

Nombre de la entidad:

Sector administrativo:

Departamento:

Municipio:

Orden:

Año vigencia:

Consolidado de las Estrategias de racionalización de trámites implementadas

DATOS TRÁMITES RACIONALIZADOS				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN IMPLEMENTADAS					PLAN DE EJECUCIÓN					MONITOREO		SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN					
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación anterior	Mejora implementada	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	Área o áreas del país que requieren atención personalizada por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no poseen punto de atención presencial.	Apertura de punto(s) de atención en área(s) priorizada(s) por la entidad	Desconcentración de la atención a la ciudadanía en áreas donde no se contaba con punto de atención.	Tecnologica	Atención o asesoría virtual a través de plataformas tecnológicas	01/02/2024	27/12/2024	05/12/2024	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio		Si	100	La Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, sobre la actividad de puntos de atención, presentó avance y cierre de la misma para el tercer trimestre de 2024. Abriendo un total de 14 puntos de atención, además, esto no afecta la ficha del trámite, por lo tanto no se realizan modificaciones a la misma en el SUIT. Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1HUcuqV8Fo9xms-1eJ1-cQq6rLiLNmV/view?usp=sharing		Si	Respondió	Pregunta	Observación
																			Si	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	Si. La SDPUGT a través del plan de trabajo planteado, a la fecha de este informe, para el año 2024, se cuenta con 42 Puntos de Atención al Servicio (PAS). De estos, 14 son nuevos puntos que se han abierto a lo largo del año, en cumplimiento de uno de los objetivos de la estrategia de racionalización de trámites formulada, actualmente habilitados mediante el siguiente enlace https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-atencion
																			Si	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	Si. Esto abre la posibilidad de una mayor cobertura para satisfacer las necesidades que surjan en cada territorio durante la vigencia objeto de reporte. Las acciones emprendidas abarcan desde la negociación de contratos de arrendamiento hasta la firma de acuerdos de voluntades y el traslado de PAS. Demostrando una variedad de estrategias adaptadas a las condiciones específicas de cada área.
																			Si	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	Si. Para la socialización de la mejora en la estrategia de racionalización de trámites se ha realizado varias actualizaciones de la información en la página web, informando a nivel nacional sobre la apertura de nuevos Puntos de Atención Superintendencia. https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-atencion
																			Si	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	Link de acceso a página web: Canales de atención Superintendencia Servicios Públicos Domiciliarios ACTUALIZACIONES DE PUNTOS DE ATENCIÓN (PAS)
																			Si	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	La Encuesta de Nivel de Satisfacción del Usuario registró un 78% entre satisfecho y muy satisfecho sobre la percepción de los usuarios frente al servicio recibido en los canales de atención como los PAS. Frente a calidad de la atención recibida un registro del 67% entre usuarios satisfechos y muy satisfechos. Con respecto al tiempo dedicado en la atención el 66% estuvo entre muy satisfecho y satisfecho. Sobre la accesibilidad a los PAS el 66% están satisfechos.
																			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 como la encuesta de Nivel de Satisfacción al Usuario y el buzón de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. link https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/Informes-y-estadisticas-de-atencion
Único	25275	Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Inscrito	Inconformidad de la plataforma TE RESUELVO en cuanto a la presentación, diligenciamiento, y guía para el usuario final es confusa y extensa	Actualización de la plataforma TE RESUELVO facilitando el acceso al público.	Mayor accesibilidad por parte de los usuarios a los servicios prestados por la SDPUGT	Tecnologica	Optimización del aplicativo de cara al usuario	01/03/2024	27/12/2024	05/12/2024	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio		Si	100	La Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, presentó reporte sobre el tercer trimestre de 2024 del cumplimiento de esta actividad. En el reporte se da cuenta del cumplimiento de la mejora propuesta, actualizando varios módulos de la plataforma Te Resuelvo, y socializándolo. Cabe destacar que debido a que esto no modificar el funcionamiento del trámite en su ficha en el SUIT, no se requieren modificaciones en dicha ficha. Evidencia: https://drive.google.com/file/d/106e7s		Si	Respondió	Pregunta	Observación
																			Si	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	Identificación del Problema: Detectar la insatisfacción de los usuarios con la plataforma Te-Resuelvo, localizando en aspectos como presentación, ingreso, uso y radicación de trámites. ¿ Análisis de las causas. ¿ Eliminación u Optimización de Causas Potenciales. ¿ Convocatoria a una Mesa de Trabajo con las 7 Direcciones Territoriales, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (OTIC), y la Delegada para la Protección al Usuario y Gestión del Territorio.
																			Si	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	Mejorar las listas desplegables de la opción de Apoyo y Soporte "Hablemos por Chat"; ¿ Insertar como Departamento a la Ciudad de Bogotá D.C. ¿ Verificar si se encuentran todos los municipios de cada Departamento. Mejorar los cuadros de diálogo y actualizar la información de los canales de atención presenciales. Actualizar la información del listado de oficinas en la opción (Ubica una oficina). Verificar si la opción (Consulta y paga tus facturas) está funcionando adecuadamente.
																			Si	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	Para optimizar el servicio de atención al cliente y accesibilidad, se decidió eliminar las opciones de agendamiento de citas virtuales y presenciales que no estaban activas. En su lugar, se ha fortalecido la opción de "Hablemos por chat", la cual ofrece una respuesta rápida y eficiente a tus consultas. Ahora, al iniciar una conversación, será recibido con un mensaje de bienvenida que incluye los horarios de atención de la Superintendencia.
																			Si	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	Desde abril hasta noviembre de la presente vigencia se ha socializado en 115 actividades de participación ciudadana sobre las mejoras del aplicativo Te Resuelvo y los beneficios que se tiene por su utilización.
																			Si	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	Los usuarios están recibiendo los beneficios de la mejora del trámite teniendo a su disposición en la página web de la entidad el ingreso de manera directa al aplicativo Te Resuelvo; donde también pueden ingresar automáticamente mientras están navegando en cada módulo de consulta en la parte superior de la página.
																			Si	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	Los usuarios están recibiendo los beneficios de la mejora del trámite teniendo a su disposición en la página web de la entidad el ingreso de manera directa al aplicativo Te Resuelvo; donde también pueden ingresar automáticamente mientras están navegando en cada módulo de consulta en la parte superior de la página. https://teresuelvo.superservicios.gov.co/

Nombre de la entidad:

Sector administrativo:

Departamento:

Municipio:

Año vigencia:

Consolidado de las Estrategias de racionalización de trámites no implementadas

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN					MONITOREO		SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN							
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación anterior	Mejora implementada	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	924	Actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos -RUPS-	Inscrito	El usuario/a del trámite no tiene la posibilidad de previsualizar la última actualización o inscripción en el RUPS a la hora de hacer una nueva actualización.	Actualización en el aplicativo que permita previsualizar la información certificada por el prestador en la inscripción o actualización inmediatamente anterior.	Mayor agilidad en la actualización en RUPS por parte del usuario/a al previsualizar de forma automatizada la última inscripción o actualización realizada.	Tecnologica	Optimización del aplicativo de cara al usuario	01/03/2024	27/12/2024		Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible y Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo		Si	20	Las Delegadas de EGC y AAA, presentaron avance de la actividad relacionada indicando que actualmente esta se encuentra en preproducción por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Además, se presenta justificación para solicitar pasar la actividad a 2025. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1eXLM3Vu74r2cex7WM41oO22F3d9L2vin?usp=sharing	Las Delegadas de EGC y AAA, presentaron avance de la actividad relacionada indicando que actualmente esta se encuentra en preproducción por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Además, se presenta justificación para solicitar pasar la actividad a 2025. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1eXLM3Vu74r2cex7WM41oO22F3d9L2vin?usp=sharing	No	No	Respondió	Pregunta	Observación
																				No	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	
																				No	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	
																				No	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	
																				No	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	
																				No	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	
No	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?																					