

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

PA-GP-03

Versión: 02-30-01-17

Página : 1 de 1

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada	SEGUIMIENTO OCI
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Revisión de la Política y lineamientos de Administración de Riesgos de Procesos y Corrupción	Oficina de Gestión de Integral	Julio - Diciembre de 2019	Esta actividad, se encuentra programada, para el segundo semestre de la vigencia 2019
	1.2	Socialización de la Política de Administración del Riesgo	Gerente y Jefes de Oficinas	Julio - Diciembre de 2019	Esta actividad, se encuentra programada, para el segundo semestre de la vigencia 2019
	2.1	Taller de Actualización de mapa de riesgos de corrupción.	División de Gestión Integral	Julio - Diciembre de 2019	Esta actividad, se encuentra programada, para el segundo semestre de la vigencia 2019
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	3.1	Socialización del mapa de riesgos de corrupción actualizado.	División de gestión integral	Julio - Diciembre de 2019	El mapa de riesgo de corrupción fue actualizado y socializado, en la vigencia anterior, a través de la resolución 0325 de 2018.
	3.2	Divulgación A través de la página web.	División de gestión integral	Julio - Diciembre de 2019	Esta actividad se realizó en la vigencia 2018, se encuentra publicada en la página web emdupar.gov.co, link http://www.emdupar.gov.co/index.php/la-entidad/sistema-integrado-de-gestion/Planeacion/Politica/ADticas/Resoluci%C3%B3n%200325%20de%202018
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación					

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

PA-GP-03

Versión: 02-30-01-17

Página : 1 de 1

Componente 3: Rendición de cuentas					SEGUIMIENTO OCI
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Actualizar el plan de comunicaciones en lo relacionado con información al ciudadano.	Plan de comunicaciones actualizado	Sección de comunicaciones División de gestión Integral	Julio - Diciembre de 2019	Esta actividad se encuentra programada para el segundo semestre de la vigencia 2019.
	1.2 Socializar y publicar estrategia de Rendición de Cuentas	Estrategia socializada	Sección de comunicaciones	permanente	Se evidencia la socialización y publicación de las estrategias de rendición de cuenta
	1.3 Elaborar el Informe de Gestión semestral	Informe de Gestión semestral	Sección de comunicaciones División de gestión Integral	semestral	Se evidencia el informe semestral de la sección de comunicaciones en la página web de la Entidad, en el link http://www.emdupar.gov.co/index.php/la-entidad/sistema-integrado-de-gestion/Planeacion/Indicadores%20de%20Gesti%C3%B3n/detall
	1.4 Actualización caracterización de ciudadanos y grupos de interés y necesidades de información	Caracterización de ciudadanos y grupos de interés	Sección de comunicaciones División de gestión Integral	Agosto - Diciembre de 2019	A través del análisis de las partes interesadas, se evidencia la actualización caracterización de ciudadanos y grupos de interés y necesidades de información.
	1.5 Publicación de informes periódicos dirigidos a los ciudadanos y grupos de interés. Información relevante sobre resultados, avances de la gestión	Informes publicados	Sección de comunicaciones	Trimestral	en los medios de comunicación como periódicos, radio y televisión se difunde toda la información relevante, dirigida a los ciudadanos y a los grupos de interés.

Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Uso de medios de comunicación permanente donde se refleje información de EMDUPAR S.A. E.S.P.	Medios de comunicación efectivos, radio, prensa, TV y página web.	Sección de comunicaciones	Permanente	Se cuenta con la página web www.emdupar.gov.co , programas radiales y u reel de T.V, donde constantemente se refleja toda la información de la Gestión que realiza EMDUPAR S.A. E.S.P.
	2.2	Crear el espacio radial, escuchar y dar respuestas a la comunidad.	Grabaciones de sesiones radiales.	Sección de comunicaciones	Semestral	Se evidencia que existe un espacio radial para difundir las actividades de EMDUPAR, donde se interactúa con la comunidad; además se educa respecto a pagos puntuales y ahorro del agua
	2.3	Realizar la rendición de cuentas a la comunidad.	Evento de rendición de cuentas con los diferentes grupos de interés.	Sección de comunicaciones	Diciembre de 2019	No aplica
	2.4	Boletín de comunicaciones sobre avance del Plan estratégico 2016-2019	4 boletines emitidos	Sección de comunicaciones	Trimestral	A través de la página web
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Crear agenda ciudadana donde se consoliden los compromisos con la comunidad.	Registro de visitas y compromisos comunitarios.	Sección de comunicaciones	Trimestral	Pendiente preguntar en comunicaciones
	3.2	Capacitar a los funcionarios en rendición de cuentas a servidores públicos y ciudadanos	Jornadas de capacitación y campañas de sensibilización programadas	Oficina de talento humano	Septiembre de 2019	No aplica
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar seguimiento y consolidar permanentemente actividades relacionadas con la rendición de cuentas.	Avances de gestión e informe social.	Jefe de oficina de control interno de gestión	Trimestral	Se evidencia rendiciones de cuentas a los entes de control externos y son publicados en la página web, link Transparencia y acceso a la información pública.
	4.2	Aplicar encuesta de evaluación de la audiencia pública y analizar resultados	Encuesta de evaluación aplicados en cada evento	Jefe de oficina de control interno de gestión	Diciembre de 2019	No se ha realizado
OBSERVACIONES		Seguimiento realizado con corte al mes de abril de 2019, de acuerdo al cronograma establecido.				

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

PA-GP-03

Versión: 02-30-01-17

Página : 1 de 1

Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	SEGUIMIENTO OCI
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Difundir el portafolio de servicios de la empresa EMDUPAR S.A. E.S.P.	Registros y evidencias de socialización.	Sección de comunicaciones	Septiembre de 2019	Diseño en construcción
	2.1	Establecer un punto de atención descentralizado	Punto de atención implementado.	División de atención al usuario	Septiembre de 2019	Existe un punto de atención al usuario al interior de WEMDUPAR S.A. E.S.P.
	2.2	Determinar la Accesibilidad, espacios físicos, discapacidad.	Protocolo de atención al ciudadano socializado	División de atención al usuario	Julio de 2019	La Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P., cuenta con un espacio locativo amplio, donde se puede constatar la accesibilidad y los instrumentos y/o elementos para las personas con discapacidad.
	2.3	Actualizar el protocolo y los lineamientos generales en peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.	Protocolo de atención de PQR Actualizado y socializado	División de PQR	Julio de 2019	Se evidencia el establecimiento del protocolo y los lineamientos generales de las P.Q.R., en la página web, link http://www.emdupar.gov.co/index.php/home-2/protocolo-de-atencion/Protocolo/PR-GC-27%20PROTOCOLO%20DE%20ATENCIÓN/C3%93N%20A%20PQR%202018.pdf?detail
	2.4	Definir la política de Protección de datos personales.	Política de Protección de datos personales diseñado y socializado	División de sistemas de información	Mayo de 2019	Se evidencia la publicación de la política protección de datos a través del link, http://www.emdupar.gov.co/index.php/home-2/carta-de-trato-digno

Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.5 <i>Actualizar la política de atención a Enfoque diferencial</i>	Política de Atención a Enfoque Diferencialdiseñado y socializado	Division de atención al usuario	Mayo de 2019	Se encuentra definida y publicada a política de atención a Enfoque diferencial, link http://www.emdupar.gov.co/index.php/home-2/protocolo-de-atencion/Protocolo/PR-GC-28%20PROTOCOLO%20DE%20AITE%20NCI%20C3%93N%20DIFERENCIAL%202018.pdf/detail
	2.6 <i>Publicar y mantener actualizada la carta de trato digno al usuario.</i>	carta de trato digno al usuario. diseñado y socializado	Division de atención al usuario	Mayo de 2019	En la pagina web www.emdupar.gov.co , se evidencia la publicación actualizada del trato digno, donde se da a conocer los derechos y deberes de los usuarios con los servicios que presta EMDUPAR S.A. E.SP. http://www.emdupar.gov.co/index.php/home-2/carta-de-trato-digno
	2.7 <i>Realizar la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos.</i>	Caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos publicado	Sección de comunicaciones	julio de 2019	Teniendo en cuenta que la Empresa presta los servicios de acueductos y alcantarillado, no tiene un segmento caracterizado porque el producto es masivo y se presta a toda la comunidad. La Entidad, por las normas que la regulan no esta obligada a rendir cuentas a los ciudadanos y/o grupos de interés
	3.1 <i>Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los funcionarios de la empresa.</i>	Registro de capacitación y socialización.	Oficina de Gestión de talento humano	Semestral	Se encuentra incluido en el plan de capacitación 2018
Subcomponente 3 Talento humano	3.2 <i>Incluir en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas que contribuyan a mejorar la atención y servicio al ciudadano</i>	Personal capacitado	Oficina de Gestión de talento humano	Semestral	Se encuentra incluido en el plan de capacitación 2019
	4.1 <i>Efectuar seguimiento a las PQRS y a los derechos de petición.</i>	Relación PQRS interpuestas.	Oficina de Control Interno Gestión	Semestral	Se evidencia el seguimiento a las P.Q.R., por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión en periodos semestrales, http://www.emdupar.gov.co/images/INFORME_PQR.pdf
Subcomponente 4 Normativo y procedimental					

	4.2	Realizar una capacitación sobre la ley 1755 de 2015	Capacitación normatividad vigente aplicable en materia de atención de PORD	Oficina de Gestión Humana	Octubre de 2019	Se encuentra planeada
Subcomponente 5 Relacionado con el ciudadano	5.1	Actualizar difusión y divulgación de los trámites y servicios que se adelantan a través de todos los medios de comunicación implementados en la entidad.	Promoción por los medios de comunicación disponibles en la Empresa	Gestión documental	Julio de 2019	Se evidencia la difusión y divulgación de todos los trámites y servicios que realiza la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P., a través de los medios de comunicación actualmente contratados.
	5.2	Eventos de capacitación e intercambio de saberes (seminarios, cursos, talleres, encuentros, concursos, etc.) realizados de acuerdo al PUEFAA	Eventos realizados	Sección de comunicaciones	Julio a diciembre de 2019	Esta actividad se realizará en el segundo semestre de la vigencia 2019
	5.3	Actualizar la metodología utilizada para medir el nivel de satisfacción de los usuarios de la empresa,	Procedimiento actualizado	Sección de comunicaciones	Mayo de 2019	Se evidencia la aplicación de las encuestas de satisfacción en la sala de atención a los usuarios de la Entidad.
	5.4	Presentación de Informes	Informes emitidos y publicados sobre satisfacción del usuario	Sección de comunicaciones	Julio y diciembre de 2019	Esta actividad se realizará en el segundo semestre de la vigencia 2019
OBSERVACIONES	Seguimiento realizado con corte al mes de abril de 2019, de acuerdo al cronograma establecido.					

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

PA-GP-03

Versión: 02-30-01-17

Página : 1 de 1

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	SEGUIMIENTO OCI
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 a) Publicar y actualizar la información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado (Art. 9 Ley 1712 de 2014)	Información actualizada en cada cambio o periodicidad establecida y publicada en el portal web corporativo	Gestión de Humana	Permanente	http://www.emdupar.go.v.co/index.php/transparencia
	1.2 b) Dar a conocer el presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes del gasto público para cada año fiscal, de conformidad con el artículo 74 de la ley 1474 de 2011	Informes presupuestales	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral	http://www.emdupar.go.v.co/index.php/la-entidad/info-financiera/Presupuesto/detall
	1.3 c) Contar con Un directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan en el sujeto obligado.	Directorios de contacto de funcionarios y contratistas actualizado	Gestión Humana	Permanente	http://www.emdupar.go.v.co/index.php/documentos-publicos/2012-10-19-02-44-15
	1.4 d) Actualizar las normas generales y reglamentarias, políticas, lineamientos o manuales, las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos y los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal e indicadores de desempeño	Normograma actualizado en cada cambio o emisión de normatividad	Gestión Jurídica	Trimestral	http://www.emdupar.go.v.co/index.php/la-entidad/planes-y-programas
	1.5 e) Tener el respectivo plan de compras anual, así como las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en lo relacionado con funcionamiento e inversión, las obras públicas, los bienes adquiridos, arrendados y en caso de los servicios de estudios o investigaciones deberá señalarse el tema específico, de conformidad con el artículo 74 de la ley 1474 de 2011.	Plan Anual de Adquisiciones Relación de procesos contractuales Relación de contratos de prestación de servicios	División de contratación de bienes y servicios	Trimestral	http://www.emdupar.go.v.co/index.php/la-entidad/planes-y-programas/Planeacion/Plan%20de%20Compras/detall

Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	1.6	f) Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento (Ley 1712 de 2014, Artículo 11.): D	Relación de tramites y servicios - normas- formularios y protocolos de atención, costos	Gestion Documental	Trimestral	http://www.emdupar.go.v.co/images/Tramites Actuales.pdf
	1.7	g) Dar a conocer el contenido de toda decisión Y/o política que haya adoptado y afecte al público, junto con sus fundamentos y toda interpretación autorizada de ellas.	Acto administrativo elaborado, aprobado y publicado	Gestion Documental	Permanente	http://www.emdupar.go.v.co/index.php/la-entidad/sistema-integrado-de-
	1.8	h) Dar a conocer los informes de gestión, evaluación y auditoría.	Informes de gestión, evaluación y auditoría	Oficina de gestión de control interno	Cuatrimestral	http://www.emdupar.go.v.co/index.php/transparencia
	1.9	i) Contar con el mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado. Junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.	Mecanismos de presentación directa de PQRD e informes	Division de PQR	Semestral	http://www.emdupar.go.v.co/images/INFORME_PQR.pdf
	1.10	j) Tener un mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de instrumentos de planificación	% Implementación Mecanismos de Participación	Oficina de Comunicación	Permanente	http://www.emdupar.go.v.co/index.php/la-entidad/sistema-integrado-de-
	1.11	Divulgar datos abiertos según Ley 1712 de 2014, Artículo 11.	% Datos abiertos publicados	Oficina de Comunicación	Diciembre de 2019	En construcción
	1.12	Evaluar el nivel de implementación de la ley 1712 de 2014 aplicando la matriz de autodiagnóstico desarrollada por la Procuraduría General de la Nación y que tiene a disposición de los sujetos obligados. En el link: http://www.procuraduria.gov.co/portaI/grupo-transparencia.page	90% de cumplimiento de publicación	Oficina de gestión de control interno	Semestral	Se evidencia físicamente la matriz de diagnóstico realizada por Control Interno de Gestion
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública	Informe de revisión a estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública	Gestion Documental	Permanente	
	2.2	Actualizar el acto administrativo por el cual se fijan las cuantías a cobrar por tarifas de costos y gastos por la venta de bienes y servicios para la vigencia 2018 de Emdupar, donde se determina el costo para la reproducción de la información solicitada por la ciudadanía	Acto administrativo actualizado	Gestion Documental	junio de 2019	
	3.1	Crear el registro o inventario de activos de información.	Acto administrativo.	Gestion documental	junio de 2019	Se evidencia física y sistemáticamente los inventarios de activo de EMDUPAR S.A. E.S.P.

Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.2 Esquema de publicación de información.	Acto administrativo.	Gestión documental	junio de 2019	http://www.emdupar.gov.co/images/ESQUEMA_DE_PUBLICACION_DE_INFORMACION.pdf
	3.3 Índice de información clasificada y reservada.	Acto administrativo.	Gestión documental	junio de 2019	http://www.emdupar.gov.co/images/INDICE_INFORMACION_CLASIFICADA_Y_RESERVADA.pdf
	3.3 Publicar y aprobar el programa de gestión documental	Acto administrativo.	Gestión documental	junio de 2019	http://www.emdupar.gov.co/images/PROGRAMA_GESTION_DOCUMENTAL.pdf
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1 Diagnóstico de accesibilidad a los espacios físicos de la empresa para personas en condiciones de discapacidad (Ley 1346 de 2009).	Documento diagnóstico.	Gestión documental	Septiembre de 2019	Existe el diagnóstico para establecer el espacio físico de accesibilidad para personas con discapacidad
	4.2 Fortalecer la accesibilidad y usabilidad de la página web	Página web actualizada	División de sistemas de información	Septiembre de 2019	www.emdupar.gov.co/pagina actualizada
	5.1 Generar informe de solicitudes de acceso a información que contenga: número de solicitudes recibidas; de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución; El tiempo de respuesta a cada solicitud; El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	Informe de solicitudes de acceso a la información	Gestión documental	Diciembre de 2019	http://www.emdupar.gov.co/images/INFORME_POR.pdf
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.2 Seguimiento a la gestión de la información	Informe de cumplimiento a la gestión.	Gestión documental	Diciembre de 2019	http://www.emdupar.gov.co/images/TABLAS_RETENCION_DOCUMENTAL.pdf
	OBSERVACIONES Seguimiento realizado con corte al mes de abril de 2019, de acuerdo al cronograma establecido.				

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

PA-GP-03

Versión: 02-30-01-17

Página : 1 de 1

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 6: INICIATIVAS ADICIONALES Se refiere a las iniciativas particulares de la empresa que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha de Programas	Seguimiento OCI	
Iniciativas Adicionales	1.1	Diseño e implementación del programa de reinducción con el fin de buscar apropiación con los nuevos retos de la entidad	Aprobación Programa de Reinducción	No. De Evaluaciones aprobadas/Total de Evaluaciones presentadas	Gestion de Humana	De enero a Diciembre de acuerdo al cronograma de trabajo	Se tiene programado la reinducción, teniendo en cuenta la nueva estructura de la planta de personal.
	1.2	Diseño e implementación del programa de Capacitación de acuerdo a las necesidades que amerite los proceso con los nuevos retos de la empresa	Aprobación Programa de Capacitacion	No. de capacitaciones registradas/ Valor presupuestado	Gestion Humana	De enero a diciembre de 2019	Se constató la implementación y aprobación del plan de capacitación de 2019.
	1.3	Recepción controlada de Insumo Químicos, Según pedido previo y remisión del proveedor en cuanto a cantidad y calidad del producto	Plantas Con Abastecimiento de Insumos químicos suficientes para su operación normal y la garantía de calidad del agua para consumo	Total insumo químicos presupuestado/total insumo químico consumidos	Gestion Técnica Operativa (Planta de Producción)	De enero a Diciembre según necesidad de abastecimiento en las plantas de tratamiento	a través de la Auditoria Interna, se recomendó a la division de bienes y suministros, el control del inventario de los insumos químicos en la Planta de Tratamiento PTAR

	1.4	Uso controlado de insumos químicos empleados en el tratamiento del agua	Garantía de calidad del agua para consumo	1. Insumos químicos (g/m3 producidos) 2. Costos de insumos (\$) 3. Consumo Poli cloruro (Kg) 4. Consumo cloro (Kg) 5. IRCA en Plantas.	Gestión Técnica Operativa (Planta de Producción)	De enero a Diciembre según reporte de indicadores dentro de los primeros 10 días de cada mes	a través de la Auditoría Interna, se recomendó a la división de bienes y suministros, el control del inventario de los insumos químicos en la Planta de Tratamiento PTAR
	1.5	Garantizar los postulados que gobiernan la función administrativa, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, las entidades deben publicar la totalidad de las actuaciones de la gestión contractual, en sus etapas	Se debe publicar en el Sistema Electrónico de Contratación Estatal - SECOP- (www.contratos.gov.co) y en la página web de la empresa		Gestión de Contratación	De enero a diciembre de 2019	Teniendo en cuenta la auditoría realizada por la Contraloría Municipal de Valledupar, se realizó el cargue de la información contractual a la SECOP, cumpliendo con lo establecido en la norma
OBSERVACIONES		Seguimiento realizado con corte al mes de abril de 2019, de acuerdo al cronograma establecido.					

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION DE TRAMITES

Nombre de la entidad

EMDUPAR S.A. E.S.P.

Sector Administrativo

Departamento:

CESAR

Municipio:

Valledupar

Orden

Año Vigencia:

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
1	Suspensión del Servicio Publico			Etapas de Identificación	Actualización de la documentación y formatos	Revisión de tiempo y costos	Gestión Comerci
2	Instalación Temporal del Servicio			Etapas de Identificación	Actualización de la documentación y formatos	Revisión de tiempo y costos	Gestión Comerci
3	Restablecimiento del Servicio Publico			Etapas de Identificación	Actualización de la documentación y formatos	Revisión de tiempo y costos	Gestión Comerci
4	Cambio de la factura del Servicio Publico			Etapas de Identificación	Actualización de la documentación y formatos	Revisión de tiempo y costos	Gestión Comerci
5	Viabilidad y Disponibilidad del Servicios			Etapas de Identificación	Actualización de la documentación y formatos	Revisión de tiempo y costos	Gestión Comerci
6	Instalación, Mantenimiento o Reparación de Medidores			Etapas de Identificación	Actualización de la documentación y formatos	Revisión de tiempo y costos	Gestión Comerci
7	Duplicado de Factura del Servicio			Etapas de Identificación	Actualización de la documentación y formatos	Revisión de tiempo y costos	Gestión Comerci
8	Factibilidad de Servicio Publico			Etapas de Identificación	Actualización de la documentación y formatos	Revisión de tiempo y costos	Gestión Comerci
9	Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le brinda el servicio publico			Etapas de Identificación	Actualización de la documentación y formatos	Revisión de tiempo y costos	Gestión Comerci
10	Conexión a los Servicios Públicos			Etapas de Identificación	Actualización de la documentación y formatos	Revisión de tiempo y costos	Gestión Comerci
11	Independización del Servicio Publico			Etapas de Identificación	Actualización de la documentación y formatos	Revisión de tiempo y costos	Gestión Comerci
INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)							
1							
2							
3							
4							
5							

Nombre del responsable:

Número de teléfo

Correo electrónico:

Fecha aprobación del p