



Este documento proporciona información básica acerca de las buenas prácticas implementadas por prestadores de servicios públicos domiciliarios, dependencias, equipos o colaboradores internos de la entidad, con el fin de dar a conocer experiencias de éxito para incentivar su adaptación en contextos similares y que brinden herramientas para el mejoramiento continuo de la Entidad.

Así mismo, las buenas prácticas, han sido probadas y validadas por sus ejecutores, las cuales merecen ser compartidas y divulgadas con el fin de promover el aprendizaje y construir la memoria institucional de la entidad.

Criterios para la identificación de buenas prácticas

Los siguientes son los criterios mínimos para determinar cuándo una acción puede ser definida como una “buena práctica”:

- **Sencilla y simple:** Contiene un lenguaje comprensible para el público en general y partes interesadas que quieran consultar la buena práctica sin ser expertos en el tema.
- **Eficaz y Eficiente:** Una buena práctica debe cumplir con los objetivos trazados para modificar, mejorar o brindar una solución a una problemática identificada y, además, utilizar la menor cantidad de recursos (humanos, tecnológicos, financieros y de tiempo).
- **Centrado en el usuario:** Una buena práctica debe generar valor público, mejorar la experiencia o solucionar problemáticas reales de los usuarios o partes interesadas, mejorando su satisfacción frente a los servicios o productos ofrecidos y abriendo espacios de participación que faciliten una comunicación efectiva para la consecución de objetivos.
- **Replicable y adaptable:** Una buena práctica debe servir de ejemplo para dependencias, equipos o colaboradores internos de la entidad, prestadores de servicios públicos domiciliarios o partes interesadas por su contexto organizacional; esta debe ser fácilmente repetible y adaptable a objetivos similares en diversas situaciones o contextos.
- **Medible:** Una buena práctica contiene resultados probados y sustentables que avalan el éxito de ésta mediante mediciones cuantitativas y cualitativas.



Título

Búsqueda Avanzada para la Gestión de Trámites

Código: BP-2024-009.

Autor de la Buena Práctica: María Daniela Castro Lozano (Profesional Universitaria) y Jose Luis Castaño Urrea (Profesional Especializado) de la Dirección Territorial Suroccidente.

Fecha de implementación: 12/03/2024

Categoría:

*Objetivo estratégico institucional.

4.1. Articular a todos los actores involucrados con el fin de buscar soluciones a las problemáticas identificadas en la prestación de los servicios públicos domiciliarios

4.2. Generar espacios pedagógicos e informativos en los diferentes canales de difusión sobre temas relevantes en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en sus territorios

* Plan Operativo Institucional

Resolver los trámites de vigencias anteriores que sean competencia de la Dirección Territorial.

Grupos de valor o partes interesadas: Colaboradores relacionados con los trámites de la entidad, usuarios de servicios públicos y empresas prestadoras de servicios.

Cobertura geográfica: Departamentos de Cauca, Valle del Cauca y Nariño.

Situación antes de la Buena Práctica: Los colaboradores de la territorial, en sus diferentes roles, presentaban grandes dificultades para consultar antecedentes de trámites en Cronos debido a la lentitud en su funcionamiento y falta de exactitud en la información que reporta. Esta situación, empezó a generar fallos contradictorios para una misma reclamación que había sido radicada varias veces, debido a que no se identificaba la duplicidad del trámite y se resolvía con repetidas respuestas o en diferentes sentidos. Así mismo la falta de completitud de expedientes al no poder identificar la totalidad de los trámites que estaban asociados a una reclamación; demoras en la atención a los

ciudadanos y prestadoras que acudían a los puntos de atención, y aumento en las solicitudes de aclaración o revocatoria por parte de usuarios y empresas.

Así mismo, se evidenció un deterioro tanto en la gestión de trámites como en el clima laboral, pues la demora que presentaba el aplicativo para buscar algún trámite producía desespere, bajo rendimiento y errores en el equipo de trámites.

Actividades realizadas durante el desarrollo de la buena práctica: Ante la situación evidenciada y aprovechando la compatibilidad que tienen las bases de datos de Cronos con las nuevas tecnologías de Big Data, se remitió a la Oficina de Tecnologías de Información de la Superservicios un reporte en Power BI para que fuera publicado; así mismo, con el apoyo de la Directora Territorial, se solicitó mediante Mesa de Ayuda, las licencias de Power BI Free y el acceso al reporte “Búsqueda Avanzada para la Gestión de Trámites” para los colaboradores de la DTSOC que requerían mejorar el tiempo de respuesta y exactitud de la información en la búsqueda de antecedentes de Cronos.

Impacto logrado con la Buena Práctica: Con la implementación de esta Buena Práctica, los colaboradores de la territorial pasaron de un tiempo de consulta de antecedentes de 7 minutos en promedio con alta intermitencia en la disponibilidad de Cronos; a un tiempo de consulta de entre 10 a 30 segundos con baja intermitencia en la disponibilidad de la consulta. Así mismo, se ha identificado que la consulta por Power BI es más precisa al reportar mayor cantidad de radicados relacionados al trámite en consulta, en comparación con los resultados arrojados por Cronos.

Factores de éxito: El principal factor de éxito asociado a esta Buena Práctica fue la compatibilidad de la base de datos de trámites de Cronos, con las tecnologías de reporte de Big Data como Power BI. Así mismo, la capacitación con la que contaba el personal que implementó la Buena Práctica tanto en elaboración de consultas en el mencionado software, como en el funcionamiento del proceso de Gestión de Trámites de la territorial.

Validación: Esta buena práctica fue ensayada en una versión de prueba con anterioridad a la publicación de la consulta realizada por la Oficina de Tecnologías de la Información de la Superservicios. Una vez publicada la consulta, los usuarios de la Dirección Territorial han reportado resultados satisfactorios, confirmando que los tiempos de consulta son sustancialmente menores, que la disponibilidad del servicio ha sido constante y que la precisión de la información ha sido superior a la de Cronos.



Posibilidad de réplica: Esta Buena Práctica es posible replicarla en todas las dependencias de la entidad que tengan relación con la gestión de trámites de Cronos. Así mismo, para entidades que cuenten con una infraestructura de datos similar que sea compatible con reportadores de Big Data como Power BI.

Limitaciones: La base de datos de Cronos tiene un tiempo de actualización de 24 horas, por lo que los resultados de la consulta tienen este mismo retraso.

Enlaces web de las evidencias:

https://drive.google.com/drive/folders/1Is71HO5r3dBrBC9grTFP4F7RcR_IKXKk?usp=sharing

Socialización con grupos de valor: La socialización se realizará inicialmente con direcciones territoriales y colaboradores de la entidad en general, por medio de la Intranet de la Superservicios.

Contacto: María Daniela Castro (318-3605785), Jose Luis Castaño (314-2465462).

Evidencia fotográfica de la Buena Práctica:

BÚSQUEDA AVANZADA PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES

| CodigoDocumento | FechaDeAlta | CodDocRelacion | Asunto | UsuarioResponsable |
|-----------------|---------------------|----------------|--|--|
| 20225290464012 | 08/02/2022 20:30:00 | No_Reporta | SE ENVIA EXPEDIENTE BAJO PROCESO 94306002 Y CÓDIGO 178760 ENVIADO POR CELSIA | USUARIOS: MUÑOZ HERNANDEZ LUCRECIA |
| 20218500051602 | 29/03/2021 19:25:31 | No_Reporta | (NOTIFICACION PERSONAL ELECTRONICA) RAP LUIS GIRALDO VS EMCALI | USUARIOS: LOPEZ MARIN LUZ ANGELICA |
| 20218501851392 | 19/07/2021 16:32:49 | No_Reporta | (NOTIFICACION PERSONAL ELECTRONICA) RAP ANDRES FELIPE MAFLA VS ANDRES FELIPE MAFLA / REMISION EXPEDIENTE RECURSO DE APELACION CONTRATO NO. 243136 RADICACION NO.PMD25451 | USUARIOS: VILLA MARQUEZ GUSTAVO ADOLFO |
| 20218501477842 | 18/06/2021 20:44:07 | No_Reporta | (NOTIFICACION PERSONAL ELECTRONICA) RAP ANGIE SUANCHA VS CEDENAR // Envío expediente para apelación Usuario ANGIE LORENA SUANCHA BASTIDAS interno 608509 | USUARIOS: ARRUBLA JUAN CARLOS |
| 20218501520442 | 22/06/2021 21:43:33 | No_Reporta | (NOTIFICACION PERSONAL ELECTRONICA) RAP BETTY BARRIETOS VS VEOLIA TULUA // BETTY BARRIETOS - Recurso de Reposición en subsidio de Apelación 19534955 | USUARIOS: ANDRADE CORDOBA DAVID ALONSO |
| 20218501476572 | 18/06/2021 19:51:19 | No_Reporta | (NOTIFICACION PERSONAL ELECTRONICA) RAP CARLOS ERAZO VS CEDENAR // Envío expediente para apelación Usuario MARIA HELENA VICUÑA BERNATE interno 216920 | USUARIOS: ARRUBLA JUAN CARLOS |
| 20218500984542 | 12/05/2021 21:17:29 | No_Reporta | (NOTIFICACION PERSONAL ELECTRONICA) RAP CESAR PARR VS CEO / Expediente solicitud No.7441274 (7451651) del 11/05/2021 | USUARIOS: ARRUBLA JUAN CARLOS |
| 20215290786002 | 27/04/2021 22:12:04 | No_Reporta | (NOTIFICACION PERSONAL ELECTRONICA) RAP DE NEFER AMU MOLINA CUENTA 15614 - 22579 - RECURSO REPOSICION NEFER AMU MOLINA - EMQUILICHAO | USUARIOS: VILLA MARQUEZ GUSTAVO ADOLFO |
| 20218501391702 | 11/06/2021 20:55:21 | No_Reporta | (NOTIFICACION PERSONAL ELECTRONICA) RAP ELINOR BURITICA VS CEDENAR // Envío expediente para apelación Usuario ELINOR BURITICA VILLOTA código interno 1182236 | USUARIOS: ARRUBLA JUAN CARLOS |

Información General

Dependencia Productora
850-DIRECCIÓN TERRITORIAL SUOROCCIDENT...

Dependencia Destinataria
Todas

Clase
Entrada

Fecha De Alta
18/03/2004 06/03/2024

Datos de Usuario

Nombre Usuario
Todas

Identificación Usuario
Todas

Dirección Predio
Todas

Email Usuario
Todas

Datos de Empresa

Nombre Empresa
Todas

Email Empresa
Todas

Nit Empresa
Todas

Asunto / Recuento

Asunto Radicado
Todas

Numero de Contrato
Todas

47295

Total Radicados

By: DTSOC