

**CARACTERIZACION DE USUARIOS DEL PROCESO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA SOLUCIONES INFORMÁTICAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**

## **1. Objetivo**

Suplir las necesidades de nuestros usuarios internos de acuerdo a los procesos y procedimientos con el fin de ajustar productos y servicios para la entrega de desarrollos.

## **2. Objetivos Específicos**

- 2.1 Identificar los requerimientos de las áreas con necesidades y características similares.
- 2.2 Aplicar sinergias comunicativas con las áreas para minimizar los requerimientos.
- 2.3 Ajustar los procedimientos para alinear la solución integral del nuevo desarrollo.

## **3. Nicho Seleccionado**

Se seleccionará las áreas que presenten los requerimientos de acuerdo al procedimiento de los nuevos desarrollos para la siguiente vigencia.

## **4. Alcance**

La caracterización tiene un alcance institucional, a través del análisis de los requerimientos de las diferentes áreas identificadas en el nicho seleccionado.

## **5. Segmentación**

Se utilizara la información de las necesidades de las áreas para la vigencia.

## **6. Clasificación de Variables**

Para la clasificación de variables se utilizó de acuerdo con los lineamientos de la guía de caracterización de usuarios de gobierno en línea numeral 3.2. Las variables aplicadas a organizaciones para clasificar los usuarios de la entidad las cuales se describen a continuación:

NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA	IMPORTANCIA
GEOGRÁFICO	COBERTURA	NACIONAL	Identifica la cobertura en la prestación del servicio y las necesidades tecnológicas a Nivel Nacional
	DISPERSIÓN	TERRITORIAL NORTE TERRITORIAL SUR OCCIDENTE TERRITORIAL CENTRO TERRITORIAL OCCIDENTE TERRITORIAL ORIENTE	Facilita a la entidad identificar la ubicación de usuarios de acuerdo con las mismas necesidades tecnológicas.
	UBICACIÓN PRINCIPAL	NIVEL CENTRAL - CAPITAL NACIONAL	Prioriza el desarrollo de las soluciones de informática
TIPO DE ORGANIZACIÓN	ORIGEN DEL CAPITAL	PÚBLICO	Define los recursos para las soluciones informáticas.
	TIPO DE CLIENTE	USUARIOS INTERNOS DE LA ENTIDAD	Clasifica cada uno de los usuarios atendidos por la organización de acuerdo con sus necesidades.
VARIABLES DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO: PROCESO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	TI-F-001 IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES EN TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN	Identifica si la entidad cuenta con instrumentos para recepcionar las soluciones informáticas.
	GESTOR PROCEDIMIENTO	JEFE DE ÁREA - DEVUELVE EL FORMATO DILIGENCIADO	Identifica y solicita las necesidades TI del área
	TOMA DE DECISIONES	COMITÉ DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	Priorización de necesidades de TI para elaboración del plan de acción y el proyecto de inversión.

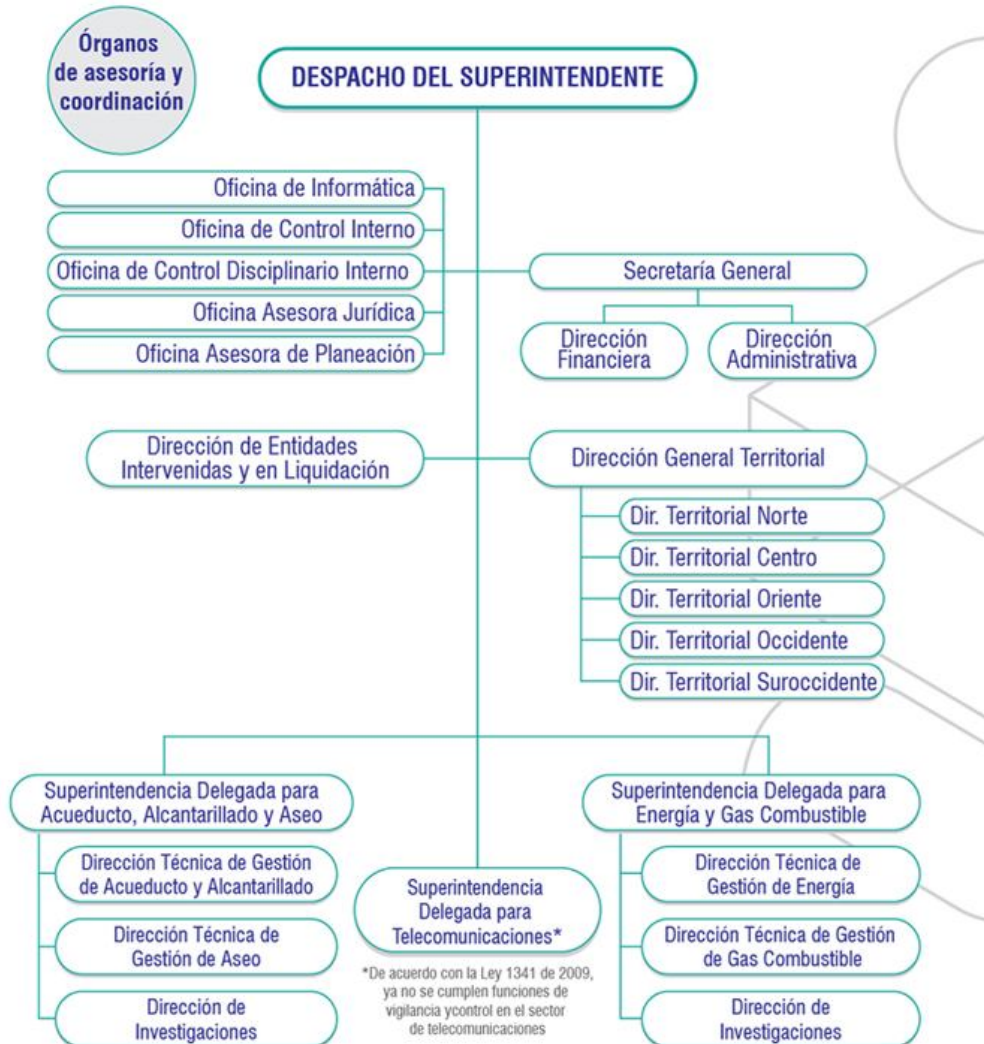
## 7. Priorización de las variables

Áreas o dependencias de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con necesidades en tecnologías de información.



# ORGANIGRAMA

Decreto 990 de 2002



• **Despacho del Superintendente**

El Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios desempeña las funciones específicas de inspección, vigilancia y control de las entidades que presten los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible en el marco de las disposiciones de las leyes 142 y 143 de 1994, 689 de 2001, el Decreto 990 de 2002 y demás normas que las adicionen, modifiquen o sustituyan.



TOTAL FUNCIONARIOS	HOMBRES	MUJERES
10	3	7

- **Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo**  
La Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo tiene a su cargo la inspección, vigilancia y control de las empresas de servicios públicos que hacen parte de la cadena de suministro de estos servicios en el país. Para el efecto, Vigila el cumplimiento de los contratos suscritos entre empresas y usuarios, Evalúa la gestión técnica, operativa, administrativa y financiera de las empresas, Requiere solución a las fallas en la prestación de los servicios, Verifica que las tarifas cobradas a los usuarios se sujeten a la regulación vigente, Investiga y sanciona a las empresas y a sus representantes cuando incumplen las normas.

TOTAL FUNCIONARIOS	HOMBRES	MUJERES
45	17	28

- **Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible**  
La Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible tiene a su cargo la inspección, vigilancia y control de las empresas de servicios públicos que hacen parte de la cadena de suministro de estos servicios en el país. Para el efecto, Vigila el cumplimiento de los contratos suscritos entre empresas y usuarios, Evalúa la gestión técnica, operativa, administrativa y financiera de las empresas, Requiere solución a las fallas en la prestación de los servicios, Verifica que las tarifas cobradas a los usuarios se sujeten a la regulación vigente, Investiga y sanciona a las empresas y a sus representantes cuando incumplen las normas.

TOTAL FUNCIONARIOS	HOMBRES	MUJERES
28	13	15

- **Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación**  
Es el área encargada de orientar los procesos de toma de posesión para administrar o liquidar las empresas de servicios públicos que se encuentren en situación crítica, conforme a las causales señaladas por la Ley 142 de 1994. El objetivo es promover soluciones empresariales para garantizar la prestación del servicio a los usuarios; y establecer esquemas de viabilidad administrativa, operativa, financiera y comercial, según las características particulares de cada prestador.



Estos procesos son gestionados por agentes especiales y liquidadores designados por la superintendencia.

TOTAL FUNCIONARIOS	HOMBRES	MUJERES
3	1	2

- **Dirección General Territorial y direcciones territoriales**  
La Dirección General Territorial y las cinco direcciones territoriales a su cargo (Norte, Centro, Oriente, Occidente y Suroccidente) tiene bajo su cargo la defensa de los derechos y la promoción de los deberes de los usuarios de los servicios públicos. Actúa en segunda instancia, Atiende consultas sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios, Orienta sobre la presentación de peticiones, quejas y reclamos ante las empresas, Resuelve recursos de apelación, Investiga y sanciona a los prestadores que no responden las reclamaciones a tiempo o en forma adecuada, Apoya a los comités de desarrollo y control social, en su labor de fiscalización de las empresas de servicios públicos.

TOTAL FUNCIONARIOS	HOMBRES	MUJERES
66	24	42

- **Secretaría General**  
La Secretaría General orienta los componentes humano, administrativo y financiero de la Superintendencia. Como parte de sus funciones, coordina el plan estratégico de recursos humanos, que incluye la selección y evaluación del personal, los programas de capacitación, bienestar e incentivos y nómina. Gestiona los ingresos, controla la ejecución del gasto y administra la contabilidad. Además tiene a su cargo: La adquisición y administración de bienes y servicios. La gestión documental para el adecuado manejo y conservación de los documentos producidos y recibidos por la entidad. La notificación de actos administrativos a los interesados para garantizar su derecho a la defensa.

TOTAL FUNCIONARIOS	HOMBRES	MUJERES
47	19	28

- **Oficina Asesora Jurídica**  
La Oficina Asesora Jurídica define los criterios de interpretación normativa de la superintendencia para asegurar la legalidad de sus actuaciones.



En este sentido, emite conceptos relativos al régimen de los servicios públicos domiciliarios y a los temas requeridos por las dependencias de la entidad. El área defiende los intereses de la Superservicios en materia legal; y gestiona el recaudo de los recursos públicos que deben cancelar las empresas del sector, por tasa de contribución y multas.

TOTAL FUNCIONARIOS	HOMBRES	MUJERES
10	0	10

• **Oficina Asesora de Planeación**

La Oficina Asesora de Planeación establece los referentes estratégicos de la superintendencia con el fin de optimizar la gestión y el cumplimiento de nuestros objetivos institucionales

Para ello, formula el plan indicativo cuatrienal y los planes de acción anuales siguiendo la línea establecida por el gobierno nacional. Además, programa el presupuesto de la entidad y gestiona los proyectos de inversión ante las autoridades competentes.

TOTAL FUNCIONARIOS	HOMBRES	MUJERES
6	1	5

• **Oficina de Informática**

La Oficina de Informática administra la plataforma tecnológica de la superintendencia con el fin de brindar soluciones eficaces a las necesidades de la entidad y de nuestros colaboradores.

Sus funciones incluyen la gestión y operación de la infraestructura; el desarrollo de nuevas soluciones, la optimización de las existentes y el mantenimiento de los recursos tecnológicos.

TOTAL FUNCIONARIOS	HOMBRES	MUJERES
12	6	6

• **Oficina de Control Interno**

La Oficina de Control Interno evalúa el mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la superintendencia, fortaleciendo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia en la gestión de la entidad. Esta función la realiza mediante auditorías internas de gestión y de calidad,



asesoría y acompañamiento, fomento de la cultura del auto control, valoración de riesgos y cumplimiento de los planes de mejoramiento.

TOTAL FUNCIONARIOS	HOMBRES	MUJERES
5	2	3

- **Oficina de Control Disciplinario Interno**  
La Oficina de Control Disciplinario Interno conoce y falla los procesos disciplinarios dirigidos a servidores y ex-servidores públicos de la superintendencia. Aplica los procedimientos y términos establecidos en la Ley 734 de 2002, o Código Único Disciplinario, a fin de preservar el correcto desarrollo de nuestra función pública.

TOTAL FUNCIONARIOS	HOMBRES	MUJERES
3	0	3

## 8. Metodología de recolección de información.

A partir del objetivo general de esta caracterización de usuarios se ha determinado trabajar con datos del Proceso de Gestión de Tecnologías de Información Soluciones Informáticas establecidos en el SIGME, en el formato de Identificación de necesidades en tecnología de información TI-F-001 V.5

## 9. Normatividad

- Ley 142 de 1994. Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. El ámbito de aplicación de ésta se encuentra determinado en el artículo 1 así: “Esta Ley se aplica a los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía fija pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural; a las actividades que realicen las personas prestadoras de servicios públicos de que trata el artículo 15 de la presente Ley, y a las actividades complementarias definidas en el Capítulo II del presente título y a los otros servicios previstos en normas especiales de esta Ley.”
- Ley 689 de 2001 por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994.
- DECRETO 990 DE 2002 (Mayo 21) por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.



- Resolución SSPD 13092 DE 2002, el cual establece el Formato Único de Información para las empresas de servicios públicos; describe las variables que va a contener el SUI.
- Ley 872 del 2003, por lo cual se crea el sistema de gestión de calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios.
- Resolución SSPD 000321 de 2003, regulan algunos aspectos del SUI establece que aplicativos desarrollados en otras entidades y/o la información de los mismos pueden formar parte del SUI.
- Resolución SSPD 001172, por la cual se adoptan los formatos para el registro de Áreas Especiales en el Sistema Único de Información SUI, según lo dispuesto por el artículo 11 del Decreto 160 de 2004
- Cumplimiento de la Norma 27001, Decreto 85; Seguridad de la Información.
- Resolución SSPD 20051300016965 Por la cual se establece el régimen de inscripción, actualización y cancelación de los prestadores de servicios públicos domiciliarios en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS.
- Circular interna 008 y 012 de 2006, políticas para la adquisición y administración de software.
- Resolución SSPD 20071300006525, Por la cual se define la información que los prestadores de los servicios públicos deben entregar a sus usuarios para prevenir el hurto de infraestructura y el suministro de información relacionada a través del Sistema Único de Información SUI.
- Ley 1341 del 2009, por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones - TIC, se crea la agencia nacional de espectro y se dictan otras disposiciones.
- Conpes 3650 de 2010, Importancia estratégica de la estrategia de Gobierno en Línea.
- Resolución 20101300047505, se adiciona un formato para el cargue de información al Sistema Único de Información - SUI. Medición del Nivel de Satisfacción del usuario.
- Decreto Ley 4170 de 2011, El gobierno del Presidente Juan Manuel Santos reconoce que la compra y contratación pública es un asunto estratégico por lo cual decidió crear Colombia Compra Eficiente por medio del Decreto Ley 4170 de noviembre 3 de 2011. El Decreto Ley 4170 reconoce la necesidad de: (a) crear políticas unificadas que sirvan de guía a los administradores de compras y que





permitan monitorear y evaluar el desempeño del sistema y generar mayor transparencia en las compras; y (b) tener una entidad rectora que provea un soporte adecuado para ejecutar el Plan de Desarrollo.

- Ley 1581 de 2012, Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Gobierno en Línea Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 1078 de 2015, eje estratégico del Buen Gobierno.
- Resolución 20121300012455 de 2012, por la cual se crea el grupo de trabajo denominado GRUPO SUI, el cual dependerá directamente del despacho de la Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios.
- Decreto 2364 del 2012, por el cual se reglamenta el artículo 7 de la ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2618 de 2012, por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1680 de 2013, por la cual se garantiza a las personas ciegas y con baja visión, el acceso a la información, a las comunicaciones, al conocimiento y a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Resolución 20145240058295 de 2014, por la cual se modifica parcialmente la Resolución 2012130001245 del 23 de abril del 2012 en el artículo primero en el sentido que el grupo sistema único de información SUI en adelante dependerá de la oficina de informática.
- Resolución SSPD 20151300047005 de 2015, por la cual se establecen los requerimientos que deben surtir los prestadores de servicios públicos domiciliarios, ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, en relación con el registro único de prestadores RUPS para la suscripción, actualización y cancelación.
- Resolución SSPD 20115000009075 de 2011, se establecen las políticas de seguridad de la información en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios donde se imparten instrucciones para el uso, administración e implementación de las mismas a través de los recursos Tecnológicos y humanos.

#### **10. Fuente de información:**

Proceso de Gestión de Tecnologías de Información Soluciones Informáticas establecidos en el SIGME en el formato Identificación de necesidades en

tecnología de información TI-F-001 V.5

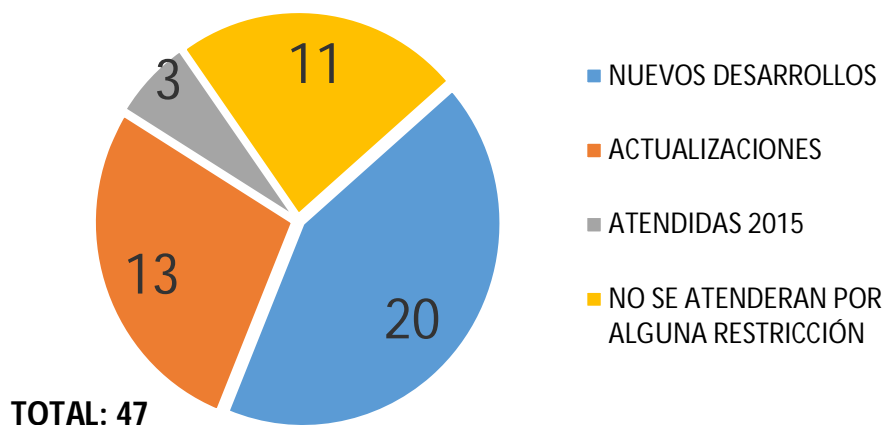
## 11. Cronograma

ACTIVIDADES	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
	FASE 1				FASE 2				FASE 3				FASE 4				FASE 5				FASE 6			
Análisis e interpretación Guía Caracterización Usuarios																								
Inicio desarrollo de documento																								
Estadísticas																								
Conclusiones																								
Revisión Documento Final OI																								

## 12. Definición de estadísticas:

Información general de los requerimientos solicitados por las áreas de la entidad para la vigencia 2016.

**INFORMACIÓN GENERAL DE LOS REQUERIMIENTOS SOLICITADOS 2016**



## Solicitudes atendidas durante la Vigencia 2015.

No	AREA	SOLICITUD
1	Dirección general territorial	Sistema de vigilancia y control – vocales de control
2	Superintendencia delegada AAA	Acuerdos de mejoramiento pequeños prestadores
3	Superintendencia delegada energía y gas	Apoyo tecnológico para el reporte de información sector GLP

### Nuevos desarrollos vigencia 2016

SOLICITUDES AREAS VIGENCIA 2016	No
Dirección administrativa	2
Superintendencia delegada AAA	4
Superintendencias delegada de energía y gas	2
Superintendencias delegada acueducto, alcantarillado y aseo	
Superintendencia delegada de energía y gas	5
Dirección general territorial	2
Oficina de informática – grupo sui	1
Dirección entidades intervenidas	1
Dirección financiera	2
Superintendencia delegada de energía y gas / acueducto, alcantarillado y aseo / of. Informática-grupo sui	1
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

### Detalle Nuevos desarrollos vigencia 2016

No	ÁREA SOLICITANTE	NECESIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD
1	DIRECCION ADMINISTRATIVA – GRUPO DE CONTRATOS Y ADQUISICIONES	APLICATIVO DE CONTRATOS	Implementación de un módulo denominado "Documentos Contractuales"
2	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA – GRUPO DE TALENTO HUMANO Y GRUPO DE CONTRATOS	CERTIFICADOS EN LINEA	Aplicación que permita generar, descargar y consultar certificaciones laborales o de prestación de servicios a través de la página Web y la Intranet
3	SUPERINTENDENCIA DELEGADA AAA DT AA	APLICATIVO PARA LA VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN TARIFARIA AA	Se debe realizar la implementación de los nuevos requerimientos, realizar pruebas funcionales, pruebas de integración y paso a producción.
4	SUPERINTENDENCIA DELEGADA AAA DT AA	VERIFICACIÓN TARIFARIA AA	Soluciones de inteligencia de negocios y desarrollo de un nuevo módulo para el seguimiento de inversiones.
5	SUPERINTENDENCIA DELEGADA AAA	SIMPLIFICACIÓN SUI	- Implementación de formatos y formularios AA (76)



No	ÁREA SOLICITANTE	NECESIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD
			-Implementación de formatos y formularios Aseo (22)
6	SUPERINTENDENCIA DELEGADA AAA DT ASEO	NUEVO MARCO TARIFARIO ASEO VERIFICACIÓN	Implementación de aplicativo para la verificación de tarifas de Aseo según el nuevo marco tarifario
7	SUPERINTENDENCIA DELEGADA AAA y DELEGADA DE ENERGÍA	ACTUALIZACIÓN RUPS	Implementación para la carga de documentos anexos al registro en RUPS y cumplimiento de GEL.
8	SUPERINTENDENCIA DELEGADA AAA, Y PARA ENERGIA Y GAS	VIP	Solución de BI, reportes para verificación y control del beneficio de viviendas de interés prioritario
9	DELEGADA DE AAA, DELEGADA DE ENERGÍA Y OFICINA INFORMATICA-GRUPO SUI	PAGINA WEB SUI	Creación nueva página web del SUI de acuerdo con los requerimientos de gobierno en línea.
10	SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE ENERGIA Y GAS	CARGUE DE INFORMACION DE TRANSPORTE DE SEGURIDAD Y CALIDAD PARA EL SERVICIO DE GAS NATURAL	Creación de 1 formulario y 1 reporte necesarios para el cargue de información.
11	SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE ENERGIA Y GAS	REPORTE INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO GAS NATURAL	Implementación 2 reportes para desplegar los indicadores de calidad de gas natural.
12	SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE ENERGIA Y GAS	REPORTES SICMA	-Creación reporte cargue formato 6009. -Consulta por NIF cilindros -Consolidado -Reporte privado por empresa: cilindros nuevos, mantenimientos y destruidos. -Por priorización de recursos.
13	SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE ENERGIA Y GAS	REPORTE ESTRATO APLICADO POR PRESTADORES A SUSCRIPTORES	Implementar una (1) bodega de comparación entre el formato de estratificación y facturación.
14	SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE ENERGIA Y GAS	FORMATOS DE CARGUE DE PQR Y ACTUALIZACION AL B1	Implementar formatos de cargue de información



No	ÁREA SOLICITANTE	NECESIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD
15	DIRECCION GENERAL TERRITORIAL	ACTUALIZACIÓN A LA HERRAMIENTA DE CARGUE ESTRATIFICACIÓN INCLUYENDO NPN - REPOSITORIO DE INFORMACIÓN MAESTRO DE ESTRATIFICACIÓN	Actualización de las herramientas de cargue de información catastral incluyendo el NPN – Número Predial Nacional, para la DGT.
			Implementar un Repositorio que contenga la información asociada al maestro de estratificación
16	DIRECCION GENERAL TERRITORIAL	FORMULARIOS WEB - ACCESIBILIDAD Y USABILIDAD	Mejoras a formularios disponibles en la página web de la entidad <a href="http://www.superservicios.gov.co/">www.superservicios.gov.co/</a> para el registro y atención de reclamaciones.
17	DIRECCIÓN FINANCIERA	INTEGRACIÓN SIIF NACIÓN II	Analizar las diferentes aplicaciones financieras para integrarlas a SIIF Nación II.
18	DIRECCION FINANCIERA - GRUPO CONTRIBUCIONES Y CUENTAS POR COBR	CREACION APLICATIVO AUTOLIQUIDACIÓN DE LA CONTRIBUCION ESPECIAL CON NIF	Desarrollo del Nuevo Módulo De Autoliquidación Especial y Liquidación de la Contribución Especial con Normas de Información Financiera – NIF
19	DIRECCIÓN ENTIDADES INTERVENIDAS Y EN LIQUIDACIÓN	SITE INTERVENIDAS- CREACIÓN DE LA APLICACIÓN.	Migración de plataforma tecnológica de la aplicación de la dirección de intervenidas y nuevas funcionalidades.
20	OFICINA DE INFORMATICA – GRUPO SUI	ACTUALIZACIÓN DE HERRAMIENTAS DE CARGUE	Las herramientas de cargues masivos y formularios requieren actualizar su plataforma tecnológica.

### Actualización Aplicaciones 2016

SOLICITUDES AREAS VIGENCIA 2016	No
Comunicaciones	1
SUPERINTENDENCIA DELEGADA AAA y ENERGIA Y GAS	1
Oficina asesora jurídica	1
Dirección administrativa	2
Dirección general territorial	2
Superintendencia delegada AAA	1
Dirección financiera	2
Financiera, dirección administrativa y planeación (Sisgestion)	1
Delegada de energía y gas	2
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>



No	ÁREA SOLICITANTE	APLICACIÓN
1	Delegadas AAA y Energía y gas	Actualización RUPS
2	Oficina asesora jurídica	Base jurídica
3	Dirección administrativa	Recursos humanos
4	Dirección administrativa	Orfeo y fallos y cumplimientos
5	Dirección general territorial	Sancionados
6	Dirección general territorial	Apoyo tecnológico de tramites Superservicios
7	Comunicaciones	Página web Superservicios
8	Delegada AAA	Inspector
9	Dirección financiera	Cuentas por cobrar
10	Dirección financiera	Contribuciones
11	Dirección Financiera, Dirección administrativa y Oficina Asesora Planeación	Sisgestión
12	Delegada de Energía y gas	Verte
13	Delegada de Energía y gas	Actualización aplicativo GLP

**Solicitudes que no se atenderán por tener algún tipo de restricción.**

No	AREA	SOLICITUD	RESTRICCIÓN
1	Dirección administrativa – talento humano	Evaluación de desempeño	Esquema de control de flujos, manejo de alertas y notificaciones. Se soluciona diseñando un Flujo BPM. . BPM se requiere actualizar para lograr crear nuevos flujos.
2	Dirección administrativa – talento humano	Verificar módulos aplicativo talento humano	Funcionalidad que permita manejar información relacionada con Capacitación y evaluación por competencias. Debido a priorización de aplicaciones a realizar.
3	Superintendencia delegada AAA	Evaluación integral	Necesidad no definida por el usuario.
4	Superintendencia delegada AAA	Nueva funcionalidad avatar	Necesidad no definida por el usuario.
5	Superintendencia delegada AAA	Bodegas (indicadores) Implementación de 4 y Actualización de 7 bodegas	Por priorización de recursos



No	AREA	SOLICITUD	RESTRICCIÓN
6	Superintendencia delegada AAA	Fonam	Necesidad no se atenderá por solicitud de la Delegada AAA.
7	Oficina asesora jurídica	Control términos conceptos jurídicos	Se soluciona diseñando un Flujo BPM para alertas y el control de cumplimiento de tiempos de los conceptos jurídicos. BPM se requiere actualizar para lograr crear nuevos flujos.
8	Superintendencia delegada de Energía y gas	Ajuste compilatoria	Actualización formatos y formularios por ajuste a compilatoria.
		De Energía	Creación de formatos y formularios de indicadores financieros, económicos, balance de subsidios y contribuciones. Por priorización de recursos.
9	Superintendencia delegada de energía y gas	Reportes costos, tarifas y subsidios	Reportes que permitan acceder a la información de costos y tarifas de las resoluciones CREG 137 y 138 de 2013. Por priorización de recursos.
10	Superintendencia delegada de energía y gas	Nuevo marco tarifario de energía	Aplicación nueva de VERTE para la nueva compilatoria. Por priorización de recursos.
11	Superintendencia delegada energía y gas	Monitoreo XM	Necesidad no definida por el usuario

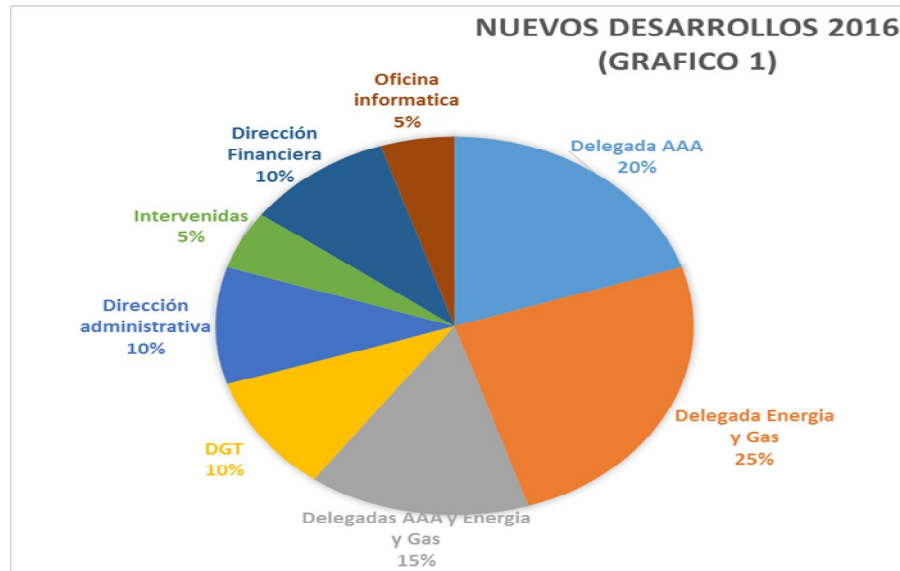
### 13. Estrategia de Divulgación

Se divulgará a los servidores de la SSPD la metodología y los resultados de esta caracterización, a través de los medios digitales con que cuenta la entidad a nivel interno (correo electrónico, intranet, pantallas digitales).

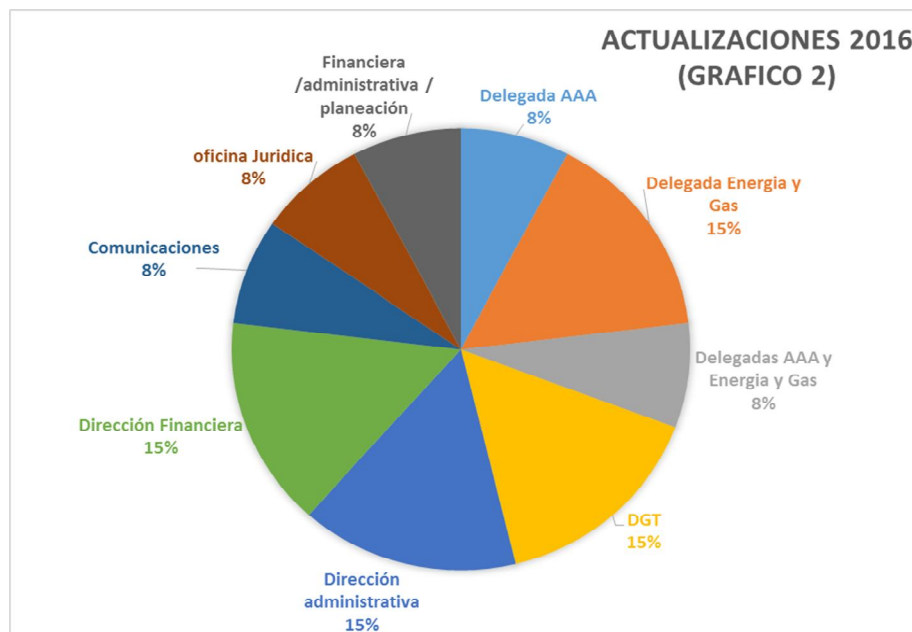
### 14. Conclusiones

Del análisis de las necesidades en tecnologías de información se concluye que:

- El 60% de las necesidades referentes a nuevos desarrollos, pertenecen a apoyos tecnológicos de las Delegadas de AAA y Energía. (ver gráfico 1)
- El 40% restante de las necesidades, se divide entre las diferentes áreas de la entidad. (ver gráfico 1)

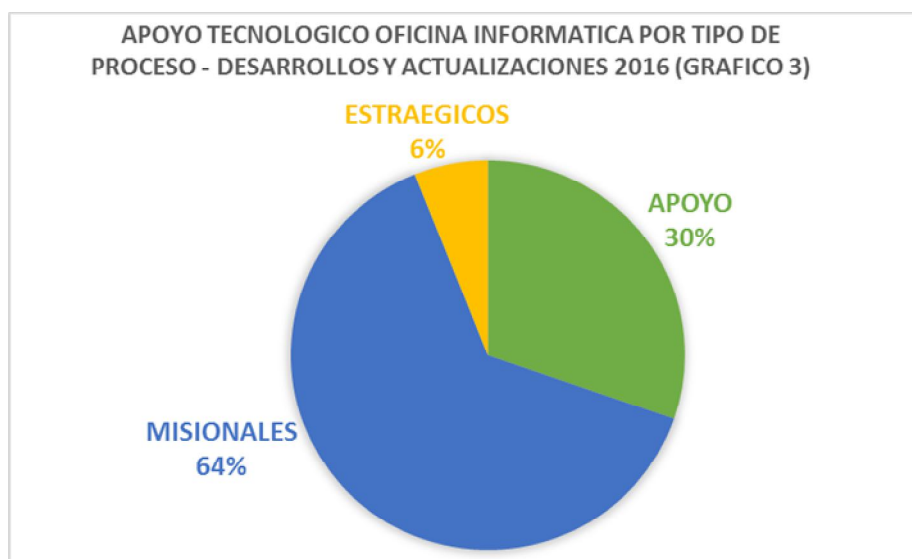


- De las mejoras a nuestras aplicaciones se observa que el 54% de estas se enfocan en atender las actualizaciones de las aplicaciones de los procesos de apoyo, reflejándose que el 30% se encuentra enfocada en las direcciones Administrativa y Financiera. El 46% apoyo en la actualización de las aplicaciones para los procesos misionales.



- Es posible evidenciar que las actividades para nuevos desarrollos y actualización de aplicaciones, se enfocan en el apoyo a la gestión de los procesos misionales de la entidad debido a la necesidad de facilitar las actividades de contacto con los usuarios y mejorar el proceso de inspección vigilancia y control de los prestadores de servicios públicos. (Ver grafica 3).





- Por lo anterior, se observa que los apoyos tecnológicos se enfocan en atender las necesidades de las áreas misionales de la entidad, en concordancia con la misión de la entidad; ejemplo de ello es el apoyo a las actividades de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y trámites en general, tomando como base los aspectos identificados en el documento de caracterización de usuarios de la Superservicios y necesidades de la Dirección General Territorial (DGT) para el apoyo a las actividades de su gestión de cara al usuario. En conjunto la DGT y la Oficina de Informática, dieron inicio a un proyecto de tecnología encaminado a mejorar la atención de usuarios, facilitar los mecanismos de comunicación con los prestadores de servicios públicos y minimizar el impacto de la gestión administrativa de la entidad, como es: Formularios web de atención de trámites (<http://www.superservicios.gov.co/Ciudadanos/Solicitudes-y-Tramites>).

## 14. Glosario

**Orfeo** Sistema de gestión documental de la Superintendencia

### **Territorial Norte**

Atlántico, Bolívar, Magdalena, Cesar, Córdoba, La Guajira y Sucre

**Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, SSPD, Superservicios:** organismo de carácter técnico, creado por la Constitución Política de Colombia de 1991, que por delegación del presidente de la República de Colombia, ejerce inspección, vigilancia y control a las entidades y empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

**Servicios públicos domiciliarios (Artículo 14.21 Ley 142 de 1994):** son los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural, y distribución de gas y Gas Licuado de Petróleo (GLP).

**Desarrollo In-House:** Desarrollo informático realizado acorde a los lineamientos, procedimientos, instructivos, formatos, estándares de la Oficina de Informática y que se encuentran definidos en el Sistema de Gestión de Calidad de la Superintendencia de Servicios Públicos.

**Líder equipo de desarrollo:** Encargado de la planeación, ejecución, y control de las actividades necesarias para EL  
Desarrollo, documentación y entrega de las soluciones informáticas a cargo de la Oficina de Informática

**Herramienta de Gestión de Servicios de TI:** Sistema de información que permite recibir, administrar, escalar y gestionar los requerimientos de servicios de TI.

**Jefe de área:** Superintendente, Delegado, Director o coordinador de una dependencia o área de la entidad, quien debe  
Respaldar y autorizar la solución informática apoyado en su equipo de trabajos

**Usuario Funcional:** La persona u organización que utilizará el producto del resultado de la solicitud. Responsable de apoyar (directamente o por delegación) en el establecimiento y definición de los requerimientos y características del producto.

**Solución informática:** Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora.

**Solución informática adquirida:** Desarrollo informático realizado con artefactos propios del proveedor de la solución, sin seguir necesariamente los lineamientos, procedimientos, Instructivos, formatos, estándares de la Oficina de Informática y que se encuentran definidos en el Sistema de Gestión de Calidad de la Superintendencia de Servicios Públicos.