Estrategia de Racionalización de Trámites

2026

espy

1. INTRODUCCIÓN

La Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo S.A. E.S.P. – ESPY, en cumplimiento de los principios de eficiencia, transparencia y mejora continua en la gestión pública, adopta la Estrategia de Racionalización de Trámites como un instrumento fundamental para optimizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y fortalecer la relación con los usuarios y la ciudadanía.

Esta estrategia se enmarca en los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la Política de Gobierno Digital y las disposiciones emitidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, orientadas a simplificar, estandarizar y modernizar los trámites y otros procedimientos administrativos, reduciendo cargas innecesarias, tiempos de respuesta y costos asociados tanto para la entidad como para los usuarios.

La Estrategia de Racionalización de Trámites de la ESPY para la vigencia 2026 busca promover una gestión institucional más ágil, accesible y centrada en el ciudadano, mediante el fortalecimiento del uso de tecnologías de la información, la mejora de la experiencia del usuario y la adopción de prácticas de mejora continua que contribuyan al logro de los objetivos institucionales y al fortalecimiento de la confianza ciudadana.

2. OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA

Objetivo General

Racionalizar los trámites de la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo ESPY S.A E.S.P., durante la vigencia 2026, mediante acciones de optimización y modernización, con el fin de mejorar la eficiencia institucional, fortaleciendo la experiencia del usuario, garantizando así una gestión transparente, accesible y orientada a resultados.

Objetivos Específicos

1. Identificar los trámites de la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo ESPY S.A. E.S.P. susceptibles de eliminación, con el fin de suprimir aquellos que no generan valor público o que duplican información ya disponible en la entidad.

2. Simplificar los trámites priorizados mediante la reducción de requisitos, documentos, tiempos y pasos innecesarios, mejorando la eficiencia del proceso y disminuyendo la carga administrativa para los usuarios.

3. Digitalizar los trámites seleccionados, habilitando su gestión a través de medios electrónicos y canales virtuales, para facilitar el acceso de los usuarios y ampliar la cobertura del servicio.

4. Automatizar actividades y etapas de los trámites, integrando sistemas de información y flujos electrónicos que permitan agilizar la atención, reducir errores operativos y optimizar recursos institucionales.

5. Monitorear las acciones de racionalización de trámites implementadas, garantizando su registro, seguimiento y actualización en el SUIT, así como la mejora continua de la experiencia del usuario.

3. ALCANCE

La presente estrategia aplica a todos los trámites relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, dirigidos a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés de la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo ESPY.

4. IMPLEMENTACIÓN

La implementación de la Estrategia de Racionalización de Trámites de la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo S.A. E.S.P. ESPY se desarrollará de manera progresiva y articulada durante la vigencia 2026, bajo la coordinación de la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional, con el apoyo de los líderes de proceso y del subproceso de Gestión de tecnología.

Para su ejecución, la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo S.A. E.S.P. ESPY adelantará las siguientes acciones clave:

1. Realizar un análisis integral del inventario de trámites de la ESPY S.A. E.S.P., con el fin de identificar aquellos que no generan valor público o que duplican información ya disponible en la entidad.

2. Revisar y rediseñar los trámites priorizados, reduciendo requisitos, documentos, tiempos y pasos innecesarios para mejorar la eficiencia del proceso y disminuir la carga administrativa para los usuarios.

3. Implementar la gestión de los trámites seleccionados a través de medios electrónicos y canales virtuales, facilitando el acceso de los usuarios y ampliando la cobertura del servicio.

4. Integrar sistemas de información y flujos electrónicos que permitan automatizar actividades y etapas de los trámites, con el fin de agilizar la atención, reducir errores operativos y optimizar los recursos institucionales.

5. Socialización y capacitación, dirigidas a los empleados, trabajadores oficiales y contratistas responsables de la atención de trámites y a los usuarios en la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo ESPY S.A E.S.P.

6. Realizar el registro, seguimiento y actualización de las acciones de racionalización de trámites en el SUIT, garantizando la mejora continua y el fortalecimiento de la experiencia del usuario.

La implementación de la estrategia estará articulada con los planes institucionales, los planes de mejora y la evaluación del desempeño institucional, contribuyendo a una gestión más eficiente, transparente y orientada al ciudadano.

7. EJECUCIÓN

La ejecución de la Estrategia de Racionalización de Trámites de la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo S.A. E.S.P ESPY se realizará mediante la implementación de las acciones definidas en la matriz de racionalización, bajo la coordinación de la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional y con la participación de los líderes de proceso responsables de cada trámite.
Durante la vigencia 2026, la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo S.A. E.S.P ESPY ejecutará de manera progresiva las acciones de racionalización priorizadas, enfocadas en la simplificación de requisitos, la optimización de tiempos de respuesta y el fortalecimiento del uso de medios digitales. Cada acción contará con responsables, plazos e indicadores de seguimiento, los cuales permitirán verificar el avance y los resultados obtenidos.

La ejecución será objeto de seguimiento periódico y sus resultados serán incorporados en los informes de gestión, los planes de mejora institucional y la evaluación del desempeño institucional, garantizando la sostenibilidad de las mejoras implementadas.

8. MEDICIÓN Y CONTROL

La medición y el control de la Estrategia de Racionalización de Trámites de la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo S.A. E.S.P ESPY se realizarán mediante el seguimiento periódico a las acciones definidas en la matriz de racionalización, con el fin de verificar su nivel de avance, cumplimiento y resultados.

Para este propósito, se establecerán indicadores de gestión y resultado, entre los cuales se incluyen, entre otros: reducción de tiempos de atención, disminución de requisitos, número de trámites racionalizados, nivel de digitalización y satisfacción de los usuarios.

El seguimiento será coordinado por la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional, en articulación con los líderes de proceso responsables, y se realizará de manera periódica durante la vigencia 2026. Los resultados obtenidos servirán como insumo para la toma de decisiones, la formulación de acciones de mejora y la evaluación del desempeño institucional, incluyendo los reportes a las instancias de seguimiento definidas por la normativa vigente

5. Cronograma General

El cronograma de actividades consolida de manera organizada la información necesaria para la implementación y seguimiento de la estrategia de racionalización de trámites. En este se describen las fases y actividades a desarrollar, el alcance y detalle de cada acción, los responsables y áreas de apoyo, los tiempos estimados de inicio y finalización, así como los productos o entregables esperados. Adicionalmente, el cuadro incorpora indicadores de seguimiento, el estado de avance y un espacio para observaciones, lo que permite realizar control,

evaluación y mejora continua de la estrategia, garantizando la trazabilidad de las acciones y el cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

5.1 Cronograma General -Actividades – Responsables

FASE	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
Planeación	Conformar equipo de trabajo	Designación formal del equipo responsable de la estrategia de racionalización de trámites	Gerencia / Planeación
Planeación	Revisión normativa	Análisis de lineamientos de Función Pública, MIPG y SUIT	Planeación
Diagnóstico	Identificación de trámites	Levantamiento del inventario de trámites y otros procedimientos administrativos	Planeación
Diagnóstico	Caracterización de trámites	Definir requisitos, costos, tiempos y canales de atención	Planeación / TIC
Análisis	Identificación de oportunidades	Análisis de trámites susceptibles de simplificación, automatización o eliminación	Planeación
Priorización	Priorización de trámites	Aplicación de criterios de impacto, frecuencia y riesgo	Alta Dirección
Diseño	Definir acciones de racionalización	Definición de acciones por trámite priorizado	Planeación / TIC
Implementación	Ajuste de procedimientos	Actualización de procedimientos internos asociados a los trámites	Gestión de Calidad
Implementación	Registro en SUIT	Registro o actualización de la información en el SUIT	Planeación /Comercial/TIC
Divulgación	Socialización interna	Capacitación a servidores públicos sobre los cambios realizados	Talento Humano

Divulgación	Divulgación externa	Publicación de la información actualizada a la ciudadanía	Comunicaciones
Seguimiento	Medición de resultados	Evaluación de reducción de tiempos, costos y requisitos	Planeación
Seguimiento	Seguimiento y mejora	Identificación de acciones de mejora continua	Control Interno

5.2 Cronograma General -Actividades – Fecha – Entregables

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	FECHA INICIO	FECHA FINAL	ENTREGABLE
Conformar equipo de trabajo	Designación formal del equipo responsable de la estrategia de racionalización de trámites	feb-01	feb 10	Acta de conformación del equipo
Revisión normativa	Análisis de lineamientos de Función Pública, MIPG y SUIT	feb-01	feb-10	Matriz normativa
Identificación de trámites	Levantamiento del inventario de trámites y otros procedimientos administrativos	feb-15	feb-28	Inventario de trámites
Caracterización de trámites	Definir requisitos, costos, tiempos y canales de atención	mar-01	mar-20	Fichas de caracterización
Identificación de oportunidades	Análisis de trámites susceptibles de simplificación, automatización o eliminación	mar-01	mar-20	Listado de oportunidades
Priorización de trámites	Aplicación de criterios de impacto, frecuencia y riesgo	mar-01	mar-20	Matriz de priorización
Definir acciones de racionalización	Definición de acciones por trámite priorizado	mar-20	mar-30	Plan de racionalización
Ajuste de procedimientos	Actualización de procedimientos internos asociados a los trámites	abr-01	abr-30	Procedimientos ajustados
Registro en SUIT	Registro o actualización de la información en el SUIT	abr-01	abr-30	Trámites actualizados en SUIT
Socialización interna	Capacitación a servidores públicos sobre los cambios realizados	may-01	may-15	Listas de asistencia
Divulgación externa	Publicación de la información actualizada a la ciudadanía	may-15	may-31	Evidencias de divulgación
Medición de resultados	Evaluación de reducción de tiempos, costos y requisitos	jun-01	dic-01	Informe de resultados
Seguimiento y mejora	Identificación de acciones de mejora continua	ago-01	dic-15	Plan de mejora

6. Conclusiones

1. La implementación de la Estrategia de Racionalización de Trámites permitirá a la ESPY identificar, analizar y priorizar los trámites y otros procedimientos administrativos, fortaleciendo la planeación institucional y la gestión orientada a resultados, en concordancia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

2. El proceso de racionalización contribuirá a la simplificación de requisitos, reducción de tiempos y optimización de costos, generando mejoras significativas en la experiencia de los usuarios y promoviendo una relación más ágil, eficiente y transparente entre la entidad y la ciudadanía.

3. La caracterización y actualización de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT fortalecerá la transparencia, trazabilidad y acceso a la información pública, garantizando el cumplimiento de las disposiciones normativas vigentes y facilitando el control institucional.

4. La articulación entre las dependencias responsables permitirá consolidar una visión integral del proceso, favoreciendo el trabajo colaborativo, la corresponsabilidad institucional y el fortalecimiento del Sistema de Gestión, especialmente en lo relacionado con la gestión por procesos y la mejora continua.

5. La estrategia evidenciara la importancia de incorporar herramientas tecnológicas y canales digitales como mecanismos para la modernización de la gestión pública, facilitando el acceso a los servicios, disminuyendo

cargas administrativas y reduciendo riesgos asociados a la discrecionalidad.

6. El ejercicio de seguimiento y evaluación de la estrategia permitirá identificar oportunidades de mejora y establecer acciones correctivas, preventivas y de mejora continua, contribuyendo al fortalecimiento del control interno y a la sostenibilidad de las acciones implementadas.

7. La Estrategia de Racionalización de Trámites se consolida como un instrumento fundamental para la generación de valor público, el fortalecimiento de la confianza ciudadana y el cumplimiento de los principios de eficiencia, eficacia, economía y transparencia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.