

REFERENTE ESTRATÉGICO DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS



V3. 27/11/2023

Misión:

Garantizar que los servicios públicos domiciliarios se presten con calidad, eficiencia y sostenibilidad, para mejorar la vida de la ciudadanía.

Visión:

En 2030 ser una entidad referente por su efectiva gestión en la garantía de la prestación, innovación y democratización de los servicios públicos domiciliarios.

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO									
TRANSFORMADORES DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	RESULTADO CUATRIENAL Indicador Meta	DEPENDENCIA (S) RESPONSABLE (S)	META	PROGRAMACIÓN METAS Año 1 (2023)	PROGRAMACIÓN METAS Año 2 (2024)	PROGRAMACIÓN METAS Año 3 (2025)	PROGRAMACIÓN METAS Año 4 (2026)
5) Convergencia Regional	1. Generar y gestionar conocimiento para incidir en la política pública sectorial y la regulación	1.1 Implementar la Arquitectura Empresarial Institucional para la simplificación, automatización, interoperabilidad y visualización de datos para la toma de decisiones.	Documentos para la implementación y mantenimiento de la arquitectura empresarial	Oficina de Planeación e Innovación Institucional Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	4	Documento de lineamientos de la gobernanza de arquitectura empresarial en la entidad	Documento con ejercicios de arquitectura empresarial en los procesos prioritizados	Documento con ejercicios de arquitectura empresarial en los procesos prioritizados	Informe de seguimiento y evaluación de la implementación de arquitectura empresarial de los procesos de la entidad
5) Convergencia Regional	1. Generar y gestionar conocimiento para incidir en la política pública sectorial y la regulación	1.2 Implementar el modelo para gestionar las necesidades tecnológicas, de analítica e innovación de la Superservicios.	Modelo para gestionar necesidades tecnológicas, de analítica e innovación de la Superservicios.	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones OARES OAPII	1	Diseño del modelo	Implementación del modelo	Seguimiento del modelo	N/A
5) Convergencia Regional	1. Generar y gestionar conocimiento para incidir en la política pública sectorial y la regulación	1.2 Implementar el modelo para gestionar las necesidades tecnológicas, de analítica e innovación de la Superservicios.	Prototipo para el sitio virtual del modelo para gestionar las necesidades tecnológicas, de analítica e innovación de la Superservicios.	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	Prototipo del sitio virtual diseñado	Implementación prototipo sitio virtual	N/A	N/A
5) Convergencia Regional	1. Generar y gestionar conocimiento para incidir en la política pública sectorial y la regulación	1.3 Generar información para la toma de decisiones de los grupos de valor	Prototipos de información para grupos de valor divulgados	Oficina Administración de Riesgos y Estrategias de Supervisión	100%	Diseño de prototipos de información a los grupos de valor	Implementar prototipos de información a los grupos de valor	Divulgación de datos e información relevante para los grupos de valor	N/A
5) Convergencia Regional	1. Generar y gestionar conocimiento para incidir en la política pública sectorial y la regulación	1.3 Generar información para la toma de decisiones de los grupos de valor	Informe de caracterización de usuarios y empresas prestadoras	Superintendencia Delegada para Protección al Usuario y Gestión en Territorio	4	Informe de caracterización de usuarios y empresas prestadoras por regiones	Informe de caracterización de usuarios y empresas prestadoras por regiones	Informe de caracterización de usuarios y empresas prestadoras por regiones	Informe de caracterización de usuarios y empresas prestadoras por regiones
1) Ordenamiento Territorial alrededor del agua y justicia ambiental 2) Seguridad humana y justicia social 3) Derecho humano a la alimentación 5) Convergencia regional	2. Liderar la profundización de la democratización del acceso al agua potable y saneamiento básico, mediante el modelo de inspección, vigilancia y control e implementación de políticas públicas para su fortalecimiento.	2.1. Caracterizar en los componentes sociodemográficos, técnico, financiero y comercial, los servicios de agua potable y saneamiento básico.	Documento de identificación del inventario y pre diagnóstico de la muestra de los sistemas de abastecimiento de agua en áreas rurales por región.	Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	3	Documento de identificación del inventario y pre diagnóstico de la muestra por regiones (1)	Documento de identificación del inventario y pre diagnóstico de la muestra por regiones (1)	Documento de identificación del inventario y pre diagnóstico de la muestra por regiones (1)	N/A
1) Ordenamiento Territorial alrededor del agua y justicia ambiental 2) Seguridad humana y justicia social 3) Derecho humano a la alimentación 5) Convergencia regional	2. Liderar la profundización de la democratización del acceso al agua potable y saneamiento básico, mediante el modelo de inspección, vigilancia y control e implementación de políticas públicas para su fortalecimiento.	2.1. Caracterizar en los componentes sociodemográficos, técnico, financiero y comercial, los servicios de agua potable y saneamiento básico.	Documento de caracterización de los componentes sociodemográficos, técnico financiero y comercial de los servicios de agua potable y saneamiento básico	Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo Despacho Superintendente	2	Documento de caracterización por regiones (1)	Documento de caracterización por regiones (1)	N/A	N/A
1) Ordenamiento Territorial alrededor del agua y justicia ambiental 2) Seguridad humana y justicia social 3) Derecho humano a la alimentación 5) Convergencia regional	2. Liderar la profundización de la democratización del acceso al agua potable y saneamiento básico, mediante el modelo de inspección, vigilancia y control e implementación de políticas públicas para su fortalecimiento.	2.2. Rediseñar e implementar en el SUI una metodología diferencial para el registro, fomento y seguimiento de las organizaciones y prestadores	Rediseño del SUI con esquema de acciones de vigilancia diferencial y subjetiva a prestadores de áreas rurales	Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	100%	Esquema de vigilancia diferencial a prestadores de áreas rurales para adaptarlo al rediseño del SUI	Desarrollo del rediseño del SUI	Puesta en producción del rediseño del SUI	N/A

TRANSFORMADORES DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	RESULTADO CUATRIENAL Indicador Meta	DEPENDENCIA (S) RESPONSABLE (S)	META	PROGRAMACIÓN METAS Año 1 (2023)	PROGRAMACIÓN METAS Año 2 (2024)	PROGRAMACIÓN METAS Año 3 (2025)	PROGRAMACIÓN METAS Año 4 (2026)
1) Ordenamiento Territorial alrededor del agua y justicia ambiental 2) Seguridad humana y justicia social 3) Derecho humano a la alimentación 5) Convergencia regional	2. Liderar la profundización de la democratización del acceso al agua potable y saneamiento básico, mediante el modelo de inspección, vigilancia y control e implementación de políticas públicas para su fortalecimiento.	2.2. Rediseñar e implementar en el SUI una metodología diferencial para el registro, fomento y seguimiento de las organizaciones y prestadores	Modelo de Inspección Vigilancia y Control - IVC - de la actividad de aprovechamiento diseñado	Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	1	Diseño del modelo de IVC actividad de aprovechamiento	Implementación del modelo IVC actividad de aprovechamiento	N/A	N/A
1) Ordenamiento Territorial alrededor del agua y justicia ambiental	2. Liderar la profundización de la democratización del acceso al agua potable y saneamiento básico, mediante el modelo de inspección, vigilancia y control e implementación de políticas públicas para su fortalecimiento.	2.3. Fortalecer el apoyo técnico y financiero a organizaciones y prestadores comunitarios de APSB urbanos, suburbanos, rurales e insulares, de acuerdo a la caracterización realizada a los servicios	Asistencias técnicas realizadas a organizaciones y prestadores comunitarios de áreas rurales	Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	100%	# de asistencias técnicas realizadas	# de asistencias técnicas realizadas	# de asistencias técnicas realizadas	# de asistencias técnicas realizadas
1) Ordenamiento Territorial alrededor del agua y justicia ambiental 2) Seguridad humana y justicia social 3) Derecho humano a la alimentación	2. Liderar la profundización de la democratización del acceso al agua potable y saneamiento básico, mediante el modelo de inspección, vigilancia y control e implementación de políticas públicas para su fortalecimiento.	2.4. Generar instrumentos que permitan la toma de decisiones que conduzcan a la mejora de calidad del agua en prestadores priorizados	Documento de calidad del agua de los prestadores priorizados	Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	4,00	Documento de calidad del agua	Documento de calidad del agua	Documento de calidad del agua	N/A
4) Transformación productiva, internacionalización para la vida y acción climática	3. Contribuir a la calidad, confiabilidad y seguridad del sistema energético mediante las acciones de inspección, vigilancia y control y al desarrollo e implementación de estrategias en el marco de la transición energética	3.1. Proponer las medidas de regulación que faciliten las acciones de inspección, vigilancia y control, acorde a las características particulares de las nuevas tecnologías de suministro energético	Propuestas regulatorias como parte del ciclo de gobernanza regulatoria en el marco de las nuevas tecnologías de suministro energético	Delegada de Energía y Gas Combustible	100%	No propuestas regulatorias	No propuestas regulatorias	No propuestas regulatorias	N/A
4) Transformación productiva, internacionalización para la vida y acción climática	3. Contribuir a la calidad, confiabilidad y seguridad del sistema energético mediante las acciones de inspección, vigilancia y control y al desarrollo e implementación de estrategias en el marco de la transición energética	3.2. Diseñar e implementar la estrategia de fortalecimiento de las acciones y factores diferenciales de inspección, vigilancia y control a los prestadores de energía y gas combustible.	Documento con la formulación y seguimiento de la estrategia para fortalecer el modelo de IVC	Delegada de Energía y Gas Combustible	3	Documento con la formulación y seguimiento de la estrategia para fortalecer el modelo de IVC	Documento con la formulación y seguimiento de la estrategia para fortalecer el modelo de IVC	Documento con la formulación y seguimiento de la estrategia para fortalecer el modelo de IVC	N/A
4) Transformación productiva, internacionalización para la vida y acción climática	3. Contribuir a la calidad, confiabilidad y seguridad del sistema energético mediante las acciones de inspección, vigilancia y control y al desarrollo e implementación de estrategias en el marco de la transición energética	3.2. Diseñar e implementar la estrategia de fortalecimiento de las acciones y factores diferenciales de inspección, vigilancia y control a los prestadores de energía y gas combustible.	Informe de análisis de las condiciones y capacidades de los prestadores para el cumplimiento de los planes de riesgos del servicio de energía y gas combustible	Delegada de Energía y Gas Combustible	4	Informe de análisis de las condiciones y capacidades de los prestadores para el cumplimiento de los planes de riesgos	Informe de análisis de las condiciones y capacidades de los prestadores para el cumplimiento de los planes de riesgos	Informe de análisis de las condiciones y capacidades de los prestadores para el cumplimiento de los planes de riesgos	Informe de análisis de las condiciones y capacidades de los prestadores para el cumplimiento de los planes de riesgos
4) Transformación productiva, internacionalización para la vida y acción climática	3. Contribuir a la calidad, confiabilidad y seguridad del sistema energético mediante las acciones de inspección, vigilancia y control y al desarrollo e implementación de estrategias en el marco de la transición energética	3.3. Suscribir alianzas con otras entidades para el fortalecimiento de las capacidades de inspección, vigilancia y control a prestadores de energía y gas combustible.	Alianzas suscritas para el fortalecimiento de las capacidades de inspección, vigilancia y control a prestadores de energía y gas combustible	Delegada de Energía y Gas Combustible	100%	Alianzas suscritas	Alianzas suscritas	Alianzas suscritas	Alianzas suscritas
4) Transformación productiva, internacionalización para la vida y acción climática	3. Contribuir a la calidad, confiabilidad y seguridad del sistema energético mediante las acciones de inspección, vigilancia y control y al desarrollo e implementación de estrategias en el marco de la transición energética	3.4. Promover estrategias para la implementación de FNCER en el marco de los procesos de toma de posesión	Propuesta estrategia de Fuentes no convencionales de energía renovable FNCER en los procesos de toma de posesión vigentes	Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación	4,00	Documento de diagnóstico de identificación - FNCER en procesos en toma de posesión.	Documento de diagnóstico de identificación - FNCER en procesos en toma de posesión.	Documento propuesta FNCER en los procesos de toma de posesión vigentes	Documento propuesta FNCER en los procesos de toma de posesión vigentes
4) Transformación productiva, internacionalización para la vida y acción climática	3. Contribuir a la calidad, confiabilidad y seguridad del sistema energético mediante las acciones de inspección, vigilancia y control y al desarrollo e implementación de estrategias en el marco de la transición energética	3.5. Generar espacios pedagógicos para informar a los grupos de valor sobre temas relevantes en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en sus territorios	Espacios de divulgación y capacitaciones a los prestadores generados.	Delegada de Energía y Gas Combustible	100%	Prestadores con capacitaciones 100%	Prestadores con capacitaciones 100%	Prestadores con capacitaciones 100%	Prestadores con capacitaciones 100%
1) Ordenamiento Territorial alrededor del agua y justicia ambiental 5) Convergencia Regional	4. Gestionar soluciones a las problemáticas en servicios públicos domiciliarios en articulación con los ciudadanos en sus territorios	4.1. Contribuir a la solución de problemáticas mediante diálogos regionales con todos los actores involucrados en los servicios públicos domiciliarios para obtener un nuevo enfoque para el sector	Diálogos regionales en el marco del ejercicio de control social	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio y Direcciones Territoriales Despacho	100%	Diálogos regionales en el marco del ejercicio de control social 100%	Diálogos regionales en el marco del ejercicio de control social 100%	Estrategia resultante de los diálogos implementada	Informe consolidado de diálogos regionales focalizados elaborado

TRANSFORMADORES DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	RESULTADO CUATRIENAL Indicador Meta	DEPENDENCIA (S) RESPONSABLE (S)	META	PROGRAMACIÓN METAS Año 1 (2023)	PROGRAMACIÓN METAS Año 2 (2024)	PROGRAMACIÓN METAS Año 3 (2025)	PROGRAMACIÓN METAS Año 4 (2026)
1) Ordenamiento Territorial alrededor del agua y justicia ambiental 5) Convergencia Regional	4. Gestionar soluciones a las problemáticas en servicios públicos domiciliarios en articulación con los ciudadanos en sus territorios	4.2. Crear un observatorio en servicios públicos domiciliarios para generar soluciones a las problemáticas desde las regiones.	Documento con el diseño del observatorio ciudadano en servicios públicos por regiones elaborado	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	1	Documento con el diseño del observatorio ciudadano en servicios públicos por regiones elaborado	Observatorios ciudadanos en las regiones puestos en funcionamiento	Observatorios ciudadanos en las regiones puestos en funcionamiento	Informe final con los resultados de los observatorios en las regiones consolidado
1) Ordenamiento Territorial alrededor del agua y justicia ambiental 5) Convergencia Regional	4. Gestionar soluciones a las problemáticas en servicios públicos domiciliarios en articulación con los ciudadanos en sus territorios	4.3. Formular una política pública en gestión del usuario en servicios públicos domiciliarios	Política pública en gestión del usuario implementada	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	1	N/A	Documento de política pública formulada	Política pública en gestión del usuario implementada	Documento de evaluación de la implementación de la política pública presentado
1) Ordenamiento Territorial alrededor del agua y justicia ambiental 5) Convergencia Regional	4. Gestionar soluciones a las problemáticas en servicios públicos domiciliarios en articulación con los ciudadanos en sus territorios	4.4. Generar espacios pedagógicos en programas de radio y televisión para informar a los usuarios sobre temas relevantes en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en sus territorios	Espacios pedagógicos en programas de radio y televisión de la estrategia de participación ciudadana creados	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio y Direcciones Territoriales	100%	No. de espacios pedagógicos creados	No. de espacios pedagógicos creados	No. de espacios pedagógicos creados	No. de espacios pedagógicos creados
1) Ordenamiento Territorial alrededor del agua y justicia ambiental 5) Convergencia Regional	4. Gestionar soluciones a las problemáticas en servicios públicos domiciliarios en articulación con los ciudadanos en sus territorios	4.5. Proponer y promover esquemas de solución para la mejora efectiva en la prestación de los servicios públicos domiciliarios a cargo de empresas intervenida	Propuestas de esquema de solución para dos (2) empresa en toma de posesión	Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación	2	Propuesta esquema diferencial (1)	N/A	Propuesta diferencial (1) esquema	N/A
5) Convergencia Regional	5. Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público	5.1. Incrementar el bien - estar colectivo mediante el fortalecimiento de la dimensión del talento humano	Concurso público de méritos ejecutado	Secretaría General	100%	Acciones ejecutadas	acciones ejecutadas	N/A	N/A
5) Convergencia Regional	5. Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público	5.1. Incrementar el bien - estar colectivo mediante el fortalecimiento de la dimensión del talento humano	Acciones para fortalecer el clima laboral y cultura organizacional	Secretaría General Dirección de Talento Humano	100%	Acciones para fortalecer la cultura organizacional	Acciones para fortalecer la cultura organizacional	N/A	N/A
5) Convergencia Regional	5. Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público	5.1. Incrementar el bien - estar colectivo mediante el fortalecimiento de la dimensión del talento humano	Plan Estratégico del TH para el cuatrienio formulado y socializado	Dirección de Talento Humano Secretaría General	1	Formulación Plan estratégico TH	Aumentar en un punto la medición de la dimensión del Talento Humano en el FURAG	Aumentar en un punto la medición de la dimensión del Talento Humano en el FURAG	Aumentar en un punto la medición de la dimensión del Talento Humano en el FURAG
5) Convergencia Regional	5. Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público	5.2. Gestionar acciones de sostenibilidad administrativa, para la gestión eficiente de los recursos de la entidad, en pro del bienestar de los ciudadanos y los servidores de la entidad.	Acciones de sostenibilidad administrativa implementada 100%	Dirección Administrativa	100%	acciones de sostenibilidad	Acciones de sostenibilidad	Acciones de sostenibilidad	N/A
5) Convergencia Regional	5. Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público	5.3. Implementar estándares y buenas prácticas para la gestión financiera de la entidad	Propuesta de la reforma de la contribución especial con enfoque diferencial	Dirección Financiera Secretaría General	1	Propuesta de la reforma de la contribución especial con enfoque diferencial	N/A	N/A	N/A
5) Convergencia Regional	5. Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público	5.3. Implementar estándares y buenas prácticas para la gestión financiera de la entidad	Interoperabilidad de los sistemas de información financieros	Dirección Financiera	1	Flujogramas de los sistemas de información de la Dirección Financiera presentados	Implementar interoperabilidad de los sistemas de información.	N/A	N/A
5) Convergencia Regional	5. Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público	5.4. Fortalecer la estrategia de prevención del daño anti-jurídico.	Política de prevención del daño antijurídico estructurada y aprobada.	Oficina Asesora Jurídica	4	Política de prevención del daño antijurídico estructurada y aprobada.	Política de prevención del daño antijurídico estructurada y aprobada.	Política de prevención del daño antijurídico estructurada y aprobada.	Política de prevención del daño antijurídico estructurada y aprobada.
5) Convergencia Regional	5. Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público	5.5. Realizar la reingeniería de los procesos con el fin de dar cumplimiento a la misión de la entidad	Reingeniería del Modelo de operación por procesos	Oficina de Planeación e Innovación Institucional	1	Diagnostico del estado actual del Modelo de operación	Reingeniería del Modelo de operación implementado (1)	N/A	N/A
5) Convergencia Regional	5. Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público	5.6. Facilitar la adaptación de la plataforma tecnológica a nuevos componentes de Tecnologías de Información	Servicios tecnológicos renovados y adquiridos de TI	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	100%	Servicios tecnológicos renovados y adquiridos de TI	Servicios tecnológicos renovados y adquiridos de TI	Servicios tecnológicos renovados y adquiridos de TI	Servicios tecnológicos renovados y adquiridos de TI
5) Convergencia Regional	5. Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público	5.7. Gestionar estrategias para fortalecer la cultura organizacional con enfoque hacia la ciudadanía	Estrategias de cultura organizacional con enfoque hacia la ciudadanía implementadas	Oficina de Planeación e Innovación Institucional	100%	Acciones de cultura organizacional con enfoque hacia la ciudadanía implementadas	Acciones de cultura organizacional con enfoque hacia la ciudadanía implementadas	Acciones de cultura organizacional con enfoque hacia la ciudadanía implementadas	N/A