

Fecha generación: 2024-01-04

Nombre de la entidad: **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**

Sector administrativo: **PLANEACIÓN**

Departamento: **Bogotá D.C, 4 de enero de 2024**

Municipio: **BOGOTÁ**

Orden: **NACIONAL**

Año vigencia: **2023**

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	925	Cancelación del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos -RUPPS-	Inscrito	Actualmente el trámite incluye un paso respecto al envío por correo certificado de los documentos soporte para la cancelación del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos -RUPPS-	Eliminación del envío por correo certificado de los documentos soporte de cancelación en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos -RUPPS- evitando reprocesos por parte del usuario externo (Prestador de Servicios Públicos Domiciliarios)	Facilidad en la gestión de inscripción en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos -RUPPS- en cumplimiento de la normatividad vigente, evitando reprocesos por parte del usuario externo (Prestador de Servicios Públicos Domiciliarios)	Administrativa	Reducción de pasos (momentos) para el ciudadano	15/03/2023	15/06/2023	31/07/2023	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible y Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Adicionalmente: 4. Se hace socialización de la mejora a través de mesas regionales donde se explica el paso a paso para el trámite. 5. El correo de empresas que realizan estos trámites nota que reciben el beneficio. 6. La medición del beneficio se realiza a través de la revisión de los radicados allegados sobre estos trámites. Evidencia: https://go.su.r/Wvys	Si	100	4. Se hace socialización de la mejora a través de mesas regionales donde se explica el paso a paso para el trámite. 5. El correo de empresas que realizan estos trámites nota que reciben el beneficio. 6. La medición del beneficio se realiza a través de la revisión de los radicados allegados sobre estos trámites. Evidencia: https://go.su.r/Wvys	Adicionalmente: 4. Se hace socialización de la mejora a través de mesas regionales donde se explica el paso a paso para el trámite. 5. El correo de empresas que realizan estos trámites nota que reciben el beneficio. 6. La medición del beneficio se realiza a través de la revisión de los radicados allegados sobre estos trámites. Evidencia: https://go.su.r/Wvys	Si		Respondió	Pregunta	Observación
																				Si	1. ¿Cuanta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	Se evidencia la realización del plan de trabajo con las fechas de apertura y cierre de la actividad e indicando las tareas realizadas durante los meses de marzo a junio de 2023, tanto para la inscripción como para la cancelación Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos -RUPPS-. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1CH65F711q4U3i8wAmpEi-v3RRec-RMP
																				Si	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	Se evidencia la realización e implementación de la mejora como se puede observar en los pantallazos del SUIT. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1T241McMq4CwJf23c0e4Pu4ZmY2
																				Si	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	Se observa la actualización del trámite en el SUIT dejando el paso 4 y paso 5 del trámite como únicamente virtual. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1jpkV_A5gJfLswU2nK9aCUmg4
																				Si	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	Se corroboró que a través de talleres y entrenamientos se realiza la socialización de la mejora donde través de mesas regionales con la participación de las direcciones territoriales y Grupo SUIT de las delegadas para AEA y Energía y Gas, se explica el paso a paso para el trámite. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1g5XFRMmpOG1_UW8M8dN1-V5cV50
																				Si	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	El correo de empresas de servicios públicos que realizan estos trámites nota que reciben el beneficio. Durante el 2023 por inscripción y actualización RUPPS 2.676 empresas y por cancelación 49 empresas. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1WxmyaHW_32uJd5ta8MF9nveBRGwA
Único	927	Inscripción en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos -RUPPS-	Inscrito	Actualmente el trámite incluye un paso respecto al envío por correo certificado de los documentos soporte para la inscripción del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos -RUPPS-	Eliminación del envío por correo certificado de los documentos soporte de inscripción en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos -RUPPS- evitando reprocesos por parte del usuario externo (Prestador de Servicios Públicos Domiciliarios)	Facilidad en la gestión de inscripción en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos -RUPPS- en cumplimiento de la normatividad vigente, evitando reprocesos por parte del usuario externo (Prestador de Servicios Públicos Domiciliarios)	Administrativa	Reducción de pasos (momentos) para el ciudadano	15/03/2023	15/06/2023	31/07/2023	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible y Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Adicionalmente: 4. Se hace socialización de la mejora a través de mesas regionales donde se explica el paso a paso para el trámite. 5. El correo de empresas que realizan estos trámites nota que reciben el beneficio. 6. La medición del beneficio se realiza a través de la revisión de los radicados allegados sobre estos trámites. Evidencia: https://go.su.r/Wvys	Si	100	4. Se hace socialización de la mejora a través de mesas regionales donde se explica el paso a paso para el trámite. 5. El correo de empresas que realizan estos trámites nota que reciben el beneficio. 6. La medición del beneficio se realiza a través de la revisión de los radicados allegados sobre estos trámites. Evidencia: https://go.su.r/Wvys	Adicionalmente: 4. Se hace socialización de la mejora a través de mesas regionales donde se explica el paso a paso para el trámite. 5. El correo de empresas que realizan estos trámites nota que reciben el beneficio. 6. La medición del beneficio se realiza a través de la revisión de los radicados allegados sobre estos trámites. Evidencia: https://go.su.r/Wvys	Si		Respondió	Pregunta	Observación
																				Si	1. ¿Cuanta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	Se evidencia la realización del plan de trabajo con las fechas de apertura y cierre de la actividad e indicando las tareas realizadas durante los meses de marzo a junio de 2023, tanto para la inscripción como para la cancelación Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos -RUPPS-. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1CH65F711q4U3i8wAmpEi-v3RRec-RMP
																				Si	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	Se evidencia la realización e implementación de la mejora como se puede observar en los pantallazos del SUIT. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1T241McMq4CwJf23c0e4Pu4ZmY2
																				Si	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	Se observa la actualización del trámite en el SUIT dejando el paso 4 y paso 5 del trámite como únicamente virtual. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1jpkV_A5gJfLswU2nK9aCUmg4
																				Si	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	Se corroboró que a través de talleres y entrenamientos se realiza la socialización de la mejora donde través de mesas regionales con la participación de las direcciones territoriales y Grupo SUIT de las delegadas para AEA y Energía y Gas, se explica el paso a paso para el trámite. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1g5XFRMmpOG1_UW8M8dN1-V5cV50
																				Si	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	El correo de empresas de servicios públicos que realizan estos trámites nota que reciben el beneficio. Durante el 2023 por inscripción y actualización RUPPS 2.676 empresas y por cancelación 49 empresas. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1WxmyaHW_32uJd5ta8MF9nveBRGwA
Único	25275	Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Inscrito	Inconformidad de la plataforma TE RESUELVO en cuanto a la presentación diligenciamiento, y guía para el usuario final es confusa y extensa	Actualización de la plataforma TE RESUELVO por parte de los usuarios a los servicios prestados por la SDPUGT	Mayor accesibilidad por parte de los usuarios a los servicios prestados por la SDPUGT	Tecnológica	Optimización del aplicativo de cara al usuario	01/02/2023	29/12/2023	31/12/2023	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	Adicionalmente: La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, continúa en el levantamiento del plan de trabajo para ejecutar la actualización de la plataforma Te Resuelve junto a la Oficina de TI, en metas que permitan la implementación tecnológica más adecuada. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1h4E43QVpEzOK91F-INCO1t4d_uem7ap5sharing	Si	20	La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, continúa en el levantamiento del plan de trabajo para ejecutar la actualización de la plataforma Te Resuelve junto a la Oficina de TI, en metas que permitan la implementación tecnológica más adecuada. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1h4E43QVpEzOK91F-INCO1t4d_uem7ap5sharing	Adicionalmente: La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, continúa en el levantamiento del plan de trabajo para ejecutar la actualización de la plataforma Te Resuelve junto a la Oficina de TI, en metas que permitan la implementación tecnológica más adecuada. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1h4E43QVpEzOK91F-INCO1t4d_uem7ap5sharing	Si		Respondió	Pregunta	Observación
																				Si	1. ¿Cuanta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	No, la propuesta para la mejora del trámite (Te Resuelve) aún sigue siendo objeto de estudio para el Despacho del SDPUGT y su equipo interdisciplinario, en virtud de la necesidad real de lo que requiere dicha actualización conforme a la ciudadanía.
																				Si	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	Conforme a lo reportado por la SDPUGT y teniendo en cuenta que no se obtuvo la mejora del trámite en la entidad la implementación de la estrategia en todos sus etapas formuladas para la vigencia 2023, la Oficina de Control Interno, recomienda migrar para el año 2024 dicha estrategia, estableciendo un plan de trabajo que permita su actualización involucrando responsables y fechas de cumplimiento inclusive su implementación y posterior socialización tanto en la entidad como con los usuarios.
																				Si	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	No, una vez sea aprobada la propuesta, será actualizada en SUIT. Se recomienda migrar para el año 2024.
																				Si	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	Conforme a lo reportado por la SDPUGT y teniendo en cuenta que no se obtuvo la mejora del trámite en la entidad la implementación de la plataforma TE RESUELVO (incluyendo acceso al público) ni la implementación de la estrategia en todos sus etapas formuladas para la vigencia 2023, la OOI recomienda migrar para el año 2024 dicha estrategia.
																				Si	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	No, una vez sea implementada la propuesta, los usuarios de los servicios de la SPDP podrán recibir la mejora. La Oficina de Control Interno, recomienda migrar para el año 2024 dicha estrategia, estableciendo un plan de trabajo que permita su actualización involucrando responsables y fechas de cumplimiento inclusive su implementación y posterior socialización tanto en la entidad como con los usuarios, hasta obtener los beneficios y mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario.
Si	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	No, si bien dentro de la propuesta están descritos los mecanismos para realizar dichas mediciones no fue posible realizar una descripción actual de los mismos. Se mantiene la recomendación de la OOI de migrar para el año 2024 dicha estrategia, hasta obtener los mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite.																				