



# Superservicios

Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

# Comportamiento trámites inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)

Cuarto Trimestre 2022

Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional OAPII  
31 de enero de 2023, Bogotá, D.C.



# Contenido

- 1.** Datos de operación de trámites Superservicios en el SUIT
- 2.** Estrategia de racionalización de trámites 2022



# **1** Datos de operación de trámites Superservicios en el SUIT

# Inscripción del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS.

Durante el cuarto trimestre del año, estas fueron las solicitudes atendidas por las Superintendencias Delegadas para Acueducto, Alcantarillado y Aseo y para Energía y Gas combustible y reportadas en el SUIIT.

Pregunta	Oct	Nov	Dic	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas en línea (Uso de medios electrónicos)?	79	62	94	235
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	0	0	0	0
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	79	62	94	235
¿Número de PQRD recibidas?	0	0	0	0

Fuente: SUIIT

# Actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS.

Durante el cuarto trimestre del año, estas fueron las solicitudes atendidas por las Superintendencias Delegadas para Acueducto, Alcantarillado y Aseo y para Energía y Gas combustible y reportadas en el SUIT.

Pregunta	Oct	Nov	Dic	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas en línea (Uso de medios electrónicos)?	164	123	157	444
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	0	0	0	0
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	164	123	157	444
¿Número de PQRD recibidas?	0	0	0	0

Fuente: SUIT



# Cancelación del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS.

Durante el cuarto trimestre del año, estas fueron las solicitudes atendidas por las Superintendencias Delegadas para Acueducto, Alcantarillado y Aseo y para Energía y Gas combustible y reportadas en el SUIIT.

Pregunta	Oct	Nov	Dic	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas en línea (Uso de medios electrónicos)?	9	14	4	27
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	0	0	0	0
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	9	14	4	27
¿Número de PQRD recibidas?	0	0	0	0

Fuente: SUIIT

# Autorización cambio del auditor externo de gestión y resultados

Durante el cuarto trimestre del año, estas fueron las solicitudes atendidas por las Superintendencias Delegadas para Acueducto, Alcantarillado y Aseo y para Energía y Gas combustible y reportadas en el SUIIT.

Pregunta	Oct	Nov	Dic	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas en línea (Uso de medios electrónicos)?	2	0	2	4
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	0	0	0	0
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	2	0	2	4
¿Número de PQRD recibidas?	0	0	0	0

Fuente: SUIIT



# Contribución especial y estado de cuenta sancionados

Durante el cuarto trimestre del año, estas fueron las solicitudes atendidas por el área de contribuciones de la Superservicios y reportadas en el SUIIT.

Pregunta	Oct	Nov	Dic	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas en línea (Uso de medios electrónicos)?	376	328	254	958
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	0	0	0	0
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	376	328	254	958
¿Número de PQRD recibidas?	0	0	0	0

Fuente: SUIIT



# Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Durante el cuarto trimestre del año, estas fueron las solicitudes atendidas por la Dirección General Territorial y reportadas en el SUIIT\*

Pregunta	Oct	Nov	Dic	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	5334	4976	2972	13282
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	0	0	0	0
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	5334	4976	2972	13282
¿Número de PQRD recibidas?	0		0	0

Fuente: SUIIT



# 2 Estrategia de racionalización de trámites 2022

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de la Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión del Territorio y con el seguimiento de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, racionalizó para la vigencia 2022 el trámite “Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”.

La acción de racionalización del trámite, fue implementada en 2022 y los resultados de esta estrategia de racionalización pueden ser consultados en el link <https://www.superservicios.gov.co/Nuestra-entidad/Planeacion-presupuesto-e-informes/Planes-institucionales>



DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN				
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
Único	25275	Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Inscrito	Durante la vigencia del año 2021 se gestionó por parte de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio, la apertura de siete Puntos de Atención Superservicios (PAS) que estuvieron inactivos por tema de COVID-19, y se inauguraron tres nuevos puntos para tener un total de 43 puntos de atención presencial durante esta vigencia. En contraste a esta situación los usuarios manifestaron que en sus territorios necesitan mas puntos presenciales.	Aumentar la cantidad de Puntos de Atención Superservicios (PAS) según la necesidad que se presente en las Direcciones Territoriales.	Mayor cobertura de atención presencial para los usuarios de los servicios públicos domiciliarios	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	01/02/2022	30/11/2022	31/10/2022	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	



MONITOREO				SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
Monitoreo jefe planeación	Valor ejecutado (%)	Observaciones/Recomendaciones	Justificación	Seguimiento jefe control interno	Observaciones/Recomendaciones		
					Respondió	Pregunta	Observación
Sí	100	Se dió apertura a Puntos de Atención Superservicios en las siguientes direcciones territoriales: 1 nuevo punto de oficina principal en la Dirección Territorial Nororiente en la ciudad de Montería y 1 nuevo punto de oficina principal en la Dirección Territorial Suroriente en la ciudad de Neiva. Evidencia: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/18sNp-ODnGRdrsCR3f38452nKqRFdIPZP?usp=share_link">https://drive.google.com/drive/folders/18sNp-ODnGRdrsCR3f38452nKqRFdIPZP?usp=share_link</a>		Sí	Sí	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	Se evidenció la formulación y cumplimiento del plan de trabajo a través del cronograma de las actividades establecidas y ejecutadas durante los meses de febrero a septiembre de 2022, según el monitoreo y seguimiento cuatrimestral del PAAC 2022 efectuado por la OCJ.
					Sí	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	La DPUGT a través del plan de trabajo planteado, realizó vigencia 2022 y a la fecha de este informe se cuenta con 45 PAS; 2 nuevos puntos por la apertura de las nuevas Direcciones Territoriales de Nororiente y Suroriente, Montería y Neiva, respectivamente.
					Sí	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIIT incluyendo la mejora?	Se actualizó el trámite en el SUIIT incluyendo la mejora y realizando durante el año 2022 campañas externas de información general del estado de trámite, canales virtuales para PQR y canales de atención presencial: redes sociales de la SSPD.
					Sí	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	A través de los informes cuatrimestrales de canales de atención publicados en la página web de la Superservicios, se muestra a la ciudadanía los resultados obtenidos de las actividades desarrolladas en el marco de la estrategia de racionalización de trámites. <a href="https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/2022-10/INFORME%20DE%20CANALES%20DE%20ATENCION%20C3%93N%20SEGUNDO%20CUATRIMESTRE%202022%20-%20FINAL.pdf">https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/2022-10/INFORME%20DE%20CANALES%20DE%20ATENCION%20C3%93N%20SEGUNDO%20CUATRIMESTRE%202022%20-%20FINAL.pdf</a>
					Sí	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	La ciudadanía está recibiendo la mejora desde el mes de febrero 2022, cuando se empezó a darle apertura de manera paulatina y a gestionarse nuevos PAS. Se evidencia un crecimiento en las atenciones personalizadas de cada una de las direcciones territoriales. Con un total de 19.962 atenciones personalizadas, se identificó para este año un aumento del 75,6% de las atenciones personalizadas brindadas en los PAS, ya que durante el periodo de enero a agosto del año 2021 se presentaron 11.363.
					Sí	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	La Superservicios cuenta con herramientas estadísticas creadas a partir de formularios interactivos como la encuesta de nivel de satisfacción al usuario. Encuesta de NSU: <a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSds8JrZQXkijJCSdfwmy-MzS8c_YVtgMT3NVfQkUu7Z74Q/viewform">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSds8JrZQXkijJCSdfwmy-MzS8c_YVtgMT3NVfQkUu7Z74Q/viewform</a>

# Gracias

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios  
República de Colombia  
[sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)  
[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)

