

Estrategia de Racionalización de Trámites 2026



Contenido

Introducción	3
Objetivos	4
Responsables	5
Marco Normativo	6
Inventario de trámites de la Superservicios	8
Priorización de trámites	9
Implementación de la Estrategia de Racionalización 2026	10
Mecanismos de seguimiento	12

Introducción

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD, comprometida con la mejora continua y la eficiencia administrativa, presenta su Estrategia de Racionalización de Trámites para la vigencia 2026. Esta estrategia se enmarca dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), específicamente en la dimensión de Gestión con Valores para Resultados, la cual busca facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos mediante la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites.

Asimismo, este documento responde a los lineamientos del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) de la entidad, reconociendo que la racionalización no sólo reduce costos y tiempos de transacción para los vigilados y la ciudadanía, sino que también fortalece la transparencia y mitiga riesgos de integridad en la gestión pública.

Para el año 2026, la entidad ha priorizado intervenciones estratégicas sobre su inventario registrado en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), con el fin de mejorar la experiencia del usuario y la eficiencia operativa institucional.

Objetivos

Objetivo general

Optimizar la gestión de los trámites priorizados de la Superservicios para la vigencia 2026, implementando acciones normativas, administrativas o tecnológicas que reduzcan la carga operativa, disminuyan tiempos y costos, y faciliten el acceso a los servicios por parte de los prestadores, usuarios y grupos de interés

Objetivos específicos

- Intervenir los trámites priorizados mediante acciones de mejora enfocadas a la optimización de flujos de trabajo, permitiendo una gestión más ágil, transparente y sencilla.
- Mantener actualizados los trámites en el SUI, garantizando la calidad y veracidad de la información de cara al ciudadano.
- Fortalecer la cultura de la racionalización al interior de la entidad como mecanismo de mejora del relacionamiento Estado-Ciudadano

Responsables

Para cumplir esta estrategia, la Superservicios ha definido los siguientes roles y responsabilidades:

- La Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional es responsable de liderar la formulación de la estrategia, administrar el sistema SUIIT, autorizar la inscripción de nuevos trámites y realizar el monitoreo del avance de las acciones de racionalización.
- Las áreas a cargo de los trámites previamente registrados en el SUIIT son responsables de implementar las acciones de mejora comprometidas, reportar los datos de operación y asegurar que el trámite cumpla con las condiciones de calidad y oportunidad.
- La Oficina de Control Interno es responsable de verificar el cumplimiento de la estrategia y evaluar la efectividad de las acciones implementadas, reportando los hallazgos en el SUIIT.

Marco Normativo

Esta estrategia de racionalización de trámites se fundamenta en la Constitución Política de Colombia, artículo 209, el cual establece los principios de la función administrativa que rigen la simplificación, tales como la eficacia, economía y celeridad. De este mandato superior derivan las leyes y lineamientos orientados a promover la eficiencia administrativa que impulsan el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en la gestión pública, con el objetivo de mejorar la experiencia del ciudadano, reducir las cargas administrativas y fortalecer la eficiencia del Estado.

Norma	Descripción / Objeto
Constitución Política de Colombia de 1991	Artículo 209. Establece los principios de la función administrativa: eficacia, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, que fundamentan la simplificación y racionalización de trámites.
Ley 489 de 1998	Regula la organización y funcionamiento de la administración pública. Promueve la eficiencia administrativa, la eliminación de duplicidades y la simplificación de procedimientos.
Ley 962 de 2005	Ley Anti-trámites. Dicta disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas.
Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) Establece principios y reglas para los procedimientos administrativos. Refuerza la simplificación, celeridad y uso de medios electrónicos en las actuaciones administrativas.
Decreto Ley 019 de 2012	Dicta normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 1499 de 2017	Actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Incluye la racionalización de trámites como parte de la Política de Gestión y Desempeño Institucional.
Decreto 2106 de 2019	Dicta normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios.

Norma	Descripción / Objeto
Ley 2052 de 2020	Establece disposiciones transversales para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea.
Resolución 455 de 2021 (DAFP)	Establece los lineamientos para la aprobación de trámites, el seguimiento a la política de racionalización y reglamenta el informe de avance de la Ley 2052.
Ley 2195 de 2022	Adopta medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, vinculando la racionalización al Programa de Transparencia y Ética Pública.
Programa de Transparencia y Ética Pública 2025 - 2026	En el componente de Iniciativas adicionales del programa de Transparencia y Ética Pública, se ha establecido la definición y desarrollo de la Estrategia de Racionalización de Trámites.
Plan de Ejecución y Monitoreo de Transparencia y Ética Pública 2026	Define actividades para realizar en la vigencia 2026 con el fin de fortalecer la cultura de transparencia institucional e integridad pública mediante un sistema continuo de monitoreo y análisis de procesos; con el fin de prevenir riesgos, promover el cumplimiento ético y asegurar el acceso ciudadano a la información.

Inventario de trámites de la Superservicios

En cumplimiento de la normativa vigente y los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mantiene actualizado su portafolio en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

A corte de la formulación de esta estrategia, la entidad cuenta con seis (6) trámites inscritos y activos en el SUIT, los cuales soportan el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control, así como los servicios administrativos transversales. A continuación, se presenta la relación de dichos trámites:

No.	Nombre del trámite	Área responsable
1	Inscripción del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS	Delegada Energía y Gas Combustible & Delegada Acueducto, Alcantarillado y Aseo
2	Actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS	Delegada Energía y Gas Combustible & Delegada Acueducto, Alcantarillado y Aseo
3	Cancelación del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS	Delegada Energía y Gas Combustible & Delegada Acueducto, Alcantarillado y Aseo
4	Autorización cambio del auditor externo de gestión y resultados	Delegada Energía y Gas Combustible & Delegada Acueducto, Alcantarillado y Aseo
5	Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.	Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio
6	Contribución especial y estado de cuenta sancionados	Dirección Financiera

Priorización de trámites

Para determinar los trámites objeto de racionalización en la vigencia 2026, la Superservicios aplicó la metodología de priorización definida en sus lineamientos internos, focalizando los esfuerzos en aquellos procedimientos de mayor impacto para la ciudadanía y para los prestadores de servicios públicos.

En este marco, se evaluaron los trámites del inventario bajo criterios de priorización como:

- Trámites con mayor frecuencia de solicitud y volumen de transacciones anuales.
- Potencial de impacto tecnológico o de transformación digital.
- Trámites clave para la función de vigilancia.

Tras el análisis realizado por las áreas responsables de los trámites junto a la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, se seleccionaron los siguientes trámites para ser intervenidos con acciones de mejora en 2026:

Trámite priorizado	Justificación técnica de la selección	Criterio aplicado
1. Actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS	Este trámite presenta una oportunidad de mejora para facilitar a las Empresas Prestadoras la reactivación de solicitudes interrumpidas para la actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS	Análisis interno
2. Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Se selecciona por la necesidad de integración de canales, las posibilidades de automatización para reducir tiempos de respuesta y los beneficios e impacto para la ciudadanía que trae consigo la implementación de una Ventanilla Única digital.	Impacto tecnológico

Esta priorización se orienta a la generación de valor público mejorando la relación con los prestadores y usuarios de servicios públicos domiciliarios.

Implementación de la Estrategia de Racionalización 2026

Para la vigencia 2026, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se compromete a ejecutar las siguientes dos (2) acciones de mejora:

Acción o mejora a implementar	Trámite	Situación actual	Beneficio al ciudadano o usuario	Periodo ejecución
Implementar la Ventanilla Única digital para la gestión de solicitudes ciudadanas.	Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	La gestión de las PQRSF/D y de los recursos administrativos asociados se realiza a través de herramientas y canales no integrados, lo que dificulta la clasificación oportuna, la trazabilidad y el seguimiento de los trámites, generando reprocesos y mayores tiempos de respuesta al ciudadano.	La implementación del proyecto de Ventanilla Única permitirá centralizar la recepción y gestión de las solicitudes ciudadanas en un único canal, facilitando su clasificación automática, asignación inmediata por competencia y seguimiento en tiempo real, lo que contribuirá a la reducción de tiempos de respuesta, al mejor control de los términos legales y a la mejora en la calidad del	abril - nov

			servicio al ciudadano.	
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.	Actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos- RUPS	Para realizar una corrección de una solicitud, el prestador debe solicitar el rechazo de la misma por medio de una mesa de ayuda, la cual, debe ser asignada y tramitada por un analista, quién debe proceder a hacer el ajuste en el aplicativo.	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.	feb - nov

Mecanismos de seguimiento

La estrategia de racionalización de trámites se monitorea de manera constante por la Oficina Asesora de Planeación y se reporta su avance con frecuencia cuatrimestral; estos informes se publican en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la página web de la entidad.

En tal sentido, la ejecución de las acciones de mejora se realizará de manera articulada entre las líneas de defensa de la entidad, utilizando el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) como herramienta oficial de reporte.

En su calidad de Administrador de Gestión, la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional realiza el monitoreo periódico del avance de las acciones tomando como marco los hitos de control del SUIT:

1. Existencia del plan de trabajo.

2. Implementación efectiva de la mejora en la entidad.
3. Actualización de la mejora del trámite en el SUIT.
4. Socialización de la mejora (interna y externa).
5. Entrega del beneficio al usuario.
6. Medición del impacto generado

Por su parte, la Oficina de Control Interno, en su rol de seguimiento y evaluación, verificará el cumplimiento de la estrategia y validará las evidencias cargadas en el SUIT al finalizar la vigencia para garantizar el reporte oportuno al DAFP.

Carrera 18 No. 84 – 35

Bogotá D.C, Colombia

(+57) 601-745-6011

www.superservicios.gov.co

sspd@superservicios.gov.co



Superservicios