

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	Se presenta un alto nivel de rezago de los trámites de PQR al interior de la entidad	Disminución en los tiempos al interior de la entidad par cada una de las etapas que componen el trámite.	Mejorar los tiempos al interior de la entidad en cada una de las etapas que componen el proceso del trámite	Administrativa	Reducción de pasos en procesos o procedimientos internos	01/02/2019	30/06/2020	10/06/2020	DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL	El usuario Superservicios recibe los beneficios de la mejora del trámite, toda vez que la respuesta de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) las está recibiendo en un menor tiempo, hoy en día en 8 días promedio, todo esto debido a la actualización del procedimiento de gestión de trámites internos que se realizó, producto de las campañas, encuestas y jornadas de trabajo con los Gestores Territoriales.	Sí	100	El usuario Superservicios recibe los beneficios de la mejora del trámite, toda vez que la respuesta de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) las está recibiendo en un menor tiempo, hoy en día en 8 días promedio, todo esto debido a la actualización del procedimiento de gestión de trámites internos que se realizó, producto de las campañas, encuestas y jornadas de trabajo con los Gestores Territoriales.	Sí	Respondió	Pregunta	Observación
																		Sí	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	Se evidencia el cronograma respectivo. Aun cuando la ejecución de la actividad 25275 del Componente Racionalización de Trámites, se viene ejecutando desde la vigencia 2019, se observa que no está ligada al plan de acción vigencia 2020 de la DGT como responsable. Por lo tanto, se recomienda ajustar el plan de acción de la DGT 2020 incluyendo la actividad respectiva, de tal forma que guarde relación con las actividades del PAAC 2020.
																		Sí	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	Teniendo en cuenta que esta estrategia viene del año 2019 se evidencia el plan de trabajo implementado para la mejora del trámite con el seguimiento de avance y encuestas del nivel de satisfacción. Los resultados de esta medición fueron socializados en el informe NSU del II semestre 2019 publicados en la página web. Evidencias: <a href="https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Servicios%20a%20Ciudadano/Estad%20de%20indicadores%20de%20atencion%20de%20servicio%20del%20semestre%2019_4v.pdf">https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Servicios%20a%20Ciudadano/Estad%20de%20indicadores%20de%20atencion%20de%20servicio%20del%20semestre%2019_4v.pdf</a>
																		Sí	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	Se evidencia la actualización y ajuste en el SIGME el procedimiento de gestión trámites internos, vigente desde el 30/12/2019, donde se incluye en la actividad 5, párrafo 3 "Importante... el cual menciona etapas o pasos que se deben evitar en la gestión de los derechos de petición, con el fin de optimizar este proceso, producto del análisis en la estrategia de racionalización de trámites internos. Evidencia: <a href="http://sigmeactualidad.superservicios.gov.co/SSPD">http://sigmeactualidad.superservicios.gov.co/SSPD</a>
																		Sí	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	Se evidencia el informe donde se comunica el impacto logrado en las campañas de socialización durante el año 2019 por parte de la Dirección General Territorial, así como los informes de PQR del IV Trimestre 2019 y I Trimestre 2020. Se observa que las solicitudes presentadas o radicadas en la Superservicios, entre enero y marzo de 2020 y clasificadas como Peticiones, Quejas y Reclamo, se respondieron en un tiempo promedio de 12 días. Respecto al primer trimestre de 2019 se ve una mejora del 50%.
																		Sí	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	Las solicitudes presentadas o radicadas en la Superservicios, entre abril y junio de 2020, clasificadas como Peticiones, Quejas y Reclamo y que al 9 de julio de 2020, fecha del presente informe, han sido gestionadas o tramitadas, se respondieron en un tiempo promedio de 8 días.
Único	923	Contribución especial y estado de cuenta sancionados	Inscrito	Se realiza el análisis de la información financiera reportada en SUIT por los prestadores, la preliquidación y liquidación definitiva de la contribución especial se realiza de forma manual. El trámite actualmente tiene un tiempo de respuesta de 3 meses	Implementación de la firma digital en la liquidación oficial de la Contribución Especial	Las empresas porque estas conocerán en un menor tiempo el valor que tendrían que pagar por concepto de contribución y además tendrían varias opciones por donde enterarse y pagar la contribución, como la página web de la SSPD o la página del SUIT. Al implementarse la firma digital la respuesta se dará en un término de 2 meses.	Tecnologica	Firma electrónica	02/01/2020	31/12/2020	21/12/2020	Dirección Financiera	Se realiza la implementación de la firma electrónica y se cuenta con los mecanismos para medir los beneficios de la mejora del trámite en la entidad.	Sí	100	Se realiza la implementación de la firma electrónica y se cuenta con los mecanismos para medir los beneficios de la mejora del trámite en la entidad.	Respondió	Pregunta	Observación	
																	Sí	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	Act. 23858 Para la adopción de la firma mecánica a través del aplicativo de contribuciones, implementada desde el módulo "Parametrización de firmas", se ha trabajado con Informática en la aprobación de levantamientos de los requerimientos y aprobación de: Liquidación definitiva en donde se valida en BPM pruebas con los usuarios, ajustes al flujo notificación, pruebas de funcionalidad de la acción revoca y reliquida, opción pago desde SUIT y revisión de reportes base gravable 2020	
																	Sí	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	La mejora fue implementada en el aplicativo de contribuciones y se está utilizando desde el momento que inició la liquidación de la Contribución, desde agosto 2020, según la Resolución No. SSPD - 2020100033335 del 20/08/2020.	
																	Sí	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	Sí. Se actualizó en el SUIT el trámite, incluyendo la mejora por parte de la Oficina Asesora de Planeación según link: <a href="https://drive.google.com/file/d/1WIDHmW3H0WMznY7CD3wpPmJpl_E/view?ts=5fd930de">https://drive.google.com/file/d/1WIDHmW3H0WMznY7CD3wpPmJpl_E/view?ts=5fd930de</a>	
																	Sí	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	Sí. Se expidió la Resolución No. SSPD - 2020100033375 del 04/08/2020, fue publicada a través de la página web de la entidad y de la página del Sistema Único de Información - SUIT, el 22 de julio de 2020, con el fin de ponerla en conocimiento del público en general, en especial de los prestadores de servicios públicos domiciliarios y de los agentes de los diferentes sectores que intervienen en dichos servicios al igual que al interior de la entidad.	
																	Sí	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	Sí. Las Empresas de Servicios Públicos tienen conocimiento de manera más rápida a la liquidación de la contribución. Así las cosas, la firma mecánica implementada a través del aplicativo de contribuciones, para la expedición de las liquidaciones de la contribución especial y de la contribución adicional fue conocida y socializada a las SSPD.	
Único	923	Contribución especial y estado de cuenta sancionados	Inscrito	Se realiza el análisis de la información financiera reportada en SUIT por los prestadores, la preliquidación y liquidación definitiva de la contribución especial se realiza de forma manual. Actualmente la respuesta al trámite se obtiene en 3 meses.	El sistema trabaja automáticamente la información financiera del sistema SUIT al aplicativo de contribuciones y éste automáticamente calcule la preliquidación	Mejora y optimización de los procesos internos. La respuesta se puede obtener en 2 meses.	Tecnologica	Optimización del aplicativo	02/01/2020	31/12/2020	21/12/2020	Dirección Financiera	Se realiza la optimización del aplicativo y se cuenta con los mecanismos para medir los beneficios de la mejora del trámite en la entidad.	Sí	100	Se realiza la optimización del aplicativo y se cuenta con los mecanismos para medir los beneficios de la mejora del trámite en la entidad.	Respondió	Pregunta	Observación	
																	Sí	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	Se realizan 3 capacitaciones del proceso de notificaciones, se socializa con el Grupo de Contribuciones el proyecto del Decreto Reglamentario del artículo 18 de la Ley 1955 de 2019 y el procedimiento de notificaciones desde la Ley 1437 de 2011 y el flujo JBPM. Evidencia: <a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1mex16pPYC2y5o14B0rECBfPH6EYHq">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1mex16pPYC2y5o14B0rECBfPH6EYHq</a>	
																	Sí	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	Sí. La Dirección Financiera con la Oficina de Informática trabajaron en la firma mecánica, la cual consiste en una firma digitalizada implementada en el módulo "Parametrización de firmas" de la aplicación Contribuciones, con un identificador único universal (UIU), con representación textual basado en un algoritmo, con un identificador único, que garantiza fiabilidad, inalterabilidad, rastreabilidad y autenticidad de documentos electrónicos.	
																	Sí	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	Sí. Se verificó el monitoreo efectuado por la OAP y el enlace en el drive <a href="https://drive.google.com/file/d/1WIDHmW3H0WMznY7CD3wpPmJpl_E/view?ts=5fd930de">https://drive.google.com/file/d/1WIDHmW3H0WMznY7CD3wpPmJpl_E/view?ts=5fd930de</a>	
																	Sí	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	Reuniones de capacitación y socialización sobre la mejora del aplicativo: actas 14/07/2020, 23/10/2020 y 28/10/2020 con el Grupo de Contribuciones, la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno, explicando paso a paso, desde la identificación del ID a liquidar, análisis de la información Financiera cargada en SUIT, pre y liquidación, revisión en los aplicativos de CxCobrar, Contribuciones y Jbpm y el proceso que se genera luego que la liquidación pasa a notificación.	
																	Sí	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	Sí porque tiene conocimiento de manera más rápida a la liquidación de la contribución. Se genera de manera automática el formato de pago de la liquidación de la contribución especial y de la contribución adicional, en la página web y SUIT de la entidad, para que los prestadores de servicios puedan verificar y realizar su pago; se redujeron los tiempos de descarga y estructuración manual de información financiera y ahora el aplicativo se alimenta directamente de la base de datos en SUIT.	
Sí	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	El Grupo de Contribuciones de la Dirección Financiera observó los siguientes beneficios: 1) Una disminución en el costo total de la actividad que pasó de \$ 115.601.402 en 2019 a \$98.253.922 2) Un aumento en la producción de liquidaciones que pasó de 6,25 liquidaciones por hora en 2019 a 7,97 liquidaciones por hora en 2020 y 3) Una disminución en el costo promedio por liquidación de esta actividad que pasó de \$36.968 en 2019 a \$30.839 en 2020.																		