

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 | |