

Proceso / Subproceso	Objetivo del proceso / Subproceso	Nombre del Indicador	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Meta	Mes	Resultado	% Cumplimiento	
Proceso Direccional Estrategico	Establecer el referente estratégico de la entidad para el mediano y corto plazo, mediante la formulación del plan indicativo cuatrienal y planes de acción anuales, con el fin de dar cumplimiento a las funciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Cumplimiento plan de acción	Eficacia	Mensual	>=	90%	Diciembre	97,14%	107,93%
		Ejecución de la planeación institucional	Eficiencia	Semestral	>=	100%	Diciembre	100,60%	100,60%
Subproceso Planeación Institucional Anual	Formular, implementar y hacer seguimiento a los planes de acción anuales en el marco del plan indicativo cuatrienal institucional para adelantar la gestión entidad en cumplimiento de su misión	Cumplimiento de los planes de acción	Eficacia	Mensual	>=	90%	Diciembre	95,56%	106,18%
Subproceso Gestión de Proyectos de Inversión	Orientar la formulación, programación, ejecución, seguimiento y cierre de los proyectos de inversión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, como estrategia de gestión orientada a contribuir al logro de los objetivos estratégicos de la entidad	Ejecución financiera proyectos de inversión	Eficiencia	Trimestral	>=	90%	Diciembre	98,50%	109,44%
Proceso Gestión Mejora Continua	Gestionar el Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME en el marco de la mejora continua, para facilitar la conformidad y eficacia de la gestión institucional	Cumplimiento plan de acción	Eficacia	Mensual	>=	90%	Diciembre	99,77%	110,86%
		Publicación de documentación en SIGME	Eficiencia	Mensual	>=	80%	Diciembre	81,96%	102,45%
Proceso Gestión del conocimiento	Orientar las actividades necesarias para la generación de conocimiento a partir de la gestión de la información, con el fin de fortalecer el cumplimiento de la misión institucional	Cumplimiento plan de acción	Eficacia	Mensual	>=	90%	Diciembre	97,24%	108,04%
		Indice de divulgación del conocimiento	Eficiencia	Anual	>=	90%	2014		
Proceso de Comunicaciones	Divulgar a través de los medios de comunicación disponibles, en forma oportuna y confiable, las políticas, plan es, programas, proyectos y resultados de la gestión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a sus diferentes públicos de interés, para contribuir al posicionamiento de la entidad y al logro de los objetivos institucionales	Cumplimiento plan de acción	Eficacia	Mensual	>=	90%	Diciembre	98,95%	109,95%
		Atención de solicitudes de publicación en la web	Eficiencia	Mensual	>=	85%	Diciembre	97,72%	114,96%
		Remisión para radicación de PQR recibidas en redes sociales	Eficiencia	Mensual	>=	100%	Diciembre	100,00%	100,00%
Proceso 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 doble vía, información que oriente la toma de decisiones y fortalezca la relación entre la superintendencia y los participantes del sector de los servicios públicos domiciliarios	Cumplimiento plan de acción	Eficacia	Mensual	>=	90%	Diciembre	92,55%	102,83%
		Nivel de Satisfacción de los clientes usuarios de la SSPD	Efectividad	Anual	>=	80%	2011	86,00%	107,50%
					>=	80%	2012	86,80%	108,50%
					>=	80%	2013	85,90%	107,38%
					>=	80%	2014	87,40%	109,25%
>=	80%	2015	0,00%	0,00%					
Subproceso Servicio al Ciudadano Dirección General Territorial	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 del total de Derechos de Petición (rezago)	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	66,04%	82,56%
		Nivel de respuesta en término del total de Recursos de Apelación (rezago)	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	47,46%	59,33%
		Nivel de respuesta en término del total de Recursos de Reposición (rezago)	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	36,45%	45,56%
Subproceso Servicio al Ciudadano Dirección General Territorial	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 del total de Recurso de Queja (rezago)	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	20,52%	25,66%
		Nivel de respuesta en término del total de Revocatorias (rezago)	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	86,44%	108,04%
		Nivel de respuesta en término del total de Silencios Administrativos Positivos (rezago)	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	32,45%	40,56%
		Nivel de respuesta de Derechos de Petición en término - Vigencia	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	70,89%	88,62%

Proceso / Subproceso	Objetivo del proceso / Subproceso	Nombre del Indicador	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Meta	Mes	Resultado	% Cumplimiento	
Subproceso Servicio al Ciudadano Dirección General Territorial	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 de Derechos de Petición en término - Vigencia	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	58,97%	73,72%
		Nivel de respuesta de Derechos de Petición en término - Vigencia	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	51,43%	64,29%
		Nivel de respuesta de Derechos de Petición en término - Vigencia	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	45,16%	56,45%
		Nivel de respuesta de Derechos de Petición en término - Vigencia	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	91,21%	114,01%
		Nivel de respuesta de Derechos de Petición en término - Vigencia	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	71,95%	89,93%
Subproceso Servicio al Ciudadano DT Centro	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 del total de Derechos de Petición	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	66,04%	82,56%
		Nivel de respuesta en término del total de Recursos de Apelación	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	47,46%	59,33%
		Nivel de respuesta en término del total de Recursos de Reposición	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	36,45%	45,56%
		Nivel de respuesta en término del total de Recurso de Queja	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	20,52%	25,66%
Subproceso Servicio al Ciudadano DT Centro	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 del total de Revocatorias	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	86,44%	108,04%
		Nivel de respuesta en término del total de Silencios Administrativos Positivos	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	32,45%	40,56%
		Nivel de respuesta de trámites en término del mes - Derechos de Petición - DTC	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	82,69%	103,37%
		Nivel de respuesta de trámites en término del mes - Recursos de Apelación - DTC	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	66,27%	82,84%
Subproceso 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 de trámites en término del mes - Recursos de Reposición - DTC	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	59,27%	74,08%
		Nivel de respuesta de trámites en término del mes - Recursos Queja - DTC	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	61,88%	77,34%
		Nivel de respuesta de trámites en término del mes - Revocatorias - DTC	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	95,61%	119,51%
		Nivel de respuesta de trámites en término del mes - Silencios Administrativos Positivos - DTC	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	64,67%	80,84%
Subproceso Servicio al Ciudadano DT Norte	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 del total de Derechos de Petición / DTNORTE (rezago)	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	42,06%	52,57%
		Nivel de respuesta en término del total de Recursos de Apelación / DTNORTE (rezago)	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	48,56%	60,70%
		Nivel de respuesta en término del total de Recursos de Reposición / DTNORTE (rezago)	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	17,76%	22,20%
		Nivel de respuesta en término del total de Recurso de Queja / DTNORTE (rezago)	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	9,26%	11,58%
Subproceso Servicio al Ciudadano DT Norte	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 del total de Revocatorias/ DTNORTE (rezago)	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	60,37%	75,46%
		Nivel de respuesta en término del total de Silencios Administrativos Positivos / DTNORTE (rezago)	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	36,81%	46,01%
		Nivel de respuesta de Derechos de Petición en término - Vigencia / DTNORTE	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	51,39%	64,24%
		Nivel de respuesta de Recursos de Apelación en término - Vigencia / DTNORTE	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	59,61%	74,52%

Proceso / Subproceso	Objetivo del proceso / Subproceso	Nombre del Indicador	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Meta	Mes	Resultado	% Cumplimiento	
Subproceso Servicio al Ciudadano DT Norte	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 de Recursos de Reposición en término - Vigencia / DTNORTE	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	51,40%	64,24%
		Nivel de respuesta de Recurso de Queja en término - Vigencia / / DTNORTE	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	59,62%	74,53%
		Nivel de respuesta de Revocatorias en término - Vigencia / DTNORTE	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	35,72%	44,65%
		Nivel de respuesta de Silencios Administrativos Positivos en término - Vigencia / DTNORTE	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	31,37%	39,22%
Subproceso Servicio al Ciudadano DT Occidente	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 del total de Derechos de Petición / DTOC (rezago)	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	53,04%	66,30%
		Nivel de respuesta en término del total de Recursos de Apelación / DTOC (rezago)	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	67,96%	84,95%
		Nivel de respuesta en término del total de Recursos de Reposición / DTOC (rezago)	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	90,11%	112,63%
		Nivel de respuesta en término del total de Recurso de Queja / DTOC (rezago)	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	74,48%	93,09%
		Nivel de respuesta en término del total de Revocatorias/ DTOC (rezago)	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	79,17%	98,96%
Subproceso Servicio al Ciudadano DT Occidente	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 del total de Silencios Administrativos Positivos / DTOC (rezago)	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	49,06%	61,33%
		Nivel de respuesta de Derechos de Petición en término / DTOC	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	89,41%	111,76%
		Nivel de respuesta de Recursos de Apelación en término / DTOC	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	88,07%	110,08%
		Nivel de respuesta de Recursos de Reposición en término / DTOC	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	94,44%	118,06%
		Nivel de respuesta de Recurso de Queja en término / DTOC	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	85,72%	107,14%
Subproceso Servicio al Ciudadano DT Occidente	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 de Revocatorias en término / DTOC	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	79,17%	98,96%
		Nivel de respuesta de Silencios Administrativos Positivos en término / DTOC	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	63,68%	79,59%
Subproceso Servicio al Ciudadano DT Oriente	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 del total de Derechos de Petición / DTOR (rezago)	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	73,35%	91,69%
		Nivel de respuesta en término del total de Recursos de Apelación / DTOR (rezago)	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	27,11%	33,89%
		Nivel de respuesta en término del total de Recursos de Reposición / DTOR (rezago)	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	42,45%	53,06%
Subproceso Servicio al Ciudadano DT Oriente	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 del total de Recurso de Queja / DTOR (rezago)	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	7,45%	9,32%
		Nivel de respuesta en término del total de Revocatorias/ DTOR (rezago)	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	79,69%	99,61%
		Nivel de respuesta en término del total de Silencios Administrativos Positivos / DTOR (rezago)	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	22,87%	28,58%
		Nivel de respuesta de Derechos de Petición en término - Vigencia / DTOR	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	80,99%	101,24%
		Nivel de respuesta de Recursos de Apelación en término - Vigencia / DTOR	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	31,33%	39,17%
Subproceso Servicio al Ciudadano DT Oriente	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 de Recursos de Reposición en término - Vigencia / DTOR	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	42,76%	53,45%
		Nivel de respuesta de Recurso de Queja en término - Vigencia / DTOR	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	8,81%	11,01%
		Nivel de respuesta de Revocatorias en término - Vigencia / DTOR	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	85,86%	107,32%
		Nivel de respuesta de Silencios Administrativos Positivos en término - Vigencia / DTOR	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	56,18%	70,22%

Proceso / Subproceso	Objetivo del proceso / Subproceso	Nombre del Indicador	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Meta	Mes	Resultado	% Cumplimiento	
Subproceso Servicio al Ciudadano DT Suroccidente	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 del total de Derechos de Petición / DTSO (rezago)	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	71,03%	88,79%
		Nivel de respuesta en término del total de Recursos de Apelación / DTSO (rezago)	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	2,99%	3,73%
		Nivel de respuesta en término del total de Recursos de Reposición / DTSO (rezago)	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	6,02%	7,52%
		Nivel de respuesta en término del total de Recurso de Queja / DTSO (rezago)	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	6,04%	7,56%
		Nivel de respuesta en término del total de Revocatorias/ DTSO (rezago)	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	64,18%	80,22%
Subproceso Servicio al Ciudadano DT Suroccidente	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 del total de Silencios Administrativos Positivos / DTSO (rezago)	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	31,16%	38,95%
		Nivel de respuesta de Derechos de Petición en término - Vigencia / DTSO	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	69,11%	86,39%
		Nivel de respuesta de Recursos de Apelación en término - Vigencia / DTSO	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	17,71%	22,13%
		Nivel de respuesta de Recursos de Reposición en término - Vigencia / DTSO	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	6,02%	7,52%
		Nivel de respuesta de Recurso de Queja en término - Vigencia / DTSO	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	9,95%	12,44%
Subproceso Servicio al Ciudadano DT Suroccidente	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadano	Nivel de respuesta de Revocatorias en término - Vigencia / DTSO	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	66,38%	82,97%
		Nivel de respuesta de Silencios Administrativos Positivos en término - Vigencia / DTSO	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	60,89%	76,12%
Subproceso Participación Ciudadana Dirección General Territorial	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 eventos de presencia institucional	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	91,35%	114,19%
Subproceso Participación Ciudadana DT Centro	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 eventos de presencia institucional / DTC	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	91,67%	114,58%
Subproceso Participación Ciudadana DT Norte	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 eventos de presencia institucional / DTN	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	90,00%	112,50%
Subproceso Participación Ciudadana DT Oriente	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 eventos de presencia institucional / DTOR	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	91,67%	114,58%
Subproceso Participación Ciudadana DT Occidente	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 eventos de presencia institucional	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	75,00%	93,75%
Subproceso Participación Ciudadana DT Suroccidente	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 eventos de presencia institucional / DT Suroccidente	Eficacia	Mensual	>=	80,00%	Diciembre	97,32%	121,65%
Proceso 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	Cumplimiento plan de acción	Eficacia	Mensual	>=	90%	Diciembre	102,53%	113,93%
		Oportunidad de atención de las recomendaciones de las evaluaciones integrales	Efectividad	Anual	>=	80%	2015		0,00%
		Cumplimiento plan de acción	Eficacia	Mensual	>=	90%	Diciembre	96,27%	106,97%

Proceso / Subproceso	Objetivo del proceso / Subproceso	Nombre del Indicador	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Meta	Mes	Resultado	% Cumplimiento	
Proceso 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 estos servicios.	Efectividad en los compromisos suscritos con prestadores del servicio de Energía y Gas Combustible	Efectividad	Trimestral	>=	100%	Diciembre	90,06%	90,06%
		Efectividad en los compromisos suscritos con prestadores y municipios prestadores directos de acueducto, alcantarillado y aseo	Efectividad	Trimestral	>=	95%	Diciembre	93,00%	97,89%
Proceso Control	Aplicar medidas administrativas y/o de gestión a los prestadores de servicios públicos domiciliarios que incumplan o estén en riesgo de incumplir la normativa vigente, con el fin de subsanar las situaciones identificadas en la prestación del servicio	Cumplimiento plan de acción	Eficacia	Mensual	>=	90%	Diciembre	99,89%	110,99%
		Eficacia en las solicitudes de investigación en la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	Eficacia	Trimestral	>=	100%	Diciembre	91,10%	91,10%
		Eficacia en las solicitudes de investigación en la Superintendencia Delegada para acueducto, alcantarillado y aseo	Eficacia	Trimestral	>=	100%	Diciembre	52,80%	52,80%
Proceso 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, motivo 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	Cumplimiento plan de acción	Eficacia	Mensual	>=	90%	Diciembre	101,00%	112,22%
		Gestión en la superación de las causales que originaron la toma de posesión	Efectividad	Semestral	>=	100%	Diciembre	100,00%	100,00%
		Reuniones de seguimiento y monitoreo	Eficacia	Mensual	>=	100%	Diciembre	100,00%	100,00%
		Visitas de seguimiento en campo	Eficacia	Mensual	>=	100%	Diciembre	100,00%	100,00%
Proceso Gestión Talento Humano	Líderar y ejecutar las actividades propias de la administración del talento humano, aplicando la normativa vigente y los procedimientos establecidos en la entidad para contribuir a la consecución de los objetivos institucionales.	Cumplimiento plan de acción	Eficacia	Mensual	>=	90%	Diciembre	100,35%	111,50%
		Cumplimiento cronograma de bienestar	Eficacia	Trimestral	>=	95%	Diciembre	100,32%	105,60%
		Cumplimiento del cronograma de seguridad y salud en el trabajo	Eficacia	Trimestral	>=	95%	Diciembre	100,18%	105,45%
		Cumplimiento programa de capacitación	Eficacia	Trimestral	>=	95%	Diciembre	75,00%	78,95%
		Ejecución de recursos de capacitación	Eficiencia	Semestral	>=	90%	Diciembre	25,15%	27,94%
		Impacto de las capacitaciones	Efectividad	Semestral	>=	80%	Diciembre	80,00%	100,00%
Proceso Gestión Administrativa	Dirigir, organizar y gestionar los servicios administrativos necesarios para el normal funcionamiento de la entidad, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente	Cumplimiento plan de acción	Eficacia	Mensual	>=	90%	Diciembre	98,93%	109,92%
		Cumplimiento de metas de los programas del PGA	Eficacia	Semestral	>=	50%	Diciembre	100,00%	200,00%
Subproceso Adquisición de Bienes y Servicios	Gestionar los requerimientos 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	Contratos suscritos	Eficacia	Trimestral	>=	100%	Diciembre	99,69%	99,69%
Subproceso Administración de Bienes	Recibir y registrar los bienes en el aplicativo de Administración de Bienes de acuerdo a su naturaleza, para su custodia, entrega, conservación, control y dar de baja los bienes que ya no se requieran para el servicio de la entidad	Porcentaje de inventarios con novedades	Eficacia	Semestral	<=	25%	Diciembre	0,00%	0,00%

Proceso / Subproceso	Objetivo del proceso / Subproceso	Nombre del Indicador	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Meta	Mes	Resultado	% Cumplimiento
Subproceso Administración Logística	Programar y realizar las actividades de mantenimiento, vigilancia, aseo, cafetería, administración del parque automotor, adecuación de puestos de trabajo, administración de caja menor y apoyo a la administración de la telefonía, que permitan garantizar el normal desempeño de las labores de la SSPD	Atención de solicitudes de servicios de administración logística en tiempo	Eficiencia	Trimestral	100%	Diciembre	100,00%	100,00%
Subproceso 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	Eficacia	Trimestral	>= 100%	Diciembre	98,91%	98,91%
		Radicación y Digitalización de documentos	Eficiencia	Trimestral	100%	Diciembre	100,00%	100,00%
Subproceso 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	Cumplimiento Plan de Acción	Eficacia	Mensual	>= 90%	Diciembre	102,60%	114,00%
		Tiempo de tramite de notificaciones	Eficiencia	Semestral	>= 90%	Diciembre	97,50%	108,33%
Proceso Gestión Financiera	Encargada de dirigir y orientar la formulación de los planes y programas económicos y financieros de la Entidad en procura de lograr la efectividad en la gestión institucional con firme a la normatividad vigente. Lo anterior mediante los subprocesos de gestión de ingresos, con trol a la ejecución del gasto, gestión contable y gestión de tesorería	Cumplimiento plan de acción	Eficacia	Mensual	>= 90%	Diciembre	98,78%	109,75%
Subproceso Gestión 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	Cumplimiento ejecución presupuestal	Economía	Mensual	>= 90%	Diciembre	63,54%	70,60%
Subproceso Control a la Ejecución del 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	Valor Recaudo por contribuciones/Presupuesto de Ingresos por contribuciones	Eficiencia	Mensual	>= 90%	Diciembre	56,28%	62,54%
Proceso Gestión Jurídica	Definir la línea conceptual de la entidad, ejercer la representación judicial, analizar los proyectos de ley y de decreto y realizar la gestión de cobro de las obligaciones a su cargo, todo lo anterior para dar cumplimiento a las funciones asignadas por el artículo 11 del Decreto 990 a través de la determinación de criterios de interpretación jurídica de la entidad, la defensa los intereses de la SSPD y la gestión para el recaudo de recursos públicos de conformidad con la normativa aplicable.	Cumplimiento plan de acción	Eficacia	Mensual	>= 90%	Diciembre	99,15%	110,16%
Subproceso Gestión Cobro	Gestionar de manera eficiente el cobro de las obligaciones reportadas al Grupo de Cobro Persuasivo y Jurisdicción Coactiva para la recuperación de dineros públicos de conformidad con la normativa aplicable	Recaudo de cartera	Eficacia	Trimestral	\$25.000.000,00	Diciembre	\$27.213.655,60	108,85%
Subproceso 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	Eficacia	Trimestral	>= 60,00%	Diciembre	74,40%	124,01%
		Cumplimiento de diligencias prejudiciales	Eficacia	Trimestral	>= 50,00%	Diciembre	86,59%	173,18%
Subproceso 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 relativos a los servicios públicos domiciliarios.	Oportunidad en la atención de solicitudes de conceptos jurídicos	Eficiencia	Trimestral	>= 80,00%	Diciembre	98,86%	123,57%
Proceso Gestión de Tecnologías de Información	Desarrollar, implementar, mantener y gestionar una plataforma tecnológica que brinde soluciones eficaces a las necesidades de los procesos de la entidad para el cumplimiento de su quehacer misional.	Cumplimiento Plan de Acción	Eficacia	Mensual	>= 90%	Diciembre	101,64%	112,93%
		Nivel de satisfacción de usuarios (mantenimientos)	Efectividad	Anual	>= 70,00%	2014	99,97%	142,82%
					>= 70,00%	2015		0,00%
		Nivel de satisfacción de usuarios (nuevos desarrollos)	Efectividad	Anual	>= 70,00%	2014	80,00%	114,29%
					>= 70,00%	2015		
					>= 70,00%	GOOGLE	87,00%	124,29%
					>= 70,00%	ACL	59,00%	84,29%
					>= 70,00%	SAS	92,00%	131,43%
					>= 70,00%	ARANDA	81,00%	115,71%
					>= 70,00%	ORFEO	65,00%	92,86%
					>= 70,00%	VERTE	70,00%	100,00%
					>= 70,00%	VOC. DE CONTROL	81,00%	115,71%
					>= 70,00%	PORTAL WEB	82,00%	117,14%
					>= 70,00%	APP SERVI	78,00%	111,43%
					>= 70,00%	PQR SIC	88,00%	125,71%
			>= 70,00%	TRADUCTOR NIF	83,00%	118,57%		
			>= 70,00%	SEG. INVERSIONES	84,00%	120,00%		
			>= 70,00%	SISGESTIÓN	70,00%	100,00%		

Proceso / Subproceso	Objetivo del proceso / Subproceso	Nombre del Indicador	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Meta	Mes	Resultado	% Cumplimiento
Subproceso Desarrollo de Soluciones Informáticas	Crear nuevas soluciones informáticas u optimizar las existentes, siguiendo los procedimientos de desarrollo y mantenimiento definidos por la Oficina de Informática, con el fin de suplir las necesidades de los procesos de la Superservicios en el cumplimiento de su misión.	Evaluación entrenamiento funcionamiento de nuevo producto	Efectividad	Mensual	>= 70,00%	Diciembre	92,70%	132,43%
		Aplicaciones actualizadas	Eficacia	Trimestral	17	2015	17	100,00%
		Solicitudes solucionadas soporte nivel 1	Eficacia	Mensual	>= 96,00%	Diciembre	91,71%	95,53%
Subproceso 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.	Disponibilidad de los sistemas de información, aplicaciones o servicios que apoyan la misión de la entidad	Eficacia	Mensual	>= 99,00%	Diciembre	99,84%	100,85%
		Casos gestionados soporte nivel 2	Eficacia	Trimestral	>= 85,00%	Diciembre	99,00%	116,48%
		Casos solucionados soporte nivel 2	Eficacia	Trimestral	>= 85,00%	Diciembre	96,95%	114,06%
Subproceso Sistema Único de Información	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 entrenamiento de cargue al SUI	Efectividad	Trimestral	>= 4,5	Diciembre	4,1125	91,39%
		Porcentaje de solicitudes tramitadas por mes	Eficacia	Trimestral	>= 60,0%	Diciembre	81,13%	135,22%
		Promedio de solicitudes cerradas o contestadas por agente	Eficiencia	Trimestral	>= 375	Diciembre	384	102,40%
Proceso Control Disciplinario Interno	Conocer y fallar los procesos disciplinarios que se adelantan contra servidores y ex-servidores públicos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, aplicando los procedimientos y términos establecidos en la Ley 734 de 2002, a fin de preservar el correcto desarrollo de la función pública	Cumplimiento Plan de Acción	Eficacia	Mensual	>= 90%	Diciembre	101,70%	113,00%
		Oportunidad en la atención de quejas e informes disciplinarios	Eficiencia	Trimestral	100%	Diciembre	98,20%	98,20%
Proceso 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 internas	Eficacia	Trimestral	100%	Diciembre	108,13%	108,13%
		Hallazgos con acción propuesta cumplida	Efectividad	Anual	100%	Agosto	46,00%	46,00%