

Nombre de la entidad:

Sector administrativo:

Departamento:

Municipio:

Orden:

Año vigencia:

Consolidado del plan de estrategia de racionalización de trámites

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN					MONITOREO		SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN						
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Fecha final implementación	Responsable	Justificación	Monitoreo jefe planeación	Valor ejecutado (%)	Observaciones/Recomendaciones	Justificación	Seguimiento jefe control interno	Observaciones/Recomendaciones			
Único	25275	Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Inscrito	Envío de comunicación de llegada al usuario sobre el recurso de apelación que surtirá trámite en la Superintendencia, el cual genera una etapa más dentro del proceso para fallar los recursos de apelación.	Eliminación de la comunicación de llegada del RAP al usuario por parte de la SSPD, toda vez que la entidad no se encuentra en la obligación de emitir dicha comunicación, lo cual permitiría una reducción en el tiempo de emisión del fallo y de recursos para la entidad. (Art 154, Ley 142 de 1994; Art 20, Ley 689 de 2001; Art 74, Ley 1437 de 2011)	Reducción en el tiempo de emisión del fallo y de recursos para la entidad.	Normativa	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	01/02/2021	31/12/2021	19/10/2021	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio		Se realizó la modificación del formato PU-P-001, donde se elimina un paso en el procedimiento de gestión del trámite de Recurso de Apelación (RAP) disminuyendo así los tiempos de respuesta a los usuarios para este trámite recibiendo los usuarios los beneficios de la mejora del trámite y contando la entidad con mecanismos para medir los beneficios que recibe el usuario con la mejora del trámite https://drive.google.com/drive/folders/1a1An_SNSI2Y7E7J8voa6w2Vo7SrWgGy	Si	100			Si	Respondió	Pregunta	Observación
																				Si	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	El plan de trabajo es el definido y verificado en el documento de la estrategia de racionalización de trámites 2021. Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1Wl-2mWH3sdGaRa4JyCYaxrJmCofF62/view?usp=sharing
																				Si	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	La DPUGT a través del plan de trabajo planteado, realizó: Modificación del formato PU-P-001, donde se elimina un paso en el procedimiento de gestión del trámite de Recurso de Apelación (RAP). Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1a1An_SNSI2Y7E7J8voa6w2Vo7SrWgGy?usp=sharing
																				Si	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	Una vez identificados los puntos de mejora, el procedimiento Gestión de Trámites Internos PS-P002, del proceso de Participación y Servicio al Ciudadano, se actualizó en el SIGME y se socializa con el personal correspondiente. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1tkjWafSO-FVETbceQoZE-3PJhYBYk_7usp=sharing
																				Si	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	A través de los informes trimestrales de PQR publicados en la página web de la Superintendencia, se muestra a la ciudadanía los diferentes resultados obtenidos de las actividades desarrolladas en el marco de la estrategia de racionalización de trámites. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1JvOR3khS-ksGZGQOOEgs4K_BafJ407R?usp=sharing
																				Si	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite, toda vez que la respuesta a su solicitud está llegando en un menor tiempo. Las solicitudes RAP presentadas o radicadas en la SSPD entre enero y junio de 2021, se respondieron en un tiempo estimado de 39 días. Respecto al primer semestre de 2020 se ve una mejora del 40,8%. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/12-6wW5eTS7eAgduRKEQeZLkmUvP8nr?usp=sharing
																				Si	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	La SSPD cuenta con la herramienta ORFEOii, la cual permite consultar de manera general (Imagen 1) o detallada (Imagen 2) el tiempo que un trámite o solicitud lleva en gestión o tardó en emitirse.
Único	25275	Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Inscrito	Se presenta desconocimiento por parte de los usuarios de interponer correctamente trámites a través de los canales dispuestos en la web	Socializar con los usuarios los canales de atención disponibles de manera presencial, y la forma idónea de utilizarlos para el beneficio de interponer trámites.	Mayor conocimiento del usuario en manejar canales alternativos no presenciales y menos desplazamientos a puntos de atención directa.	Administrativa	Reducción de pasos (momentos) para el ciudadano	01/02/2021	31/12/2021	15/12/2021	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio		Se implementaron campañas a través de redes sociales promocionando el canal virtual Te Resuelvo y se realizaron capacitaciones en las actividades de participación ciudadana y control social, brindando a usuarios herramientas necesarias para mejorar conocimientos con enfoque de incentivar y apropiarse del uso de los canales no presenciales evitando desplazamientos innecesarios a la ciudadanía https://drive.google.com/drive/folders/1vZMNBlys4mpymL8eZFGwGU7XONRkPEGT	Si	100			Respondió	Pregunta	Observación	
																			Si	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	El plan de trabajo es definido en el documento de la estrategia de racionalización de trámites 2021. Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1Wl-2mWH3sdGaRa4JyCYaxrJmCofF62/view?usp=sharing	
																			Si	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	La DPUGT a través del plan de trabajo planteado, ejecutaron 225 actividades de participación ciudadana y control social y Campañas de aprehensión de los conceptos de racionalización de trámites. Evidencia en: https://drive.google.com/drive/folders/1_ko-8cp28uLyWN4FK6UoaVs26GSgwwq4?usp=sharing	
																			Si	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	Para la acción de racionalización administrativa no fue necesario actualizar la información en el SUIT.	
																			Si	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	A través de los informes trimestrales de PQR publicados en la página web de la Superintendencia, se muestra a la ciudadanía los diferentes resultados obtenidos de las actividades desarrolladas en el marco de la estrategia de racionalización de trámites. Evidencia en: https://drive.google.com/drive/folders/1UVkzAxeDkuqVWdq2ZVCEZwS067FoEn6?usp=sharing	
																			Si	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	La SSPD ha implementado campañas a través de redes sociales promocionando el canal virtual Te Resuelvo y capacitaciones en actividades de la estrategia de participación ciudadana y control social. Efectividad de respuesta para el 2021 entre los chats entrantes y los atendidos del 98,97%, canal telefónico del 96,65%, SUI del 92,13%. Encuesta NSU promedio una percepción del 59%.	
																			Si	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	La Superintendencia cuenta con herramientas estadísticas creadas a partir de formularios interactivos para recopilar información a través de las actividades de participación ciudadana. Evidencia: https://forms.gle/djCGN6a2zNWgTKHy5 y cuenta con la encuesta de nivel de satisfacción al usuario. Formularios de NSU: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdVgmc118UNT6DU2jXZw83vSMEB42LZFOxpE_69fy73Wwvsq/viewform	