

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

**Tercer Trimestre 2019**



**El futuro  
es de todos**

**DNP**  
Departamento  
Nacional de Planeación



# COMPORTAMIENTO TRÁMITES SUPERSERVICIOS

Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Durante el tercer trimestre del año, estas fueron las solicitudes atendidas por la Dirección General Territorial.

Pregunta	Jul	Ago	Sep	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	5638	5291	5765	16694
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	3890	3459	4400	11749
¿Número total de solicitudes realizadas ( En línea, parccialmente en línea y presenciales)?	9528	8750	10165	28443
¿Número de PQRD recibidas?	22675	20813	24860	68438

Fuente: SUIT

# COMPORTAMIENTO TRÁMITES SUPERSERVICIOS

Actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS. Durante el tercer trimestre del año, estas fueron las solicitudes atendidas por las Superintendencias Delegadas para Acueducto, Alcantarillado y Aseo y para Energía y Gas combustible.

Pregunta	Jul	Ago	Sep	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas en línea (Uso de medios electrónicos)?	257	225	168	650
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	0	0	0	0
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	257	225	168	650
¿Número de PQRD recibidas?	0	0	0	0

Fuente: SUIIT

# COMPORTAMIENTO TRÁMITES SUPERSERVICIOS

**Cancelación del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS.** Durante el tercer trimestre del año, estas fueron las solicitudes atendidas por las Superintendencias Delegadas para Acueducto, Alcantarillado y Aseo y para Energía y Gas combustible.

Pregunta	Jul	Ago	Sep	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas en línea (Uso de medios electrónicos)?	4	5	8	17
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	0	0	0	0
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	4	5	8	17
¿Número de PQRD recibidas?	0	0	0	0

Fuente: SUIT

# COMPORTAMIENTO TRÁMITES SUPERSERVICIOS

Inscripción del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS. Durante el tercer trimestre del año, estas fueron las solicitudes atendidas por las Superintendencias Delegadas para Acueducto, Alcantarillado y Aseo y para Energía y Gas combustible.

Pregunta	Jul	Ago	Sep	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas en línea (Uso de medios electrónicos)?	21	40	47	108
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	0	0	0	0
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	21	40	47	108
¿Número de PQRD recibidas?	0	0	0	0

Fuente: SUIT

# COMPORTAMIENTO TRÁMITES SUPERSERVICIOS

**Solicitud cambio del auditor externo de gestión y resultados.** Durante el tercer trimestre del año, estas fueron las solicitudes atendidas por las Superintendencias Delegadas para Acueducto, Alcantarillado y Aseo y para Energía y Gas combustible.

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

Fuente: SUIT

# COMPORTAMIENTO TRÁMITES SUPERSERVICIOS

**Contribución especial-** Durante el tercer trimestre del año, estas fueron las solicitudes atendidas por el área de contribuciones de la Superservicios.

Pregunta	Jul	Ago	Sep	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas en línea (Uso de medios electrónicos)?	134	72	175	381
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	0	0	0	0
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	134	72	175	381
¿Número de PQRD recibidas?	0	0	0	0

Fuente: SUIT

# COMPORTAMIENTO TRÁMITES SUPERSERVICIOS

## Certificación para la administración de los recursos del Sistema General de Participación para Agua Potable y Saneamiento Básico-

En el tercer trimestre del año 2019, se solicitó la eliminación de este trámite ante el SUIT, en atención a lo establecido en la Ley 1977 de 2019 y a la Resolución SSPD 20191000039125, por las cuales se modifica parcialmente la Ley 1176 de 2007 y se suprime el Grupo de trabajo de Certificaciones e Información de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, respectivamente.



# RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES SUPERSERVICIOS

## Estrategia de Racionalización de Trámites 2019

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de la Dirección General Territorial y con el seguimiento de la Oficina Asesora de Planeación, propuso racionalizar para la vigencia 2019 el trámite “Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios implementar una mejora dirigida a los ciudadanos o empresas”. La acción propuesta de racionalizar, mejorará los tiempos al interior de la entidad en cada una de las etapas que comprenden el proceso del trámite, lo que conllevará a la reducción de pasos en procesos o procedimientos internos, esta estrategia se tiene prevista para ser implementada a finales del año 2019.

Los avances de esta estrategia de racionalización pueden ser consultados en el link <https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/planeacion/plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano>

# RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES SUPERSERVICIOS



Fecha generación : 2019-01-18

Nombre de la entidad:

Sector administrativo:

Departamento:

Municipio:

Orden:

Año vigencia:

Consolidado estrategia de racionalización de trámites

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Justificación
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 tramites de PQR al interior de la entidad	Disminución en los tiempos al interior de la entidad por cada una de las etapas que comprenden el trámite.	Mejorar los tiempos al interior de la entidad en cada una de las etapas que comprenden el proceso del trámite	Administrativa	Reducción de pasos en procesos o procedimientos internos	01/02/2019	31/12/2019	DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL	

# Gracias

Oficina Asesora de Planeación  
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios  
Carrera 18 No. 84-35  
Pbx: (57-1) 691-3005 extensión 2431  
[sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)  
[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)  
Bogotá D.C., Colombia