

Fecha generación : 2021-04-26

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	Envío de comunicación de llegada al usuario sobre el recurso de apelación que surtirá trámite en la Superservicios, el cual genera una etapa más dentro del proceso para fallar los recurso de apelación.	Eliminación de la comunicación de llegada del RAP al usuario por parte de la SSPD, toda vez que la entidad no se encuentra en la obligación de emitir dicha comunicación, lo cual permitiría una reducción en el tiempo de emisión del fallo y de recursos para la entidad. (Art 154, Ley 142 de 1994; Art 20, Ley 689 de 2001; Art 74, Ley 1437 de 2011)	Reducción en el tiempo de emisión del fallo y de recursos para la entidad.	Normativa	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	01/02/2021	31/12/2021	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	
Único	25275	Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Inscrito	Se presenta desconocimiento por parte de los usuarios de interponer correctamente trámites a través de los canales dispuestos en la web.	Socializar con los usuarios los canales de atención disponibles de manera no presencial, y la forma idónea de utilizarlos para el beneficio de interponer trámites.	Mayor conocimiento del usuario en manejar canales alternativos no presenciales y menos desplazamientos a puntos de atención directa.	Administrativa	Reducción de pasos (momentos) para el ciudadano	01/02/2021	31/12/2021	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	