

Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano

Estrategia Antitrámites





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 Antitrámites

En la página del SUIT se han registrado 14 trámites de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los mismos que están publicados en la página Web de la empresa: <https://www.aguasdelatrato.com/portal/tr%C3%A1mites-y-servicios.html>

1. Cambio en la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público.
2. Cambio de tarifa de servicios públicos
3. Cambio de tarifas para hogares comunitarios o sustitutos de bienestar familiar
4. Cambio en la factura de servicios públicos
5. Conexión a los servicios públicos
6. Denuncio del contrato de arrendamiento
7. Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias
8. Factibilidad de servicios públicos
9. Independización del servicio público
10. Instalación temporal del servicio público
11. Instalación, mantenimiento o reparación de medidores
12. Restablecimiento del servicio público
13. Suspensión del servicio público
14. Viabilidad y disponibilidad del servicio público



B. Priorización de trámites

La fase siguiente es la priorización, en la cual se deben identificar trámites y OPA que requieran mejoras 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.

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
- Aumento de puntos de atención (puntos de atención móvil)
- Reducción de pasos
- Reducción de requisitos
- Implementación de formulario digital con el fin de ampliar la atención a los usuarios



Estrategia Antitrámites

Trámite	Servicio	Tipo de racionalización	Descripción
Factibilidad o certificación de viabilidad y disponibilidad	Acueducto y alcantarillado	Disponibilidad de formulario para reducción de tiempo	Se amplia 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
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
Facilidades de pago para todos los usuarios	AAA	Aumento de puntos de atención	Se disponen de más de 70 puntos para la realización de pagos en la ciudad y 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.

aguas
nacionales³

Grupo·epm