servicio público</p> <p>Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos</p>	<p>¿Cuál regula las tarifas de los servicios públicos?</p> <p>Las tarifas de los Servicios públicos domiciliarios se establecen con base en los costos (estructurados en materia de los Componentes de Regulación) que son recibidos por las Empresas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, y el Estado.</p> <p>¿Cuál es la Comisión reguladora de servicios públicos para el caso de Aguas del Atrato?</p> <p>Comisión Reguladora de Aguas Potables y Saneamiento Básico (CRAPPSB) y CRSA.</p> <p>¿Cuáles son los deberes del usuario?</p> <p>Los usuarios de los servicios públicos, tendrán los deberes que se establecen en el contrato suscrito con la Empresa operadora del servicio público domiciliario.</p> <p>¿De qué forma puede el usuario hacer valer sus derechos?</p> <p>El usuario puede hacer valer sus derechos ante la autoridad competente del contrato y ante la Superintendencia del Servicio Público, S.C.P.S., cuando los usuarios no hayan obtenido una solución satisfactoria.</p> <p>¿Qué es un Estado de Emergencia y Servicio Básico?</p> <p>El Estado de Emergencia es una situación de carácter excepcional que se declara por la Superintendencia del Servicio Público, S.C.P.S., cuando se presenta una situación que afecta gravemente el suministro de los servicios públicos y la prestación de los mismos.</p> <p>¿Cómo se declara un Estado de Emergencia y Servicio Básico?</p> <p>El Estado de Emergencia y Servicio Básico se declara por la Superintendencia del Servicio Público, S.C.P.S., cuando se presenta una situación que afecta gravemente el suministro de los servicios públicos y la prestación de los mismos.</p> <p>¿Qué es un Estado de Emergencia y Servicio Básico?</p> <p>El Estado de Emergencia y Servicio Básico se declara por la Superintendencia del Servicio Público, S.C.P.S., cuando se presenta una situación que afecta gravemente el suministro de los servicios públicos y la prestación de los mismos.</p> <p>ACUEDUCTO</p> <p>¿Qué es una conexión?</p> <p>Es la derivación de la red básica del servicio que llega hasta el punto de uso del servicio. Es el primer punto de conexión del servicio público domiciliario con el usuario.</p> <p>¿Qué es una conexión a domicilio?</p> <p>Es la derivación de la red básica del servicio que llega hasta el punto de uso del servicio. Es el primer punto de conexión del servicio público domiciliario con el usuario.</p> <p>¿Qué es una conexión a domicilio?</p> <p>Es la derivación de la red básica del servicio que llega hasta el punto de uso del servicio. Es el primer punto de conexión del servicio público domiciliario con el usuario.</p>
---	---



Estrategia Anti-Trámites

B. Priorización de trámites

Se debe identificar trámites y OPA requieran mejoras para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. Las actividades a desarrollar son el diagnóstico de los servicios y plan de mejoramiento.

Los resultados que se esperan obtener son los siguientes:

- Identificación de elementos susceptibles de mejora en trámites y OPA.
- Elaboración de planes de acción enfocados a la mejora de los trámites y OPA.
- Trámites y OPA priorizados.





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.

Los resultados que se esperan obtener son los siguientes:

- Reducción de costos operativos en la entidad.
- Reducción de pasos.
- Reducción de requisitos.
- Fortalecer la posibilidad de radicación de PQR'S a través de la página web



Estrategia Anti-Trámites

TRÁMITE	SERVICIOS	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN
Certificación de viabilidad y disponibilidad	Acueducto y alcantarillado	Disponibilidad de formulario para reducción de tiempo	Se amplía los canales de respuesta
Restablecimiento del servicio	Acueducto	Reducción del tiempo de duración del trámite	Se disminuye el tiempo de atención de la reinstalación del servicio de acueducto
Cambio de nombre de suscriptor	AAA	Requisitos Simples	Certificado de libertad y tradición con expedición no mayor a 90 días.
Facilidades de pago para todos los usuarios	AAA	Aumento de punto de atención	Existen más de 90 puntos SuperGiros en la ciudad, caja en la oficina comercial, y se abre el último sábado de cada mes, además se implementó el pago por transferencia bancaria
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 el propietario
Radicación de PQR y consulta de factura vigente	AAA	Reducción de tiempo	Se puede registrar PQR a través de la pagina web y correo institucional al servicio del cliente y consulta de la factura vigente



Estrategia Anti-Trámites

Canales de atención

Espacios físicos destinados para el contacto con la entidad:

Oficina Principal y dirección de correspondencia:

Sede administrativa: Loma de Cabí, Barrio Niño Jesús

Sede Comercial - Atención Clientes y centro de pago:

Carrera 3 No. 29 - 55 - Barrio Cristo Rey

Horario de atención:

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. - 2:00 a 5:30 p.m.

Líneas de contacto:

672 41 47 - 672 41 81
300-2690765 -316 242 8941

WhatsApp: 300-2690765

Correo electrónico:

servicioalcliente@aguasdelatrato.com

Página web:

<https://aguasdelatrato.com/portal/>

Otros mecanismos:

- Reuniones comunitarias
- Jornadas de sensibilización
- Perifoneo



Espacio para contacto transparente con la empresa



Línea ética:

01 8000 522 955

Buzón ético:

Sede Administrativa y Comercial

Buzón de sugerencias y felicitaciones:

Sede Comercial

Contacto:

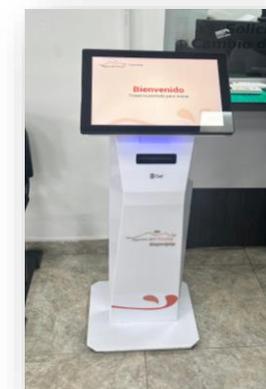
contactotransparente@epm.com.co



Estrategia Anti-Trámites

Adecuación de espacios físicos

- Se cumple con las disposiciones normativas en materia de adecuación de los espacios físicos
- Todas las oficinas cuentan con la debida señalización para guiar a los clientes de acuerdo con la transacción que van a realizar
- Los horarios de atención están ubicados en puntos visibles de la oficina, para el conocimiento de la ciudadanía.
- Sistema de gestión de turnos en la oficina





Estrategia Anti-Trámites

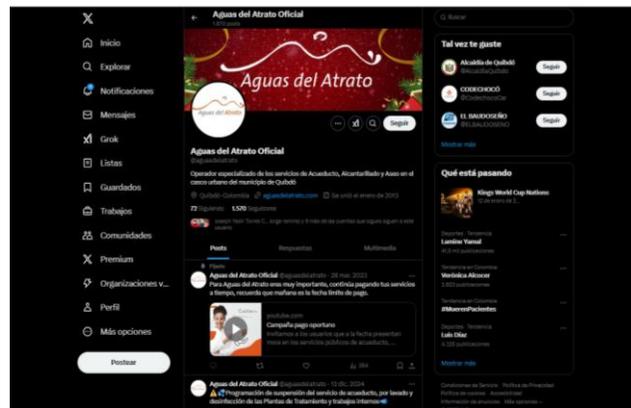
Canales de divulgación informativa



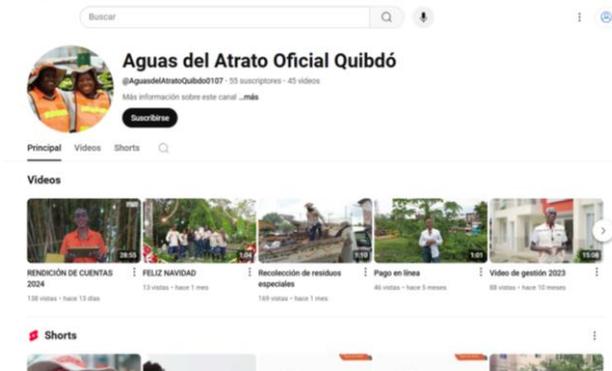
Página Web: www.aguasdelaatrato.com



Facebook: [@Aguas del Atrato -Quibdó](https://www.facebook.com/AguasdelAtrato-Quibdó)



X: [@aguasdelaatrato](https://twitter.com/aguasdelaatrato)



Youtube: [Aguas del Atrato Oficial Quibdó](https://www.youtube.com/AguasdelAtratoOficialQuibdó)

Aguas del Atrato

