



POLITICA **RACIONALIZACION DE** **TRAMITES** **2025**

espy

POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Empresa Oficial de Servicios Públicos Domiciliarios **ESPY S.A. E.S.P.** asume la racionalización de trámites como un compromiso estratégico para garantizar una gestión más ágil, eficiente y centrada en las necesidades de la ciudadanía, asegurando el acceso oportuno y transparente a los servicios de acueducto y alcantarillado.

OBJETIVO

Simplificar, optimizar y modernizar los trámites y procedimientos institucionales, con el fin de reducir cargas a los usuarios, mejorar la experiencia ciudadana y fortalecer la eficiencia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

ALCANCE

Esta política aplica a todos los trámites, servicios y procesos de interacción entre la **ESPY S.A. E.S.P.** y la ciudadanía, así como a las áreas internas responsables de su diseño, ejecución y mejora.

PRINCIPIOS

- **Agilidad:** Responder de manera oportuna y eficaz a las solicitudes ciudadanas.
- **Transparencia:** Garantizar claridad en los requisitos, tiempos y procedimientos.
- **Accesibilidad:** Asegurar que los trámites sean comprensibles, incluyentes y disponibles en canales físicos y digitales.
- **Eficiencia:** Reducir tiempos, costos y requisitos innecesarios.
- **Innovación:** Incorporar tecnologías de la información para simplificar y automatizar procesos.

- Orientación al ciudadano: Priorizar las necesidades de los usuarios en el diseño y mejora de trámites.

COMPROMISOS INSTITUCIONALES

La **ESPY S.A. E.S.P.** se compromete a:

- Identificar, revisar y eliminar trámites innecesarios o redundantes.
- Digitalizar progresivamente los trámites y fortalecer la oferta de servicios en línea.
- Establecer plazos claros y razonables en la atención de solicitudes.
- Promover la participación ciudadana en la identificación de oportunidades de mejora.
- Capacitar al personal en prácticas de atención eficiente y simplificación de procesos.
- Implementar mecanismos de seguimiento y evaluación sobre la calidad y eficacia de los trámites.
- Garantizar el cumplimiento de las políticas nacionales de racionalización y simplificación de trámites.

RESPONSABLES

- Gerencia: Lidera la implementación y seguimiento de la política.
- Oficina de Planeación y Tecnología: Diseña y coordina las estrategias de simplificación y digitalización.
- Procesos misionales y de apoyo: Ejecutan la política en los trámites de su competencia.

- Ciudadanía: Participa en la retroalimentación y control social de la gestión de trámites.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El cumplimiento de esta política será monitoreado a través de:

- Indicadores de reducción de tiempos y requisitos en trámites.
- Niveles de satisfacción ciudadana.
- Reportes de digitalización y uso de servicios en línea.
- Auditorías internas y externas sobre simplificación administrativa.

Esta política constituye el marco de acción para consolidar una gestión administrativa moderna, transparente y cercana, orientada a la simplificación de trámites y a la mejora continua en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Creación documento	Fecha de Emisión
01	Creación documento	29 DIC 2025

APROBACIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
ANA MARIA GONZALEZ JIMENEZ JEFE DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL Original firmado en Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	ANA MARIA GONZALEZ JIMENEZ JEFE DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL Original firmado en Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	MARIA LYDA SERNA PRESIDENTE COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO Original firmado en Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional

