



**Empresas  
Públicas de  
La Ceja E.S.P.**

## FORMATO BÁSICO DE IDENTIFICACIÓN DE HOJA DE VIDA DE TRÁMITES Y SERVICIOS

**Entidad:** Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.

**Dependencia:** Dirección Financiera y Comercial

<b>1. Definición</b>	<b>Trámite</b>	X	<b>Servicio</b>	
<b>2. Nombre</b>	DUPLICADO DE RECIBOS DE PAGO			
<b>3. Descripción</b>	OBTENER LA FIEL COPIA DEL RECIBO DE PAGO EN CASO DE PERDIDA O DETERIORO			
<b>4. ¿A quién está dirigido?</b>	Personas naturales – Personas Jurídicas			
<b>5. ¿Dónde se puede realizar?</b>	Oficina Atención al Usuario de Empresas Públicas de La Ceja E. S. P. Calle 20 #22-05 Punto CIEM Teléfono: 553 77 88			
<b>6. ¿Está disponible en medios electrónicos?</b>	<b>No disponible</b>		<b>Parcialmente</b>	<b>Totalmente</b> X
<b>7. ¿Cuándo se puede realizar?</b>	TODOS LOS DIAS EN CUALQUIER HORARIO			
<b>8. Requisitos exigidos al usuario para la realización del trámite</b>	1. PRESENCIAL: PRESENTAR DIRECCION O CODIGO DEL INMUEBLE			
	2. VIRTUAL: TENER EL CODIGO DEL INMUEBLE			
	3.			
	4.			
<b>9. Documentos exigidos al usuario para la realización del trámite</b>	1.			
	2.			
	3.			
	4.			
	5.			
<b>10. Pasos que debe seguir el usuario para la realización del trámite</b>	1. REALIZAR LA SOLICITUD EN LA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO O A TRAVES DE LA PAGINA WEB			
	2.			
<b>11. Pasos que sigue el trámite al interior de la entidad.</b>	1. SE RECEPCIONA LA SOLICITUD EN LA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO			
	2. EN CASO DE REALIZARSE LA SOLICITUD DE MANERA PRESENCIAL EN LA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO, ESTE DUPLICADO TIENE UN COSTO EL CUAL SE COBRA EN LA FACTURA DEL MES SIGUIENTE, SI LA SOLICITUD SE REALIZA A TRAVES DE LA PAGINA WEB NO TIENE NINGUN COSTO.			
	3. SE ENTREGA LA FACTURA AL SOLICITANTE			
<b>11. Respuesta</b>	<b>Forma o canal utilizado para la respuesta</b>	PRESENCIAL, DE MANERA ESCRITA O POR CORREO ELECTRONICO.		



**Empresas  
Públicas de  
La Ceja E.S.P.**

## FORMATO BÁSICO DE IDENTIFICACIÓN DE HOJA DE VIDA DE TRÁMITES Y SERVICIOS

	<b>Tiempo para la respuesta al ciudadano</b>	OBTENCION INMEDIATA				
	<b>¿En qué consiste el resultado final del trámite?</b>	ENTREGA DE DUPLICADO DE LA FACTURA				
	<b>Dependencia que resuelve el trámite</b>	ATENCION AL USUARIO				
	<b>Cargo quien resuelve el tramite</b>	TECNICO OPERATIVO DE ATENCION AL USUARIO				
<b>12. ¿Puede el usuario hacer seguimiento al trámite?</b>	<b>SI</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>NO</b>		<b>¿De qué manera?</b>	PRESENCIALMENTE O DE MANERA TELEFONICA O ESCRITA EN LA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO
<b>13. Observaciones especiales</b>						
<b>14. Relaciones con otros tramites</b>						
<b>15. El trámite tiene costo?</b>	<b>SI</b>		<input checked="" type="checkbox"/>	<b>NO</b>		