



*Aguas del Atrato*

Grupo **epm**<sup>®</sup>

# Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

**Segundo Componente:  
Racionalización de tramites**

## Estrategia Antitrámites

### a. Identificación de trámites

Se inició 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 revisados
- 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.
- Registro de trámites y OPA en elSUIT



## Estrategia Antitrámites

En la página del SUIT, se han registrado 14 trámites, los cuales se encuentran en proceso de corrección y revisión y en la página Web de la empresa se encuentran publicados los trámites relacionados con los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo:

<http://www.aguasdelaatrato.com/portal/tr%C3%A1mites-y-servicios.html#tr%C3%A1mites>

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.
6. Retiro del servicio
7. Tarifa exenta para entidades

## 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 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. Se esperan los siguientes resultados:

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

## 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 (puntos de atención móvil )
- Reducción de pasos
- Reducción de requisitos
- Automatización del proceso

## 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 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.



# Gracias !