

**SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL - SECCIÓN MEDIDAS DE CONTROL**

**PRODUCTO PRIORIZADO :** Información técnica en energía

**RIESGO IDENTIFICADO :** Insatisfacción del administrado en la atención de su trámite por la notificación a su casilla electrónica (Resolución, ficha de registro, ficha observaciones)

**MEDIDA DE CONTROL :** Campañas de acercamiento para informar sobre el uso de la casilla electrónica para una mayor satisfacción del ciudadano en la atención de su trámite

**FECHA DE INICIO :** Mar-24

**MEDIO DE VERIFICACIÓN :** Informe de cumplimiento

**FECHA DEL REPORTE :** Jul-24

N°	PROBLEMÁTICA	RECOMENDACIÓN
1	El <b>reporte de afiliados del SNE</b> , el cual es la base de datos para la realización de las actividades de acercamiento, en algunos casos <b>no contiene la información de contacto del ciudadano para realizar la acción de acercamiento</b> para brindar información sobre el uso de la casilla electrónica.	Coordinar con UGDA/GSTI para los casos en que no se disponga de la información de contacto necesaria para realizar la acción de acercamiento. En tales situaciones, proporcionar la información mediante mensajería de texto y/o medios virtuales.
2	"En algunos casos no se logra comunicación de los contactos registrados en la base de datos del SNE, por los siguientes motivos: -Teléfono fuera de servicio -Teléfono no existe -Timbra, pero no contestan -Celular apagado -Teléfono corresponde al titular -Cortan la llamada -Otros"	Coordinar con UGDA / GSTI para los casos en que no se logre establecer comunicación con el ciudadano / administrado, se proporcionará la información a través de mensajería de texto y/o medios virtuales.

**PRODUCTO PRIORIZADO :** Información de Requisitos TUPA

**RIESGO IDENTIFICADO :** Insatisfacción del administrado en la atención de su trámite por la notificación a su casilla electrónica (Resolución, ficha de registro, ficha observaciones)

**MEDIDA DE CONTROL :** Campañas de acercamiento para informar sobre el uso de la casilla electrónica para una mayor satisfacción del ciudadano en la atención de su trámite

**FECHA DE INICIO :** Mar-24

**MEDIO DE VERIFICACIÓN :** Informe de cumplimiento

**FECHA DEL REPORTE :** Jul-24

N°	PROBLEMÁTICA	RECOMENDACIÓN
1	El <b>reporte de afiliados del SNE</b> , el cual es la base de datos para la realización de las actividades de acercamiento, en algunos casos <b>no contiene la información de contacto del ciudadano para realizar la acción de acercamiento</b> para brindar información sobre el uso de la casilla electrónica.	En aquellos casos en que no se cuente con el número de contacto para realizar la llamada de acercamiento, se brindará la información de manera virtual a través de correo electrónico.
2	"En algunos casos no se logra comunicación de los contactos registrados en la base de datos del SNE, por los siguientes motivos: -Teléfono fuera de servicio -Teléfono no existe -Timbra, pero no contestan -Celular apagado -Teléfono corresponde al titular -Cortan la llamada -Otros"	Coordinar con UGDA / GSTI para los casos en que no se logre establecer comunicación con el ciudadano / administrado, se proporcionará la información a través de mensajería de texto y/o medios virtuales.