

Objetivo	Descripción	Indicador	Unidad	Valor Objetivo	Valor Real	Valor Meta	Valor Real	Valor Meta	Valor Real	Valor Meta	Valor Real	Valor Meta	Valor Real	Valor Meta	Valor Real	Valor Meta	Valor Real	Valor Meta				
GESTIÓN ADMINISTRATIVA / ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Gestionar los requerimientos de adquisición de bienes y servicios de la entidad, para el cumplimiento y ejecución de sus funciones, a través de las diferentes modalidades de contratación definidas por la ley, según corresponda.	SOLICITUDES DE CONTRATACIÓN - 2017	EFICIENCIA	(Solicitudes de contratación devueltas/ Solicitudes de contratación recibidas)*100	Numerador	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
					Denominador	413	113	244	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	
					Resultado Indicador	0.48	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
					Metas	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GESTIÓN ADMINISTRATIVA / GESTIÓN DOCUMENTAL	Orientar la realización de las actividades necesarias para la administración y conservación de los documentos producidos y recibidos por la entidad, aplicando la normatividad archivística, el sistema de gestión documental automatizadas, garantizando la integridad y conservación de la información.	CONFORMACIÓN DE EXPEDIENTES - 2017	EFICIENCIA	No. de expedientes físicos conformados/ No. de expedientes virtuales conformados	Numerador	35405	31114	48200	44209	44209	44209	44209	44209	44209	44209	44209	44209	44209	44209			
					Denominador	39246	38245	49357	44865	44865	44865	44865	44865	44865	44865	44865	44865	44865	44865	44865	44865	
					Resultado Indicador	90.21	81.35	97.66	98.54	98.54	98.54	98.54	98.54	98.54	98.54	98.54	98.54	98.54	98.54	98.54	98.54	98.54
					Metas	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
GESTIÓN ADMINISTRATIVA / GESTIÓN DOCUMENTAL	Orientar la realización de las actividades necesarias para la administración y conservación de los documentos producidos y recibidos por la entidad, aplicando la normatividad archivística, el sistema de gestión documental automatizadas, garantizando la integridad y conservación de la información.	RADIACIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS - 2017	EFICIENCIA	No. de documentos radiados y digitalizados en tiempo/ Total de documentos recibidos	Numerador	67697	77317	100661	96277	96277	96277	96277	96277	96277	96277	96277	96277	96277	96277	96277		
					Denominador	67697	77317	100661	100000	100000	100000	100000	100000	100000	100000	100000	100000	100000	100000	100000	100000	
					Resultado Indicador	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
					Metas	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
GESTIÓN ADMINISTRATIVA / NOTIFICACIONES	Dar a conocer formalmente un acto administrativo en cumplimiento de la ley con el propósito de garantizar que quienes resulten afectados por la decisión puedan ejercer el derecho a la defensa.	TIEMPO DE TRÁMITE DE NOTIFICACIONES - 2017	EFICIENCIA	(Número de notificaciones tramitadas en el semestre en un tiempo menor o igual a 30 días / total de notificaciones recibidas en el semestre) * 100	Numerador	655	655	2354	2454	2454	2454	2454	2454	2454	2454	2454	2454	2454	2454			
					Denominador	655	655	2354	2454	2454	2454	2454	2454	2454	2454	2454	2454	2454	2454	2454	2454	
					Resultado Indicador	100.00	100.00	95.93	95.93	95.93	95.93	95.93	95.93	95.93	95.93	95.93	95.93	95.93	95.93	95.93	95.93	95.93
					Metas	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
GESTIÓN ADMINISTRATIVA / NOTIFICACIONES	Dar a conocer formalmente un acto administrativo en cumplimiento de la ley con el propósito de garantizar que quienes resulten afectados por la decisión puedan ejercer el derecho a la defensa.	TIEMPO DE TRÁMITE DE NOTIFICACIONES DGT - 2017	EFICIENCIA	(Número de notificaciones tramitadas en el trimestre en un tiempo menor o igual a 30 días / total de notificaciones recibidas en el trimestre) * 100	Numerador	1	1	1728	459	459	459	459	459	459	459	459	459	459	459			
					Denominador	1	1	2380	465	465	465	465	465	465	465	465	465	465	465	465	465	
					Resultado Indicador	100.00	21.56	72.22	98.71	98.71	98.71	98.71	98.71	98.71	98.71	98.71	98.71	98.71	98.71	98.71	98.71	98.71
					Metas	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
GESTIÓN ADMINISTRATIVA / NOTIFICACIONES	Dar a conocer formalmente un acto administrativo en cumplimiento de la ley con el propósito de garantizar que quienes resulten afectados por la decisión puedan ejercer el derecho a la defensa.	TIEMPO DE TRÁMITE DE NOTIFICACIONES DTC - 2017	EFICIENCIA	(Número de notificaciones tramitadas en el trimestre en un tiempo menor o igual a 30 días / total de notificaciones recibidas en el trimestre) * 100	Numerador	1595	1407	6546	6546	6546	6546	6546	6546	6546	6546	6546	6546	6546	6546	6546		
					Denominador	1595	1407	6546	6550	6550	6550	6550	6550	6550	6550	6550	6550	6550	6550	6550	6550	
					Resultado Indicador	100.00	99.98	99.63	99.94	99.94	99.94	99.94	99.94	99.94	99.94	99.94	99.94	99.94	99.94	99.94	99.94	99.94
					Metas	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
GESTIÓN ADMINISTRATIVA / NOTIFICACIONES	Dar a conocer formalmente un acto administrativo en cumplimiento de la ley con el propósito de garantizar que quienes resulten afectados por la decisión puedan ejercer el derecho a la defensa.	TIEMPO DE TRÁMITE DE NOTIFICACIONES DTN - 2017	EFICIENCIA	(Número de notificaciones tramitadas en el trimestre en un tiempo menor o igual a 30 días / total de notificaciones recibidas en el trimestre) * 100	Numerador	190	4847	13883	18946	18946	18946	18946	18946	18946	18946	18946	18946	18946	18946	18946		
					Denominador	272	8088	13297	11705	11705	11705	11705	11705	11705	11705	11705	11705	11705	11705	11705	11705	
					Resultado Indicador	69.85	59.93	104.41	161.86	161.86	161.86	161.86	161.86	161.86	161.86	161.86	161.86	161.86	161.86	161.86	161.86	161.86
					Metas	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
GESTIÓN ADMINISTRATIVA / NOTIFICACIONES	Dar a conocer formalmente un acto administrativo en cumplimiento de la ley con el propósito de garantizar que quienes resulten afectados por la decisión puedan ejercer el derecho a la defensa.	TIEMPO DE TRÁMITE DE NOTIFICACIONES DTOR - 2017	EFICIENCIA	(Número de notificaciones tramitadas en el trimestre en un tiempo menor o igual a 30 días / total de notificaciones recibidas en el trimestre) * 100	Numerador	95	417	1523	1143	1143	1143	1143	1143	1143	1143	1143	1143	1143	1143			
					Denominador	98	528	1524	1143	1143	1143	1143	1143	1143	1143	1143	1143	1143	1143	1143	1143	
					Resultado Indicador	96.94	78.98	99.93	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
					Metas	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
GESTIÓN ADMINISTRATIVA / NOTIFICACIONES	Dar a conocer formalmente un acto administrativo en cumplimiento de la ley con el propósito de garantizar que quienes resulten afectados por la decisión puedan ejercer el derecho a la defensa.	TIEMPO DE TRÁMITE DE NOTIFICACIONES DTSO - 2017	EFICIENCIA	(Número de notificaciones tramitadas en el trimestre en un tiempo menor o igual a 30 días / total de notificaciones recibidas en el trimestre) * 100	Numerador	131	234	745	838	838	838	838	838	838	838	838	838	838	838	838		
					Denominador	327	434	1587	1312	1312	1312	1312	1312	1312	1312	1312	1312	1312	1312	1312	1312	
					Resultado Indicador	40.06	5.40	46.94	63.87	63.87	63.87	63.87	63.87	63.87	63.87	63.87	63.87	63.87	63.87	63.87	63.87	63.87
					Metas	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
GESTIÓN FINANCIERA / CONTROL A LA EJECUCIÓN DE GASTO	Controlar la ejecución del presupuesto de los gastos de la Entidad por medio de la implementación de mecanismos que faciliten el adecuado manejo de los recursos asignados.	CUMPLIMIENTO EJECUCIÓN PRESUPUESTAL - 2017	ECONOMIA	Total Compromisos a la fecha de Reporte / Total Aprobación Vigente	Numerador	24677688731	4332133700	11735631355	11214232009	6212061286	3867933860	2070999198	6596742802	186018454	1368011161	872488346	8190702110	8190702110	8190702110			
					Denominador	125898352845	125898352845	125898352845	125898352845	125898352845	125898352845	125898352845	125898352845	125898352845	125898352845	125898352845	125898352845	125898352845	125898352845	125898352845	125898352845	
					Resultado Indicador	19.60	3.44	9.32	8.91	4.93	3.07	16.45	4.45	6.24	5.85	2.96	6.57	6.57	6.57	6.57	6.57	6.57
					Metas	95	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
GESTIÓN FINANCIERA / GESTIÓN DE INGRESOS	Gestionar la liquidación y el recaudo de la contribución especial con el propósito de garantizar los recursos financieros para el cumplimiento de la misión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de acuerdo con la normatividad establecida.	RECAUDO DE INGRESOS POR CONTRIBUCIONES - 2017	EFICACIA	Valor Recaudado por contribuciones/Presupuesto de Ingresos por contribuciones	Numerador	32786522600	32894515367	28789961943	8515694550	2012782046	245034108	109356864551	109356864551	109356864551	109356864551	109356864551	109356864551	109356864551	109356864551			
					Denominador	110424552845	110424552845	110424552845	110424552845	110424552845	110424552845	110424552845	110424552845	110424552845	110424552845	110424552845	110424552845	110424552845	110424552845	110424552845	110424552845	
					Resultado Indicador	29.69	29.79	25.07	7.71	1.82	0.22	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
					Metas	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
GESTIÓN JURÍDICA / CONCEPTOS JURÍDICOS	Absolver las consultas jurídicas externas e internas relativas a los servicios públicos domiciliarios, establecer los criterios de interpretación jurídica de última instancia y mantener la unidad de criterio, y prestar asesoría jurídica aplicando la normatividad vigente, la regulación, la jurisprudencia y la doctrina relativa a los servicios públicos domiciliarios y analizar jurídicamente proyectos de ley, decretos y jurisprudencia relativa a los servicios públicos domiciliarios.	OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE CONCEPTOS JURÍDICOS - 2017	EFECTIVIDAD	Número de conceptos atendidos en tiempo/ Número de conceptos jurídicos solicitados.	Numerador	198	316	260	278	278	278	278	278	278	278	278	278	278	278			
					Denominador	203	320	260	282	282	282	282	282	282	282	282	282	282	282	282	282	
					Resultado Indicador	97.54	98.75	100.00	98.58	98.58	98.58	98.58	98.58	98.58	98.58	98.58	98.58	98.58	98.58	98.58	98.58	98.58
					Metas	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
GESTIÓN JURÍDICA / GESTIÓN DE COBRO	Gestionar de manera eficiente el cobro de las obligaciones reportadas al Grupo de Cobro Preventivo y Jurisdicción Coactiva para la recuperación de dineros públicos de conformidad con la normativa aplicable.	RECAUDO CARTERA 2017	EFICACIA	cartera recaudada	Unidades	2702303118.51	4735110105.45	9517224025.47	12443493601.98	12443493601.98	12443493601.98	12443493601.98	12443493601.98	12443493601.98	12443493601.98	12443493601.98	12443493601.98	12443493601.98	12443493601.98			
					Meta	8625000000	13250000000	14200000000	17500000000	17500000000	17500000000	17500000000	17500000000	17500000000	17500000000	17500000000	17500000000	17500000000	17500000000	17500000000		
					Resultado Indicador	40.79	71.47	100.00	71.11	71.11	71.11	71.11	71.11	71.11	71.11	71.11	71.11	71.11	71.11	71.11	71.11	71.11
					Metas	40.79	40.79	40.79	40.79	40.79	40.79	40.79	40.79	40.79	40.79	40.79	40.79	40.79	40.79	40.79	40.79	40.79
GESTIÓN JURÍDICA / REPRESENTACIÓN JUDICIAL	Realizar la defensa técnica judicial y prejudicial de la Entidad, dando cumplimiento a los términos establecidos por los despachos judiciales en beneficio de los intereses de la entidad.	FALLO DE ACCIONES ADMINISTRATIVAS - 2017	EFICACIA	(No. de fallos favorables a entidad por Acciones Administrativas/ No. de fallos por acciones administrativas)*100	Numerador	117	88	71	148	148	148	148	148	148	148	148	148	148	148			
					Denominador	155	118	76	160	160	160	160	1									

ACTIVIDAD		INDICADOR		UNIDADES		VALORES		VALORES		VALORES		VALORES		VALORES										
INDICADOR	UNIDADES	VALORES	VALORES	VALORES	VALORES	VALORES	VALORES	VALORES	VALORES	VALORES	VALORES	VALORES	VALORES	VALORES	VALORES									
GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN / GESTIÓN Y OPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Gestionar y operar la infraestructura tecnológica, asegurando la disponibilidad de los servicios de Tecnología de Información (TI) que administra la Oficina de Informática, para el cumplimiento de la misión de la Entidad.	TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN CAMBIOS SOPORTE NIVEL 2 - 2017	EFICIENCIA	Tiempo promedio de atención cambios soporte nivel 2 - 2017	MENSUAL	Unidades	1,67	5,04	5,94	6,36	2,93	5,79275	4,1966	3,5919076	3,67	2,73575	2,413080247	4,161326						
						Meta	4,8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6			
						Resultado Indicador	3,48	100,00	100,00	94,34	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00		
						Cumplimiento	3,48	100,00	100,00	94,34	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00		
GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN / SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN - SUI	Apoyar la administración, mantenimiento y operación del Sistema Único de Información - SUI, a través de la atención de los requerimientos de información y soporte de acuerdo a la normatividad que para su efecto se expida o se encuentre vigente.	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE DEL ENTRENAMIENTO DE CARGUE AL SUI - 2017	EFECTIVIDAD	PROMEDIO TRIMESTRAL (SUMA VALORES DE TODAS LAS RESPUESTAS (POR MES) / SUMA (CANTIDAD DE PREGUNTAS RESPONDIDAS (POR MES) / VALOR MÁXIMO DE UNA PREGUNTA	TRIMESTRAL	Numerador		4,2				4,5			4		4,5							
						Denominador		5				5			5		5							
						Resultado Indicador		84,00				90,00			80,00		90,00							
						Meta		85				90			90		85							
GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN / SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN - SUI	Apoyar la administración, mantenimiento y operación del Sistema Único de Información - SUI, a través de la atención de los requerimientos de información y soporte de acuerdo a la normatividad que para su efecto se expida o se encuentre vigente.	PORCENTAJE DE SOLICITUDES TRAMITADAS EN EL TRIMESTRE - 2017	EFICACIA	Suma trimestral (solicitudes prestadas en cada mes) / suma trimestral (solicitudes ingresadas en cada mes)	TRIMESTRAL	Unidades		4707				7930			5207		3852							
						Meta		5764				6822			4419		3938							
						Resultado Indicador		81,66				116,24			117,83		97,82							
						Cumplimiento		81,66				116,24			117,83		97,82							
GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN / SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN - SUI	Apoyar la administración, mantenimiento y operación del Sistema Único de Información - SUI, a través de la atención de los requerimientos de información y soporte de acuerdo a la normatividad que para su efecto se expida o se encuentre vigente.	SOLICITUDES DE AYUDA TÉCNICA DE CONSULTAS Y CONTESTADAS POR AGENTE - 2017	EFICIENCIA	Sumatoria trimestral de solicitudes (cerradas menos aplicadas de cada mes) / Total agente(s)	TRIMESTRAL	Unidades		451				880			580		707							
						Meta		500				800			800		500							
						Resultado Indicador		90,20				97,78			72,50		100,00							
						Cumplimiento		90,20				97,78			72,50		100,00							
INSPECCIÓN	Obtener y validar información detallada sobre la situación jurídica, contable, técnica, comercial y administrativa de los prestadores de servicios públicos domiciliarios a través de visitas u otros medios que la Superintendencia determine, para verificar el estado de la prestación del servicio.	HERRAMIENTA MONITOREO DEL MERCADO DE ENERGÍA MAYORISTA DISEÑADA E IMPLEMENTADA - 2017	EFICACIA	Avance de la herramienta diseñada e implementada	ANUAL	Numerador											1							
						Denominador														1				
						Resultado Indicador															100,00			
						Meta															25			
INSPECCIÓN	Obtener y validar información detallada sobre la situación jurídica, contable, técnica, comercial y administrativa de los prestadores de servicios públicos domiciliarios a través de visitas u otros medios que la Superintendencia determine, para verificar el estado de la prestación del servicio.	MECANISMO DISEÑADO PARA CALIFICAR LA OPERACIÓN DE LOS PRESTADORES	EFICACIA	Mecanismo Diseñado	ANUAL	Unidades											1							
						Meta														1				
						Resultado Indicador															100,00			
						Cumplimiento																100,00		
INSPECCIÓN	Obtener y validar información detallada sobre la situación jurídica, contable, técnica, comercial y administrativa de los prestadores de servicios públicos domiciliarios a través de visitas u otros medios que la Superintendencia determine, para verificar el estado de la prestación del servicio.	NÚMERO DE PRESTADORES DE ENERGÍA Y GAS EVALUADOS CON EL MECANISMO DISEÑADO	EFICACIA	Número de prestadores evaluados con el mecanismo diseñado	ANUAL	Unidades											20							
						Meta														20				
						Resultado Indicador																100,00		
						Cumplimiento																	100,00	
INSPECCIÓN	Obtener y validar información detallada sobre la situación jurídica, contable, técnica, comercial y administrativa de los prestadores de servicios públicos domiciliarios a través de visitas u otros medios que la Superintendencia determine, para verificar el estado de la prestación del servicio.	OPORTUNIDAD ATENCIÓN RECOMENDACIONES DE LAS EVALUACIONES INTEGRALES - 2017	EFECTIVIDAD	# prestadores que atendieron en término las recomendaciones de los informes de evaluación integral / # total de prestadores de la muestra visitados *100%	ANUAL	Numerador												20						
						Denominador															20			
						Resultado Indicador																	100,00	
						Meta																	80	
INTERVENCIÓN	Preservar la prestación de los servicios a cargo de la empresa intervenida, en cumplimiento de lo previsto en los artículos 2 y 365 de la Constitución Política, movido por el cual la Superintendencia de Servicios Públicos tiene la función de dirigir y coordinar la estructuración y puesta en marcha de las Soluciones Empresariales e Institucionales de largo plazo	EMPRESAS DEVUELTA Y/O CIERRE DE LIQUIDACIÓN	EFICACIA	Avance de empresas devueltas y/o con cierre de liquidación / Empresas inicialmente propuestas para devolver o cerrar la liquidación	ANUAL	Numerador												1						
						Denominador															1			
						Resultado Indicador																	100,00	
						Meta																	25	
INTERVENCIÓN	Preservar la prestación de los servicios a cargo de la empresa intervenida, en cumplimiento de lo previsto en los artículos 2 y 365 de la Constitución Política, movido por el cual la Superintendencia de Servicios Públicos tiene la función de dirigir y coordinar la estructuración y puesta en marcha de las Soluciones Empresariales e Institucionales de largo plazo	GESTIÓN EN LA SOLUCIÓN A LAS CAUSALES DE INTERVENCIÓN / TOTAL DE EMPRESAS INTERVENIDAS EN ETAPA DE ADMINISTRACIÓN TEMPORAL CON FINES LIQUIDATORIOS	EFECTIVIDAD	EMPRESAS CON AVANCE EN LA SOLUCIÓN A LAS CAUSALES DE INTERVENCIÓN / TOTAL DE EMPRESAS INTERVENIDAS EN ETAPA DE ADMINISTRACIÓN TEMPORAL CON FINES LIQUIDATORIOS	SEMESTRAL	Numerador												8						
						Denominador															8			
						Resultado Indicador																	100,00	
						Meta																	100	
INTERVENCIÓN / SEGUIMIENTO Y MONITOREO	Realizar el seguimiento y monitoreo a las actividades de los Agentes Especiales para que su gestión esté encaminada a preservar la prestación del servicio, desarrollar el plan de salvamento empresarial y mantener a la prestadora en condiciones de sostenibilidad administrativa, jurídica y financiera en la medida de sus posibilidades así mismo que la gestión de los liquidadores esté orientada a lograr los fines del proceso liquidatorio.	REUNIONES DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO - 2017	EFICACIA	Reuniones de monitoreo ejecutadas / Reuniones de monitoreo programadas *100	MENSUAL	Unidades	8	9	11	11	6	11	6	11	8	11	8	11						
						Meta	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100				
						Resultado Indicador	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00			
						Cumplimiento	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00			
INTERVENCIÓN / SEGUIMIENTO Y MONITOREO	Realizar el seguimiento y monitoreo a las actividades de los Agentes Especiales para que su gestión esté encaminada a preservar la prestación del servicio, desarrollar el plan de salvamento empresarial y mantener a la prestadora en condiciones de sostenibilidad administrativa, jurídica y financiera en la medida de sus posibilidades así mismo que la gestión de los liquidadores esté orientada a lograr los fines del proceso liquidatorio.	VISITAS DE SEGUIMIENTO EN CAMPO - 2017	EFICACIA	Visitas de seguimiento ejecutadas / Visitas de seguimiento solicitadas *100	MENSUAL	Numerador	1	1	9	4	1	9	4	4	4	4	7	3						
						Denominador	1	1	9	4	1	9	4	4	4	4	7	3						
						Resultado Indicador	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00				
						Meta	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100					
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Interactuar con la ciudadanía ofreciendo trámites y servicios, promoviendo la participación ciudadana y generando a través de canales y mecanismos de diálogo, información que oriente la toma de decisiones y fortalezca la relación entre la superintendencia y los participantes del sector de los servicios públicos domiciliarios.	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA SSPD - 2017	EFECTIVIDAD	(Número de encuestas con respuesta SI / Número total encuestas con respuesta) *100	ANUAL	Unidades												98						
						Meta															80			
						Resultado Indicador																	100,00	
						Cumplimiento																		100,00
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO / PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Promocionar los derechos y deberes de los usuarios y fortalecer la fiscalización y el control social de los servicios públicos domiciliarios a través de estrategias que permitan incentivar el uso de los mecanismos de participación ciudadana.	CALIFICACIÓN ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA / DTC - 2017	EFICACIA	((Cantidad A.P.C. con calificación=4,0)/(Cantidad A.P.C. con calificación)) *100	CUATRIMESTRAL	Numerador												6						
						Denominador																6		
						Resultado Indicador																		100,00
						Meta																		100
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO / PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Promocionar los derechos y deberes de los usuarios y fortalecer la fiscalización y el control social de los servicios públicos domiciliarios a través de estrategias que permitan incentivar el uso de los mecanismos de participación ciudadana.	CALIFICACIÓN ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA / DTN - 2017	EFICACIA	((Cantidad A.P.C. con calificación=4,0)/(Cantidad A.P.C. con calificación)) *100	CUATRIMESTRAL	Numerador												13						
						Denominador																13		
						Resultado Indicador																		100,00
						Meta																		100
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO / PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Promocionar los derechos y deberes de los usuarios y fortalecer la fiscalización y el control social de los servicios públicos domiciliarios a través de estrategias que permitan incentivar el uso de los mecanismos de participación ciudadana.	CALIFICACIÓN ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA / DTCC - 2017	EFICACIA	((Cantidad A.P.C. con calificación=4,0)/(Cantidad A.P.C. con calificación)) *100	CUATRIMESTRAL	Numerador												42						
						Denominador																42		
						Resultado Indicador																		100,00
						Meta																		100
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO / PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Promocionar los derechos y deberes de los usuarios y fortalecer la fiscalización y el control social de los servicios públicos domiciliarios a través de estrategias que permitan incentivar el uso de los mecanismos de participación ciudadana.	CALIFICACIÓN ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA / DTOR - 2017	EFICACIA	((Cantidad A.P.C. con calificación=4,0)/(Cantidad A.P.C. con calificación)) *100	CUATRIMESTRAL	Numerador												8						
						Denominador																8		
						Resultado Indicador																		100,00
						Meta																		100
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO / PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Promocionar los derechos y deberes de los usuarios y fortalecer la fiscalización y el control social de los servicios públicos domiciliarios a través de estrategias que permitan incentivar el uso de los mecanismos de participación ciudadana.	CALIFICACIÓN ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA / DTSSO - 2017	EFICACIA	((Cantidad A.P.C. con calificación=4,0)/(Cantidad A.P.C. con calificación)) *100	CUATRIMESTRAL	Numerador												17						
						Denominador																17		
						Resultado Indicador																		100,00
						Meta																		100
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO / PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Promocionar los derechos y deberes de los usuarios y fortalecer la fiscalización y el control social de los servicios públicos domiciliarios a través de estrategias que permitan incentivar el uso de los mecanismos de participación ciudadana.	DIAGNÓSTICO REGIONAL	EFICIENCIA	Cantidad de acciones tomadas para la gestión de la mesa de trabajo / cantidad de acciones trabajadas en la mesa de trabajo	SEMESTRAL	Unidades												58						
						Meta																63		
						Resultado Indicador																		100,00
						Meta																		90
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Ofrecer y entregar a la ciudadanía	CALIDAD DE	EFICIENCIA	((Cantidad de	TRIMESTRAL	Unidades												0						
						Meta																	99,43	

Ciudadano / Servicio al Ciudadano	Trámites y servicios con calidad y oportunidad en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.	TRÁMITES	RAP+REP+REQ+SAP tramitados en el periodo anterior al de las revocatorias tramitadas) (Cantidad de revocatorias con tipo de fallo ACEDER) (Cantidad de RAP+REP+REQ+SAP tramitados en el periodo anterior al de las revocatorias tramitadas)	Meta	90	90	90	90	90
				Resultado Indicador	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
				Cumplimiento	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
				Semáforo					
				Numerador	155	271	582	1636	1500
				Denominador	161	387	891	1679	1513
				Resultado Indicador	96.27	70.03	89.91	97.44	99.14
				Metas	100	100	100	100	100
				Cumplimiento	96.27	70.03	89.91	97.44	99.14
				Semáforo					
				Numerador	100	1220	1077	790	951
				Denominador	128	1519	1109	783	954
				Resultado Indicador	78.13	80.32	97.11	99.62	99.69
				Metas	100	100	100	100	100
				Cumplimiento	78.13	80.32	97.11	99.62	99.69
				Semáforo					
				Numerador	29	192	434	218	347
				Denominador	29	310	441	232	351
				Resultado Indicador	100.00	61.94	98.41	93.97	98.86
				Metas	100	100	100	100	100
				Cumplimiento	100.00	61.94	98.41	93.97	98.86
				Semáforo					
				Numerador	105	137	179	153	166
				Denominador	111	140	182	154	168
				Resultado Indicador	94.59	97.86	98.35	99.35	98.81
				Metas	100	100	100	100	100
				Cumplimiento	94.59	97.86	98.35	99.35	98.81
				Semáforo					
				Numerador	13	77	177	177	204
				Denominador	29	130	193	188	211
				Resultado Indicador	44.83	59.23	91.71	94.15	96.68
				Metas	100	100	100	100	100
				Cumplimiento	44.83	59.23	91.71	94.15	96.68
				Semáforo					
				Numerador	1	6	1135	398	342
				Denominador	1	6	1507	670	1133
				Resultado Indicador	100.00	100.00	75.32	42.07	30.19
				Metas	100	100	100	100	100
				Cumplimiento	100.00	100.00	75.32	42.07	30.19
				Semáforo					
				Numerador	0	33	329	1110	1620
				Denominador	0	33	743	2707	1903
				Resultado Indicador	0.00	100.00	44.28	41.00	85.13
				Metas	100	100	100	100	100
				Cumplimiento	0.00	100.00	44.28	41.00	85.13
				Semáforo					
				Numerador	0	51	647	98	411
				Denominador	0	51	816	173	439
				Resultado Indicador	0.00	100.00	79.29	55.49	93.62
				Metas	100	100	100	100	100
				Cumplimiento	0.00	100.00	79.29	55.49	93.62
				Semáforo					
				Numerador	2	35	914	279	286
				Denominador	2	35	893	312	319
				Resultado Indicador	100.00	100.00	91.15	89.42	89.66
				Metas	100	100	100	100	100
				Cumplimiento	100.00	100.00	91.15	89.42	89.66
				Semáforo					
				Numerador	0	8	432	202	282
				Denominador	0	8	513	335	318
				Resultado Indicador	0.00	100.00	84.21	60.30	91.82
				Metas	100	100	100	100	100
				Cumplimiento	0.00	100.00	84.21	60.30	91.82
				Semáforo					
				Numerador	0	1	114	120	111
				Denominador	0	1	119	148	166
				Resultado Indicador	0.00	100.00	95.80	81.08	96.87
				Metas	80	80	80	80	80
				Cumplimiento	0.00	100.00	100.00	100.00	100.00
				Semáforo					
				Numerador	0	47	575	1401	2160
				Denominador	0	47	554	2807	2384
				Resultado Indicador	0.00	100.00	90.27	53.74	90.60
				Metas	100	100	100	100	100
				Cumplimiento	0.00	100.00	90.27	53.74	90.60
				Semáforo					
				Numerador	0	0	12	11	34
				Denominador	0	0	20	37	38
				Resultado Indicador	0.00	0.00	60.00	29.73	89.47
				Metas	100	100	100	100	100
				Cumplimiento	0.00	0.00	60.00	29.73	89.47
				Semáforo					
				Numerador	0	0	27	54	42
				Denominador	0	0	66	58	46
				Resultado Indicador	0.00	0.00	40.91	93.10	91.30
				Metas	100	100	100	100	100
				Cumplimiento	0.00	0.00	40.91	93.10	91.30
				Semáforo					
				Numerador	0	0	1	2	4
				Denominador	0	0	2	7	8
				Resultado Indicador	0.00	0.00	50.00	28.57	50.00
				Metas	100	100	100	100	100
				Cumplimiento	0.00	0.00	50.00	28.57	50.00
				Semáforo					
				Numerador	2	0	224	347	485
				Denominador	2	0	629	450	600
				Resultado Indicador	100.00	0.00	35.61	77.11	77.50
				Metas	100	100	100	100	100
				Cumplimiento	100.00	0.00	35.61	77.11	77.50
				Semáforo					
				Numerador	0	14	19	1	30
				Denominador	0	14	19	1	39
				Resultado Indicador	0.00	100.00	100.00	100.00	93.75
				Metas	100	100	100	100	100
				Cumplimiento	0.00	100.00	100.00	100.00	93.75
				Semáforo					
				Numerador	0	2	7	13	8
				Denominador	0	2	7	18	8
				Resultado Indicador	0.00	100.00	100.00	72.22	100.00
				Metas	100	100	100	100	100
				Cumplimiento	0.00	100.00	100.00	72.22	100.00
				Semáforo					
				Numerador	0	0	0	4	2
				Denominador	0	0	4	2	4
				Resultado Indicador	0.00	0.00	0.00	100.00	100.00
				Metas	100	100	100	100	100
				Cumplimiento	0.00	0.00	0.00	100.00	100.00
				Semáforo					
				Numerador	0	0	0	4	1
				Denominador	0	0	0	7	1
				Resultado Indicador	0.00	0.00	0.00	57.14	100.00
				Metas	100	100	100	100	100
				Cumplimiento	0.00	0.00	0.00	57.14	100.00
				Semáforo					

PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO / SERVICIO AL CIUDADANO	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.	NIVEL DE RESPUESTA EN TÉRMINO DE SILENCIOS ADMINISTRATIVOS POSITIVOS - DGT - 2017	EFICACIA	(Cantidad de trámites resueltos en término mes / Cantidad de trámites resueltos mes) * 100	MENSUAL	Semaforo	1	3	1	10	0	16	16	41	3	13	7	9			
						Numerador	1	3	1	16	1	16	16	41	4	14	7	9			
						Denominador	1	3	1	16	1	16	16	41	4	14	7	9			
						Resultado Indicador	100.00	100.00	100.00	62.50	0.00	88.89	100.00	97.62	75.00	92.86	100.00	100.00			
						Metas	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100			
						Cumplimiento	100.00	100.00	100.00	62.50	0.00	88.89	100.00	97.62	75.00	92.86	100.00	100.00			
						Semaforo															
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO / SERVICIO AL CIUDADANO	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.	NIVEL DE RESPUESTA EN TÉRMINO DE SILENCIOS ADMINISTRATIVOS POSITIVOS - DGT - 2017	EFICACIA	(Cantidad de trámites resueltos en término mes / Cantidad de trámites resueltos mes) * 100	MENSUAL	Semaforo	4	7	1006	4111	623	246	107	619	1847	2497	4048	1571			
						Numerador	4	7	1006	4111	623	250	148	724	2749	2497	4048	1571			
						Denominador	4	7	1006	4111	623	250	148	724	2749	2497	4048	1571			
						Resultado Indicador	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.40	72.30	85.50	87.19	100.00	100.00	100.00			
						Metas	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100			
						Cumplimiento	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.40	72.30	85.50	87.19	100.00	100.00	100.00			
						Semaforo															
SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	Evaluar de forma independiente el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, por medio de auditorías internas, informes de ley, asesoría y acompañamiento, fomento de la cultura del auto control, valoración de riesgos y el seguimiento de los planes de mejoramiento institucional, con el fin de promover el mejoramiento continuo de los sistemas de gestión.	CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE AUDITORÍAS DE GESTIÓN Y CALIDAD 2017	EFICACIA	(No Auditorías realizadas / No. Auditorías programadas) * 100	TRIMESTRAL	Semaforo		4					18					12			
						Numerador		4					18					12			
						Denominador		4					18					12			
						Resultado Indicador		100.00				100.00	94.74				100.00				
						Metas		100				100	100				100				
						Cumplimiento		100.00				100.00	94.74				100.00				
						Semaforo															
VIGILANCIA	Monitorear permanentemente a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, a través del cumplimiento de la normativa vigente, para identificar alertas en la prestación de éstos servicios.	NÚMERO DE PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS ACOMPAÑADOS CON VIGILANCIA PREVENTIVA DELEGADA PARA ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO 2017	EFICACIA	(número de prestadores con acciones de vigilancia preventiva/ número de prestadores programados para implementar acciones de vigilancia preventiva) * 100%	TRIMESTRAL	Semaforo		13			17		18					19			
						Numerador		13			17		18				19				
						Denominador		20			20		20				20				
						Resultado Indicador		65.00			85.00		90.00				95.00				
						Metas		80			80		80				80				
						Cumplimiento		81.25			100.00		100.00				100.00				
						Semaforo															
VIGILANCIA	Monitorear permanentemente a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, a través del cumplimiento de la normativa vigente, para identificar alertas en la prestación de éstos servicios.	NÚMERO DE PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS ACOMPAÑADOS CON VIGILANCIA PREVENTIVA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE 2017	EFICACIA	(número de prestadores con acciones de vigilancia preventiva/ número de prestadores programados para implementar acciones de vigilancia preventiva) * 100%	TRIMESTRAL	Semaforo		5			5		5					5			
						Numerador		5			5		5				5				
						Denominador		5			5		5				5				
						Resultado Indicador		100.00			100.00		100.00				100.00				
						Metas		100			100		100				100				
						Cumplimiento		100.00			100.00		100.00				100.00				
						Semaforo															
VIGILANCIA	Monitorear permanentemente a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, a través del cumplimiento de la normativa vigente, para identificar alertas en la prestación de éstos servicios.	PUBLICACIONES DE ANÁLISIS SECTORIAL PUBLICADAS	EFICACIA	No. De publicaciones de análisis sectorial publicada	ANUAL	Unidades												7			
						Meta													7		
						Resultado Indicador														100.00	
						Cumplimiento														100.00	
						Semaforo															
						Unidades	4	1	2	1											
						Meta	8	8	8	8											
Resultado Indicador	4.00	1.00	2.00	1.00																	
Cumplimiento	100.00	100.00	100.00	100.00																	
Semaforo																					
VIGILANCIA	Monitorear permanentemente a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, a través del cumplimiento de la normativa vigente, para identificar alertas en la prestación de éstos servicios.	PUBLICACIONES DE ANÁLISIS SECTORIAL PUBLICADAS DE ENERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE	EFICIENCIA	No. De publicaciones de análisis sectorial publicada	MENSUAL	Unidades	4	1	2	1											
						Meta	8	8	8	8											
						Resultado Indicador	4.00	1.00	2.00	1.00											
						Cumplimiento	100.00	100.00	100.00	100.00											
						Semaforo															