

Nombre de la entidad:	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	Orden:	NACIONAL
Sector administrativo:	PLANEACIÓN	Año vigencia:	2025
Departamento:	Bogotá D.C		
Municipio:	BOGOTÁ		

Índice de racionalización de trámites

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN				MONITOREO			SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN					
Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo rationalización	Acciones rationalización	Fecha inicio	Fecha final rationalización	Fecha final implementación	Responsable	Justificación	Monitoreo jefe planeación	Valor ejecutado (%)	Observaciones/Recomendaciones	Justificación	Seguimiento jefe control interno	Observaciones/Recomendaciones	Observaciones/Recomendaciones	Observaciones/Recomendaciones		
Único	25275	Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Inscrito	Lugares del país que requieren atención personalizada y no tienen un punto de atención presencial.	Apertura de nuevos puntos de atención personalizada en los lugares priorizados del país que antes no tenían esta atención.	Atención personalizada de sus inquietudes o requerimientos en zonas del país que antes no tenían esta atención.	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	01/02/2025	26/12/2025	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	20	La Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, reporta para el segundo trimestre de 2025, que no se presenta avance en la implementación de la mejora, debido a que no ha podido ejecutar el proyecto de inversión con recursos asignados para esta actividad. Evidencia y juicios técnicos acordados https://drive.google.com/file/d/1MQL4BHT0bcUG3HsfKuSqsYZk0SXdqJ9/w?usp=sharing	Sí	No	Responde	Pregunta	Observación			
																1. ¿Cuánto es el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?					
																2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?					
																3. ¿Se actualizó el trámite en el SITI incluyendo la mejora?					
																4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?					
																5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?					
																6. ¿La entidad cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?					
Único	924	Actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos -RUPS-	Inscrito	El usuario/a del trámite no tiene la posibilidad de previsualizar la última actualización o inscripción en el RUPS a la hora de hacer una nueva actualización.	Actualización en el aplicativo que permite pre-visualizar la información certificada por el prestador en la inscripción o actualización inmediatamente anterior.	Mayor agilidad en la actualización en RUPS por parte del usuario/a al previsualizar de forma automatizada la última inscripción o actualización realizada.	Tecnologica	Optimización del aplicativo de cara al usuario	01/03/2024	26/12/2025	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible y Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	100	Las Delegadas de EGC y AAA, reportan el cierre de la actividad de racionalización de trámites, presentando como resultado la medición de satisfacción de la mejora implementada, de acuerdo a las preguntas del módulo en el SITI. La medición se hace en el mismo canal donde se realiza el trámite y se implementó la mejora. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1nzErcmCS8OPmx4O5PeEqvzDPMxeEV0?usp=sharing	Sí	No	Responde	Pregunta	Observación			
																1. ¿Cuánto es el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?					
																2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?					
																3. ¿Se actualizó el trámite en el SITI incluyendo la mejora?					
																4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?					
																5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?					
																6. ¿La entidad cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?					