

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 tramites de PQR al interior de la entidad	Disminución en los tiempos al interior de la entidad par 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	30/06/2020	10/06/2020	DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL		Si	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. https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1dpzUDFAI3cwpLmh8KQsmVxnMaComgKWu		Si	Respondió	Pregunta	Observación
																			Si	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.
																			Si	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: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Servicios%20a%20Ciudadano/Estad%C3%ADsticas%20de%20atenci%C3%B3n/2020/Feb/nsu_2_semestre_2019_4v.pdf
																			Si	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. Evidencia: http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD
																			Si	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%.
																			Si	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.
																			Si	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	En conclusión, el usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite, toda vez que la respuesta a su solicitud está llegando en un menor tiempo. Es objetivo del proceso de Participación y Servicio al Ciudadano, continuar con la optimización de los procesos, ya sea manteniendo o reduciendo los tiempos de respuesta, sin afectar la calidad de la información brindada a los usuarios. La SSPD cuenta con herramienta O3, permite consultar de manera detallada el tiempo que un trámite.