

Planificación Institucional

Trámites Priorizados

ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ESTUDIOS O INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DEL SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

Identificador ARCOTEL-002-01-01

ESTRATEGIAS

Estrategia	Descripción	Tiempo
Reingeniería o mejora de procesos	Reingeniería o mejora del proceso: La reingeniería contempla la mejora y simplificación del procedimiento para ejecución del presente trámite, a fin de reducir el tiempo de atención y las interacciones de los usuarios con la ARCOTEL, considerando la inclusión del consentimiento previo de entrega de datos personales, así como la medición de la calidad e importancia del servicio, en cumplimiento a la normativa vigente y aplicable, y 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 2025.	2026-09-30

AUTORIZACIÓN DE INCREMENTO, MODIFICACIÓN Y CANCELACIÓN DE RADIOBASES DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA Y SERVICIO MÓVIL AVANZADO

Identificador ARCOTEL-037-02-02

ESTRATEGIAS

Estrategia	Descripción	Tiempo
------------	-------------	--------

Estrategia	Descripción	Tiempo
Optimización de la calidad de los formularios	Optimización de la calidad de los formularios: La optimización contempla la mejora y simplificación del formato digital de acceso al presente trámite, a fin de que sea más fácil de usar y cuente con instrucciones claras para mejorar la experiencia del usuario. Se aspira a contar con un canal de acceso optimizado, facilitando el tiempo de atención y las interacciones de los usuarios del presente trámite con la ARCOTEL, considerando la inclusión del consentimiento previo de entrega de datos personales, así como la medición de la calidad e importancia del servicio. 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 2025.	2026-05-31

EMISIÓN DE CERTIFICADOS DE INFRACCIONES Y SANCIONES EMITIDAS POR ARCOTEL

Identificador	ARCOTEL-003-01-03
---------------	-------------------

ESTRATEGIAS

Estrategia	Descripción	Tiempo
Reingeniería o mejora de procesos	Reingeniería o mejora del proceso: La reingeniería contempla la mejora y simplificación del procedimiento para ejecución del presente trámite, a fin de reducir el tiempo de atención y las interacciones de los usuarios con la ARCOTEL, considerando la inclusión del consentimiento previo de entrega de datos personales, así como la medición de la calidad e importancia del servicio, en cumplimiento a la normativa vigente y aplicable, y 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 2025.	2026-09-30

ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE LICENCIAS NO AUTOMÁTICAS DE IMPORTACIÓN DE DECODIFICADORES DE SEÑAL DE TELEVISIÓN SATELITAL PARA POSEEDORES DE TÍTULOS HABILITANTES DE TELECOMUNICACIONES O RADIODIFUSIÓN

Identificador

ARCOTEL-005-01-01

ESTRATEGIAS

Estrategia	Descripción	Tiempo
Optimización de la calidad de los formularios	Optimización de la calidad de los formularios: La optimización contempla la mejora y simplificación del formato digital de acceso al presente trámite, a fin de que sea más fácil de usar y cuente con instrucciones claras para mejorar la experiencia del usuario. Se aspira a contar con un canal de acceso optimizado, facilitando el tiempo de atención y las interacciones de los usuarios del presente trámite con la ARCOTEL, considerando la inclusión del consentimiento previo de entrega de datos personales, así como la medición de la calidad e importancia del servicio. 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 2025.	2026-05-31

REGISTRO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN O REVENTA DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Identificador

ARCOTEL-014-02-14

ESTRATEGIAS

Estrategia	Descripción	Tiempo
Reingeniería o mejora de procesos	Reingeniería o mejora del proceso: La reingeniería contempla la mejora y simplificación del procedimiento para ejecución del presente trámite, a fin de reducir el tiempo de atención y las interacciones de los usuarios con la ARCOTEL, considerando la inclusión del consentimiento previo de entrega de datos personales, así como la medición de la calidad e importancia del servicio, en cumplimiento a la normativa vigente y aplicable, y 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 2025.	2026-09-30

ATENCIÓN DE RECLAMOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Identificador

ARCOTEL-012-01-01

ESTRATEGIAS

Estrategia	Descripción	Tiempo
Optimización de la calidad de los formularios	Optimización de la calidad de los formularios: La optimización contempla la mejora y simplificación del formato digital de acceso al presente trámite, a fin de que sea más fácil de usar y cuente con instrucciones claras para mejorar la experiencia del usuario. Se aspira a contar con un canal de acceso optimizado, facilitando el tiempo de atención y las interacciones de los usuarios del presente trámite con la ARCOTEL, considerando la inclusión del consentimiento previo de entrega de datos personales, así como la medición de la calidad e importancia del servicio. 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 2025.	2026-05-31

Este documento constituye la aprobación al plan institucional de simplificación de trámites del año 2026. 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.