"Guía de trámites y Servicios - SuperCADE Virtual y Sistema Asignación de Turnos, SAT "

Introducción

Decreto 2106 de 2019

"Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración publica."

¿Qué es un Trámite?

Es un conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado dentro de un proceso misional que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley

¿Qué son los Otros Procedimientos Administrativos? (OPA)

Son el conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional que determina una entidad u organismo de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

BOGOTÁ
Secretaría General

Decreto 847 de 2019

Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones

CAPITULO VI

LINEAMIENTOS SOBRE SERVICIOS Y TRÁMITES

Artículo 23. Registro de trámites. Sin perjuicio del registro de trámites que debe hacer toda entidad pública en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), las entidades de la Administración Distrital deberán mantener actualizada la información referente a trámites y otros procedimientos administrativos en la Guía de Trámites y Servicios.

BOGOTÁ
Secretaría General

Guía de trámites y Servicios

NOVEDADES

- Actualización de la Circular 131 de 2013
- Creación del protocolo para la creación de tramites, OPA y servicios en la GTyS
- Actualización del certificado de confiabilidad de la información.
- Actualización formato de delegación

BOGOTÁ
Secretaría General

Herramienta de Generación de Contenidos - WordPress

ACCIONES DE LA DSDSC

- Incluir en la herramienta OPA
- Modificar permisos para usos de la herramienta WordPress
- Conocer la Guía de Lenguaje claro e incluyente del Distrito Capital Para una fácil comprensión y entendimiento de los contenidos dirigidos a la ciudadanía.

BOGOTÁ
Secretaría General

Revisión de trámites y servicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS

1 TRÁMITE

SUIT

6 TRÁMITES

BOGOTÁ
Secretaría General

Revisión de trámites y servicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

ITEM GUIA	CATEGORÍA	ITEM SUIT	CATEGORÍA	ARMONIZADO
Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	TRÁMITE	Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	TRÁMITE	SI
INCLUIRLO EN LA GUÍA		Actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos -RUPS-.	TRÁMITE	NO

BOGOTÁ
Secretaría General

Revisión de trámites y servicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

ITEM GUIA	CATEGORÍA	ITEM SUIT	CATEGORÍA	ARMONIZADO
INCLUIRLO EN LA GUIA		Autorización cambio del auditor externo de gestión y resultados	TRÁMITE	NO
INCLUIRLO EN LA GUIA		Cancelación del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos -RUPS-.	TRÁMITE	NO
INCLUIRLO EN LA GUÍA		Contribución especial y estado de cuenta sancionados	TRÁMITE	NO
INCLUIRLO EN LA GUÍA		Inscripción en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS-.	TRÁMITE	NO

BOGOTÁ
Secretaría General

SuperCADE Virtual

DECRETO 847 DE DICIEMBRE 30 DE 2019



CAPITULO VI

LINEAMIENTOS SOBRE SERVICIOS Y TRÁMITES

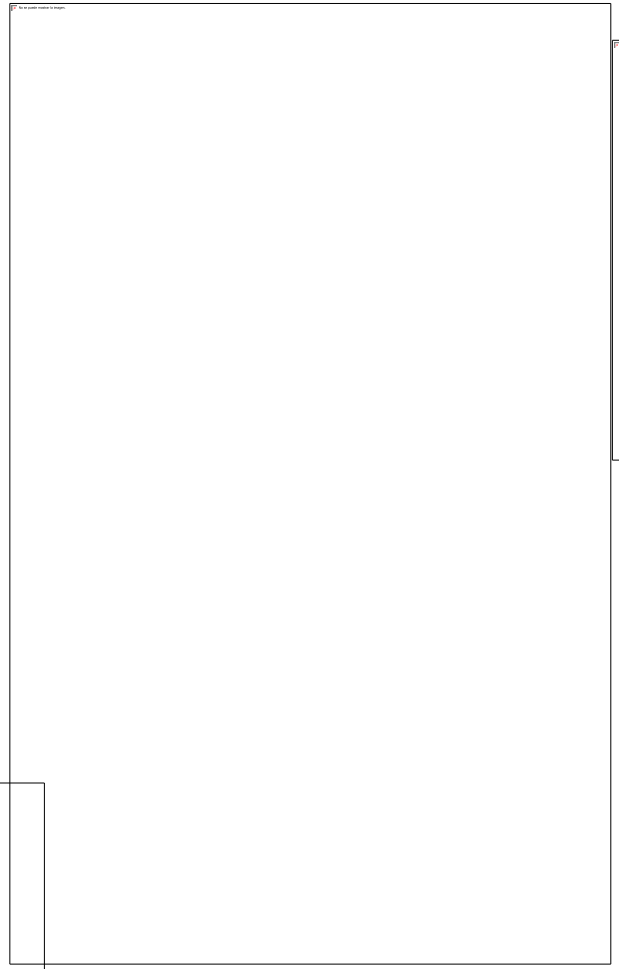
Artículo 24. Servicios ciudadanos digitales. Todas las entidades de la Administración Distrital deberán ofrecer sus trámites y servicios a través del canal virtual asegurando el cumplimiento de los principios de accesibilidad inclusiva, escalabilidad, gratuidad, libertad de entrada al mercado, libre elección y portabilidad, privacidad por diseño y por defecto, seguridad, privacidad y circulación restringida de la información, y usabilidad.

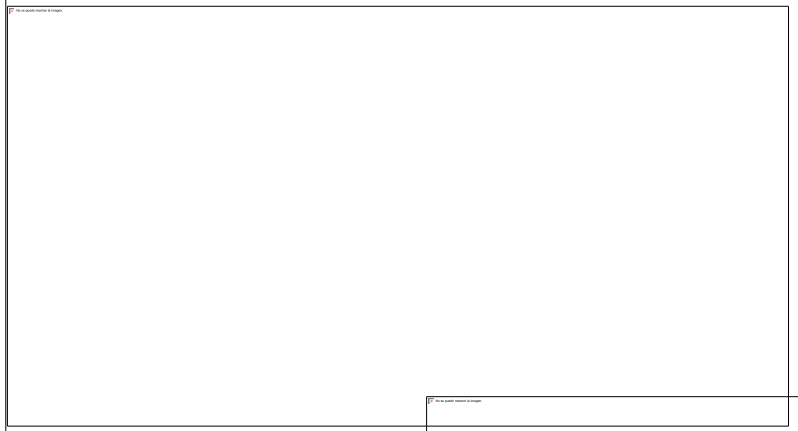
Parágrafo. Las entidades podrán ofrecer trámites y servicios virtuales de manera gradual hasta alcanzar el 100% de su oferta el 31 de diciembre de 2022.

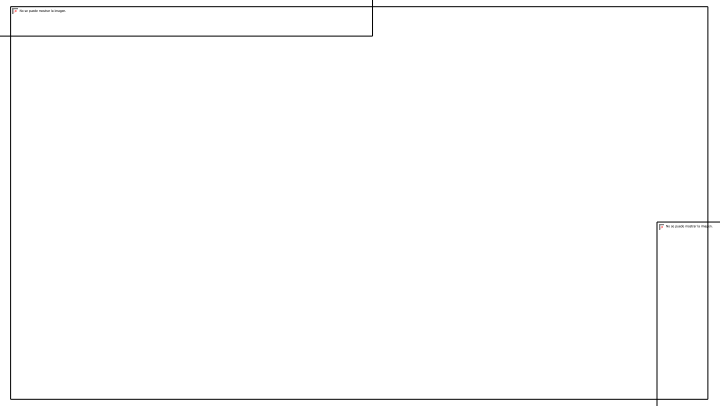
BOGOTÁ
Secretaría General



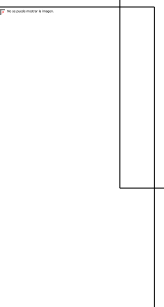








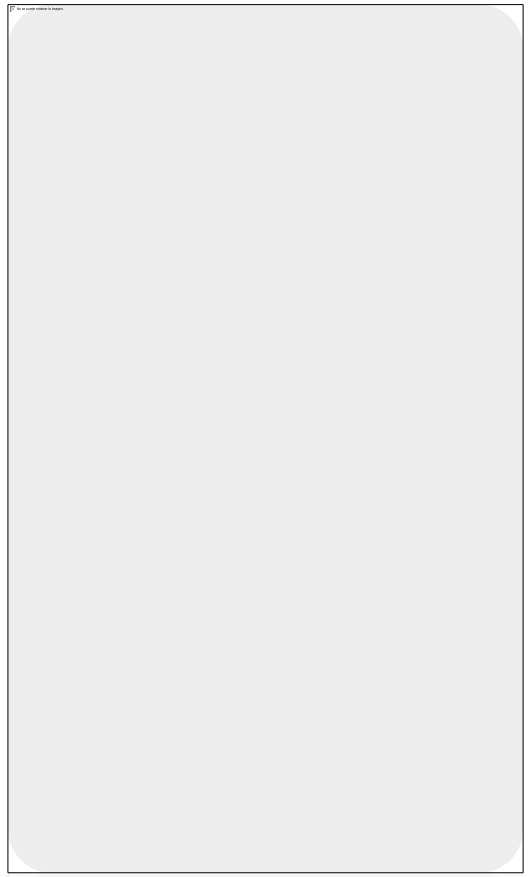




BOGOTÁ
Secretaría General

GT&S -SuperCADE Virtual

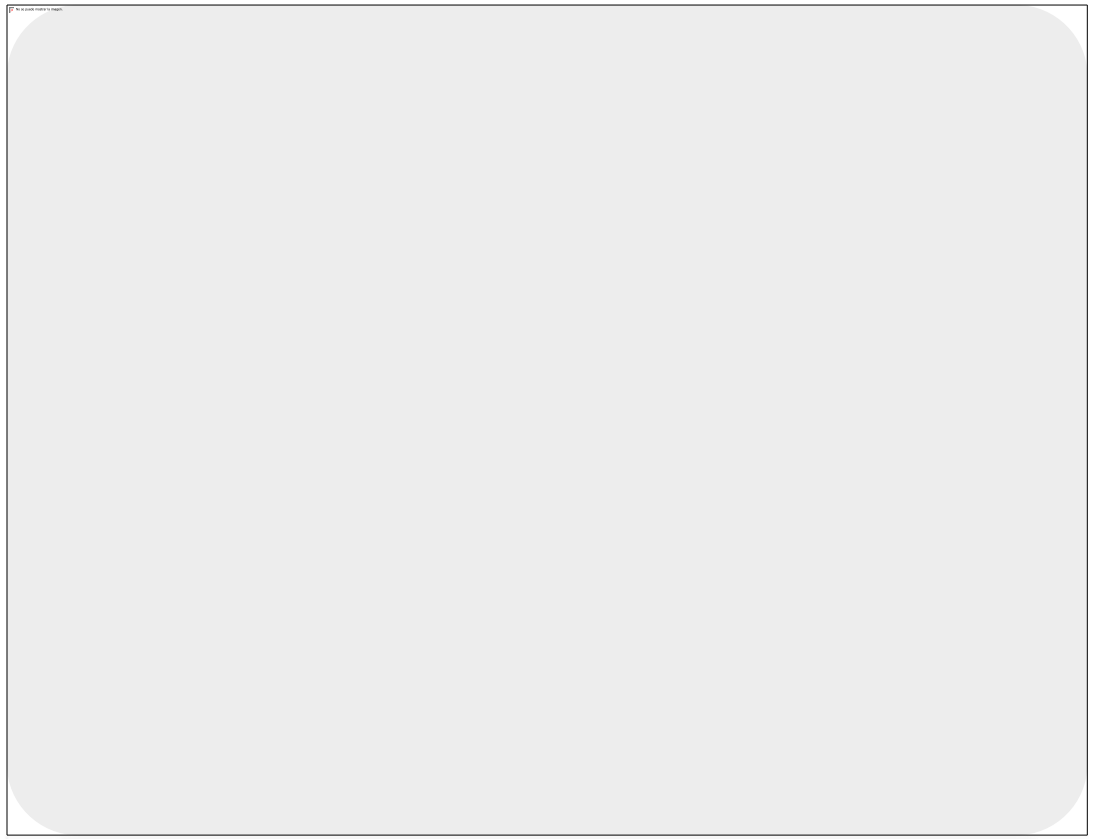




Espacios “Hazlos Virtual”

BOGOTÁ
Secretaría General

GT&S -SuperCADE Virtual



Espacio
“Canal Virtual”

BOGOTÁ
Secretaría General

Revisión links SuperCADE Virtual
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

ITEM GUIA	CATEGORÍA	ITEM SUIT	VIRTUAL	COSTO	OBSERVACIONES
Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	TRÁMITE	Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	NO	NO	VIRTUALIZAR

BOGOTÁ
Secretaría General

Sistema de Asignación de Turnos SAT

¿Qué es el SAT?

Es una herramienta web que facilita la gestión de turnos en la Red CADE.

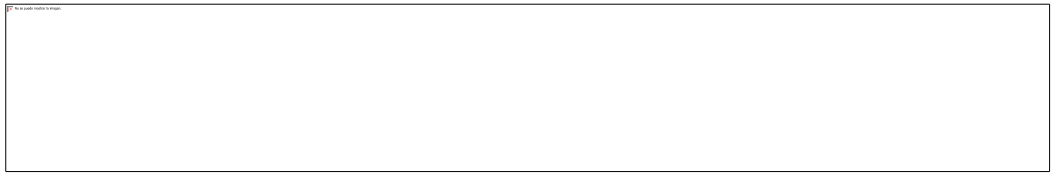
Nos Permite tener una mejor y rápida atención a los ciudadanos ya que cada entidad dispone de sus tramites parametrizados con tiempos de espera y tiempos de atención.

¿Qué nos permite el buen uso del SAT?

- Nos permite descargar reportes por entidad, punto de atención y/o trámite.
- Nos permite tener estadísticas claras y confiables para análisis del servicio.
- Nos permite tomar decisiones para realizar acciones de mejora en la atención

BOGOTÁ
Secretaría General

SuperIntendencia de Servicios Públicos Domiciliarios



Canales Presenciales

Puntos de la red CADE

SuperCADE CAD

Secretaría Distrital de Gobierno

Alcaldía Local Ciudad Bolívar

Alcaldía Local Engativá

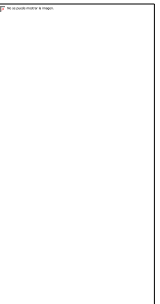
Alcaldía Local Kennedy

Alcaldía Local Rafael Uribe Uribe

Alcaldía Local San Cristóbal

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Sede Principal



- El horario de atención en el SuperCADE CAD es:
  - **Superservicios – Notificación de actos administrativos:** Horario de atención lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua.
  - **Superservicios –asesorías:** Horario de atención lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua.
  - **Superservicios – Radicación**: Horario de atención lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y 2:00 p.m. a 5:30 p.m. jornada continua, sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

BOGOTÁ
Secretaría General

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Matriz de parametrización

Nombre	Entidad	Categoría	Tiempo Promedio Atención (min)	Activo	Acciones
ASESORÍA PERSONALIZADA	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	ASESORÍA PERSONALIZADA	15	Sí	
ASESORÍA PERSONALIZADA	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	ASESORÍA PREFERENCIAL	15	Sí	
CERTIFICADO NO PROPIEDAD	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	VENTA DE CERTIFICADOS	4	Sí	
CERTIFICADO NO PROPIEDAD PREFERE	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	VENTA DE CERTIFICADOS PREFEREN	4	Sí	
CERTIFICADO TRADICION Y LIBERTAD	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	VENTA DE CERTIFICADOS	4	Sí	
CERTIFICADO TRADICION Y LIBERTAD PREFERE	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	VENTA DE CERTIFICADOS PREFEREN	4	Sí	
CONSULTA INDICE PROPIETARIOS	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	VENTA DE CERTIFICADOS	4	Sí	
CONSULTA INDICE PROPIETARIOS PREFERE	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	VENTA DE CERTIFICADOS PREFEREN	4	Sí	
NOTIFICACIÓN RECURSOS DE APELACIÓN	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	ASESORÍA PERSONALIZADA	15	Sí	
NOTIFICACIÓN RECURSOS DE APELACIÓN	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	NOTIFICACIÓN RECURSOS PREFERENCIAL	15	Sí	

BOGOTÁ
Secretaría General

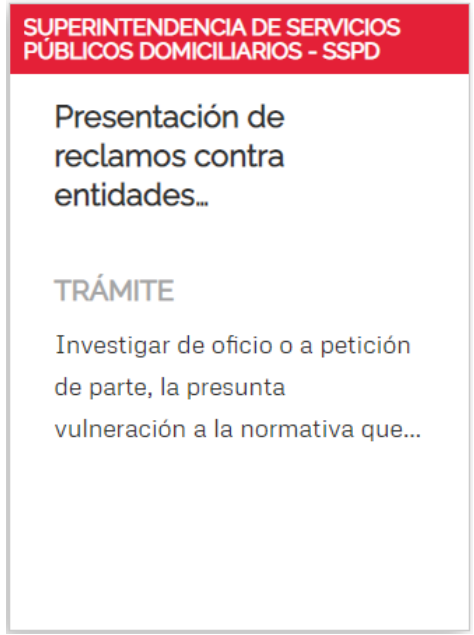
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Matriz de parametrización

Nombre	Entidad	Categoría	Tiempo Promedio Atencion (min)	Activo	Acciones
NOTIFICACIÓN SILENCIO ADMINISTRATIVO	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	NOTIFICACIÓN SILENCIO ADMINISTRATIVO	15	Sí	
NOTIFICACIÓN SILENCIO ADMINISTRATIVO	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	NOTIFICACIÓN SILENCIO PREFERENCIAL	15	Sí	
RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	15	Sí	
RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	RADICACIÓN DE DOCUMENTOS PREFERENCIAL	15	Sí	

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Comparación con la Guía de Tramites y Servicios



BOGOTÁ
Secretaría General

CARACTERIZACIÓN TRÁMITES, OPA Y SERVICIOS

DECRETO 847 DE 2019
(Diciembre 30)

Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

Artículo 9. Estrategia de caracterización de ciudadanos. Con el propósito de estructurar mecanismos idóneos para la entrega efectiva del portafolio institucional, la racionalización de trámites y la prestación de servicios relevantes para la ciudadanía, las entidades distritales deberán llevar a cabo procesos de caracterización que les permita conocer las condiciones, necesidades y expectativas de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

BOGOTÁ
Secretaría General

Conclusiones y Compromisos

- ✓ Ajustar la Guía de trámites y servicios de acuerdo a lo que se encuentra en el SUIT y nombrarlo como corresponde.
- ✓ Incluir los registros que no aparecen en la Guía de acuerdo al SUIT
- ✓ Incluir en la Guía la información correspondiente a los costos
- ✓ Compartir caracterización de ciudadanos realizada en la vigencia 2020
- ✓ Estandarizar servicios ofrecidos en el GTyS con los servicios parametrizados en el SAT.

BOGOTÁ
Secretaría General

GRACIAS