



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2023
Componente 2_2023 Racionalización de Trámites

DATOS TRÁMITE A RACIONALIZAR		ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				TERCERO MONITOREO			
Nombre	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo de racionalización	Acciones racionalización	Responsables	Actividades Realizadas	Fecha de Monitoreo	Observaciones de la Dirección de control interno
<p>Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público</p>	<p>Trámite actualmiente requiere la presentación por parte del suscriptor de un 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.</p>	<p>Establecer los parámetros para la virtualización del trámite en la página web, cumpliendo con los requisitos de ciberseguridad determinados por la ley.</p>	<p>La empresa podrá realizar una trazabilidad completa desde el momento cero hasta la resolución del requerimiento, reduciendo el tiempo de respuesta en términos de tiempos, efectividad, calidad y eficiencia.</p>	<p>Administrativa</p>	<p>Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite</p>	<p>Subgerencia Comercial Departamento Sistemas</p>	<p>Se levanto el procedimiento con el área de servicio al cliente y se encuentra en proceso de implementación en la página web de la entidad.</p>	<p>31-12-23</p>	<p>Se observa que que se realizó el monitoreo de las acciones realizadas para la reconización del trámite</p>
<p>Cambio de tarifa para hogares, comunarios o sustitutos del municipio o funcionarios en el aplicativo comercial.</p>	<p>Los cambios a tarifa especial son remitidos directamente desde los municipios en medio masivo y son realizados de forma manual por el funcionario en el aplicativo comercial.</p>	<p>Aprovechar el nuevo sistema comercial y sus funcionalidades para el pago masivo de estas modificaciones estableciendo el archivo plano para el fin.</p>	<p>Con el cargo masivo se simplificará la tarea evitando la manualidad innecesaria en el trámite.</p>	<p>Administrativa</p>	<p>Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite</p>	<p>Subgerencia Comercial Consorcio ARO</p>	<p>Segue en estudios la evaluación de procedimiento con el área de servicio al cliente para cargar los cambios solicitados de manera masiva, creando la migración en tre el sistema comercial y la página web.</p>	<p>31-12-23</p>	<p>Se observa que que se realizó el monitoreo de las acciones realizadas para la reconización del trámite</p>
<p>Cambios en la lectura de servicio público</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>Agilización del trámite, evitando desplazamientos por parte del ciudadano para acceder al mismo.</p>	<p>Tecnológica</p>	<p>Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite</p>	<p>Subgerencia Comercial Consorcio ARO</p>	<p>Se levanto el procedimiento con el área de servicio al cliente y se encuentra en proceso de implementación en la página web de la entidad.</p>	<p>31-12-23</p>	<p>Se observa que que se realizó el monitoreo de las acciones realizadas para la reconización del trámite</p>
<p>Conceden a los servicios públicos</p>	<p>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 por la norma. Tales como: Viabilidad, Cédula certificada de estratificación, nomenclatura, certificado de construcción, de uso de suelos, etc. Una vez se verifican 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.</p>	<p>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.</p>	<p>Aplicación del trámite, evitando desplazamientos por parte del ciudadano para acceder al mismo.</p>	<p>Tecnológica</p>	<p>Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite</p>	<p>Subgerencia Comercial Consorcio ARO</p>	<p>Se realizó la aplicación del trámite para las conexiones por medio del portal web de ACUAVALLE S.A.S.P en el cual se realizan las solicitudes de los procesos de construcción de viviendas, gracias a la plataforma se han agilizado los trámites dando que la documentación cargada en la plataforma permite que la entidad conserve de forma digital los documentos, lo que permite emitir la solicitud de estos para el mismo o un para un proceso nuevo.</p>	<p>31-12-23</p>	<p>Se observa que que se realizó el monitoreo de las acciones realizadas para la reconización del trámite</p>
<p>Facilidad de servicios públicos</p>	<p>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, tanto los detalles del servicio como los requisitos para la legalización del procedimiento en el sistema comercial.</p>	<p>Permitir al tercero solicitar la prestación del servicio mediante la página web, evitando así desplazamientos innecesarios, ahorrando tiempo y mejorando la satisfacción del cliente.</p>	<p>Disminución de los pasos exigidos al ciudadano para acceder al trámite, disminución de costos, trámite totalmente en línea.</p>	<p>Tecnológica</p>	<p>Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite</p>	<p>Subgerencia Comercial Consorcio ARO</p>	<p>Se esta evaluando el procedimiento con el área de servicio al cliente para levantar los pasos y documentos del trámite con el fin de establecer el proceso de virtualización que permita desarrollar el modelo actual de la página web.</p>	<p>31-12-23</p>	<p>Se observa que que se realizó el monitoreo de las acciones realizadas para la reconización del trámite</p>
<p>Independización del servicio público</p>	<p>La independización del servicio público sólo se efectúa posterior a la aprobación de la suspensión de pago de los documentos adicionales que acrediten la regularidad e independencia.</p>	<p>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.</p>	<p>Disminución de los pasos exigidos al ciudadano para acceder al trámite, disminución de costos, trámite totalmente en línea.</p>	<p>Tecnológica</p>	<p>Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite</p>	<p>Subgerencia Comercial Consorcio ARO</p>	<p>El sistema comercial de ACUAVALLE se encuentra en el proceso de migración de los datos de pago de acuerdo a las necesidades de cada uno de los suscriptores, brindando diferentes planes de financiación.</p>	<p>31-12-23</p>	<p>Se observa que que se realizó el monitoreo de las acciones realizadas para la reconización del trámite</p>
<p>Disponibilidad y disponibilidad de servicios públicos</p>	<p>Para la elaboración de las disponibilidades 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, como los requisitos para la legalización del procedimiento en el sistema de información comercial digital ARO.</p>	<p>Desarrollar en el sistema comercial un modulo 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.</p>	<p>Mayor facilidad de pago para los clientes más vulnerables, brindando mas posibilidades de acuerdos a sus condiciones y evitando suspensiones y los cobros adicionales que estos acrecan.</p>	<p>Administrativa</p>	<p>Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite</p>	<p>Subgerencia Comercial Consorcio ARO</p>	<p>Se realiza por medio de la plataforma web de construcciones 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 gana agilidad y a la trazabilidad.</p>	<p>31-12-23</p>	<p>Se observa que que se realizó el monitoreo de las acciones realizadas para la reconización del trámite</p>

DIEGO FERNANDO SAMASTI CACERDO

 Director de control interno