



**PLAN ANTITRÁMITES
2017**

Estrategia Antitrámites

Por la naturaleza del servicio y de las actividades que presta Aseo Siderense S.A. E.S.P. a los ciudadanos, los trámites que se presentan ante esta entidad son peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos de conformidad con la Resolución SSPD 20161300011295 de 2016 y la 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015 (norma especial que regula y reglamenta los parámetros para la atención de trámites inherentes a la prestación de los servicios públicos domiciliarios).

Por otro lado, ante esta empresa prestadora de servicios públicos cualquier ciudadano, usuario, suscriptor, entidad de control e inspección, vigilancia y/o control puede iniciar cualquiera de las acciones antes mencionadas. Dichas actuaciones se soportan legalmente en el artículo 23 de la Constitución Política, en la Ley 1437 de 2011, en la Ley 1755 de 2015, en la Ley 142 de 1994 y Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015.

Los trámites que inician los ciudadanos, los usuarios, suscriptores lo hacen en ejercicio del derecho constitucional de elevar peticiones, y los trámites que realizan las entidades de control, inspección, vigilancia y supervisión se realiza en cumplimiento de sus funciones.

Los trámites que se realizan ante esta entidad tienen su cimiento jurídico en el artículo 23 de la Constitución Política donde su faculta a los ciudadanos para que ejerzan el derecho de petición, y a su vez en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 se establece los términos que dispone esta entidad para responder dichos trámites. Contra el acto administrativo resolutorio de cada actuación cabe el recurso de reposición y en subsidio el de apelación dentro los 5 días inmediatamente después en que se notifica la respuesta del mismo según el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Acciones a adelantar:

Acciones	Tiempo	Recursos	Responsables
Fortalecer la política de publicidad y poner en conocimiento los deberes y derechos de los usuarios, así como la posibilidad de iniciar trámites ante esta entidad.	1 año	Informático, Plataforma web, oficina virtual, periódico Comunidad.	Directora Administrativa, Analista PQR.

De otro lado es necesario precisar que los factores internos que condicionan el proceso de atención de trámites es decir Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos relacionados con la prestación del servicio de aseo, existe un grado mínimo de complejidad, pues los pasos para atender el trámite y los documentos requeridos son pocos, igualmente el costo de atención de los mismos es poco, ya que para atender los trámites no es necesario invertir una cantidad significativa de recursos; por ende y en lo referente al factor tiempo: los por regla general todos los trámites son resueltos dentro de término máximo establecido en la Ley para ello, es decir, máximo 15 días hábiles. Del mismo modo los factores externos como los costos económicos para el accionante no tienen mayor relevancia ya que los procesos son totalmente gratuitos.

Actividades a adelantar:

Acciones	Tiempo	Recursos	Responsables
Fortalecer el proceso integral de atención de trámites, aumentando la eficiencia operativa en los mismos, brindando mayor satisfacción al accionante.	1 año	Tecnológico, Plataforma de atención de Trámites 5IINCO, humanos, equipo del área comercial.	Directora comercial, Analista PQR.

Con el fin de brindar un servicio con mayor comodidad al ciudadano, reduciendo costos, tiempos de duración, desplazamientos, se han racionalizado y simplificado los trámites dando aplicación integral al Decreto Legislativo 19 del 10 de enero de 2012, igualmente se ha implementado la opción de presentar Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos en la oficina virtual en el sitio web www.aseocaldas.com. Con esta estrategia se han optimizado y actualizado los procesos ya que se modernizan los canales de comunicación, se reduce la papelería, los desplazamientos, las energías, ya que la respuesta al trámite y el seguimiento del estado del mismo se permite consultar mediante el mismo canal.

Referente a la interoperabilidad, esta entidad desde su inicio a dispuesto de una figura a través de la cual el ciudadano recibe el cobro por el servicio público domiciliario de aseo mediante la factura que expide mes a mes EPM, este convenio permite que el usuario pueda recibir una factura por un número plural de servicios públicos que recibe, así mismo efectuar un pago único, consultar sus pagos y cobro mediante la web y así mismo pueda éste disponer de ella para los trámites que sean necesarios. De igual forma se han

implementado canales de comunicación con dependencias de la entidad territorial, fomentando la interoperabilidad que su vez se deriva en eficacia y eficiencia en la atención de trámites en los que sean varios los llamados a pronunciarse.

Rendición de cuentas

Dada la naturaleza y el régimen jurídico de Aseo Siderense S.A. E.S.P. descrito anteriormente, esta entidad realiza la rendición de cuentas de las siguientes maneras:

Reporte a la Contraloría Municipal:

Este reporte se realiza el último día del mes de febrero de cada año, en el que se reporta el informe de ejecución de gerencia, con los respectivos estados financieros, el acta de la Asamblea General de Accionistas, el dictamen del Revisor Fiscal, la certificación de los estados financieros, el informe de gestión ambiental, el informe de la Auditoría Externa y la encuesta de gestión ambiental.

Rendición de cuentas a la Asamblea General de Accionistas:

Este proceso se surte por lo general en los tres primeros meses de cada año, donde la gerencia y la revisoría fiscal de la entidad rinden un informe detallado del ejercicio del año inmediatamente anterior, poniendo en conocimiento de los representantes de todos los socios, el estado de cuentas de la empresa. Así mismo se le da traslado de los informes presentados al representante de la entidad territorial para que este a su vez extraiga la información que considere necesaria incluir dentro del macro informe de rendición de cuentas.

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Con el propósito de optimizar los canales y los mecanismos de atención al usuario, Aseo Siderense S.A. E.S.P. mediante la actualización permanente del sitio web difunde pone en amplio conocimiento el portafolio de servicios que tiene disponible para los ciudadanos, así como las modalidades de acceder a ellos, además, ha implementado la digitalización y archivo físico de los expedientes completos mediante los cuales se atienden los trámites, además, se pone en fijación en carteleras en la oficina de atención al usuario y en la oficina virtual del Contrato de Condiciones Uniformes, de la carta de trato digno al usuario, modelo para presentación de peticiones, quejas, reclamos y recursos, planes operativos de recolección y barrido, además los términos para atender cada actuación y los días y horarios para atención al usuario.

Por otro lado, se realiza la encuesta de satisfacción para realizar una medición periódica de la percepción del ciudadano en relación al servicio público que se presta, y se tiene personal idóneo, capacitado y certificado en atención y servicio al cliente.

Así mismo, se han fortalecido los canales de comunicación con el usuario, disponiendo de avances tecnológicos. Se han implementado estrategias que permiten la atención prioritaria a personas con discapacidad, también se han integrado canales de comunicación internos entre las diversas áreas de la empresa para asegurar que la información o respuesta final que se le proporcione a un usuario sea homogénea sin importar el canal por que se transmita.

Acciones a adelantar.

Acciones	Tiempo	Recursos	Responsables
Implementación de fila electrónica.	3 meses	Tecnológico, Instalación de dispensador de turnos.	Directora Administrativa, Analista PQR.
Fomentar la realización de trámites mediante la oficina virtual.	1 año.	Tecnológico, pagina web, periódico Comunidad.	Directora Administrativa,

Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos

Atención oportuna y dentro de los términos a los PQR, generando una respuesta satisfactoria al usuario, en lo referente a la gestión de los trámites se cuenta con el sistema de radicación el cual asigna un número para el radicado, así se tiene el sitio web para la presentación de los trámites, en el cual hay un formato que permite de forma sencilla, ágil y rápida presentar el trámite, los medios de atención de estos son difundidos ampliamente, además, todos las peticiones, quejas, reclamos y recursos son resueltos conforme a lo definido en la Ley 1437 de 2014, y la Ley 142 de 1994.

Para garantizar un seguimiento adecuado de cada actuación, se cuenta con un sistema de tramitación avanzado que permite revisar el estado del trámite, así mismo las peticiones presentadas mediante la oficina virtual, en esta misma se puede consultar el estado de la misma. Además, el sistema de atención y tramitación de Peticiones, Quejas, Recursos y Reclamos se encuentra enlazado con la entidad que ejerce la función de inspección, control y vigilancia mediante la plataforma dispuesta por Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios según la Resolución SSPD 20161300011295 de 2016 y la Resolución SSPD 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015

Por otro lado, desde el Área Jurídica se realiza en minucioso control verificando tiempos de respuestas de las actuaciones, enviando alertas cuando los tiempos se están ajustando, etc.