



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

20 AÑOS
1995 - 2015

Plan indicativo 2016 – 2018

Superservicios

Oficina Asesora de Planeación
Bogotá, D.C., (29/01/2016)



C014/5927



C014/5927



Visión



Seremos a 2019 una entidad técnica reconocida nacional e internacionalmente por su gestión frente a la 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.

Misión



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

OBJETIVO 1

Contribuir al mejoramiento de la calidad, cobertura y continuidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios mediante el ejercicio de la vigilancia, inspección, control

OBJETIVO 2

Fortalecer el posicionamiento y presencia institucional a nivel nacional e internacional.

OBJETIVO 3

Gestionar Información Oportuna y con calidad para el beneficio de la misión institucional y de grupos de interés

OBJETIVO 4

Potenciar el desempeño institucional y la estructura organizacional, con énfasis en el mejoramiento procedimental, innovación y competencias del talento humano



OBJETIVO ESTRATÉGICO 1

Contribuir al mejoramiento de la calidad, cobertura y continuidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios mediante el ejercicio de la vigilancia, inspección y control.

Lineas estratégicas

- 1** Fortalecer los mecanismos de Vigilancia, Inspección y Control para los prestadores, con alertas tempranas en la prestación de los servicios públicos.
- 2** Dirigir y coordinar la estructuración y puesta en marcha de las soluciones empresariales e institucionales a largo plazo y coordinar y estructurar el cierre de los procesos liquidatorios
- 3** Promover la participación ciudadana y el control social mediante la gestión de conocimiento los CDCS.



OBJETIVO ESTRATÉGICO 1

Contribuir al mejoramiento de la calidad, cobertura y continuidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios mediante el ejercicio de la vigilancia, inspección y control.

Linea estratégica

1 Fortalecer los mecanismos de vigilancia, inspección y control para los prestadores, con alertas tempranas en la prestación de los servicios públicos.

Resultado cuatrienal	Metas anuales				Meta total
	Año 1 - 2015	Año 2 - 2016	Año 3 - 2017	Año 4 - 2018	
Nivel de riesgo de las empresas del sector de gas combustible reducido, a través de la vigilancia de los indicadores regulatorios establecidos y la implementación de programas de gestión	N.A.	1%	2%	2%	5%
Nivel de cumplimiento de los indicadores de prestación de servicio de energía eléctrica mejorado por parte de los operadores de red de acuerdo con la normatividad vigente	N.A.	30%	30%	40%	100%

Continúa



OBJETIVO ESTRATÉGICO 1

Contribuir al mejoramiento de la calidad, cobertura y continuidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios mediante el ejercicio de la vigilancia, inspección y control.

Linea estratégica

1 Fortalecer los mecanismos de vigilancia, inspección y control para los prestadores, con alertas tempranas en la prestación de los servicios públicos.

Resultado cuatrienal	Metas anuales				Meta total
	Año 1 - 2015	Año 2 - 2016	Año 3 - 2017	Año 4 - 2018	
Nivel de riesgo de las empresas del sector de Acueducto, Alcantarillado y Aseo reducido, a través de la vigilancia de los indicadores regulatorios establecidos y la implementación de programas de gestión	N.A.	3%	3%	4%	10%
Nivel de cumplimiento de los indicadores de prestación de servicio de energía eléctrica mejorado por parte de los prestadores en zonas no interconectadas y zonas de difícil gestión de acuerdo con la normatividad vigente	N.A.	10%	10%	15%	35%

Continúa



OBJETIVO ESTRATÉGICO 1

Contribuir al mejoramiento de la calidad, cobertura y continuidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios mediante el ejercicio de la vigilancia, inspección y control.

Linea estratégica

1

Fortalecer los mecanismos de vigilancia, inspección y control para los prestadores, con alertas tempranas en la prestación de los servicios públicos.

Resultado cuatrienal	Metas anuales				Meta total
	Año 1 - 2015	Año 2 - 2016	Año 3 - 2017	Año 4 - 2018	
Acciones de inspección, vigilancia y control diferenciales para los prestadores de áreas rurales de acuerdo con la normatividad vigente		10%	20%	20%	50%
Disminución en los tiempos de atención a las alertas presentadas por presunto incumplimiento de los prestadores de servicios públicos domiciliarios		10%	15%	25%	50%

Continúa



OBJETIVO ESTRATÉGICO 1

Contribuir al mejoramiento de la calidad, cobertura y continuidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios mediante el ejercicio de la vigilancia, inspección y control.

Linea estratégica

1

Fortalecer los mecanismos de vigilancia, inspección y control para los prestadores, con alertas tempranas en la prestación de los servicios públicos.

Resultado cuatrienal	Metas anuales				Meta total
	Año 1 - 2015	Año 2 - 2016	Año 3 - 2017	Año 4 - 2018	
Reducción de la afectación por fenómenos naturales del suministro de agua potable a través de la disminución de pérdidas, mediante el acompañamiento para la implementación, y el monitoreo de los planes de gestión de pérdidas en las empresas prestadoras		5%	5%	5%	15%
Esquema de inspección, vigilancia y control a los prestadores del servicio de alumbrado público definido e implementado de acuerdo con la normatividad que expida el Min. Minas		20%	40%	40%	100%



OBJETIVO ESTRATÉGICO 1

Contribuir al mejoramiento de la calidad, cobertura y continuidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios mediante el ejercicio de la vigilancia, inspección, control

Linea estratégica

2

Dirigir y coordinar la estructuración y puesta en marcha de las soluciones empresariales e institucionales a largo plazo y coordinar y estructurar el cierre de los procesos liquidatorios

Resultado cuatrienal	Metas anuales				Meta total
	Año 1 - 2015	Año 2 - 2016	Año 3 - 2017	Año 4 - 2018	
Empresas con avance en la superación de las causales que originaron la toma de posesión, salvaguardando la prestación del servicios públicos domiciliarios.		100%	100%	100%	100%
Avance en el cierre del Proceso Liquidatorio y definición de un esquema que salvaguarde la prestación del servicio público, cuando a ello hubiese lugar.		100%	100%	100%	100%



OBJETIVO ESTRATÉGICO 1

Contribuir al mejoramiento de la calidad, cobertura y continuidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios mediante el ejercicio de la vigilancia, inspección, control

Linea estratégica

3

Promover la participación ciudadana y el control social mediante la gestión de conocimiento los CDCS.

Resultado cuatrienal	Metas anuales				Meta total
	Año 1 - 2015	Año 2 - 2016	Año 3 - 2017	Año 4 - 2018	
Sistema de vigilancia y control de apoyo a los comités de desarrollo y control social implementado en municipios priorizados.	25%	25%	25%	25%	100%



OBJETIVO ESTRATÉGICO 2

Fortalecer el posicionamiento y presencia institucional a nivel nacional e internacional.

Lineas estratégicas

- 1 Orientar la IVC hacia las zonas criticas priorizadas por el gobierno
- 2 Posicionar a la Superservicios como eje articulador de la gestión en servicios públicos domiciliarios
- 3 Mejorar la percepción de los usuarios de servicios públicos frente a la labor de la SSPD, a través de eventos de presencia institucional que permitan el acercamiento con la ciudadanía
- 4 Fortalecer alianzas estratégicas para el posicionamiento de la Superservicios a nivel nacional e internacional.
- 5 Potenciar el conocimiento, uso y aplicación de la información institucional como insumo para el cumplimiento de la misión.



OBJETIVO ESTRATÉGICO 2

Fortalecer el posicionamiento y presencia institucional a nivel nacional e internacional.

Linea estratégica

1 Orientar la IVC hacia las zonas críticas priorizadas por el gobierno

Resultado cuatrienal	Metas anuales				Meta total
	Año 1 - 2015	Año 2 - 2016	Año 3 - 2017	Año 4 - 2018	
Efectividad del cumplimiento de los compromisos establecidos en las actividades de presencia regional		75%	85%	95%	95%



OBJETIVO ESTRATÉGICO 2

Fortalecer el posicionamiento y presencia institucional a nivel nacional e internacional.

Linea estratégica

2

Posicionar a la SSPD como eje articulador de la gestión en servicios públicos domiciliarios

Resultado cuatrienal	Metas anuales				Meta total
	Año 1 - 2015	Año 2 - 2016	Año 3 - 2017	Año 4 - 2018	
Información periódica estratégica generada para las entidades competentes del sector	N.A.	3	3	3	9



OBJETIVO ESTRATÉGICO 2

Fortalecer el posicionamiento y presencia institucional a nivel nacional e internacional.

Linea estratégica

3

Mejorar la percepción de los usuarios de servicios públicos frente a la labor de la SSPD, a través de eventos de presencia institucional que permitan el acercamiento con la ciudadanía

Resultado cuatrienal

Metas anuales

Año 1 - 2015

Año 2 - 2016

Año 3 - 2017

Año 4 - 2018

Meta total

Programa de presencia y posicionamiento para potenciar las relaciones de la ciudadanía con la entidad en el territorio nacional.

N.A.

40%

30%

30%

100%



OBJETIVO ESTRATÉGICO 2

Fortalecer el posicionamiento y presencia institucional a nivel nacional e internacional.

Linea estratégica

4 Fortalecer alianzas estratégicas para el posicionamiento de la Superservicios a nivel nacional e internacional.

Resultado cuatrienal	Metas anuales				Meta total
	Año 1 - 2015	Año 2 - 2016	Año 3 - 2017	Año 4 - 2018	
Proyectos, convenios y/o alianzas de cooperación formulados y/o ejecutados		4	4	4	12



OBJETIVO ESTRATÉGICO 2

Fortalecer el posicionamiento y presencia institucional a nivel nacional e internacional.

Linea estratégica

5

Potenciar el conocimiento, uso y aplicación de la información institucional como insumo para el cumplimiento de la misión.

Resultado cuatrienal	Metas anuales				Meta total
	Año 1 - 2015	Año 2 - 2016	Año 3 - 2017	Año 4 - 2018	
Observatorio de servicios públicos domiciliarios en funcionamiento	20%	20%	20%	40%	100%



OBJETIVO ESTRATÉGICO 3

Gestionar información oportuna y con calidad para el beneficio de la misión institucional y de grupos de interés

Linea estratégica

Potenciar el Sistema Único de Información como herramienta de uso estratégico para la entidad y el sector.

Resultado cuatrienal	Metas anuales				Meta total
	Año 1 - 2015	Año 2 - 2016	Año 3 - 2017	Año 4 - 2018	
SUI simplificado y optimizado	25%	25%	25%	25%	100%
Reporte de la información de los servicios públicos domiciliarios mejorado			5%	5%	10%
Información reportada al SUI con oportunidad y calidad		15%	35%	40%	90%



OBJETIVO ESTRATÉGICO 4

Potenciar el desempeño institucional y la estructura organizacional, con énfasis en el mejoramiento procedimental, innovación y competencias del talento humano

Linea estratégica

1

Integrar los sistemas de gestión ambiental, seguridad y salud ocupacional y seguridad de la información para articularlo con el SIGME.

2

Gestionar el proyecto de modernización de la entidad



OBJETIVO ESTRATÉGICO 4

Potenciar el desempeño institucional y la estructura organizacional, con énfasis en el mejoramiento procedimental, innovación y competencias del talento humano

Linea estratégica

1

Integrar los sistema de gestión ambiental, seguridad y salud ocupacional, seguridad de la información para articularlo con el SIGME

Resultado cuatrienal	Metas anuales				Meta total
	Año 1 - 2015	Año 2 - 2016	Año 3 - 2017	Año 4 - 2018	
Sistema Integrado de Gestión y Mejora fortalecido	30%	35%	20%	15%	100%



OBJETIVO ESTRATÉGICO 4

Potenciar el desempeño institucional y la estructura organizacional, con énfasis en el mejoramiento procedimental, innovación y competencias del talento humano

Linea estratégica

2 Gestionar el proyecto de modernización de la entidad

Resultado cuatrienal	Metas anuales				Meta total
	Año 1 - 2015	Año 2 - 2016	Año 3 - 2017	Año 4 - 2018	
Proyecto de modernización institucional formulado y presentado ante las instancias competentes	70%	30%			100%

Muchas gracias!

Carrera 18 N°. 84-35
PBX: (1) 691 3005
sspd@superservicios.gov.co
www.superservicios.gov.co
Bogotá, D.C.