

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	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 activos con 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		Si	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-ODnGRdrsCR3f38452nKqRFdfPZP?usp=share_link">https://drive.google.com/drive/folders/18sNp-ODnGRdrsCR3f38452nKqRFdfPZP?usp=share_link</a>		Si	Respondió	Pregunta	Observación
																			Si	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 OCI.
																			Si	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.
																			Si	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	Se actualizó el trámite en el SUIT 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.
																			Si	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%20ATENCI%C3%93N%20SEGUNDO%20CUATRIMESTRE%202022%20-%20FINAL.pdf">https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/2022-10/INFORME%20DE%20CANALES%20DE%20ATENCI%C3%93N%20SEGUNDO%20CUATRIMESTRE%202022%20-%20FINAL.pdf</a>
																			Si	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.
Si	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/1FAIpQLSds8JrZQXkijJCSdfwmyu-MzS8c_YVtqMT3NVfQkiUu7Z74Q/viewform">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSds8JrZQXkijJCSdfwmyu-MzS8c_YVtqMT3NVfQkiUu7Z74Q/viewform</a>																			