 <p><b>Superservicios</b> Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	<p><b>Caracterización de Usuarios de T.I de la Superservicios</b></p>	
---	---	--

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

**1. Objetivo**

Gestionar el apropiado funcionamiento de la plataforma de Tecnología de Información y Comunicaciones, procesamiento y suministro de datos, seguridad informática y acorde a las buenas prácticas de seguridad de la información de acuerdo con las políticas de la entidad y las normas legales vigentes.

**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**

Áreas de la Superintendencia de Servicio Públicos Domiciliarios que presentan necesidades en tecnología de la Información a través del formato “Planeación de la gestión de tecnologías de la información TI-P-001” de acuerdo al procedimiento de la Oficina de Informática para los nuevos desarrollos de la siguiente vigencia.

**4. Alcance**

Identificar los usuarios con los cuales interactúa la Oficina de Informática con el objetivo de gestionar estrategias para la atención de los requerimientos.


**5. Segmentación**

Se establece de acuerdo con las necesidades de las áreas para la vigencia.

## 6. Clasificación de Variables

La clasificación de las variables está 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:

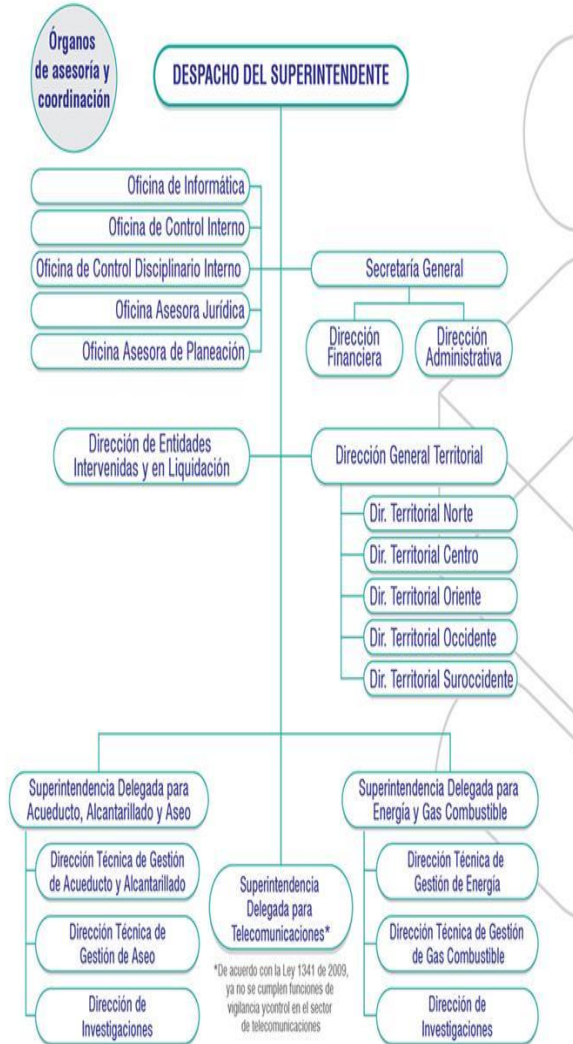
NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA	IMPORTANCIA
GEOGRÁFICO	COBERTURA	NACIONAL	Identifica la cobertura en la prestación del servicio y las necesidades tecnológicas a Nivel Nacional.
	DISPERSIÓN	TERRITORIAL NORTE TERRITORIAL SUR OCCIDENTE TERRITORIAL CENTRO TERRITORIAL OCCIDENTE TERRITORIAL ORIENTE	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 informáticas.
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 O 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

 <b>Superservicios</b> Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	<b>Caracterización de Usuarios de T.I de la          Superservicios</b>	
--	---	--

	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

Las variables de comportamiento organizacional de las áreas o dependencias de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con necesidades en tecnologías de información.



- 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
16	8	8

- 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
53	18	35

- 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
37	20	17

- 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
67	22	45

- **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
74	19	55

● **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	2	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
5	0	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
14	9	5



• **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
4	1	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.
- Resolución SSPD Nro. 20171000141805 del 15/08/2017, por la cual se modifica el mapa de procesos institucional, en donde reclasifican el proceso de Gestión de Tecnologías de Información como un proceso estratégico, dentro del mapa de procesos institucional, en cumplimiento de lo señalado en el Decreto 415 del 7 de marzo de 2016.

#### 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	MAYO			ENERO- DICIC			DICIEMBRE		
	FASE 1			FASE 2			FASE 6		
Análisis e interpretación Guía Caracterización Usuarios									
Inicio desarrollo de documento									
Conclusiones									
Revisión Documento Final OI									

#### 12. Solicitudes atendidas durante la Vigencia 2016.

No	AREA SOLICITANTE	NECESIDAD	Descripción de la solicitud
1	DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL	IMPLEMENTACIÓN DE FORMULARIOS PARA EL TRÁMITE DE SOLICITUDES DISPONIBLES AL CIUDADANO DESDE LA PÁGINA WEB SUPERSERVICIOS	Formulario Trámite aquí su PQR ante la Superservicios.  Formulario Trámite aquí su Silencio Administrativo Positivo (SAP)  Formulario Trámite aquí su opinión o queja sobre la atención de los funcionarios  Formulario de recurso de reposición y apelación




2	SUPERINTENDENCIA DELEGADA AAA	APOYO TECNOLÓGICO PARA SIMPLIFICACIÓN DE FORMATOS Y FORMULARIOS PARA CARGUE DE INFORMACIÓN EN SUI	Apoyo tecnológico para el desarrollo de formatos y formularios para el cargue de información en el sistema SUI para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo para grandes prestadores.
3	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGIA ELECTRICA Y GAS COMBUSTIBLE	APOYO TECNOLÓGICO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS FORMATOS RECLAMACIONES Y B1 - INFORMACIÓN COMERCIAL DE USUARIOS REGULADOS PARA EL CARGUE DE INFORMACIÓN EN SUI	Desarrollo de cuatro (4) formatos para el cargue de información en el sistema SUI para los servicios de Energía, Gas Natural y GLP para los prestadores.
4	DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL	APOYO TECNOLÓGICO PARA LA INCLUSIÓN DEL NÚMERO PREDIAL NACIONAL EN EL SUI Y REPOSITORIO DE INFORMACIÓN PARA EL SISTEMA DE VIGILANCIA PARA LA ESTRATIFICACIÓN STRATOS	Repositorio STRATOS Formato REC Inclusión NPN-NUIS Reporte Coberturas sin soluciones particulares Reporte Coberturas mínimas
5	SUPERINTENDENCIA DELEGADA AAA	BENEFICIO MINISTERIO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO - VIVIENDA DE INTERÉS PRIORITARIO	Bodega de datos - Beneficiarios VIP Reporte SUI Beneficiarios VIP
6	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	CERTIFICADOS EN LÍNEA	Generación certificados en línea para funcionarios Generación certificado en línea para contratistas Consulta por código de certificado Consulta por cédula
7	SUPERINTENDENCIA DELEGADA AAA	CARGUE DE INFORMACIÓN TARIFARIA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO 2016.	Aplicación cargue de información estudio tarifario acueducto y alcantarillado hasta la actividad de pruebas funcionales.  14 Formatos 1 Formulario
8	SUPERINTENDENCIA DELEGADA AAA	VERIFICACIÓN TARIFARIA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO 2016	Bodegas de datos Ver. Devoluciones y cobros Cálculo de costos referencia Actualización Tarifaria (mant) Cumplimiento metas  Reportes POIR VIDIf 287 Auto declaración de inversiones Áreas de prestación de servicio
9	SUPERINTENDENCIA DELEGADA AAA	APOYO TECNOLÓGICO PARA LA RADICACIÓN DE DOCUMENTOS EN EL APLICATIVO RUPS	Funcionalidades para validación y cargue de documentos.  Funcionalidad para Radicación en Orfeo desde empresa.  Funcionalidad para Consulta y visualización.
10	SUPERINTENDENCIA DELEGADA AAA	APOYO TECNOLÓGICO NUEVO MARCO TARIFARIO DE ASEO-APLICACIÓN PARA LA GESTIÓN DE LA VERIFICACIÓN TARIFARIA	Módulo Configuración Módulo Verificación tarifaria Módulo Histórico verificaciones Especificación de variables Especificación casos de uso



11	OFICINA DE INFORMÁTICA - GRUPO SUI	PORTAL WEB SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN (SUI) - IMPLEMENTACIÓN POLÍTICAS GOBIERNO EN LÍNEA	Implementación de Gobierno en línea criterios usabilidad y accesibilidad, hasta la actividad de pruebas funcionales.
12	DIRECCIÓN FINANCIERA	LIQUIDACIÓN Y AUTOLIQUIDACIÓN NIF	Funcionalidad Liquidación NIF en el módulo funcional del aplicativo contribuciones.  Módulo de Autoliquidación NIF aplicativo contribuciones
13	SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE ENERGÍA Y GAS	BODEGA DE ESTRATO APLICADO	Solución de inteligencia de negocios, para realizar la comparación de la información reportada en el REC y en los formatos comerciales 2 y 3 para energía y B1 y B2 para GAS
14	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	APOYO TECNOLÓGICO - NUEVO MÓDULO "DOCUMENTOS CONTRACTUALES" EN EL APLICATIVO CONTRATOS WEB	Garantía Única Acta de Inicio
15	SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE ENERGÍA Y GAS	APOYO TECNOLÓGICO REPORTE DE CAPACIDAD - SICMA - DEL SERVICIO DE GLP	Reporte de capacidad de GLP y nuevo reporte de conteo de cilindros migrados
16	SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE ENERGÍA Y GAS	APOYO TECNOLÓGICO REPORTE DE INTERRUPTIONES DEL SERVICIO DE GAS Y GLP	Formato interrupciones servicio de trans gn y GLP.  Reporte interrupciones servicio de trans gn y GLP.
17	SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE ENERGÍA Y GAS	ALCANCE APOYO TECNOLÓGICO REPORTE DE INDICADORES DE CALIDAD DE GAS Y GLP	Bodega de indicadores de calidad de gas
18	DIRECCIÓN ENTIDADES INTERVENIDAS Y EN LIQUIDACIÓN	SEGUIMIENTO Y MONITOREO CONTRACTUAL - DIRECCIÓN DE INTERVENIDAS Y EN LIQUIDACIÓN "CONTROL SEGUIMIENTO"	Especificación Formulario 1 - Precontractual Especificación Formulario 2 - Contractual Especificación Formulario 3 - Ejec. contractual  Especificación Formato 1 - Contractual Especificación Formato 2 - Ejec. contractual  Especificación Reporte general de cargue Especificación Reporte detalle de información
19	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	ADQUISICIÓN HERRAMIENTA RECURSOS HUMANOS	Adquisición del aplicativo SIGEP

## Nuevos desarrollos vigencia 2017

SOLICITUDES ÁREAS VIGENCIA 2017	No
Superintendencias delegada acueducto, alcantarillado y aseo	5
Superintendencias delegada de energía y gas	1
Dirección general territorial	1
Oficina de informática – grupo sui	1
Dirección entidades intervenidas	1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

 <p><b>Superservicios</b> Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	<p><b>Caracterización de Usuarios de T.I de la Superservicios</b></p>	
---	---	--

### Detalle Nuevos desarrollos vigencia 2017

No	ÁREA SOLICITANTE	NECESIDAD	Descripción de la solicitud
1	SUPERINTENDENCIA DELEGADA AAA	APOYO TECNOLÓGICO PARA SIMPLIFICACIÓN DE FORMATOS Y FORMULARIOS DE CARGUE DE INFORMACIÓN SERVICIO DE ASEO	Implementación de formatos y formularios AA (76) Implementación de formatos y formularios Aseo (22)
2	DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL	APOYO TECNOLÓGICO PARA LA CONSULTA DE INFORMACIÓN REPORTADA EN EL REC	<p>Desarrollo de las siguientes herramientas tecnológicas que permiten gestionar información oportuna contemplando cada una de las fases del desarrollo hasta su puesta en producción:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SUI CALIDAD ESTRATIFICACIÓN</li> <li>2. Tres reportes SUI que se enuncian a continuación: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte cantidad de registro enviados por los catastros Vs cargado por el municipio.</li> <li>- Reporte empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.</li> <li>- Reporte coberturas con todas las soluciones particulares.</li> </ul> </li> </ol>
3	SUPERINTENDENCIA DELEGADA AAA	CARGUE DE INFORMACIÓN TARIFARIA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO 2017.	<p>Aplicación cargue de información estudio tarifario acueducto y alcantarillado.</p> <p>Formatos y formularios:</p> <p>Formatos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Facturación acueducto.</li> <li>2. Facturación Alcantarillado.</li> <li>3. Devoluciones por calidad y descuentos.</li> <li>4. Devoluciones por cobros no autorizados.</li> <li>5. Definición del nivel económico de pérdidas.</li> <li>6. Cálculo indicador de continuidad.</li> <li>7. Plan de obras e inversiones regulado.</li> <li>8. Base de capital regulado información Res. CRA 287/4.</li> <li>9. Base de capital regulado año base.</li> <li>10. Criterios para calcular los costos operativos comparables.</li> <li>11. Criterios para calcular los costos administrativos.</li> <li>12. Reclamaciones del servicio de Alcantarillado.</li> <li>13. Reclamaciones del servicio de acueducto.</li> <li>14. Información comercial tarifaria.</li> </ol> <p>Formulario:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información régimen de calidad y descuentos.</li> </ol>



4	OFICINA DE INFORMATICA – GRUPO SUI	PORTAL WEB SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN (SUI) - IMPLEMENTACIÓN POLÍTICAS GOBIERNO EN LÍNEA	Portal Web Sistema Único de Información – Implementación políticas gobierno en línea con un replanteamiento de las páginas internas, secciones, gráficos, estructura de contenidos alineados con una imagen corporativa y demás requerimientos consignados en la normatividad de gobierno en línea.
5	SUPERINTENDENCIA DELEGADA AAA	IMPLEMENTACIÓN ESQUEMA MONITOREO DE CARGUE MASIVO	No está en Orfeo el alcance
6	DIRECCIÓN ENTIDADES INTERVENIDAS Y EN LIQUIDACIÓN	CARGUES PARA SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE CONTRATOS DE ESP INTERVENIDAS Y EN LIQUIDACIÓN	Formularios: Desarrollo de tres formularios SUI para el registro de información de los contratos.  Notificaciones: Implementación de un componente que envíe notificaciones a los usuarios con rol de consulta a partir de información consignada a través de la fábrica de formularios.  Formatos: Desarrollo de dos reportes SUI que permitan consultar por empresa la información registrada.  Migración de información: Realizar migración de datos del SITE de intervenidas a la nueva base de datos para su posterior consulta a través de un reporte SUI.
7	SUPERINTENDENCIA DELEGADA AAA	APLICACIÓN PARA LA VERIFICACIÓN TARIFARIA DE ASEO - NUSD	El apoyo tecnológico está orientado a la implementación de una aplicación que permitirá visualizar, revisar y gestionar la información base a nivel de NUSD (Cargue en el archivo Excel de la información reportada por los operadores de sitios de disposición final) para los controles tarifarios que realiza la DTGA, a partir de la información del nuevo marco tarifario contenido en la Resolución CRA 720 de 2015.
8	SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE ENERGÍA Y GAS	CONTROL DE LOCALIDADES - ZNI	Desarrollar las siguientes herramientas tecnológicas que permitan gestionar dicha información de manera oportuna contemplando cada una de las fases del desarrollo hasta su puesta en producción.  Producto 1: Actualización de formatos para el cargue de información.  Producto 2: Creación de nuevo formato para cargue de información.  Producto 3: Módulo para el esquema de administración de localidades.
9	SUPERINTENDENCIA DELEGADA AAA	APLICATIVO APROVECHAMIENTO	



ÁREA SOLICITANTE	Nro.
GESTIÓN DOCUMENTAL	1
SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE	3
GRUPO SUI	3
OFICINA DE INFORMÁTICA	1
SUPERINTENDENCIA DELEGADA AAA	1
DIRECCIÓN FINANCIERA	4
SECRETARIA GENERAL	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1
DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL	1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	2
DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL - DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE - COMUNICACIONES	1

No	ÁREA SOLICITANTE	APLICACIÓN
1	GESTIÓN DOCUMENTAL	Orfeo
2	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE	Actualización - Cargue NIF
3	GRUPO SUI	Actualización habilitador automático (esquema aseo).
4	OFICINA DE INFORMÁTICA	Actualización fábrica de reportes (Distribución de carga).
5	SUPERINTENDENCIA DELEGADA AAA	Actualización INSPECTOR
6	GRUPO SUI	Actualización Reversión automática
7	GRUPO SUI	Actualización Diccionario de variables
8	DIRECCIÓN FINANCIERA	Actualización Formato contribuciones FC01
9	SECRETARIA GENERAL	Actualización Formulario para el registro de correos electrónicos para notificaciones & reportes.
10	DIRECCIÓN FINANCIERA	Actualización base para Liquidación de Contribuciones.
11	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS COMBUSTIBLE	Actualización de reportes SUI - GLP Ventas Comercializador Minorista. Ventas del distribuidor.
12	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	SISGESTION
13	DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL	Vocales de control - Participación ciudadana.
14	DIRECCIÓN FINANCIERA	Desmante de aplicaciones financieras: FINANZAS WEB.
15	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	RECURSOS FÍSICOS: Depreciaciones y Amortizaciones.
16	SECRETARIA GENERAL	JBPM



17	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE	Esquema de cilindros GLP
18	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Contratos
19	DIRECCIÓN FINANCIERA	Cuentas por cobrar
20	DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL - DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE - COMUNICACIONES	Página Web

## 12. 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).

## 13. 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 tramites 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

 <b>Superservicios</b> Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	<b>Caracterización de Usuarios de T.I de la Superservicios</b>	
--	--	--

**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.