

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN 20251400087313

Bogotá D.C., 04/07/2025 11:26:50

PARA **Dr. YANOD MÁRQUEZ ALDANA**
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

DE JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO Informe Auditoría de Gestión Política de racionalización de trámites

Estimado Dr. Márquez:

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Plan Anual de Auditorias de Gestión para la vigencia 2025, realizó la Auditoría Interna a la Política de racionalización de trámites, cuyo objetivo fue valorar en forma pertinente el desempeño de los procesos, la eficacia y efectividad de los controles, así como el Sistema de Control Interno. El resultado del informe final de auditoría se remite para su conocimiento, el cual tiene el propósito del fortalecer los procesos de toma de decisiones en la Entidad y la adopción de las medidas a que haya lugar.

Como resultado de la auditoría se generaron 02 (dos) observaciones respecto de las cuales se debe formular las acciones correctivas, preventivas y/o correcciones, de acuerdo con el procedimiento MC-P-001, por parte del líder de la política o responsable de la unidad auditável y con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

La Oficina de Control Interno efectuando el ciclo de la presente auditoría, continuará con su labor de seguimiento y asesoría permanente, propendiendo por el mejoramiento continuo en los procesos o unidades auditables de la Entidad, lo que redundará en una gestión institucional exitosa.

Cordialmente,



JUAN JOSÉ PEDRAZA VARGAS

Anexo: Informe Ejecutivo.

Copia: Jorge Iván Campos – Jefe Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (E)
Manuel Alejandro Molina Ruge – Secretario General
Giovanna del Pilar Garzón Cortes – Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Omar Camilo López López – Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible (E)
Miguel Alfonso Gordo Granados – Superintendente Delegado para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio
Fabrizio Bolaño López – Jefe Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Fabio Andrés Rodríguez Rodríguez – Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
Luz Stella Reyes Sarasti – Directora Financiera

Proyectó: Diego Andrés Preciado Torres – Profesional especializado OCI, Maritza Coca Espinel - Profesional especializado OCI
German Guerrero Gelpud – Profesional especializado OCI

1. DATOS GENERALES

Proceso o Actividad Auditada:	Política de Racionalización de Trámites
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Jorge Iván Campos – Jefe OAPII (E)
Objetivo General de la Auditoría:	Evaluar la alineación institucional para dar cumplimiento a los propósitos definidos en los objetivos de la Política de Racionalización de Trámites en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
Objetivos Específicos de la Auditoría:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar el ciclo de racionalización de trámites implementado en la entidad para mejorar en lo referente a la relación Estado Ciudadano. 2. Revisar las acciones de racionalización (administrativas, normativas o tecnológicas) implementadas. 3. Verificar la gestión realizada por la entidad frente a la realización de trámites en línea, seguimiento en línea, digitalización, intercambio de información con otras entidades, medición de satisfacción y caracterización de usuarios de los trámites en busca del mejoramiento de la relación Estado-Ciudadano.
Alcance de la Auditoría:	Verificar la alineación desde la dimensión gestión con valores para resultados y la Política de Racionalización de Trámites(MIPG) con la estrategia organizacional y las acciones implementadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para mejorar la relación Estado-Ciudadano, involucrando a las dependencias que participen en el fortalecimiento de esta política, tales como: Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Superintendencia de Protección al Usuario y Gestión en Territorio, Superintendencia de Energía y Gas Combustible, Superintendencia de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, Oficina Asesora de Comunicaciones.
Tipo de Auditoría:	Mixta
Tipo de Informe:	Preliminar

Auditor Líder		Equipo Auditor	
Diego Andrés Preciado Torres		Maritza Coca Espinel, German Darío Guerrero Gelpud	

Reunión de Apertura						Reunión de Cierre					
Día	17	Mes	03	Año	2025	Día	03	Mes	07	Año	2025

2. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la auditoría a la Política de Racionalización de Trámites la Oficina de Control Interno OCI adelantó diferentes pruebas y técnicas de auditoría mediante la realización de reuniones virtuales y presenciales con los auditados, donde se solicitó información vía correo electrónico para efectuar verificación documental, revisión analítica de la información en el aplicativo SUIT Sistema Único de Información de Trámites; y verificación directa de los contenidos publicados en el portal institucional de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

3. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Para la presente auditoría, se aborda la Política de Racionalización de Trámites que hace parte de las políticas de gestión y desempeño que integran la Dimensión de Gestión con Valores para Resultados en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, la Dimensión de Gestión con Valores para

Resultados se aborda desde dos enfoques, de la ventanilla hacia adentro donde se concentran la mayor parte de las políticas y la relación Estado- Ciudadano. La Política de Racionalización de Trámites pertenece a esta última y sus medidas aportan al cumplimiento de los propósitos y fines que las entidades tienen como objetivo; de tal manera que la auditoría busca evaluar la alineación institucional con las directrices y criterios fijados por la Política para fortalecer esta relación estado-ciudadano de la entidad.



Imagen 1. Fuente: Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Gráfico Propio

3.1. Contextualización marco de la Política de Racionalización de Trámites

La Política de Racionalización de Trámites integra un conjunto de lineamientos, acciones, prácticas e iniciativas que buscan fortalecer la relación del Estado con la ciudadanía facilitando el acceso a los bienes y servicios ofertados por las diferentes autoridades públicas a partir de la reducción de tiempos, costos, requisitos, la ampliación de canales de atención y la implementación de herramientas tecnológicas, en la gestión de trámites, otros procedimientos administrativos (OPA'S) y consultas de acceso a la información pública. La implementación de la política tiene varias fases con unos resultados en general:

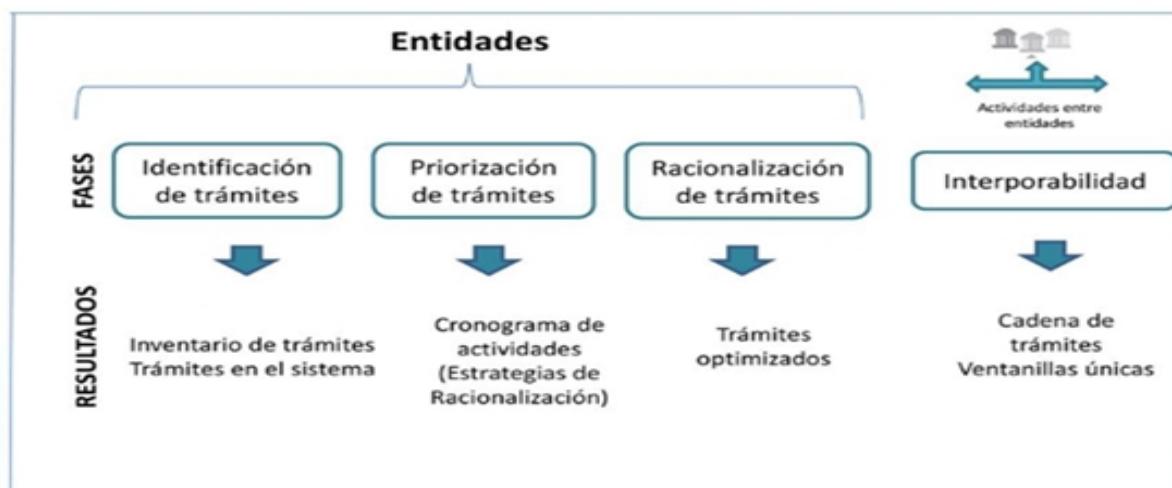


Imagen 2. Fuente: Fases de la Política de Racionalización de Trámites

De acuerdo con los resultados del análisis de las fuentes de información y consulta del Sistema Único de Información de Trámites SUIT se observó lo siguiente:

3.2. Identificación de trámites, inventario de trámites, Otros procedimientos Administrativos OPA'S y Consultas de acceso a información Pública

Actualmente la entidad cuenta con seis (6) trámites en estado inscrito en el SUIT:

Trámite	Estado	Portal web institucional
Actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos -RUPS-.	Inscrito	https://superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Tramites-y-servicios-para-prestadores
Inscripción en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos -RUPS-.	Inscrito	
Cancelación del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos -RUPS-.	Inscrito	
Autorización cambio del auditor externo de gestión y resultados	Inscrito	
Contribución especial y estado de cuenta sancionados	Inscrito	
Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Inscrito	https://superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/tramites-y-servicios

Tabla N° 1 Inventario Tramites SSPD

Y respecto del Sistema Único de Información y Trámites SUIT, el reporte histórico de los trámites ha sido el siguiente:

Función Pública | suit

SSPD

Administración Racionalización Cadenas de Trámites Cerrar sesión Mi cuenta

Opciones de menú Avance institución

Porcentaje de avance del inventario de trámites: 100% Porcentaje de avance del inventario de otros procedimientos administrativos: 0% Porcentaje de avance del inventario de consultas de acceso a la información pública: 0%

Para tener una gestión de inscripción de formatos integrados (sean trámites, procedimientos administrativos o consultas de acceso a información pública) al 100%, debe tener todos los formatos integrados en estado 'Inscrito'.

Ver Exportar a Excel Separar

Propuesto por	Tipo	Número	Nombre	Fecha de Registro	Usuario	Estado	Acción
DAFP	T	924	Actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos -RUPS-.	31/10/2022	LCUBILLOS035	Inscrito	
DAFP	T	926	Autorización cambio del auditor externo de gestión y resultados	31/10/2022	LCUBILLOS035	Inscrito	
DAFP	T	925	Cancelación del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos -RUPS-.	31/07/2023	Enova218	Inscrito	
Institución	T	63481	Certificación para la administración de los recursos del Sistema General de Participación para Agua Potable y Saneamiento Básico	13/06/2018	LCUBILLOS035	Eliminado	
DAFP	T	923	Contribución especial y estado de cuenta sancionados	31/10/2022	LCUBILLOS035	Inscrito	
Institución	T	25276	Derecho de petición	6/07/2015	Mcruz594	Eliminado	
DAFP	T	927	Inscripción en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS-.	31/07/2023	Enova218	Inscrito	
Institución	T	25275	Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	31/10/2022	LCUBILLOS035	Inscrito	
Institución	T	31834	Solicitud de recurso	11/12/2015	Mcortes876	Eliminado	
Institución	T	31835	Solicitud de revocatoria directa	11/12/2015	Mcortes876	Eliminado	
Institución	O	50697	Certificado del estado del trámite	4/07/2017	Lcubillos035	Eliminado	
Institución	O	46063	Estado de cuenta sancionados y/o contribuciones	19/12/2016	Htorres264	Eliminado	

Total registros: 12

Función Pública Carrera 6 # 12 - 62 Bogotá D.C. | Soporte: Mesa de servicio Correo: soporesuit@funcionpublica.gov.co | Teléfono: (57)(601) 7395656 | 2017

Escritorio » 2:17 p. m. 12/06/2025

Imagen 3 Fuente: Sistema Único de Información de trámites SUIT 12/06/2025

Del reporte histórico del SUIT, se observa que figuran como “eliminados” 4 trámites y 2 OPA’S los cuales fueron propuestos por la entidad. Por otra parte, se observa que el porcentaje de avance evidenciado en el SUIT es el siguiente: (i) Inventario de Tramites: 100%, (ii) Inventario de Otros Procedimientos Administrativos (OPAs): 0%, y (iv) Inventario de Consultas de Acceso a la Información Pública: 0%.

Dado lo anterior, se formula la siguiente observación:

ID (#)	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Posibles Riesgos (Efectos o impactos)
1	En el inventario de trámites del el SUIT; la SSPD tiene actualmente 6 trámites en estado inscrito; omitiendo la obligación de inclusión de OPAS y consultas de acceso a la información pública	<p>Resolución 455 de 2021, Artículo 9: Obligación de identificar el inventario de trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública y registrarlos en el SUIT, el cual cita:</p> <p>Las autoridades, de forma permanente, deberán identificar el portafolio de trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública que tienen a disposición de los ciudadanos y grupos de interés, y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, y gestionar su actualización teniendo en cuenta los lineamientos en materia de lenguaje claro y las normas antitrámites expedidas.</p>	<p>Desconocimiento de la norma.</p> <p>Falta de claridad en la definición y clasificación de trámite, OPA y consulta de acceso</p>	<p>Impacto reputacional debido al incumplimiento normativo.</p> <p>Impacto reputacional por desconfianza en la entidad debido a dificultad de acceso a la información pública por parte de la ciudadanía.</p>

Adicional a lo anterior, la OCI en su rol de enfoque hacia la prevención **recomienda** que, dentro del marco del Comité de Gestión y Desempeño y equipo de trabajo de la Política de Racionalización de Trámites, se realice la revisión de todos los servicios de los que dispone la entidad con el fin de analizar la viabilidad de su inclusión a manera de trámites, OPAS o consultas públicas en el SUIT, como por ejemplo:

- Certificado del estado del trámite de reclamaciones para evitar suspensión del servicio: Incluido en el enlace <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/tramites-y-servicios>, cuya consulta ya cuenta con un procedimiento definido para el usuario.
- Cargue de información al SUI: Teniendo en cuenta que el Sistema Único de Información - SUI, se surte de la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a supervisión y su origen se encuentra en una función asignada a la entidad por la ley 142 de 1994, modificada por la ley 689 de 2001.
- Consulta pública aplicativo O3: En consideración a que la información del Sistema Único de Información se encuentra disponible en el portal del SUI para consulta directa en el enlace <http://bi.superservicios.gov.co/o3web/desktop.jsp> a través de la herramienta O3 y sería de gran utilidad para usuarios y demás grupos de interés.
- Comités de Desarrollo y control social y vocales de control: Para facilitar a los grupos de interés el cumplimiento a las funciones en materia de control social establecidas en el artículo 18 del decreto 1429/95 en relación con el sistema de vigilancia y control y sistemas de información actualizados.
- Consulta pública de compilación jurídica: Toda vez que la entidad ya cuenta con el menú Normativa de su página web, <https://www.superservicios.gov.co/Normativa>, para la consulta de grupos de

interés sobre las normas que rigen a la entidad, resoluciones y circulares, compilación jurídica y mecanismos de participación a través de la consulta a la ciudadanía.

- Apelación a la constitución de CDCS: trámite previsto en el artículo 10 de ley 689 de 2001, que modifica la ley 142 de 1994 sobre la conformación de los Comités de Desarrollo y Control Social. Podría incluirse en Te resuelvo dentro de los trámites ya identificados.

3.3. Priorización de trámites

La entidad ha venido trabajando en la implementación, monitoreo y seguimiento de las actividades planteadas en la Estrategia de racionalización de trámites anual y de la cual se realizó una priorización de los mismos. Para la vigencia 2024, la estrategia de racionalización de trámites priorizó 2 de los 6 trámites inscritos, planeando y ejecutando actividades para la mejora de: (i) 2 tipos de racionalización del trámite de Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y (ii) actividades para la racionalización Tecnológica del trámite de Actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos -RUPS-.

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización
Único	25275	Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Inscrito	Área o áreas del país que requieren atención personalizada por parte de la Superservicios no poseen punto de atención presencial.	Apertura de punto(s) de atención en área(s) priorizada(s) por la entidad.	Desconcentración de la atención a la ciudadanía en área(s) donde no se contaba con punto de atención.	Tecnologica	Atención o asesoría virtual a través de plataformas tecnológicas
Único	25275	Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Inscrito	Inconformidad de la plataforma TE RESUELVO en cuanto a la presentación, diligenciamiento, y guía para el usuario final es confusa y extensa	Actualización de la plataforma TE RESUELVO facilitando el acceso al público.	Mayor accesibilidad por parte de los usuarios a los servicios prestados por la SDPUGT	Tecnologica	Optimización del aplicativo de cara al usuario
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

Tabla N° 2 Estrategia de Racionalización de trámites 2024 fuente: <https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Anexo-1-Estrategia-de-racionalizacion-de-tramites-2024.pdf>

Existen criterios claros por parte de los responsables de racionalizar los trámites frente a la priorización de los mismos para realizar la estrategia; entre ellos: Frecuencia de uso, Impacto en los grupos de interés, Volumen de usuarios afectados, Problemas operativos detectados previamente, Viabilidad técnica, oportunidad de mejora, alta demanda ciudadana, Costo del trámite y criterios tecnológicos con potencial de transformación digital. Sin embargo, en la información suministrada no se observó en las actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 5 y 6 de 2024, que se haya discutido la priorización de trámites y actividades de mejora, en cumplimiento de las funciones asignadas al Comité en la resolución 20231000606575. Se observó una reunión de la OAPII con las áreas responsables de los trámites del 22/01/2024, donde se definió la estrategia 2024. Es necesario que estas decisiones se tomen dentro del marco del Comité y equipo de trabajo de la Política de racionalización de trámites. La OCI en su rol de enfoque preventivo **recomienda** documentar el proceso de priorización de trámites a racionalizar en cada vigencia.

3.4. Racionalización de trámites

3.4.1. Inscripción y Cancelación del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS-

Estos trámites no fueron priorizados dentro de la estrategia de racionalización 2024; sin embargo, dentro de las mejoras realizadas al RUPS (que entraron en vigencia en 2025), para la fase de actualización, se eliminó el envío por correo de los documentos de soporte del prestador, los cuales quedan ahora directamente radicados en el sistema, lo que se refleja en disminución de tiempos, eliminación de riesgos humanos que mejora la trazabilidad del proceso.

Por otra parte, de acuerdo con la información suministrada por las Delegadas sectoriales, se cuenta con un mecanismo de medición mediante formulario web para evaluar la experiencia del usuario y su nivel de satisfacción frente al Sistema Único de Información, con unas preguntas específicas relacionadas con el RUPS, sobre la facilidad de interacción, disponibilidad de la herramienta y sus manuales, su diseño y presentación. No obstante, se observó que, en los 1.526 registros del formulario, los usuarios no diligenciaron los ítems relacionados con el RUPS, por lo que no se cuenta con estadística de satisfacción de los usuarios del módulo. En consecuencia, sería recomendable llevar un registro de satisfacción independiente para monitorear los trámites relacionados con el RUPS y que se articule con la encuesta de percepción de los trámites y servicios ofrecidos por la entidad que se dispone en el portal web de la Entidad.

Frente a los criterios de accesibilidad y usabilidad, las Delegadas sectoriales manifestaron que los trámites racionalizados a través del SUI cumplen con los criterios de diseño adaptativo, lenguaje claro y comprensible y accesibilidad para personas con discapacidad, bajo los lineamientos para el Contenido Web (WCAG) 2.1, que permite el uso de personas con limitaciones visuales, auditivas o de movilidad.

Con respecto a la interoperabilidad o intercambio de información con otras entidades, se afirma que sí es necesario, pero el cruce se realiza de forma manual, ya que no se han implementado aún mecanismos de interoperabilidad con la DIAN o Cámaras de Comercio para el RUPS, aunque se aprecia que estos existen para la consulta por parte de otras entidades sectoriales de información del Sistema Único de Información, por lo que sería pertinente ampliar dichos criterios a los trámites relacionados con el registro de prestadores.

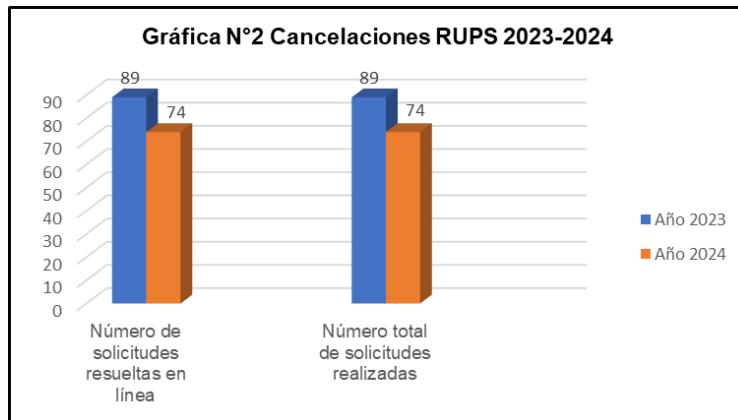
3.4.1.1. Atención trámites Inscripción y Cancelación RUPS

De acuerdo con la información en los informes trimestrales de trámites, elaborados por la OAPII y publicados en el portal institucional, la inscripción de prestadores en el RUPS registró una leve disminución entre las vigencias 2023 y 2024, pasando de 770 solicitudes a 749, las cuales fueron resueltas completamente en línea, como se aprecia en la gráfica N° 1.



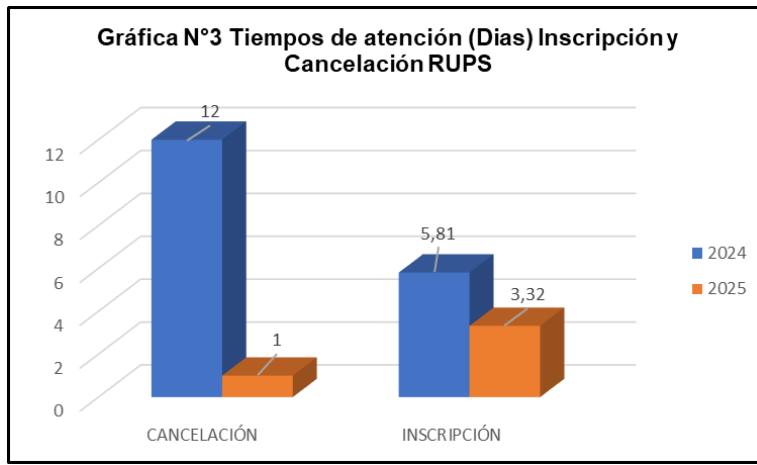
Fuente: Pagina Web SSPD / Informes trimestrales Trámites y servicios para prestadores

Por otra parte, el trámite de cancelación del registro de prestadores, señala que se realizaron 89 solicitudes en 2023, disminuyendo a 74 en 2024, las cuales como se observa en la gráfica N° 2 fueron gestionadas en línea en su totalidad.



Fuente: Pagina Web SSPD / Informes trimestrales Trámites y servicios para prestadores

Ahora bien, dentro de las mejoras realizadas al aplicativo, que como se dijo anteriormente entraron en producción en 2025, se aprecia una mejora notable en los tiempos de atención de los trámites de inscripción y cancelación de la delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo AAA como se aprecia en la gráfica siguiente:



Fuente: Información suministrada AAA tiempos de respuesta RUPS 2024-2025

Mientras en 2024 el trámite interno de las solicitudes de inscripción al registro demoraba 5,81 días, para 2025, se observó una mejora a 3,32 días. En lo referente a la cancelación del registro de prestadores AAA ante la SSPD, la atención de dicho trámite se demoraba 12 días, la cual, luego de la mejora en el aplicativo en producción a finales de abril de 2025, se viene efectuando en tan sólo un día en promedio, demostrando una funcionalidad y oportunidad notables del desarrollo efectuado. Es recomendable que las estadísticas de medición sean adoptadas igualmente, por la Delegada de Energía y Gas, para monitorear la mejora en el proceso de sus vigilados.

3.4.2. Actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos –RUPS.

Este trámite se encuentra priorizado y se ha venido desarrollando en la Estrategia de Racionalización, a partir de la información suministrada por los responsables, la Oficina de Control Interno efectuó la siguiente revisión y análisis:

Manual Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – Rups. Este manual fue elaborado y publicado a través del Sistema Único de Información (SUI) el 22/04/2024 y sirve de guía para el proceso de inscripción, actualización o cancelación a los prestadores de servicios públicos domiciliarios en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS. Este documento presenta las funcionalidades que hacen parte del proceso de inscripción, actualización y/o cancelación de una solicitud en la aplicación RUPS. Se evidencia a través del siguiente link: <https://sui.superservicios.gov.co/Manuales-y-guias>

La publicación del Video Tutorial para el registro y actualización al RUPS, se realizó el 30/05/2024, mediante este video se da a conocer el paso a paso para la inscripción y actualización de datos en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Se evidencia a través del siguiente enlace: <https://sui.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Ingreso%20usuarios%20registrados%20-%20Sistema%20%C3%A9Anico%20de%20Informaci%C3%B3n%20Superservicios3.mp4>

Se ha realizado capacitación de la mejora a este trámite, observando que, tanto en la entidad como con los usuarios, se han realizado 3 socializaciones, dos (2) de ellas a los prestadores, y una (1) al equipo SUI para el Sector de Energía y Gas, así:

- La primera en el Sexto Taller Regional SUI – Cali, 3 de diciembre de 2024, donde se evidencia el control de asistencia respectivo.
- La segunda socialización se realizó a los compañeros del Grupo SUI para el Sector de Energía y Gas el día 13 de diciembre de 2024, donde se evidencia el control de asistencia respectivo.
- Por último, el día 17 de diciembre de 2024, se socializa el ajuste en el Séptimo Taller Regional SUI –Bogotá, donde se evidencia el control de asistencia respectivo.

Dentro del Manual Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – Rups, publicado en el enlace del SUI/ Manuales y Guías, en la aplicación del SUI, no aparece registrado en el SIGME en ningún proceso misional. Por lo tanto, la Oficina de Control Interno como **alerta preventiva**, recomienda verificar que las fuentes de información sean consistentes y los documentos que se publican correspondan a los oficializados en SIGME de acuerdo con el proceso misional correspondiente y la trazabilidad respectiva.

- Actualización Aplicativo RUPS

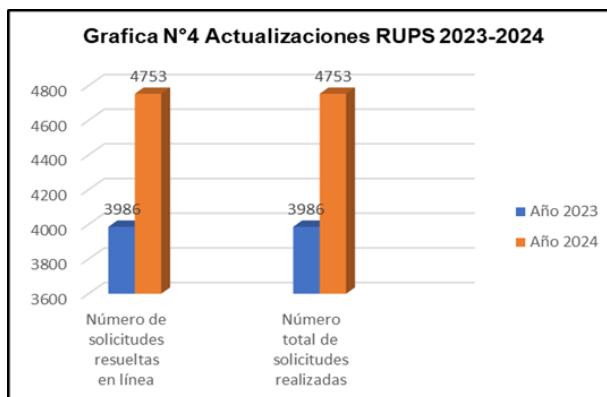
Durante el año 2024, se realizó la actualización del aplicativo RUPS con el fin de mejorar el funcionamiento, la visualización y la interacción con el prestador, entre estos ajustes se encuentran enmarcados en la estrategia de racionalización propuesta respecto al pre-diligenciamiento en el aplicativo del formulario de solicitudes de Actualización y así, el prestador, sólo deberá modificar los datos que desea actualizar, logrando así, reducir los tiempos en el diligenciamiento y en la certificación del trámite.

A la fecha del alcance del presente informe, el ajuste se viene realizando en RUPS, en el aplicativo SUI de los prestadores, ya que se encuentra en preproducción, a la espera de culminar la implementación por parte de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones OTIC y de esta forma darle usabilidad. Conforme al cronograma, el proyecto se encuentra en un estado Previo a Producción, denominado así por OTIC; se culminó con el desarrollo y pruebas de funcionamiento, quedando pendiente para su paso a producción, liberándolo para uso de los prestadores y se implementen los ajustes en cada uno de los usuarios del SUI. El plan de trabajo establecido por OTIC, se tiene previsto finalizar en diciembre 2025 el nuevo aplicativo RUPS y puesto en funcionamiento.

A continuación, se presenta la información operativa de los trámites registrados en el SUIT y su reporte de los años 2023 y 2024, donde se evidencia la gestión de datos de operación de los trámites inscritos en el SUIT aumentando para el año 2024 en 767 el número de solicitudes atendidas, lo que representa una variación en la gestión del 19%. Al respecto se observa veracidad y consistencia de la información reportada frente a las fuentes de información.

Trámite: Actualización RUPS				
Tipo	Año 2023	Año 2024	Variación No.	Variación %
	TOTAL	TOTAL		
Número de solicitudes resueltas en línea (Uso de medios electrónicos)	3986	4753	767	19%
Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)	3986	4753	767	19%

Tabla N° 3 Solicitud Actualización Rups, fuente: Informes trimestrales Trámites y servicios para prestadores



Fuente: Pagina Web SSPD / Informes trimestrales Trámites y servicios para prestadores

No obstante, la OCI en su rol de enfoque preventivo **recomienda** a la OTIC cumplir con el Cronograma de implementación y ajuste RUPS en los tiempos establecidos, para potenciar el uso efectivo y eficiente de los recursos disponibles en la ejecución de trámites y procedimientos de la Actualización de Rups y cumplir con el propósito del MIPG, en el sentido de que la SSPD, a corto y mediano plazo, focalice los procesos de gestión en la consecución de resultados, obtener la optimización y mejora de este tipo de trámite permitiendo garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y atender los problemas de los ciudadanos.

- Seguimiento Estrategia Racionalización de Trámites - OAPII SUIT

Programas de Transparencia y Ética 2025	
Nombre del documento	Fecha de publicación
Plan de Transición del Programa de Transparencia y Ética Pública 2025	30 de enero de 2025
Estrategia de Racionalización de Trámites 2025	31 de enero de 2025
Seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites primer trimestre 2025	9 de mayo de 2025
Anexo 1. Mapa de riesgos de corrupción y soborno versión 1	31 de enero de 2025

Imagen 4 Fuente: <https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Seguimiento-estrategia-racionalizacion-de-tramites-primer-trimestre-2025.pdf>

Es de anotar que según el monitoreo reportado por la OAPII a través del SUIT durante el primer trimestre de 2025, se describe un avance del 90% de ejecución del trámite “Actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos -RUPS-”, en donde en la columna de observaciones refiere que “Las Delegadas de EGC y AAA, presentaron avance de la actividad reportando que la mejora ya salió a

producción por parte de la oficina de TI, el reporte incluye evidencia sobre la implementación de la mejora y que los usuarios están recibiendo los beneficios. Se seguirá socializando y se medirá su implementación en los trimestres siguientes".

Verificada la evidencia por la OCI a través del link, se observa que el informe no corresponde con los avances a que se refiere este trámite, por lo tanto, se recomienda ajustar dicho monitoreo y evidencia reportada.

<https://drive.google.com/drive/folders/1vtFcBLwZoQb3XkAJp5k4TYROgn1aSUWv?usp=sharing>

Finalmente, se recomienda a los responsables de la racionalización de este trámite en la entidad¹, que una vez sea implementado el ajuste del aplicativo Rups por parte de la OTIC y obtener el propósito como es la "Actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos -RUPS-, de forma inmediata", se realice la medición pertinente en cuanto a la satisfacción del prestador en el uso de la herramienta, con el fin de efectuar el respectivo reporte a través del aplicativo SUIT dispuesto por el DAFP dentro de la función de monitoreo por parte de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional –OAPII y evaluación por parte de la Oficina de Control Interno, conforme lo dispone la normatividad vigente.

3.4.3. Contribución especial y estado de cuenta sancionados-

Desde el año 2020 la entidad viene realizando este trámite en línea dentro de la racionalización y simplificación de trámites con el propósito de liquidar la contribución especial a los prestadores de servicios públicos domiciliarios que se encuentran sometidos a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia, en concordancia con lo establecido en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994.

En consecuencia, se generaron dos cambios importantes que redujeron los tiempos y los costos operativos de la gestión de esta actividad. El primero, la implementación de la firma mecánica que disminuyó el tiempo de trámite y el uso de papel y el segundo, el desarrollo del aplicativo de contribuciones que permitió generar liquidaciones masivas de forma automática.

3.4.3.1. Firma mecánica

Con la firma mecánica prácticamente se eliminaron los procesos manuales de revisión, firma física y escaneo del documento firmado, así como el consumo de grandes cantidades de papel.

3.4.3.2. Optimización del Aplicativo

Con la automatización del aplicativo de contribuciones se redujeron los tiempos de descargue y estructuración manual de información financiera y ahora el aplicativo se alimenta directamente de la base de datos en SUI. Para liquidar y cobrar la contribución especial la Dirección Financiera coordina y adelanta una serie de tareas y procedimientos que incluye las siguientes etapas: 1) Estudio de la Base Gravable y la tarifa. 2) Elaboración de Pre liquidaciones 3) Elaboración de Liquidaciones 4. Gestión de tareas y trámites documentales y legales. 5) Proyección de respuestas a recursos interpuestos por ESP y 6. Gestión de Cobro. Para calcular el costo de cada liquidación se tuvieron en cuenta los tiempos asignados a la gestión de las actividades ejecutadas en cada una de las etapas, así como el valor de los salarios de los profesionales que adelantan cada actividad. Toda la información fue obtenida con los profesionales responsables de efectuar cada actividad y validada teniendo como referencia el comportamiento histórico de la actividad. Dentro de los enlaces verificados para el trámite de contribuciones, se evidencia que se encuentra en línea y cuenta con los siguientes registros así: Ficha del trámite en el portal www.gov.co a través del enlace <https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T923> que accede a la carpeta ciudadana digital.

¹ Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible y Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo
EV-F-002 V.3

Registro en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites-SUIT
<https://visorsuit.funcionpublica.gov.co/auth/visor?fi=923>

Igualmente, pone a disposición de los interesados la información sobre las cuentas por cobrar que incluye facilidades de pago de acreencias; y la plataforma de pago para cancelar las obligaciones por concepto de contribuciones y multas a través del siguiente enlace: <https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Contribuciones-y-pagos>

Los cálculos de costo-beneficio 2024 y el documento metodológico adjunto a la resolución general que fijó la tarifa en 2024 se evidencia publicado en la página web de Superservicios, según link: <https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Contribuciones-y-pagos>

De conformidad con lo establecido en el anexo 1 de la Resolución Min TIC 1519 de 2020, la entidad está cumpliendo con los criterios de accesibilidad y usabilidad para el trámite racionalizado. Entre las acciones implementadas se destacan:

- Diseño web responsive y adaptado a dispositivos móviles, que facilita el acceso a la plataforma desde distintos navegadores y dispositivos.
- Uso de lenguaje claro y directo en los instructivos publicados en la página oficial.
- Disponibilidad de ayudas accesibles como guías en PDF accesibles, glosarios interactivos y acceso a atención virtual mediante canales sincrónicos y asincrónicos.
- Interfaz optimizada y validaciones automáticas, que minimizan errores en la carga de información y reducen los tiempos de interacción.

Dentro de los beneficios de racionalización y simplificación de este trámite, la SSPD cuenta con información y evidencia que demuestra que el trámite racionalizado e implementado por la SSPD ha generado resultados concretos en términos de reducción de costos, tiempos, requisitos, pasos, riesgos y presencialidad para los grupos de interés en la vigencia 2024.

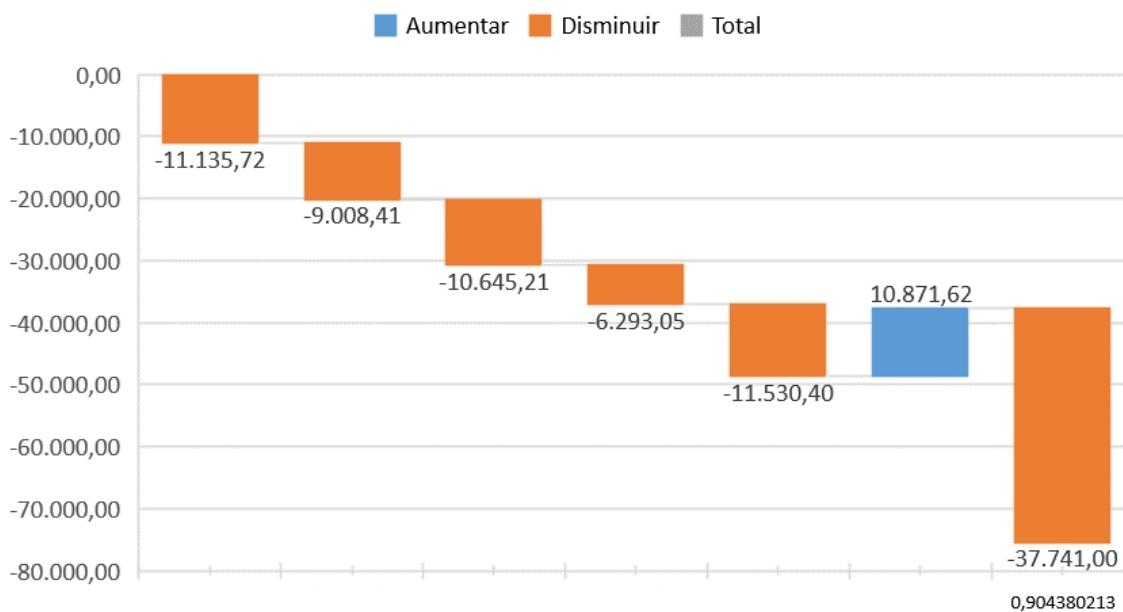
De acuerdo con el Estudio de costo-beneficio y valor mínimo de la contribución, la aplicación de indicadores como el Costo Promedio Administrativo de Liquidación y Cobro por Contribuyente (CPALC) permitió establecer un umbral eficiente para determinar cuándo la liquidación de la contribución resulta antieconómica. Gracias a esta racionalización, se habrían podido liquidar en cero hasta 884 contribuciones (369 más que el año anterior), lo que evidencia una optimización significativa en los procesos administrativos, tal como se muestra en la siguiente tabla:

No.	PROCESO	2022		2023	
		VALOR X LIQUIDACIÓN	VALOR X PRESTADOR	VALOR X LIQUIDACIÓN	VALOR X PRESTADOR
1	ESTUDIO BASE Y TARIFA	69.097,36	108.483,86	64.617,16	97.348,13
2	PRE-LIQUIDACIÓN	14.275,39	22.412,58	8.897,33	13.404,16
3	LIQUIDACIÓN	25.171,94	39.520,32	19.166,55	28.875,11
4	TRÁMITE INTERNO	16.488,56	25.474,27	12.968,22	19.181,22
5	RECURSOS	15.433,37	24.230,61	8.430,07	12.700,22
6	OTROS	69.805,64	69.805,64	80.677,25	80.677,25
7	TOTAL x LIQUIDACIÓN	210.272	289.927	194.757	252.000

Tabla No. 4 Fuente: Grupo de Contribuciones –Dirección Financiera

RESUMEN ANALISIS COSTO BENEFICIO - VALOR FIJO

Contribución Especial 2022-2023



Grafica 5. Racionalización de costos por proceso, Elaboración propia Oficina de Control Interno

No.	PROCESO	TIEMPO TOTAL	VALOR X LIQUIDACIÓN	VALOR X PRESTADOR	OBSERVACIONES	DIFERENCIA 2023 - 2022
1	ESTUDIO BASE Y TARIFA	0,05	\$ 64.617,16	\$ 97.348,13	El costo por actividad disminuye por la cantidad de Funcionarios dispuestos para la Elaboración del Estudio de la Contribución	\$ (11.135,72)
2	PRE-LIQUIDACIÓN	2,86	\$ 8.897,33	\$ 13.404,16	El costo por actividad disminuye por la cantidad de Funcionarios dispuestos para la pre-liquidación	\$ (9.008,41)
3	LIQUIDACIÓN	0,10	\$ 19.166,55	\$ 28.875,11	El número de Funcionarios dispuestos para la liquidación disminuye, adicionalmente en el proceso de liquidación no se contemplan Contratistas	\$ (10.645,21)
4	TRÁMITE INTERNO	0,13	\$ 12.968,22	\$ 19.181,22	Grupo de Contribuciones: Se contemplan solo 4 Profesionales Especializado, de los cuales uno de ellos es la Coordinadora Grupo Notificaciones: Se contemplan tres notificadoras (Delsy Vargas, Alejandra Montes, Andrea Herran) Gestión Documental: Se contemplan dos asistenciales, para el proceso de incluir las imágenes en el expediente	\$ (6.293,05)
5	RECURSOS	0,14	\$ 8.430,07	\$ 12.700,22	Disminución de Recursos recibidos, por concepto de la Contribución Especial 2022	\$ (11.530,40)
6	OTROS		\$ 80.677,25	\$ 80.677,25		\$ 10.871,62
TOTAL POR LIQUIDACIÓN		3,28	\$ 194.757	\$ 252.000		\$ (37.741,18)

Tabla No. 5 Explicación por proceso Fuente: Grupo de Contribuciones –Dirección Financiera

Es así como el proceso para liquidar la contribución 2023 (en cada una de las actividades operativas del procedimiento de la contribución), observa una disminución total de \$37.741, como consecuencia de la automatización y digitalización de procesos como la firma mecánica entre otros.

Igualmente, la racionalización y simplificación de los trámites a cargo involucra la interoperabilidad y consulta de información, financiera de los prestadores a través del Sistema Único de Información-SUI, administrado por la misma Superservicios, pero alimentado por datos reportados de entidades externas. Se hace uso de información del Registro Único Empresarial y Social -RUES para verificar la existencia y clasificación empresarial de los sujetos contribuyentes.

Los prestadores han podido conocer su estado de cuenta de las obligaciones adquiridas con la entidad por concepto de contribuciones y multas, en cualquier momento de acuerdo con sus necesidades.

De acuerdo con lo establecido por el DAFP y conforme a la información reportada a través del SUIT aplicativo racionalización y simplificación de trámites, la tabla siguiente relaciona las cifras del pago por concepto de Contribuciones, correspondiente a los años 2023 y 2024, así:

Trámite: Contribución especial y estado de cuenta de sancionados				
Tipo	Año 2023	Año 2024	Variación No.	Variación %
	TOTAL	TOTAL		
Número de solicitudes resueltas en línea (En línea, Uso de medios electrónicos)	3748	3.192	-556	-15%
Número de solicitudes resueltas de forma presencial	560	0	-560	-

Tabla N° 6 Fuente: Pagina Web SSPD / Informes trimestrales Trámites y servicios para prestadores

De acuerdo con el análisis de las cifras reportadas por el Grupo de Contribuciones, el número de solicitudes resueltas en línea (Uso de medios electrónicos) disminuye en 556 respecto del año 2023, cifras que corresponden al pago por concepto de contribuciones y multas por parte de los prestadores. Al respecto se observa veracidad y consistencia de la información reportada frente a las fuentes de información.

Frente al número de solicitudes resueltas de forma presencial (pagos por concepto de contribuciones y multas), durante el año 2023 se efectuaron 560, mientras que en el año 2024 registra cero (0) lo que indica que los prestadores se encuentran efectuando los pagos en línea a través de plataforma de pago establecido por la entidad.

3.4.4. Autorización cambio del auditor externo de gestión y resultados

Este trámite se realiza en línea desde el año 2017, resultado de la priorización para la estrategia de racionalización de trámites de ese año, actualmente se continúa gestionando a través del aplicativo CRONOS en concordancia con lo establecido en el artículo 51 de la Ley 142 de 1994 ya que se trata del permiso que tiene dar la Superintendencia cuando una empresa de servicios públicos quiera cambiar a sus auditores externos.

Dentro de los enlaces verificados para el trámite de Autorización de cambio de auditor externo de gestión y resultados, se evidencia que se encuentra en línea y cuenta con los siguientes registros así:

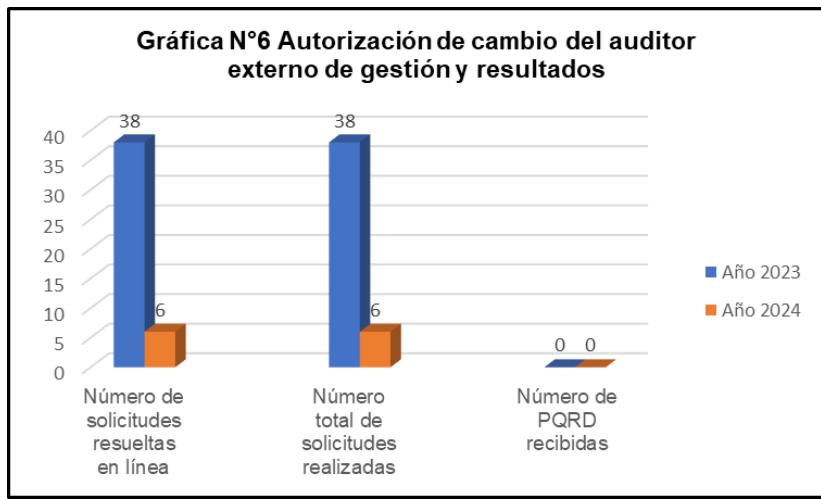
- Ficha del trámite en el portal [ww.gov.co](http://www.gov.co) a través del enlace: <https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T926> Que dirige hacia la carpeta ciudadana Digital

- Registro en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites-SUIT
<https://visorsuit.funcionpublica.gov.co/auth/visor?fi=926>

Para la medición de los beneficios del trámite, se dispone en el portal web de una encuesta de percepción de los trámites y servicios ofrecidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdoZxim78mD3EWIIYEY82j3HY7z6le6tW2TE-wYbGj0mPKJ1hQ/viewform>

De acuerdo con la información en los informes trimestrales de trámites publicados en el portal institucional, la Autorización de cambio del auditor externo de gestión y resultados registró disminución entre las vigencias 2023 y 2024, pasando de 38 solicitudes a 6, las cuales fueron resueltas completamente en línea; es de anotar que este trámite no presenta ninguna solicitud presencial, ni tampoco PQRD asociadas frente al tema; como se aprecia en la siguiente gráfica:



Fuente: Pagina Web SSPD / Informes trimestrales Trámites y servicios para prestadores

3.4.5. Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

El trámite de presentación de reclamos fue priorizado en la estrategia de racionalización de trámites 2024, generada en el aplicativo el 31/01/2024, bajo dos tipos de racionalización:

3.4.5.1. Actualización de la plataforma Teresuelvo

Para definir las acciones a desarrollar se identificó inconformidad frente a la plataforma TERESUELVO, para la presentación y diligenciamiento del formulario web y frente a la guía correspondiente ya que era confusa y extensa. Como mejora para implementar, la estrategia propuso una racionalización tecnológica consistente en la actualización de la plataforma para facilitar su acceso, a realizarse entre el 01/03/2024 y el 27/12/2024 y a cargo de la Superintendencia delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio-SDPUGT.

Se observó que, de acuerdo con el reporte SUIT de seguimiento del cuarto trimestre “Consolidado de las Estrategias de racionalización de trámites implementadas” de 2024, la fecha de implementación de la mejora fue el 05/12/2024, que su cumplimiento del 100% fue monitoreado por la OAPII, situación confirmada por la OCI. El enlace correspondiente donde se verificó la información se encuentra en <https://drive.google.com/file/d/106e7sMm-9DyVZ-jkKk3UF5J3eHfEQNV/view?usp=sharing>

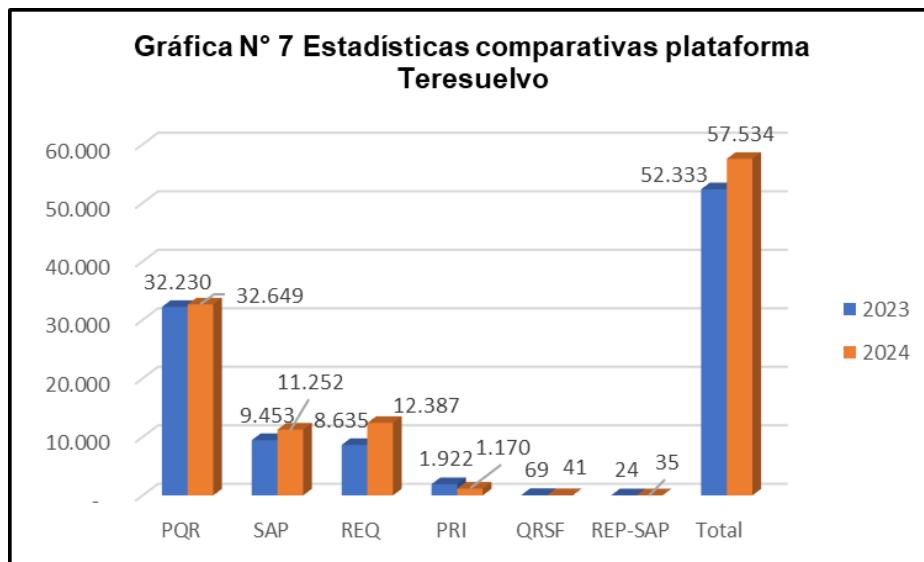
A su vez la OCI con reporte de generación del 09/01/2025 verificó en su rol de 3^a. línea de defensa, los soportes cargados por la OAPII en su monitoreo respondiendo afirmativamente frente a las preguntas incluidas en el aplicativo sobre la existencia de un plan de trabajo para la optimización del trámite en la plataforma, la implementación de la mejora, su actualización del trámite en SUIT, socialización de la mejora y beneficios de la misma a los usuarios.

Revisando la plataforma Teresuelvo se evidenciaron algunos aspectos que deben ser revisados y optimizados para dar cumplimiento integral a las normas que rigen los trámites que se pueden realizar en la plataforma y la usabilidad de la misma.

- Omitir la utilización de siglas (PQR, RAP, REP, SAP, QRSF) al ingresar al enlace “Sé que debo hacer”.
- En la opción SAP se debe incluir como potencial causal la indebida notificación.
- Para el enlace de QRSF, sólo se aprecian opciones para queja, sugerencia y felicitación, más no para la realización de reclamos, cuando son dos conceptos diferentes de conformidad con el Procedimiento de gestión de trámites SIGME PU-P-001.

3.4.5.1.1. Resultados Teresuelvo 2023 vs. 2024

Se observó para 2024 un trabajo permanente con la OTIC para la racionalización del trámite, mediante la aplicación de criterios tecnológicos de desmaterialización, autogestión, interoperabilidad, reducción de la presencialidad y seguimiento en tiempo real, incrementando en 9,56% la utilización de la plataforma, con los siguientes resultados:



Fuente: Información suministrada por la SDPUGT

Mediante la herramienta Google Analytics se constató que la entidad realizó análisis de métricas clave para identificar patrones de uso y aspectos de mejora en la experiencia digital del uso de la plataforma para cada cuatrimestre. Es así, como se observó con la evidencia de auditoría que se obtiene directamente información en línea del número de visitas, número de sesiones, usuarios activos y usuarios nuevos, entre otros. Los datos obtenidos para 2024 arrojaron que en 2024 se iniciaron un total de 85.484 sesiones y se realizaron 131.423 visitas al aplicativo:

Tabla N°7. Número de visitas y sesiones Teresuelvo 2024

DISPOSITIVO	CUATRIMESTRE I		CUATRIMESTRE II		CUATRIMESTRE III		TOTAL VISITAS	TOTAL SESIONES
	VISITAS	SESIONES	VISITAS	SESIONES	VISITAS	SESIONES		
Escritorio	21.861	12.444	22.526	13.420	48.475	37.064	92.862	62.928
Celulares	9.343	4.481	10.371	5.026	18.475	12.838	38.189	22.345
Tablet	99	34	95	45	177	132	371	211
Smart TV	1	-	-	-	-	-	1	-
Total	31.304	16.959	32.992	18.491	67.127	50.034	131.423	85.484

Fuente: Informes canales de atención www. Superservicios.gov.co

La satisfacción de clientes se mide a través de estas mismas métricas, encontrando para el último trimestre de 2024, de 3.377 usuarios de la plataforma, más del 90% calificaron su experiencia entre buena y excelente (Fuente: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/Informes-y-estadisticas-de-atencion>).

Ahora bien, frente a los criterios de accesibilidad y usabilidad establecidos en el anexo 1 de la resolución MInTIC 1519 de 2020 se informó a esta auditoría que no se ha realizado el diagnóstico institucional para tal fin, por lo que se formula la siguiente observación:

ID (#)	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Posibles Riesgos (Efectos o impactos)
2.	La entidad no ha cumplido con los criterios de accesibilidad web establecidos por el MinTIC vigentes desde 2022 para personas con discapacidad sensorial o intelectual para la plataforma Teresuelvo	Anexo 1. Directrices de accesibilidad web y Resolución MInTIC 1519 de 2020	-Desconocimiento de la norma. -Falta de recursos humanos y presupuestales para los desarrollos tecnológicos.	-Impacto reputacional debido al incumplimiento normativo. -Impacto reputacional por las barreras de acceso para personas con discapacidad

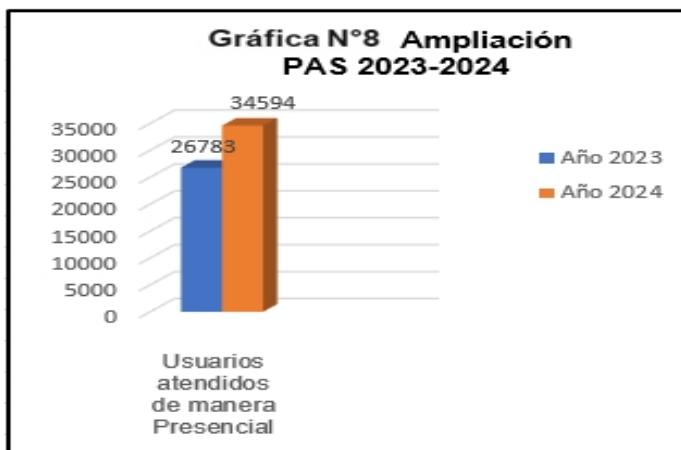
3.4.5.2. Ampliación puntos de atención Superservicios (PAS)

La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio - SDPUGT identificó áreas del país que requieren atención personalizada por parte de la Superservicios y no poseen punto de atención presencial, por lo cual planteó la apertura de nuevos puntos de atención como acción de racionalización del trámite y mejora en el mismo, buscando desconcentración de la atención a la ciudadanía en área(s) donde no se contaba con punto de atención.

Se observó que, de acuerdo con el reporte SUIT de seguimiento del cuarto trimestre “Consolidado de las Estrategias de racionalización de trámites implementadas” de 2024, la fecha de implementación de la mejora fue el 05/12/2024, que su cumplimiento del 100% fue monitoreado por la OAPII, situación confirmada por la OCI quien verificó en su rol de 3^a línea de defensa, los soportes cargados por la OAPII en su seguimiento y respondiendo afirmativamente frente a las preguntas incluidas en el aplicativo sobre la existencia de un plan de trabajo para la apertura de nuevos puntos de atención a la ciudadanía, su actualización del trámite en SUIT, socialización de la mejora y beneficios de la misma a los usuarios y los mecanismos para medir el beneficio de la mejora. El enlace correspondiente donde se verificó la información se encuentra en <https://drive.google.com/file/d/1HUcuqV8Fo9xms-1eJ1-cQq6rfiLINtmV/view?usp=sharing>

3.4.5.2.1. Resultados Ampliación puntos de atención (PAS) 2023 vs. 2024

En cumplimiento de uno de los objetivos de la estrategia de racionalización de trámites formulada para 2024, se abrieron nuevos puntos de atención PAS, se observó una gestión por parte de las Direcciones Territoriales y la SPUGT para poner en funcionamientos estos nuevos centros de atención; incrementando la accesibilidad de los usuarios de servicios públicos domiciliarios a los trámites y servicios de la entidad; Se observó para la vigencia 2023 un total de 26.783 usuarios atendidos y para la vigencia 2024 un total de 34594 usuarios atendidos de manera presencial en los PAS, reflejando un incremento del 22,57% en usuarios atendidos como lo muestra la siguiente gráfica:



Fuente: Información suministrada por la SDPUGT

Se verificó enlace para el trámite de Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por la cual se accede a: Ficha del trámite en www.gov.co a través del enlace <https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T25275> Que dirige a la carpeta ciudadana Digital

En cuanto a la medición de los beneficios se está realizando mediante los siguientes instrumentos:

- Formato PU-F-047 "Nivel de Satisfacción al Usuario": Diseñado para cuantificar la percepción ciudadana sobre la calidad, accesibilidad y eficiencia de la atención en los PAS.
- Formato PU-F-010 "Soluciones Ciudadanas": Utilizado para registrar y analizar solicitudes, quejas o sugerencias relacionadas con los servicios ofrecidos en los PAS.

En relación con los Insumos para la estadística reportada sobre la cantidad de usuarios atendidos y el nivel de satisfacción de los usuarios NSU que se genera semestralmente, para la auditoría se observó el NSU del segundo semestre de 2024. <https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/2025-05/Nivel-de-satisfaccion-del-usuario-II-semestre-2024.pdf>

En conclusión, de los 824 usuarios encuestados, el 93% corresponden a satisfacción por el canal de atención utilizado, 76% de satisfacción en la calidad de la atención, 73% de satisfacción en el tiempo de espera en la atención, 87% en la accesibilidad que tienen los canales de atención, 88% en la claridad de la información recibida, 84% de los encuestados manifestaron estar satisfechos con el personal que atendió la solicitud.

3.5. Evaluación y ciclo continuo de racionalización

Analizar todo el ciclo de racionalización realizado, es importante para buscar la mejora continua; identificando falencias susceptibles de corrección en el ciclo de racionalización, nuevos aprendizajes y buenas prácticas aplicables en los próximos ciclos; además de nuevas oportunidades de racionalización e implementación de herramientas que así lo permitan.

La auditoría indagó sobre las ACPM formuladas y relacionadas con la racionalización de trámites. Si bien los auditados mencionan varias ACPM, no se observó que se hayan formulado para evidenciar la mejora los trámites. Por lo anterior, La OCI en su rol de enfoque preventivo **recomienda** que las actividades que se adelanten cada vigencia sean documentadas como acciones de mejora en SIGME.

Por otro lado, es prioritario que la entidad realice una revisión periódica para que se cumplan con los lineamientos y criterios fijados por la Política de Racionalización de Trámites y demás normas que regulen la materia; más aún si existe un equipo de trabajo que lidera la Política de Racionalización de Trámites en el marco del comité Institucional de Gestión y Desempeño de la SSPD creado mediante resolución No. SSPD-20231000606575 del 29/09/2023. La OCI como **alerta preventiva recomienda** en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y del equipo de trabajo que lidera la política de racionalización de trámites, realizar una revisión periódica y documentada frente a la racionalización, digitalización, automatización, compilación, gestión formularios únicos e interoperabilidad de los trámites inscritos y revisión de potenciales trámites, OPAS y consultas públicas que puede ofrecer la entidad a sus grupos de interés.

Finalmente, la información de la implementación de la Política de Racionalización de Trámites en la entidad se ve reflejada en el Sistema Único de Información de Tramites SUIT, el cual es objeto de calificación del FURAG por vigencia, que toma directamente de allí algunas respuestas al formulario correspondiente al 31 de diciembre de cada vigencia. La OCI en su rol de enfoque hacia la prevención **recomienda** gestionar la información de manera oportuna en el SUIT y en la vigencia correspondiente.

3.6. Riesgos potenciales de la Política de Racionalización de Trámites

Si bien es cierto que la política no se encuentra relacionada de manera directa dentro de un proceso, procedimiento u otro tipo de documento del SIGME, ni sus requisitos legales o del MIPG vinculados de manera alguna con potenciales vulnerabilidades o factores críticos en los mapas de riesgos institucionales. La OCI en su ejercicio auditor con un enfoque preventivo basado en riesgos, considera pertinente que las áreas y/o procesos analicen los siguientes aspectos críticos para su eventual inclusión:

- Tener en cuenta las vulnerabilidades que puedan surgir en los trámites y servicios ofrecidos, en atención al protocolo del DAFF para la identificación de riesgos corrupción asociados a la prestación de trámites y servicios, disponible en el enlace https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/protocolo_corrupcion
- Potencial exclusión digital de personas mayores o sin acceso a la tecnología, originada en la automatización y digitalización de trámites.
- Afectación reputacional por no atender los requisitos de inclusión de todos los trámites que la normatividad asigna a la entidad, ni incluir las OPAS y consultas de acceso a información pública que faciliten la interacción de los grupos de interés de la SSPD.
-

4. CONCLUSIONES

- La entidad viene cumpliendo con los objetivos específicos² de la política de racionalización de trámites en cuanto a los que se encuentran inscritos en el sistema único de información de trámites SUIT; no obstante, se requiere continuar con el ciclo continuo de mejora.
- En el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y del equipo de trabajo que lidera la política de racionalización de trámites es prioritario que se realice una revisión periódica y documentada frente a la racionalización, digitalización, automatización, compilación, gestión formularios únicos e interoperabilidad de los trámites inscritos y revisión de potenciales trámites, OPAS y consultas públicas que puede ofrecer la entidad a sus grupos de interés.
- Se evidencian beneficios significativos como resultado de las acciones de racionalización implementadas en la entidad por los directos responsables del trámite y en los diferentes aplicativos en un trabajo coordinado con la OTIC como:
 - **RUPS:**
 - Mejora en el funcionamiento, la visualización y la interacción con el prestador, con respecto al pre-diligenciamiento en el aplicativo del formulario de solicitudes de Actualización y así, el prestador, sólo deberá modificar los datos que desea actualizar, logrando así, reducir los tiempos en el diligenciamiento y en la certificación del trámite.
 - Facilidad para usuarios externos e internos, en los trámites de inscripción y cancelación del RUPS, con una disminución sustancial del tiempo promedio de atención.
 - **TERESUELVO:**
 - En aplicación de los criterios de desmaterialización, autogestión, interoperabilidad, reducción de la presencialidad y seguimiento en tiempo real, que permitieron aumentar en casi 10% el uso de la plataforma con una satisfacción superior al 90%.

² **Simplificación:** Reducir la complejidad de los trámites, haciendo que sean más fáciles de entender y realizar.

Estandarización: Establecer procedimientos y requisitos uniformes para trámites similares en diferentes entidades, lo que facilita su gestión.

Eliminación: Eliminar trámites innecesarios o duplicados, reduciendo la carga administrativa.

Optimización: Mejorar la eficiencia de los trámites, reduciendo tiempos y costos.

Digitalización: uso de medios digitales con intervención humana para el desarrollo de tareas o procesos relacionados con la gestión interna de los trámites de las autoridades (registro, procesamiento, almacenamiento, consulta, acceso y disposición de datos).

Automatización: La capacidad de un sistema para ejecutar una serie de tareas, de gestión interna de la autoridad, que soporta el trámite, las cuales originalmente son realizadas por seres humanos y pasan a ser ejecutadas de manera autónoma por una máquina o un sistema de información digital.

Reducción de costos: Disminuir los costos para los ciudadanos y para las entidades públicas asociados a la realización de trámites.

Reducción de tiempos: Disminuir los tiempos de espera y ejecución de los trámites.

Facilitar el acceso a los derechos: Asegurar que los ciudadanos puedan acceder a sus derechos de manera ágil y efectiva.

Mejorar la relación ciudadano-Estado: Fortalecer la confianza y la transparencia en la administración pública.

- **CONTRIBUCIONES:**

- se generaron dos cambios importantes que redujeron los tiempos y los costos operativos de la gestión de esta actividad. la implementación de la firma mecánica que disminuyó el tiempo de trámite y el uso de papel y en segundo lugar el desarrollo del aplicativo de contribuciones que permitió generar liquidaciones masivas de forma automática, se redujeron los tiempos de descargue y estructuración manual de información financiera y ahora el aplicativo se alimenta directamente de la base de datos en SUI.

- **AMPLIACIÓN PAS:**

- Incremento de usuarios atendidos durante la vigencia 2024.
- La entidad no ha cumplido con los criterios de accesibilidad web establecidos por el MinTIC vigentes desde 2022 para personas con discapacidad sensorial o intelectual para la plataforma Teresuelvo.
- Actualmente las solicitudes de trámites para prestadores de Inscripción Rups, cancelación Rups, Actualización Rups, autorización de cambio de auditor de gestión y resultados, contribución especial y estado de cuenta de sancionados se resuelven en línea (uso de medios electrónicos). y las solicitudes del trámite de Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se resuelven de manera presencial en los diferentes PAS de la entidad, y por medio de la plataforma Teresuelvo en línea.
- Frente a la interoperabilidad no se cuenta con mecanismos implementados, los trámites de la Superintendencia requieren de intercambio de información con otras entidades, como la DIAN, Cámaras de Comercio, autoridades territoriales entre otras; que alimentan el Sistema único de Información-SUI, pero en forma manual. Por otro lado el SUI permite la consulta por parte de otras entidades sectoriales como la CRA y CREG que emplean los datos para ejercer funciones de regulación técnica y tarifaria en sus respectivos sectores, el DANE que integra la información para fines estadísticos, como el cálculo de cuentas nacionales y el modelo de estratificación socioeconómica; y dentro de la misma entidad la Dirección Financiera - Grupo de Contribuciones que utiliza la información para liquidar las contribuciones especiales del sector.

5. RECOMENDACIONES E INVITACIÓN A LA MEJORA

- En atención al ciclo de mejora continua previsto en el MIPG para la implementación de las políticas, es preciso que las actividades, desarrollos y mejoras que se efectúen a los diversos trámites, se plasmen en las ACPM correspondientes en el SIGME.
- Siempre que se realicen reuniones con la dependencia que lidera la racionalización de trámites en la entidad (OAPII), es pertinente que estas se efectúen dentro del marco del Comité de Gestión de Desempeño, en consideración que existe un equipo de trabajo para la Política de racionalización de trámites.
- Documentar el proceso de priorización de trámites a racionalizar en cada vigencia.
- Gestionar la información de manera oportuna en el SUIT y en la vigencia correspondiente.
- Consolidar la información sobre el número de solicitudes recibidas y atendidas para cada uno de los trámites de forma anual.

- Revisar y aplicar Guía Lineamientos y orientaciones para la disposición de consultas de acceso a información pública DAFP.
- Formular un grupo de indicadores en los trámites que no lo poseen, permitiendo conocer el estado real de la ejecución de las actividades, el logro de los objetivos, de los resultados y sus efectos en la ciudadanía, como lo es el caso del Costo Promedio Administrativo de Liquidación y Cobro por Contribuyente (CPALC) que permitió establecer un umbral eficiente para determinar cuándo la liquidación de la contribución resulta antieconómica.
- Revisar algunos aspectos a mejorar dentro de Teresuelvo, tales como: omisión de siglas, causales de SAP (indebida notificación) y presentación de reclamos en la opción QRSF.
- Ampliar los canales de intercambio de información e interoperabilidad del RUPS con otros grupos de interés, tal como se viene realizando con los demás módulos del SUI.
- Implementar dentro del Programa de Transparencia y Ética Pública - (PTEP) 2025 que se encuentra en etapa de formulación según artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, acciones estratégicas dentro del componente transversal la mejora de la Política de racionalización de trámites frente a aquellos trámites inscritos, priorizados e implementados a través del SUIT, para fortalecer la transparencia, la integridad y la responsabilidad en la gestión pública.
- Mejorar y establecer los mecanismos o estadísticas de medición que permitan analizar la experiencia ciudadana y su nivel de satisfacción frente a las potenciales mejoras de cada trámite.
- Frente al Manual Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – Rups verificar que las fuentes de información sean consistentes y los documentos que se publican correspondan a los oficializados en SIGME de acuerdo con el proceso misional correspondiente y la trazabilidad respectiva.
- Mejorar las acciones para que todos los trámites de la entidad, cumplan con todos los estándares definidos en el anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020, solicitando a OTIC la optimización y actualización de las páginas con criterios de accesibilidad web para 2025.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Juan José Pedraza Vargas	Jefe Oficina Control Interno	