

Nombre de la entidad:

Sector administrativo:

Departamento:

Municipio:

Orden:

Año vigencia:

Consolidado de las Estrategias de racionalización de trámites implementadas

DATOS TRÁMITES RACIONALIZADOS				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN IMPLEMENTADAS					PLAN DE EJECUCIÓN					MONITOREO			SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación anterior	Mejora implementada	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	924	Actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos -RUPS-	Inscrito	El usuario/a del trámite no tiene la posibilidad de previsualizar la última actualización o inscripción en el RUPS a la hora de hacer una nueva actualización.	Actualización en el aplicativo que permita previsualizar la información certificada por el prestador en la inscripción o actualización inmediatamente anterior.	Mayor agilidad en la actualización en RUPS por parte del usuario/a al previsualizar de forma automatizada la última inscripción o actualización realizada.	Tecnologica	Optimización del aplicativo de cara al usuario	01/03/2024	26/12/2025	24/12/2025	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible y Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Como resultado de la medición de satisfacción de la mejora implementada, de acuerdo a las preguntas del módulo en el SUIT. La medición se hace en el mismo canal donde se realiza el trámite y se implementó la mejora. Evidencia: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1nzEircmCS8OPmx405PeEqvzRDPmXeEV07usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1nzEircmCS8OPmx405PeEqvzRDPmXeEV07usp=sharing</a>	Si	100	Las Delegadas de EGC y AAA, reportan el cierre de la actividad de racionalización de trámites, presentando como resultado la medición de satisfacción de la mejora implementada, de acuerdo a las preguntas del módulo en el SUIT. La medición se hace en el mismo canal donde se realiza el trámite y se implementó la mejora. Evidencia: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1nzEircmCS8OPmx405PeEqvzRDPmXeEV07usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1nzEircmCS8OPmx405PeEqvzRDPmXeEV07usp=sharing</a>	Si	Respondió	Pregunta	Observación
																		Si	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	Se cuenta con un cronograma que inicia en 2024 y culmina en junio 2025, y esta relacionado al desarrollo de la mejora en el aplicativo, en donde se establece la necesidad de la articulación entre las áreas de: Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-OTIC, Grupo del Sistema Único de Información SUI de Energía Gas y Combustible y de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
																		Si	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	Se generó un informe consolidado de resultados de la acción adelantada, con pantallazos de la mejora en el aplicativo, en donde se define que se habilitó la tarea "Registro Único de Prestadores de Servicios -RUPS 2024.
																		Si	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	No se evidencia el soporte de la gestión adelantada.
																		Si	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	Socialización Interna: Se dispone de listado de asistencia de diciembre, de la Super Energía y Gas, en Cali. En mayo se hizo una socialización de los cambios del aplicativo por medios virtuales, para el nivel central. En diciembre se cuenta con un listado de una actividad presencial para el personal de Energía y Gas, con metodología taller del SUI. Un listado de una jornada virtual donde se socializa en diciembre los cambios fueron en total cuatro jornadas.
																		Si	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	Se cuenta con un informe de resultados de la acción adelantada, con pantallazos de la mejora en el aplicativo.
Si	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	Se cuenta con un formulario de medición de satisfacción de los servicios ofrecidos por la Superenergías, en donde se evalúa diferentes aspectos de la plataforma SUI (interacción, documentación, diseño, disponibilidad, etc.) en sus diferentes herramientas																		
Único	25275	Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Inscrito	Lugares del país que requieren atención personalizada y no tienen un punto de atención presencial.	Apertura de nuevos puntos de atención personalizada en los lugares priorizados del país que lo requieran.	Atención personalizada de sus inquietudes o requerimientos en zonas del país que antes no tenían esta atención.	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	01/02/2025	26/12/2025	17/12/2025	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio – SDPUJT informó el cumplimiento de la acción de racionalización de acuerdo a las preguntas del SUIT en términos de su planeación, implementación, difusión y medición de los beneficios para los usuarios. Evidencia en: <a href="https://drive.google.com/file/d/160PmdGybosYeyF8LP7HJ00IQF7_bFK/view?usp=drive_link">https://drive.google.com/file/d/160PmdGybosYeyF8LP7HJ00IQF7_bFK/view?usp=drive_link</a>	Si	100	La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio – SDPUJT informó el cumplimiento de la acción de racionalización de acuerdo a las preguntas del SUIT en términos de su planeación, implementación, difusión y medición de los beneficios para los usuarios. Evidencia en: <a href="https://drive.google.com/file/d/160PmdGybosYeyF8LP7HJ00IQF7_bFK/view?usp=drive_link">https://drive.google.com/file/d/160PmdGybosYeyF8LP7HJ00IQF7_bFK/view?usp=drive_link</a>	Si	Respondió	Pregunta	Observación
																		Si	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	Convenio 2032/2023 en web SSPD; no cuenta con perfeccionamiento sólo firma la SSPD. Correos SIC 16 y 18 septiembre manifestando intención de iniciar ejecución y el 6 octubre se designaron articuladoras. Gestión iniciada en septiembre, no se evidencia arranque formal. Acuerdo Voluntades SSPD –Sahagún (7/05/2025). Acuerdo Voluntades SSPD–Alcaldía Lórica (12/05/2025). Radicados al Alcalde de Caucasia y a Apartadó (28/10/2025) informando profesionales de atención ciudadana por la SSPD.
																		Si	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	Se cuenta con los acuerdos de voluntades con las Alcaldías de Sahagún y Lórica. Se encuentra pendiente la formalización del informe por el Superintendente Delegado , donde se presenta entre otros, un registro fotográfico de las nuevas sucursales.
																		Si	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	No se reporta su ejecución.
																		Si	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	Se encuentran disponibles las ubicaciones de los puntos de atención al usuario en: <a href="https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-atencion">https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-atencion</a> Se cuentan con videos de socialización en Sahagún y un evento en espacio publico en Lórica
																		Si	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	Se evidenció registro de las encuestas de satisfacción adelantadas en: Apartadó, Caucasia, Sahagún y Lórica, que fueron cuatro (4) de los territorios donde se realizó la apertura de puntos de atención. Siendo Lórica y Sahagún donde más ciudadanía se presentó.
Si	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	Se cuenta con encuestas de satisfacción de Sahagún, Lórica y Caucasia, de los servicios presenciales brindados.																		