



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2024**

**Componente 2\_2024 Racionalización de Tramites**

**COMPONENTE 2: RACIONALIZACION DE TRAMITES**

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR	ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					
Nombre	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Responsables
Cambio de la clase de uso y/o estrato socioeconómico, de un inmueble al cual se le presta el servicio público	Trámite actualmente requiere la presentación por parte del suscriptor, fotocopia de una factura del servicio y Certificado de estratificación expedido por Planeación municipal. El funcionario de Acuavalle valida la información, realiza visita si es necesario y responde a la solicitud recepcionada.	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 cero hasta la resolución del requerimiento, pudiendo monitorear el proceso en términos de tiempos, efectividad, calidad y eficiencia.	Administrativa	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	Subgerencia Comercial Departamento de Sistemas
Cambios en información del suscriptor 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 el procedimiento, la documentación requerida, tiempos de respuesta para poder tramitar el proceso en los PAU	Agilización del trámite, evitando desplazamientos por parte del ciudadano para acceder al mismo.	Tecnológica	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	Subgerencia Comercial Consorcio ARQ
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, licencia de construcción, de uso de suelos, etcétera. 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.	Realizar la descripción del trámite en un anexo de la página web, donde se especifique el procedimiento, la documentación requerida, tiempos de respuesta para poder tramitar el proceso en los PAU	Agilización del trámite, evitando desplazamientos por parte del ciudadano para acceder al mismo.	Tecnológica	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	Subgerencia Comercial Consorcio ARQ
Independización del servicio público	La independización del servicio público sólo 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 el procedimiento, la documentación requerida, tiempos de respuesta para poder tramitar el proceso en los PAU	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	Subgerencia Comercial Proveedor de página web
Reconexión del servicio público	El suscriptor puede haber sido cortado bien sea por solicitud propia o por no pago del servicio. Si el corte 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 cuyo corte obedeció 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.	Realizar la descripción del trámite en un anexo de la página web, donde se especifique el procedimiento, la documentación requerida, tiempos de respuesta para poder tramitar el proceso en los PAU	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	Subgerencia Comercial Proveedor de página web
Facilidades de pago otorgadas al suscriptor y/o usuario del servicio	El suscriptor y/o usuario debe acercarse al PAU de su municipalidad para solicitar las formas de pago a las que puede acceder en caso de presentar mora o no tener forma de pago de su factura por servicio prestado.	Realizar la descripción del trámite en un anexo de la página web, donde se especifique el procedimiento, las formas de pago ofrecidas por la empresa, la documentación requerida, tiempos de respuesta para poder tramitar el proceso en los PAU	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 acarreen.	Administrativa	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	Subgerencia Comercial