

Nombre de la entidad: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

Sector administrativo: No Aplica

Departamento: Bogotá D.C

Municipio: BOGOTÁ

Orden: Territorial

Año vigencia: 2019

Consolidado estrategia de racionalización de trámites

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Justificación
Plantilla Único - Hijo	16736	Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	Inscrito	Actualmente se obtiene el certificado de viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos en 45 días calendario.	Se emitirá el certificado de viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos en 15 días hábiles.	Reducción de tiempo de respuesta.	Administrativa	Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite	29/08/2019	31/10/2019	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	
Plantilla Único - Hijo	16736	Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	Inscrito	Actualmente se cuenta con el Reglamento de Urbanizadores y Constructores Resolución 755 de 2014.	Actualización del Reglamento de Urbanizadores y Constructores, con base en los lineamientos del decreto 058 de 2018 y de la normativa vigente.	Se actualizará la resolución que rige las relaciones de los usuarios con la EAAB ESP.	Normativa	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	29/08/2019	31/10/2019	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	
Plantilla Único - Hijo	16736	Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	Inscrito	Actualmente se obtiene cita para asesoría de manera telefónica y presencial de acuerdo a disponibilidad de las áreas.	Solicitud de agendamiento de citas mediante la Ventanilla Única de la Construcción.	Facilidad en el agendamiento para los usuarios. Radicación calificada de los documentos y/o requisitos, evitando reprocesos en el trámite y mejorando los tiempos de respuesta.	Tecnologica	Ventanilla única institucional	29/08/2019	31/10/2019	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	
Plantilla Único - Hijo	16736	Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	Inscrito	Se exige como requisito para el trámite, el certificado de existencia y representación legal y el certificado de tradición y libertad.	Se eliminará la solicitud de estos dos documentos y se reemplazarán por una consulta de información.	Reducción de costos y tiempo para el usuario. Política de cero papel.	Administrativa	Eliminación de documentos	29/08/2019	31/10/2019	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	
Plantilla Único - Hijo	16738	Instalación temporal del servicio público	Inscrito	Se exige como requisito para el trámite, el certificado de existencia y representación legal y el certificado de tradición y libertad.	Se eliminará la solicitud de estos dos documentos y se reemplazarán por una consulta de información.	Reducción de costos y tiempo para el usuario. Política de cero papel.	Administrativa	Eliminación de documentos	29/08/2019	31/10/2019	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	
Plantilla Único - Hijo	16738	Instalación temporal del servicio público	Inscrito	Actualmente se cuenta con el Reglamento de Urbanizadores y Constructores Resolución 755 de 2014.	Actualización del Reglamento de Urbanizadores y Constructores, con base en los lineamientos del decreto 058 de 2018 y de la normativa vigente.	Se actualizará la resolución que rige las relaciones de los usuarios con la EAAB ESP.	Normativa	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	29/08/2019	31/10/2019	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	
Plantilla Único - Hijo	16738	Instalación temporal del servicio público	Inscrito	Actualmente se obtiene cita para asesoría de manera telefónica y presencial de acuerdo a disponibilidad de las áreas.	Solicitud de agendamiento de citas mediante la Ventanilla Única de la Construcción.	Facilidad en el agendamiento para los usuarios. Radicación calificada de los documentos y/o requisitos, evitando reprocesos en el trámite y mejorando los tiempos de respuesta.	Tecnologica	Ventanilla única institucional	29/08/2019	31/10/2019	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	
Plantilla Único - Hijo	16754	Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	Inscrito	El ciudadano actualmente se acerca directamente a los puntos de atención, entrega los documentos requeridos y realiza la solicitud del trámite.	La entidad va a desarrollar un formulario en el aplicativo de radicación de PQR de la página Web de la Empresa para la realización de trámites y servicios a disposición de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés que permitan efectuar la solicitud y el anexo de documentos que se requieren para la realización del trámite, de forma que se evite el desplazamientos a los puntos de atención.	Eliminación del traslado a la Entidad. Ahorro del tiempo de servicio. Mejora en los tiempos de espera. Disminución de tramitadores y/o terceros que se benefician de los ciudadanos del trámite.	Tecnologica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos	01/03/2018	30/06/2019	Dirección de Apoyo Comercial Dirección Servicios de Informática Apoyo: Gerencia Jurídica	
Plantilla Único - Hijo	16755	Cambio de la clase de uso de inmueble al cual se le presta el servicio público	Inscrito	El ciudadano actualmente se acerca directamente a los puntos de atención, entrega los documentos requeridos y realiza la solicitud del trámite.	La entidad va a desarrollar un formulario en el aplicativo de radicación de PQR de la página Web de la Empresa para la realización de trámites y servicios a disposición de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés que permitan efectuar la solicitud y el anexo de documentos que se requieren para la realización del trámite, de forma que se evite el desplazamientos a los puntos de atención.	Eliminación del traslado a la Entidad. Ahorro del tiempo de servicio. Mejora en los tiempos de espera. Disminución de tramitadores y/o terceros que se benefician de los ciudadanos del trámite.	Tecnologica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos	01/03/2018	30/06/2019	Dirección de Apoyo Comercial Dirección Servicios de Informática Apoyo: Gerencia Jurídica	
Plantilla Único - Hijo	16759	Suspensión del servicio público	Inscrito	El ciudadano actualmente se acerca directamente a los puntos de atención, entrega los documentos requeridos y realiza la solicitud del trámite.	La entidad va a desarrollar un formulario en el aplicativo de radicación de PQR de la página Web de la Empresa para la realización de trámites y servicios a disposición de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés que permitan efectuar la solicitud y el anexo de documentos que se requieren para la realización del trámite, de forma que se evite el desplazamientos a los puntos de atención.	Eliminación del traslado a la Entidad. Ahorro del tiempo de servicio. Mejora en los tiempos de espera. Disminución de tramitadores y/o terceros que se benefician de los ciudadanos del trámite.	Tecnologica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos	01/03/2018	30/06/2019	Dirección de Apoyo Comercial Dirección Servicios de Informática Apoyo: Gerencia Jurídica	
Plantilla Único - Hijo	38601	Factibilidad de servicios públicos	Inscrito	Actualmente se cuenta con el Reglamento de Urbanizadores y Constructores Resolución 755 de 2014.	Actualización del Reglamento de Urbanizadores y Constructores, con base en los lineamientos del decreto 058 de 2018 y de la normativa vigente.	Se actualizará la resolución que rige las relaciones de los usuarios con la EAAB ESP.	Normativa	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	29/08/2019	31/10/2019	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	
Plantilla Único - Hijo	38601	Factibilidad de servicios públicos	Inscrito	Se exige como requisito para el trámite, el certificado de existencia y representación legal, el certificado de tradición y libertad y copia heliográfica del plano IGAC escala 2.000.	Se eliminará la solicitud de estos tres documentos y se reemplazarán por una consulta de información.	Reducción de costos y tiempo para el usuario. Política de cero papel.	Administrativa	Eliminación de documentos	29/08/2019	31/10/2019	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	
Plantilla Único - Hijo	38601	Factibilidad de servicios públicos	Inscrito	Actualmente se obtiene cita para asesoría de manera telefónica y presencial de acuerdo a disponibilidad de las áreas.	Solicitud de agendamiento de citas mediante la Ventanilla Única de la Construcción.	Facilidad en el agendamiento para los usuarios. Radicación calificada de los documentos y/o requisitos, evitando reprocesos en el trámite y mejorando los tiempos de respuesta.	Tecnologica	Ventanilla única institucional	29/08/2019	31/10/2019	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	
Plantilla Único - Hijo	38601	Factibilidad de servicios públicos	Inscrito	Actualmente se obtiene el certificado de factibilidad de servicios públicos en 3 meses.	La emitirá el certificado de factibilidad de servicios públicos en 45 Día(s) - hábil(es).	Reducción de tiempo de respuesta.	Administrativa	Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite	29/08/2019	31/10/2019	Gerencia Servicio al Cliente	