



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

# PLAN INDICATIVO 2017-2018

## Versión 2

Oficina Asesora de Planeación  
Bogotá, D.C Julio 2018



CO-F-006 V.3



CO14/5927



CO14/5927



**DNP** Departamento  
Nacional  
de Planeación



## **Actualización Referente Estratégico Institucional 2017-2018**

La actualización al referente estratégico institucional 2017-2018, comprendió los siguientes ajustes en las estrategias: Modernizar los procesos de intervención para garantizar la sostenibilidad de la función del servicio 2017-2018, Fortalecer la rendición de cuentas como mecanismo de evaluación y mejora de los procesos 2017-2018 y Estandarizar los procesos administrativos y de toma de decisiones al interior de la entidad 2017-2018.

Estas actualizaciones se encuentran debidamente documentadas en el Acta No. 5 de 2018, del Comité de Gestión y Desempeño de la SSPD.



## Visión

- ✓ Seremos a 2019 una entidad técnica reconocida nacional e internacionalmente por su gestión frente a las funciones de vigilancia inspección y control a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, así como en la implementación de las mejores prácticas en la administración pública, comprometidos con la excelencia, por sus altos estándares de desempeño.



- ✓ Somos una entidad técnica que contribuye al mejoramiento de la calidad de vida en Colombia, mediante la vigilancia, inspección y control a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, la protección de los derechos y la promoción de los deberes de los usuarios y prestadores.



## Política de Calidad

- ✓ La Superintendencia vigila, inspecciona y controla la prestación a los servicios públicos domiciliarios atendiendo las necesidades y expectativas de sus clientes y grupos de interés, soportando su gestión en la eficiencia, eficacia y efectividad del desempeño de su sistema de calidad, mediante el mejoramiento continuo de sus procesos, con la participación activa de un equipo humano capaz, dinámico e innovador.



# Objetivos Estratégicos

1. Evitar crisis generadas por alteraciones graves en la continuidad y calidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios

2. Facilitar a los usuarios el acceso a la información

3. Generar mecanismos de innovación para la gestión de la entidad.

# Objetivos Estratégicos y de Calidad

**Objetivo Estratégico 1:** Evitar crisis generadas por alteraciones graves en la continuidad y calidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

## Estrategias

- ✓ Mejorar los procesos de detección de riesgos y de alerta temprana identificados por presunto incumplimiento de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, haciendo más eficaz la toma de decisiones.
- ✓ Optimizar los mecanismos de seguimiento efectivo a los prestadores de servicios públicos.
- ✓ Crear mecanismos de vigilancia preventiva para la mejora de prestación del servicio.
- ✓ Modernizar los procesos de intervención para garantizar la sostenibilidad de la función del servicio.
- ✓ Implementar acciones para el esquema de control a la prestación de los servicios públicos.

# Objetivos Estratégicos y de Calidad

**Objetivo Estratégico 1:** Evitar crisis generadas por alteraciones graves en la continuidad y calidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Objetivo Estratégico	Resultado Cuatrienal	Metas Anuales	
		Año 3 - 2017	Año 4 - 2018
Evitar crisis generadas por alteraciones graves en la continuidad y calidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios	Mejorar los procesos de detección de riesgos y de alerta temprana identificados por presunto incumplimiento de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, haciendo más eficaz la toma de decisiones.	1	1
	Optimizar los mecanismos de seguimiento efectivo a los prestadores de servicios públicos.	90 AAA	90 AAA 20 E&G
	Crear mecanismos de vigilancia preventiva para la mejora de prestación del servicio	20 AAA 20 E&G	20 AAA 20 E&G
	Modernizar los procesos de intervención para garantizar la sostenibilidad de la función del servicio	50%	50%
	Implementar acciones para el esquema de control a la prestación de los servicios públicos	100% AAA 50% E&G	50% E&G

# Objetivos Estratégicos y de calidad

**Objetivo Estratégico 2:** Facilitar a los usuarios el acceso a la información.

## Estrategias

- ✓ Incrementar los canales de comunicación frente al sector y grupos de interés.
- ✓ Fortalecer la rendición de cuentas como mecanismo de evaluación y mejora de los procesos.
- ✓ Aprovechar el uso de las tecnologías para procesar y generar información sectorial.

## Objetivos Estratégicos y de calidad

**Objetivo Estratégico 2:** Facilitar a los usuarios el acceso a la información.

Objetivo Estratégico	Resultado Cuatrienal	Metas Anuales	
		Año 3 - 2017	Año 4 - 2018
Facilitar a los usuarios el acceso a la información	Incrementar la divulgación de información frente al sector y grupos de interés	10%	10%
	Fortalecer la rendición de cuentas como mecanismo de evaluación y mejora de los procesos	15%	1 Base de datos abierta para mercado de E&G y acciones de divulgación*
	Aprovechar el uso de las tecnologías para procesar y generar información sectorial	50%	50%

# Objetivos Estratégicos y de calidad

**Objetivo Estratégico 3:** Generar mecanismos de innovación para la gestión de la entidad.

## Estrategias

- ✓ Estandarizar los procesos administrativos y de toma de decisiones al interior de la entidad.
- ✓ Implementar el rediseño de la planta de personal.
- ✓ Integrar los sistemas de gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo y seguridad de la información.
- ✓ Mejorar el clima laboral y la cultura organizacional de la entidad

## Objetivos Estratégicos y de calidad

**Objetivo Estratégico 3:** Generar mecanismos de innovación para la gestión de la entidad.

Objetivo Estratégico	Resultado Cuatrienal	Metas Anuales	
		Año 3 - 2017	Año 4 - 2018
Generar mecanismos de innovación para la gestión de la entidad	Estandarizar los procesos administrativos y de toma de decisiones al interior de la entidad	6	10
	Viabilidad Técnica para la Modernización de la planta de personal	2	0
	Integrar los sistemas de gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo y seguridad de la información	50%	50%
	Mejorar el clima laboral y la cultura organizacional de la entidad	-	100%

# Muchas gracias

Cra 18 No. 84-35  
PBX: (1) 691 3005 Ext 2431  
[sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)  
[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)  
Bogotá, D.C.