

PROPUESTA ACTIVIDADES ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2026

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Área responsable	Trámite a racionalizar	Acción o mejora a implementar	Beneficio al ciudadano o usuario	Fecha inicio	Fecha final racionalización
Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio SDPUGT	Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Implementar una ventanilla única digital para la gestión de PQR presentados por los usuarios de los servicios públicos domiciliarios y demás grupos de interés.	<p>1. Reducción de tiempos: La clasificación y filtro de las PQR desde el momento de su radicación contribuye al cumplimiento de los términos legales de respuesta, disminuyendo los rezagos y evitando vencimientos, lo que se traduce en una atención más oportuna al ciudadano.</p> <p>2. Asignación adecuada por competencias: La identificación temprana de las PQR que son competencia de la SSPD y de aquellas que corresponden a otras entidades evita reprocessos administrativos y traslados extemporáneos, asegurando que cada solicitud sea atendida por la autoridad competente desde el inicio.</p> <p>3. Mejora en la eficiencia administrativa: El redireccionamiento en tiempo real de las PQR a otras dependencias de la SSPD según sus funciones y competencias, optimiza el uso de los recursos institucionales, reduce cargas operativas innecesarias y permite concentrar la gestión interna en los asuntos de competencia directa de la entidad.</p>	1/04/2026	30/11/2026
Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible y Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS	Implementación de un botón en el aplicativo RUPS que permita a los prestadores, en el estado "pendiente de documentos" reactivar la solicitud en curso y corregir la información suministrada.	El usuario del SUI podrá reactivar la solicitud, y realizar el ajuste o corrección pertinente, sin la intervención del analista en el proceso, lo que implica que no se requiere registrar una solicitud a la mesa de ayuda para ello.	19/02/2026	20/11/2026