FUNCIÓN PÚBLICA

suit

Fecha generación : 2026-10-30

Nombre de la entidad: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Orden: NACIONAL

Sector administrativo: PLANEACIÓN

Año vigencia: 2026

Departamento: Bogotá D.C

Municipio: BOGOTÁ

Consolidado del plan de estrategia de racionalización de trámites

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN					MONITOREO				SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	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		
																			Respondió	Pregunta	Observación
Único	25275	Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Inscrito	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.	Implementar la Ventanilla Única digital para la gestión de solicitudes ciudadanas.	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 servicio al ciudadano.	Tecnologica	Ventanilla única institucional	01/04/2026	30/11/2026		Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio SDPUGT		Sí	65	Durante el tercer trimestre de 2026, el proyecto Ventanilla Única entró oficialmente en etapa productiva se integraron herramientas y facilidades de acceso. Adicional, se avanzó en el diseño del instrumento de medición de satisfacción para reporte y evidencia de las evaluaciones en el siguiente periodo de seguimiento. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1RpuiqCm57o085sgYylmQgKp_ArO5gLdx?usp=sharing		No	No	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	
																			No	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	
																			No	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	
																			No	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	
																			No	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	
																			No	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	
																			Respondió	Pregunta	Observación
Único	924	Actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos -RUPS-.	Inscrito	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.	Implementar 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.	Tecnologica	Optimización del aplicativo de cara al usuario	19/02/2026	20/11/2026		Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible y Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo		Sí	90	La mejora dentro de la herramienta RUPS se encuentra implementada y socializada con usuarios del SUI. En las respuestas del instrumento de satisfacción con corte a la fecha no se identificaron observaciones específicas respecto a la funcionalidad implementada. No obstante se mantendrá pendiente el cierre de la pregunta de satisfacción hasta la fecha final programada en el cronograma de la Estrategia. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/165gxYZ6hqclCy-0STol1e03LZwDoF-QZ?usp=sharing		No	No	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	
																			No	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	
																			No	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	
																			No	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	
																			No	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	
																			No	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	