



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2022

Componente 2_2022 Racionalización de Tramites

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR		ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR							TERCER MONITOREO		Observaciones Dirección de Control Interno
Nombre	Situación actual	Mejora por Implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha Inicio	Fecha final racionalización	Responsables	Actividades Realizadas	Fecha de Monitoreo	
Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	Trámite actualmente requiere la presentación por parte del suscriptor del certificado de tradición, fotocopia de una factura del servicio y fotocopia de la cédula del titular. El funcionario de Acuavalle valida la información y realiza o rechaza la actualización de la información predial.	Establecer los parámetros para la virtualización del trámite en página web, cumpliendo con los requisitos de ciberseguridad determinados por la ley.	La empresa podrá realizar una trazabilidad completa desde el momento requerimiento, pudiendo monitorear el proceso en términos de tiempos, efectividad, calidad y eficiencia.	Administrativa	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	1/01/2022	31/12/2022	Subgerencia Comercial Departamento de Sistemas	se estableció sitio en página web para solicitud del trámite, el cual es gestionado por servicio al cliente. Se está evaluando el procedimiento con el fin de establecer el proceso de virtualización que permita desarrollar el modelo actual de la página web.	3-1-12-22	Se observa que se realizó el monitoreo para con el fin de lograr la racionalización del trámite
Cambio de tarifa para hogares comunarios o sustitutos del Bienestar Familiar	Los cambios a tarifa especial son remitidos directamente desde los municipios en medio magnético y son realizados de forma manual por el funcionario en el aplicativo comercial.	Aprovechar el nuevo sistema comercial y sus facilidades para permitir el cargo masivo de estas modificaciones, estableciendo el archivo plano para tal fin.	Con el cargo masivo se simplificará la tarea evitando la manualidad innecesaria en el trámite.	Administrativa	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	1/01/2022	31/12/2022	Subgerencia Comercial Consorcio ARQ	Se estableció sitio en página web para solicitud del trámite, el cual es gestionado por servicio al cliente. Se está evaluando el procedimiento con el fin de establecer el proceso de virtualización que permita desarrollar el modelo actual de la página web.	3-1-12-22	Se observa que se realizó el monitoreo para con el fin de lograr la racionalización del trámite
Cambios en la factura de servicio público	Actualmente el suscriptor debe presentar una solicitud formal de manera presencial en las oficinas de los municipios o directamente en la sede administrativa, adjuntando los soportes necesarios que corroboren el cambio que desea hacerle a su factura.	Realizar la descripción del trámite en un anexo de la página web, donde se especifique documentación, tiempos de respuesta y procedimientos para poder tramitar el proceso.	Aplicación del trámite, evitando desplazamientos por parte del ciudadano para acceder al mismo.	Tecnológica	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	1/01/2022	31/12/2022	Subgerencia Comercial Consorcio ARQ	Se realizó la agilización del trámite para las constructoras por medio del portal web en el cual se realizan las solicitudes de los procesos de construcción de viviendas, allí gracias a la plataforma se han agilizado los trámites dado que la documentación cargada en la plataforma permite que la entidad conserve de forma digital los documentos, lo que permite omitir la solicitud de estos para el mismo o un para un proceso nuevo	3-1-12-22	Se observa que se realizó el monitoreo para con el fin de lograr la racionalización del trámite
Conexión a los servicios públicos	Las conexiones nuevas se realizan mediante la solicitud formal por parte de los potenciales clientes en cada uno de los municipios presentando la documentación requerida para efectuar el trámite dentro de lo requerido por la norma, tales como: viabilidad, cédula, certificado de estratificación, nomenclatura, certificado de construcción, de uso de suelos, etcétera. Una vez se verifica cada uno de los documentos, se procede a la instalación de la matrícula de acuerdo al proceso estipulado en un plazo máximo de 15 días.	Realizar al tercero solicitar la prestación del servicio mediante la página web, evitando así desplazamientos innecesarios, ahorrando tiempo y mejorando la satisfacción del cliente.	Disminución de los pasos exigidos al ciudadano para acceder al trámite, disminución de costos, trámite totalmente en línea.	Tecnológica	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	1/01/2022	31/12/2022	Subgerencia Comercial Proveedor de página web	Se realiza por medio de la plataforma web de constructoras lo que permite que el trámite para este tipo de usuarios sea de forma virtual y en línea	3-1-12-22	Se observa que se realizó el monitoreo para con el fin de lograr la racionalización del trámite
Facilidad de servicios públicos	Para la elaboración de las facilidades el tercero contacta al profesional del municipio el cual establece las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo la prestación del servicio. Una vez determinadas estas condiciones, tanto los detalles del servicio como la consignación por tales conceptos son remitidos al profesional I de servicio al cliente en la sede principal, quien legaliza el procedimiento en el sistema comercial.	Realizar la descripción del trámite en un anexo de la página web, donde se especifique documentación, tiempos de respuesta y procedimientos para poder tramitar el proceso.	Disminución de los pasos exigidos al ciudadano para acceder al trámite, disminución de costos, trámite totalmente en línea.	Tecnológica	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	1/01/2022	31/12/2022	Subgerencia Comercial Proveedor de página web	Se realiza por medio de la plataforma web de constructoras lo que permite que el trámite para este tipo de usuarios sea de forma virtual y en línea	3-1-12-22	Se observa que se realizó el monitoreo para con el fin de lograr la racionalización del trámite
Independización del servicio público	La independización del servicio público solo se efectúa posterior a la conexión al servicio, el suscriptor solo debe adjuntar los documentos adicionales que acrediten la legalidad del inmueble a independizar.	Realizar la descripción del trámite en un anexo de la página web, donde se especifique documentación, tiempos de respuesta y procedimientos para poder tramitar el proceso.	Disminución de los pasos exigidos al ciudadano para acceder al trámite, disminución de costos, trámite totalmente en línea.	Tecnológica	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	1/01/2022	31/12/2022	Subgerencia Comercial Proveedor de página web	Se realiza por medio de la plataforma web de constructoras lo que permite que el trámite para este tipo de usuarios sea de forma virtual y en línea	3-1-12-22	Se observa que se realizó el monitoreo para con el fin de lograr la racionalización del trámite



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2022
Componente 2_2022 Racionalización de Trámites

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				TERCER MONITOREO		Observaciones Dirección de Control Interno	
Nombre	Situación actual	Mejora por Implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsables	Actividades Realizadas		Fecha de Monitoreo
Restablecimiento del servicio público	El suscriptor puede haber sido cortado bien sea por solicitud propia o por no pago del servicio. Si la suspensión obedece a la voluntad del titular, para llevar a cabo el restablecimiento del servicio, deberá acercarse a la oficina del municipio presentando el Certificado de Tradición actualizado. Para aquellos suscriptores cuya suspensión obedezca a la ausencia de pago, el cliente deberá presentar en la oficina del municipio el Certificado de Tradición actualizado y encontrarse a paz y salvo con su deuda. En caso tal de no estar en capacidad de pagar el total del monto adeudado, tendrá la posibilidad de solicitar un acuerdo de pago acorde a las políticas de cartera de Acuavalle S.A. E.S.P. y obtener el restablecimiento del servicio.	Desarrollar en el sistema comercial un módulo de cartera que permita mayor agilidad para generar acuerdos de pago, realizar seguimiento y trazabilidad a los trámites relacionados a la cartera de los clientes.	Mayor facilidad de pago para los clientes más vulnerables, brindando más posibilidades de acuerdos de acuerdo a sus condiciones y evitando suspensiones y los cobros adicionales que estos acarrearán.	Administrativa	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	1/01/2022	31/12/2022	Subgerencia Comercial	Se esta evaluando el procedimiento con el area de servicio al cliente para levantar los pasos y documentos del proceso de virtualización que permita desarrollar el modelo actual de la pagina web.	31-12-22	Se observa que se realizo el respectivo monitoreo para con el fin de lograr la racionalización del tramite
Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	Para la elaboración de las viabilidades y disponibilidad de servicios públicos, el tercero contacta al profesional del municipio el cual establece las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo la prestación del servicio. Una vez determinadas estas condiciones, tanto los detalles del servicio como la consignación por tales conceptos son remitidos al profesional de servicio al cliente en la sede principal, quien legaliza el procedimiento en el sistema de información comercial digital (KIO).	Permitir al tercero solicitar la prestación del servicio mediante la pagina web, evitando así desplazamientos innecesarios, ahorrando tiempo y mejorando la satisfacción del cliente.	Disminución de los pasos exigidos al ciudadano para acceder al trámite, disminuyendo de costos, tramite totalmente en línea.	Tecnologica	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	1/01/2022	31/12/2022	Subgerencia Comercial Proveedor de pagina web	Se realiza por medio de la plataforma web de constructoras lo que permite que el trámite para este tipo de usuarios sea de forma virtual y en línea. A su vez también permite realizar los pagos generados en el proceso de forma virtual lo que aun aporta más a la agilidad del trámite y a la racionalización y trazabilidad	31-12-22	Se observa que se realizo el respectivo monitoreo para con el fin de lograr la racionalización del tramite


DIEGO FERRNANDO SARASTI CAICEDO
 Director de Control Interno