



Estrategia Anti trámites

Por la naturaleza del servicio y de las actividades que presta Belloaseo S.A. E.S.P. a los ciudadanos, los trámites que se presentan ante esta entidad son peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos de conformidad con la Resolución SSPD 20161300011295 de 2016 y la 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015 (norma especial que regula y reglamenta los parámetros para la atención de trámites inherentes a la prestación de los servicios PÚBLICOS domiciliarios).

Por otro lado, ante esta empresa prestadora de servicios PÚBLICOS cualquier ciudadano, usuario, suscriptor, entidad de control e inspección, vigilancia y/o control puede iniciar cualquiera de las acciones antes mencionadas. Dichas actuaciones se soportan legalmente en el artículo 23 de la Constitución Política, en la Ley 1437 de 2011, en la Ley 1755 de 2015, en la Ley 142 de 1994 y Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015.

Los trámites que inician los ciudadanos, los usuarios, suscriptores lo hacen en ejercicio del derecho constitucional de elevar peticiones, y los trámites que realizan las entidades de control, inspección, vigilancia y supervisión se realiza en cumplimiento de sus funciones.

Los trámites que se realizan ante esta entidad tienen su cimiento jurídico en el artículo 23 de la Constitución Política donde su faculta a los ciudadanos para que ejerzan el derecho de petición, y a su vez en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 se establece los términos que dispone esta entidad para responder dichos trámites. Contra el acto administrativo resolutorio de cada actuación cabe el recurso de reposición y en subsidio el de apelación dentro los 5 días inmediatamente después en que se notifica la respuesta del mismo SEGÚN el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Acciones a adelantar:

Acciones	Tiempo	Recursos	Responsables
Fortalecer la política de publicidad y poner en conocimiento los deberes y derechos de los usuarios, así como la posibilidad de iniciar trámites ante esta entidad.	1 año	Informático, Plataforma web, oficina virtual,	Director Administrativo, Analista PQR.

De otro lado es necesario precisar que los factores internos que condicionan el proceso de atención de trámites es decir Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos relacionados con la prestación del servicio de aseo, existe un grado mínimo de complejidad, pues los pasos para atender el trámite y los documentos requeridos son pocos, igualmente el costo de atención de los mismos es poco, ya que para atender los trámites no es necesario invertir una cantidad significativa de recursos; por ende y en lo referente al factor tiempo: los por regla general todos los trámites son resueltos dentro de término máximo establecido en la Ley para ello, es decir, máximo 15 días hábiles. Del mismo modo los factores externos como los costos económicos para el accionante no tienen mayor relevancia ya que los procesos son totalmente gratuitos.

Actividades a adelantar:

Acciones	Tiempo	Recursos	Responsables
Fortalecer el proceso integral de atención de trámites, aumentando la eficiencia operativa en los mismos, brindando mayor satisfacción al accionante.	1 año	Tecnológico, Plataforma de atención de Trámites 5IINCO, humanos, equipo del área comercial.	Directora comercial, Analista PQR.

Con el fin de brindar un servicio con mayor comodidad al ciudadano, reduciendo costos, tiempos de duración, desplazamientos, se han racionalizado y simplificado los trámites dando aplicación integral al Decreto Legislativo 19 del 10 de enero de 2012, igualmente se ha implementado la opción de presentar Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos en la oficina virtual en el sitio web www.belloaseo.com. Con esta estrategia se han optimizado y actualizado los procesos ya que se modernizan los canales de comunicación, se reduce la papelería, los desplazamientos, las energías, ya que la respuesta al trámite y el seguimiento del estado del mismo se permite consultar mediante el mismo canal.

Referente a la interoperabilidad, esta entidad desde su inicio a dispuesto de una figura a través de la cual el ciudadano recibe el cobro por el servicio PÚBLICO domiciliario de aseo mediante la factura que expide mes a mes EPM, este convenio permite que el usuario pueda recibir una factura por un número plural de servicios PÚBLICOS que recibe, así mismo efectuar un pago ÚNICO, consultar sus pagos y cobro mediante la web y así mismo pueda éste disponer de ella para los trámites que sean necesarios. De igual forma se han

implementado canales de comunicación con dependencias de la entidad territorial, fomentando la interoperabilidad que su vez se deriva en eficacia y eficiencia en la atención de trámites en los que sean varios los llamados a pronunciarse.