



Nombre de la entidad:

Sector administrativo:

Departamento:

Municipio:

Orden:

Año vigencia:

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
Único	25275	Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Inscrito	Actualmente la presentación de reclamos por parte de la ciudadanía en contra de entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se ha mantenido en una mejora continua en relación al servicio y tiempo de respuesta, esto se puede observar en el último informe realizado en el mes de junio de 2020. Debido a la contingencia la entidad ha desarrollado de manera sinérgica acoplarse a las necesidades que presentan los usuarios, con respecto a esto la manera mas adecuada de mantener un canal abierto de comunicaciones directas con los usuarios ha sido el manejo eficiente de las TIC's.	Las campañas informativas que se van a implementar se centraran en mejorar los conocimientos de la ciudadanía sobre los canales de atención al usuario que tiene a disposición la SSPD, con esto se fortalece la apropiación y la iniciativa de las personas de utilizar los medios electrónicos para facilitar el trámite ante cualquier inconveniente que se le presenten en la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Además, a nivel interno y externo se identificara con la aplicación de la metodología que dispone la guía de racionalización de la función pública de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar, mejorando los procesos y procedimientos que conllevan a entorpecer la pronta respuesta de cualquier PQR.	Los beneficios al ciudadano estarán enfocados en mantener y mejorar continuamente la información oportuna y la pronta respuesta ante cualquier trámite de PQR's, con la estandarización de procesos a nivel interno se optimizará el tiempo promedio de respuesta ante cualquier trámite, así mismo, el uso eficiente de las TIC's sera el aliado de poder mantener una relación estrecha entre la entidad y la ciudadanía simplificando la manera de interponer PQR's.	Administrativa	Reducción de pasos (momentos) para el ciudadano	01/02/2021	31/12/2021	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	
Único	25275	Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Inscrito	En materia de tecnología se presenta actualmente distintos tipos de canales alternativos para interponer PQR, se cuenta con 32 oficinas digitales repartidas estratégicamente en todo el territorio nacional, la opción de utilizar la plataforma TeResuelvo, videollamadas con operadores de call center, llamadas telefónicas, correo electrónico o email, chat directo en redes sociales con usuarios y el sistema de vigilancia y control.	La modernización de cada uno de estos diferentes canales va a estar presente en el desarrollo de la manera en como se interactúa con los usuarios, con el fin de mejorar la experiencia en términos de calidad y eficiencia.	El ciudadano se vera directamente beneficiado con la modernización, potencializando cada uno de los canales, simplificando la manera en que los usuarios presentan una PQR, y para que estos sean simples, eficientes, directos y oportunos.	Tecnologica	Optimización del aplicativo	01/02/2021	31/12/2021	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	
Único	25275	Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Inscrito	En temas normativos la Superintendencia de Servicios públicos domiciliarios, tiene presente la vigencia y actualización de cada normatividad que tenga relación en mejorar la racionalización de los trámites, cumpliendo a cabalidad el ejercicio de mantener y actualizar los requerimientos que dispone la legislación.	Las mejoras a implementar van a estar en relación con la normatividad vigente del año 2020 en temas racionalización de trámites y en disponibilidad de complementar la mejora con futuras normas.	La legislación siempre esta enfocada en beneficiar al ciudadano para mejorar su calidad de vida, por ello es fundamental que la SSPD aplique cada una de las normas en temas de racionalización de trámites.	Normativa	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	01/02/2021	31/12/2021	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	