

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

Cuarto 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 cuarto trimestre del año, estas fueron las solicitudes atendidas por la Dirección General Territorial.

Pregunta	Octubre	Noviembre	Diciembre	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	5563	4365	4572	62286
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	4055	3877	2609	41947
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	24673	20779	14620	242494
¿Número de PQRD recibidas?	24673	20779	14620	242494

Fuente: SUIIT

# COMPORTAMIENTO TRÁMITES SUPERSERVICIOS

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.

Pregunta	Octubre	Noviembre	Diciembre	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	128	110	201	1089
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	0	0	0	0
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	128	110	201	1089
¿Número de PQRD recibidas?	0	0	0	0

Fuente: SUIT

# COMPORTAMIENTO TRÁMITES SUPERSERVICIOS

**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.

Pregunta	Octubre	Noviembre	Diciembre	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	6	6	4	33
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	0	0	0	0
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	6	6	4	33
¿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 cuarto trimestre del año, estas fueron las solicitudes atendidas por las Superintendencias Delegadas para Acueducto, Alcantarillado y Aseo y para Energía y Gas combustible.

Pregunta	Octubre	Noviembre	Diciembre	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	41	30	49	228
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	0	0	0	0
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	41	30	49	228
¿Número de PQRD recibidas?	0	0	0	0

Fuente: SUIT

# COMPORTAMIENTO TRÁMITES SUPERSERVICIOS

**Solicitud 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.

Pregunta	Octubre	Noviembre	Diciembre	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	0	0	0	0
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	0	0	0	4
¿Número de PQRD recibidas?	0	0	0	0

Fuente: SUIT

# COMPORTAMIENTO TRÁMITES SUPERSERVICIOS

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

Pregunta	Octubre	Noviembre	Diciembre	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	119	280	306	1086
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	0	0	0	0
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	119	280	306	1086
¿Número de PQRD recibidas?	0	0	0	0

Fuente: SUIT

# RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES SUPERSERVICIOS

## Estrategia de Racionalización de Trámites 2020

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”.

Teniendo en cuenta el resultado de los elementos determinantes en la intervención del trámite, como por ejemplo la prioridad y expectativa del usuario en la culminación del trámite en el año 2019, se decide continuar con la estrategia hasta el **30 de junio de 2020**, con el fin de contar con los elementos cuantitativos de éxito, impacto y bienestar en los usuarios .

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



El servicio público es de todos Función Pública



Fecha generación: 2020-01-27

Nombre de la entidad: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Sector administrativo: Planeación

Departamento: Bogotá D.C.

Municipio: BOGOTÁ

Orden: Nacional

Año vigencia: 2020

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	Riesgo	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo de racionalización	Acciones de racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Fecha final implementación	Responsable	Justificación	Monitoreo jefe planeación	Vigencia ejecución (%)	Observaciones/Recomendaciones	Justificación	Seguimiento jefe control interno	Observaciones/Recomendaciones			
																			Respuesta	Pregunta	Observación	
Único	25275	Presentación de incidentes contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Medio	Se presenta un alto nivel de riesgo de los procesos de PQR al interior de la entidad	Eliminación en los tiempos al interior de la entidad por cada una de las etapas que componen el proceso de trámite	Mejorar los tiempos al interior de la entidad en cada una de las etapas que componen el proceso de trámite	Administrativa	Reducción de pasos en procesos o procedimientos internos	01/02/2019	30/06/2020		DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL		91	75	Se realizaron las mesas de trabajo tipo diagnóstico en las cinco Direcciones Territoriales, identificando los riesgos, etapas, elementos comunes, cumplimiento de procedimientos y aspectos susceptibles de optimización se decidió intervenir el procedimiento del trámite de PQR (SIRMS) reduciendo cantidad de los trabajos involucrados, así mismo, se reforzó el cumplimiento de dicho diagnóstico por medio de control electrónico, videoconferencias regionales o al mando que se consideren pertinente		No	No	1. ¿Cuanta 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 recibe el usuario por la mejora del trámite?		

# 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