

Planificación Institucional

Trámites Priorizados

AUTORIZACIÓN DE MODIFICACIONES TÉCNICAS DE RED FÍSICA PARA EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

Identificador	ARCOTEL-014-03-01
---------------	-------------------

ESTRATEGIAS

Estrategia	Descripción	Tiempo
Optimización de la calidad de los formularios	Optimización de la calidad de los formularios: La estrategia será aplicable si la optimización contempla la migración de formularios físicos a formatos digitales que sean accesibles, fáciles de usar y cuenten con instrucciones claras para mejorar la experiencia del usuario. El insumo de participación ciudadana fue tomado de la medición del Nivel de Satisfacción del Usuario Externo - NSUE, en cumplimiento a normativa del MDT, para el I semestre 2024. Se aspira a contar con un canal de acceso mejorado, facilitando el tiempo de atención y las interacciones de los usuarios del presente trámite con la ARCOTEL.	2025-05-31

NOTIFICACIÓN DE REPORTES DEL TÍTULO HABILITANTE DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Identificador

ESTRATEGIAS

Estrategia	Descripción	Tiempo
Reingeniería o mejora de procesos	Reingeniería o mejora del proceso: Para aplicar esta estrategia, la entidad debe asegurar que los trámites seleccionados sean de mayor demanda entre los priorizados, dando preferencia a aquellos trámites que no están automatizados o que tienen bajo puntaje en el componente de participación ciudadana. El insumo de participación ciudadana fue tomado de la medición del Nivel de Satisfacción del Usuario Externo - NSUE, en cumplimiento a normativa del MDT, para el I semestre 2024.	2025-10-31

OTORGAMIENTO DEL TÍTULO HABILITANTE PARA EL SERVICIO PORTADOR, TELECOMUNICACIONES MÓVILES POR SATÉLITE, CABLE SUBMARINO, VALOR AGREGADO Y ACCESO A INTERNET

Identificador

ESTRATEGIAS

Estrategia	Descripción	Tiempo
Optimización de la calidad de los formularios	Optimización de la calidad de los formularios: La estrategia será aplicable si la optimización contempla la migración de formularios físicos a formatos digitales que sean accesibles, fáciles de usar y cuenten con instrucciones claras para mejorar la	2025-05-31

Estrategia	Descripción	Tiempo
	Experiencia del usuario. El insumo de participación ciudadana fue tomado de la medición del Nivel de Satisfacción del Usuario Externo - NSUE, en cumplimiento a normativa del MDT, para el I semestre 2024. Se aspira a contar con un canal de acceso mejorado, facilitando el tiempo de atención y las interacciones de los usuarios del presente trámite con la ARCOTEL.	

REGISTRO DE NOTIFICACIONES DE MODIFICACIONES TÉCNICAS Y ADMINISTRATIVAS PARA EL SERVICIO MÓVIL AVANZADO Y SERVICIO MÓVIL AVANZADO A TRAVÉS DE OPERADOR MÓVIL VIRTUAL

Identificador	ARCOTEL-014-04-05
---------------	-------------------

ESTRATEGIAS

Estrategia	Descripción	Tiempo
Optimización de la calidad de los formularios	Optimización de la calidad de los formularios: La estrategia será aplicable si la optimización contempla la migración de formularios físicos a formatos digitales que sean accesibles, fáciles de usar y cuenten con instrucciones claras para mejorar la experiencia del usuario. El insumo de participación ciudadana fue tomado de la medición del Nivel de Satisfacción del Usuario Externo - NSUE, en cumplimiento a normativa del MDT, para el I semestre 2024. Se aspira a contar con un canal de acceso mejorado, facilitando el tiempo de atención y las interacciones de los usuarios del presente trámite con la ARCOTEL.	2025-05-31

REGISTRO DE NOTIFICACIONES DE CAMBIO DE REPRESENTANTE LEGAL, ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN DE CONTACTO Y CAMBIO DE DOMICILIO PARA LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Identificador	
---------------	--

ESTRATEGIAS

Estrategia	Descripción	Tiempo
Optimización de la calidad de los formularios	Optimización de la calidad de los formularios: La estrategia será aplicable si la optimización contempla la migración de formularios físicos a formatos digitales que sean accesibles, fáciles de usar y cuenten con instrucciones claras para mejorar la experiencia del usuario. El insumo de participación ciudadana fue tomado de la medición del Nivel de Satisfacción del Usuario Externo - NSUE, en cumplimiento a normativa del MDT, para el I semestre 2024. Se aspira a contar con un canal de acceso mejorado, facilitando el tiempo de atención y las interacciones de los usuarios del presente trámite con la ARCOTEL.	2025-05-31

ATENCIÓN DE RECLAMOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Identificador	ARCOTEL-012-01-01
---------------	-------------------

ESTRATEGIAS

Estrategia	Descripción	Tiempo
Reingeniería o mejora de procesos	Reingeniería o mejora del proceso: Para aplicar esta estrategia, la entidad debe asegurar que los trámites seleccionados sean de mayor demanda entre los priorizados, dando preferencia a aquellos trámites que no están automatizados o que tienen bajo puntaje en el componente de participación ciudadana. El insumo de participación ciudadana fue tomado de la medición del Nivel de Satisfacción del Usuario Externo - NSUE, en cumplimiento a normativa del MDT, para el I semestre 2024.	2025-10-31

Este documento constituye la aprobación al plan institucional de simplificación de trámites del año 2024. De conformidad con lo estipulado en el artículo 12 de la Norma técnica que regula la priorización y simplificación de trámites emitida mediante Acuerdo Ministerial No. MINTEL-MINTEL-2022-0034, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, podrá revisar la información y solicitar información de respaldo que considere necesaria.

Así también, conforme al artículo 15 de la Norma técnica que regula la priorización y simplificación de trámites, durante la ejecución del plan institucional de simplificación de trámites, el ente rector de simplificación de trámites podrá disponer la reforma, revisión o supresión de trámites no contemplados en el plan, en virtud de denuncias ciudadanas y criterios de pertinencia técnica.