

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Segundo Componente:

Estrategia
Antitrámites



estamos ahí.

Segundo Componente: Estrategia Antitrámites

a. Identificación de trámites

De acuerdo con lo definido en la política de racionalización de trámites, se inició la **IDENTIFICACIÓN** de trámites, servicios y OPA de cara al ciudadano en el marco del grupo de interés cliente. Según lo descrito en dicha política, esta fase requiera que la entidad a partir de sus procesos, identifique los procedimientos administrativos regulados (trámites) y no regulados.

Una vez identificados levante la información detallada para efectos de registrarlos en el SUIT. Para ello se deben revisar los procesos de la Empresa y analizar la normatividad.

En este sentido, los resultados obtenidos son los siguientes:

- ✓ Trámites, OPA y servicios identificados
- ✓ Definición de requisitos, canales, procedimientos y demás elementos necesarios para dar atención al trámite OPA o servicio
- ✓ Relación de soporte normativo para la solicitud de requisitos y/o cobros de trámites y OPA.
- ✓ Registro de todas las transacciones en la página web de la empresa.
- ✓ Registro de trámites y OPA en el SUIT

Segundo Componente: Estrategia Antitrámites

En el **Sistema Único de Información de Trámites**, se han publicado los siguientes trámites y OPA:

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

Segundo Componente: 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 mejora para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. El objetivo de esta fase es priorizar los trámites que requieran intervención.

Las actividades desarrolladas son el diagnóstico de los servicios y plan de mejoramiento para atender las oportunidades de mejora. Se evidencian los siguientes resultados:

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

Se realizan seguimientos trimestrales, con el equipo líder de trámites y OPA de cara al ciudadano, constituido por los enlaces comerciales de los negocios de Energía, Aguas y Gas y el gestor de trámites que representa los trámites y OPA transversales que presta la Empresa. Allí se verifican los trámites priorizados, las mejoras efectuadas en materia de racionalización y se establecen compromisos para un próximo seguimiento. En el año 2015, estas reuniones se desarrollaron en los meses de febrero, mayo, junio, agosto y diciembre.

Segundo Componente: Estrategia Antitrámites

Primera reunión:

Reunión de sensibilización con la participación de los contactos comerciales de las vicepresidencias de negocio, los jefes de la Gerencia Atención Clientes y la Secretaría de Calidad y Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Medellín, para socializar Decreto Antitrámites, Etapas de la Estrategia Antitrámites, y actividades desarrolladas por EPM y la Alcaldía de Medellín para atender la política de racionalización de trámites.

Segunda Reunión:

Reunión con enlaces comerciales de los servicios de Aguas, Energía y Gas, cuyos trámites se encuentran inscritos en el SUIT, para generación de evidencia en materia de racionalización de los trámites y OPA que tienen a cargo.

Tercera Reunión:

Mesas de trabajo individuales con enlaces comerciales de los negocios para revisar la información disponible en el vínculo Trámites y Servicios del portal de EPM, para determinar información adicional que debe ser llevada al SUIT.



Segundo Componente: Estrategia Antitrámites

Cuarta reunión:

Se desarrolla la última reunión de 2015 con los enlaces comerciales de los servicios Agua, Energía y Gas, quienes apoyan la definición de requisitos, nuevos trámites y servicios, y racionalización de los mismos.

En la reunión se hace seguimiento al plan de acción definido en el seguimiento de agosto 2015, evidenciando cumplimiento de las actividades conducentes a la racionalización de los trámites priorizados.

Se identifican escenarios de racionalización adicionales, tanto para los servicios priorizados, como para otros que se consideraron prioritarios en el último cuatrimestre, dadas las dinámicas organizacionales, de Grupo y de mercado.

Segundo Componente: 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 desarrolla el plan de mejoramiento definido y los resultados obtenidos se detallan a continuación:

- ✓ Reducción de costos operativos en la entidad
- ✓ Aumento de puntos de atención,
- ✓ Reducción de pasos
- ✓ Reducción de requisitos
- ✓ Automatización del proceso

Se presentan los siguientes avances:



Segundo Componente: Estrategia Antitrámites

c. Racionalización de trámites

Trámite-OPA	Servicio	Tipo Racionalización	Descripción
Conexión a los Servicios Públicos	Energía	Aumento de puntos de atención	Se incluye el medio escrito para solicitud de conexión al servicio tradicional; se adicionan puntos de atención para transacciones del servicio de Energía Prepago
			Se adicionan todas las oficinas de atención al cliente para la solicitud de Energía Prepago
	Aguas	Reducción de pasos al usuario y del proceso interno	Se centraliza la atención a clientes constructores en un solo canal presencial y escrito, retirando las excepciones según tipo de construcción.
	Gas	Reducción de pasos	Se eliminan requisitos de verificación de monto de deuda actual en centrales de riesgo en caso de que requieran financiación inferior a 5 SMMLV
			Ingreso de solicitudes de conexión al servicio a través de sistema de información integrado.
			Se elimina la necesidad de entregar certificado de tradición y libertad e impuesto predial (ambos documentos) en los casos que no se encuentra dirección en el certificado antes mencionado
			Se adicionan los puntos de atención Pisende, Universidad de Antioquia, Copacabana, Éxito Envigado, Sabaneta; adicionalmente se amplía la atención en todas las oficinas de EPM y el ingreso de solicitudes en los casos que aplique.
		Aumento de puntos de atención	

Segundo Componente: Estrategia Antitrámites

c. Racionalización de trámites

Trámite-OPA	Servicio	Tipo Racionalización	Descripción
Cambio en la factura de Servicios Públicos	Todos	Aumento de puntos de atención	Se adiciona la Línea de Atención al Cliente como canal para atender transacciones contenidas en el trámite (cambio de estrato)
			Se adiciona el buzón de constructores a los canales de atención, para especializar la recepción del trámite de este subsegmento
		Reducción de requisitos	No se solicita el documento de identidad, solo con el nombre y número del mismo se atiende el requerimiento
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	Todos	Reducción de requisitos	En el caso de clientes que no tienen documento de propiedad porque no ha salido el definitivo y el inmueble está a nombre de la constructora, se acepta como documento que acredita vínculo con el inmueble el acta de entrega.
Restablecimiento del Servicio	Todos	Reducción de costos operativos en la entidad Automatización del proceso Reducción de pasos	En caso de que, previo restablecimiento del servicio, el cliente y usuario requiera consulta del saldo de su factura, lo puede realizar a través de IVR de manera automática
	Energía	Reducción del tiempo de duración del trámite	Se disminuye el tiempo de atención de la reinstalación del servicio de Energía
Instalación Temporal del Servicio Público	Aguas	Aumento de puntos de atención	Para los clientes constructores, se amplían los canales, adicionando el canal presencial
Suspensión del servicio	Energía	Aumento de puntos de atención	Se adicionan todas las oficinas de atención al cliente para la el retiro de Energía Prepago
	Todos	Reducción de requisitos	En caso de retiro por orden del suscriptor, no se requiere documento de identidad del solicitante, solo nombre y número de documento
Cambio en la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	Todos	Aumento de puntos de atención	Se adiciona la Línea de Atención al Cliente para recibir el trámite
		Reducción de requisitos	No se solicita el documento de identidad, solo con el nombre y número del mismo se atiende el requerimiento