

| | | | | |
|---|---|--|--|-----------------------------------|
|  | RESOLUCIONES | |  | |
| | Fecha de Elaboración 2011-04-07 | Fecha Última Modificación 2017-02-16 | | Tipo de Documento: FORMATO |
| | | | | Código: 51.29.05.07 |
| | | | Versión 05 | |

812.43.00.1369.19

RESOLUCIÓN No. 1369 DE 2019

Del 10 de Octubre de 2019

"Por la cual se adopta la Política de Racionalización de Trámites en marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG - en la EAAAY EICE-ESP"

El Gerente de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en uso de sus facultades legales y atribuciones estatutarias.

CONSIDERANDO:

Que, con la expedición del Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), además de las medidas administrativas para la lucha contra la corrupción, la legislación vincula políticas institucionales y pedagógicas, que obligan a las entidades del Estado del orden nacional, departamental y municipal, a: 1) Elaborar los planes anticorrupción y de atención al ciudadano. 2) Publicar los planes de acción. 3) Conformar o consolidar, según el caso, las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos en cada entidad. 4) Publicar los proyectos de inversión. 5) Democratizar la administración pública.

Que el decreto 19 de 10 enero de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, busca facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y contribuir a la eficiencia y eficacia de éstas y desarrollar los principios constitucionales que la rigen.

Que en el Decreto 2641 del 17 diciembre de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, es parte integral el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", donde se incluye la estrategia de racionalización de trámites.

Que la Ley 1712 de 6 de marzo de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, en su artículo 11 establece la información mínima obligatoria que se deberá publicar respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado.

Que mediante el Decreto 1499 de 2017, se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, sustituyendo los Títulos 22 y 23 de la Parte 2 del Libro 2, en lo relacionado con el Sistema de Gestión y se establece su articulación con el Sistema de Control Interno; adoptando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

Que mediante Resolución No. 0520 de 2018 del 18 de mayo de 2018, la EAAAY EICE ESP adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG - y en el artículo N° 2 numeral 9 se establece la política de Racionalización de Trámites.

Que, mediante Resolución 812.43.00.1149.19 del 7 noviembre de 2018 "Por la cual se adopta el Código de Integridad y Buen Gobierno en marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG - en la EAAAY"

| | | | | |
|---|------------------------------------|---|---|----------------------------|
|  | RESOLUCIONES | |  | |
| | Fecha de Elaboración 2011-04-07 | Fecha Última Modificación 2017-02-16 | | Tipo de Documento: FORMATO |
| | | | | Código: 51.29.05.07 |
| | | | Versión 05 | |

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Adoptar la política de Gestión y Racionalización de Trámites en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE-ESP

ARTÍCULO 2. OBJETIVO GENERAL

Mejorar la relación entre el usuario y/o suscriptor y la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE - ESP, orientando a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso a sus derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos.

ARTÍCULO 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Identificar y priorizar los tramites y procedimientos.
- b) Identificar las acciones a incluir en la estrategia antitramites del plan anticorrupción y atención al ciudadano.
- c) Identificar recursos necesarios y cronograma para la implementación de las acciones.
- d) Registrar la estrategia de racionalización en el SUIT.
- e) Hacer seguimiento y dar a conocer los beneficios de la racionalización que obtienen los servidores y usuarios.

ARTÍCULO 4. ALCANCE

La política de racionalización de trámites va desde la identificación de los trámites y procedimientos que se desarrollan en la EAAAY, que permitan la racionalización normativa, administrativa y tecnológica, hasta la implementación de acciones que permitan la reducción de tiempo y automatización de los mismos.

ARTÍCULO 5. DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE - ESP implementara los desarrollos tecnológicos para brindar a nuestros usuarios, tramites en línea que disminuya tiempo y costos, asimismo, implementara las acciones necesarias para la racionalización normativa, administrativa y tecnológica, en cada uno de los procesos que desarrolla.

ARTÍCULO 6. RESPONSABLES

El conocimiento y cumplimiento de la política de racionalización de trámites de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE - ESP, es responsabilidad de la Gerencia, Directores, Líderes de Proceso, Profesionales, Tecnólogos, Técnicos, Auxiliares Administrativos, Auxiliares, Operarios, Inspectores, Servicios Generales, Conductores, Escobitas, Tripulantes, Patieros y en fin todo el personal que labore mediante cualquier tipo de contrato.

Corresponde a la oficina de planeación, realizar la identificación de los trámites y los procedimientos administrativos que ofrece la EAAAY, para lo cual se deberá tener en cuenta el marco estratégico

| | | | | |
|--|---|--|---|-----------------------------------|
|  <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.610.755-4</p> | RESOLUCIONES | |  <p>20 EAAAY</p> | |
| | Fecha de Elaboración 2011-04-07 | Fecha Última Modificación 2017-02-16 | | Tipo de Documento: FORMATO |
| | | | | Código: 51.29.05.07 |
| | | | Versión 05 | |

institucional, los procesos y servicios prestados por la empresa y que estén dirigidos a la comunidad o a los grupos de interés.

Se identifican las dependencias responsables de la entrega de información, la normatividad relacionada, los requisitos solicitados a los usuarios, los puntos y horarios de atención.

El registro de los trámites y procedimientos administrativos en el Sistema Único de Información y Trámites – SUIT, está a cargo de la oficina de sistemas, quien realizará el respectivo cargue y actualización cada vez que sea necesario de acuerdo con la normatividad legal vigente.

ARTÍCULO 7. IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES

Se adoptará la “guía para la racionalización de trámites”, expedida por el Departamento administrativo de la Función pública - DAF.

Para la identificación, se pueden considerar aspectos como:

- Revisión de los procesos para identificar procedimientos administrativos regulados (trámites) y no regulados
- Análisis Normativo

Otras herramientas utilizadas son:

- Analizar los trámites con mayor frecuencia de solicitud o de atención.
- Identificar los trámites que requieran mayor atención debido a su complejidad, costos o afectación.
- Identificar los trámites que generan mayores costos internos en su desarrollo.
- Consulta a los usuarios y grupos de interés sobre que servicios desearía estén en línea

ARTÍCULO 8. ESTRATEGIA

Para la definición de la estrategia se consideran aspectos como:

- Reducción de costo y tiempo, por desplazamientos, implementando mejoras tecnológicas en la prestación del trámite.
- Privilegiar el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Calidad de la información y oportunidad de la respuesta, a través de la implementación de mejoras en los procesos.
- Eficiencia, eficacia y comodidad en la prestación de los servicios (espera y atención).
- Homogenización de estándares de servicio.
- Intercambio de información con otras entidades
- Ampliar la cobertura y accesibilidad de los canales de atención de los trámites.

ARTÍCULO 9. RESULTADOS DE LA RACIONALIZACIÓN

Implementar mecanismos que permitan cuantificar el impacto de la racionalización de trámites hacia los usuarios, en términos de económicos, tiempo, requisitos, interacción con la empresa, entre otros.

La oficina de PQR verificará semestralmente el cumplimiento de las acciones, recursos y metas planteadas en la política de racionalización de trámites de la dirección comercial, con lo cual se dejará constancia en el informe semestral de PQR.

| | | | | |
|---|------------------------------------|---|---|----------------------------|
|  | RESOLUCIONES | |  | |
| | Fecha de Elaboración 2011-04-07 | Fecha Última Modificación 2017-02-16 | | Tipo de Documento: FORMATO |
| | | | | Código: 51.29.05.07 |
| | | | Versión 05 | |

ARTÍCULO 10. PLAN DE ACCIÓN

Elaborar e implementar un plan anual para el desarrollo de la política y su articulación con otros planes institucionales, tales como el plan anual de anticorrupción y atención al ciudadano, realizando actividades y mediciones claras de los objetivos propuestos, adoptando la guía de racionalización de trámites expedida por el DAF.

ARTÍCULO 11. DIVULGACIÓN

Haciendo uso de los canales de comunicación institucionales, la oficina de sistemas y la oficina de prensa darán a conocer la oferta de trámites y otros procedimientos administrativos con que cuenta la empresa, en lenguaje claro y de forma permanente hacia los usuarios y grupos de interés.

La política de racionalización de trámites se dará a conocer a nuestros usuarios y/o suscriptores en los siguientes medios:

- Carteleras institucionales de cada una de las direcciones de la Empresa.
- En la página web de la Empresa www.eaaay.gov.co.
- Realizar capacitaciones con todos los funcionarios de la Empresa para dar a conocer la política.
- Mediante los correos institucionales de la Empresa y QFDocument.
- En la parte posterior de la factura.
- Copias impresas que se tengan disponibles en la línea de ATC y recepción.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Yopal, a los diez (10) día del mes de octubre de 2018.



YAHAIRA INDIRA DE JESUS DIAZ QUESADA
Gerente – EAAAY EICE - ESP

 Revisó: Miguel Ángel Castiblanco // Asesor Jurídico

Elaboró: Fredy Alexander Larrota Cantor // Profesional PQR

Adriana Cristina Rosas Valderrama // Profesional Planeación 