



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

# **INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA**

VIGENCIA 2016

## Contenido

<b>Mensaje del Superintendente</b>	1
<b>1. Nuestra Entidad</b>	3
<b>2. La SSPD en el territorio</b>	4
<b>3. Principales resultados</b>	5
<b>4. Generación y divulgación de información</b>	5
<b>5. Promoción del diálogo y de la participación ciudadana</b>	7
<b>6. Incentivos a los servidores públicos</b>	8
<b>7. Gestión administrativa</b>	9
<b>8. Gestión presupuestal</b>	10
<b>9. Estrategia de Gobierno en Línea</b>	10
<b>10. Modelo Estándar de Control Interno - MECI</b>	14
<b>11. Retos</b>	14

## Mensaje del Superintendente

El acceso efectivo a los servicios públicos domiciliarios es una condición esencial para la erradicación de la pobreza y la construcción de una sociedad en paz. Y nuestra Constitución Política le ha encomendado a esta Superintendencia la honrosa tarea de asegurar que los colombianos tengan acceso ininterrumpido a servicios públicos de calidad. Por virtud de ese mandato constitucional, esta entidad debe cumplir una labor compleja y dispendiosa: vigilar de cerca a una multitud de prestadores que operan en áreas tan disímiles como las de energía, gas, acueducto, aseo y alcantarillado.

Ante la magnitud de estas exigencias, nos hemos dado a la tarea, desde agosto de 2016, de poner a la Superintendencia en condiciones de cumplir con las funciones que justifican su existencia. Para nadie es un secreto que, en años recientes, nuestra Superintendencia anduvo un poco desorientada, golpeada inicialmente por la pérdida de sus funciones en materia de telecomunicaciones y avasallada luego por un incremento exponencial en el número de quejas presentadas por los usuarios. Estos cambios repentinos, sumados a otros factores más difíciles de cuantificar,

desfiguraron la misión de esta Superintendencia. Luego de ser el centro neurálgico del sistema de servicios públicos en Colombia, esta entidad se transformó en una acuciosa receptora de quejas y reclamos.

Aunque esta labor es a todas luces fundamental para el ejercicio de nuestras competencias, la actividad de la Superintendencia no puede consistir principalmente en atender las reclamaciones de los usuarios, meros síntomas de problemas estructurales que solían pasar inadvertidos en nuestras direcciones de investigación.

Y aquí también, como es usual, los números revelan lo que la intuición no percibe con facilidad: En tan sólo cuatro años, entre 2011 y 2015, el número anual de quejas presentadas ante la Superintendencia pasó de 5.000 a cerca de 110.000. Este alarmante incremento en el grado de insatisfacción de los colombianos revela una crisis aguda en el sistema de servicios públicos.

Peor aún, este elevado volumen de quejas da cuenta cierta de que esta Superintendencia, la guardiana de ese sistema, no había venido

cumpliendo cabalmente con su misión constitucional.

Por todo lo anterior, hemos puesto en marcha un ambicioso proyecto para corregir el rumbo de la Superintendencia de Servicios Públicos. Los primeros pasos de esa iniciativa ya se han cumplido: una reconfiguración esencial de la planta de personal de la entidad, orientada a fortalecer el capital humano en las divisiones técnicas y de investigación de las Delegaturas.

También hemos procurado restablecer los vasos comunicantes entre esta Superintendencia y otras entidades del estado. Además de retomar nuestra relación con las comisiones de regulación, entorpecida en el pasado por diversos motivos, estrechamos lazos con el DNP y los Ministerios de Vivienda y de Minas y Energía. Además, hemos procurado emular experiencias exitosas de otras Superintendencias, tales como el laboratorio forense de la Superintendencia de Industria y Comercio y el liderazgo que ha tenido la Superintendencia de Sociedades en materia de normas internacionales de información financiera.

Completado lo anterior, los directivos de la entidad se dieron a la tarea de diseñar

planes específicos para cada una de las divisiones a su cargo. Estos proyectos, todos de juiciosa preparación y alta refinación técnica, definirán el rumbo de nuestra Superintendencia en los años venideros.

Una vez completadas estas iniciativas de renovación vital, creemos que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios estará en condiciones de cumplir con la misión de asegurar que los colombianos cuenten con servicios públicos de calidad.

**José Miguel Mendoza**  
Superintendente de Servicios Públicos  
Domiciliarios

## 1. Nuestra Entidad

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) es una entidad cuyo objetivo es la inspección, vigilancia y control a la

prestación de los servicios públicos domiciliarios. Asimismo, es la abanderada de la defensa de los derechos de los usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible en todo el territorio nacional.

### Superintendentes y Secretaria General

**José Miguel Mendoza**, Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios  
**Julián Daniel López**, Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo  
**José Fernando Plata**, Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible  
**Ana María Ordoñez**, Secretaría General

### Directores de Área

**Lucía Hernández**, Directora de Entidades Intervenidas y en Liquidación  
**Jenny Elizabeth Lindo**, Directora General Territorial  
**María Paula Farías**, Directora Administrativa  
**Eudes Soler**, Director Financiero  
**Bibiana Guerrero**, Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado  
**María Eugenia Sierra**, Directora Técnica de Gestión de Aseo (e)  
**Fernando Álvarez**, Director de Investigaciones de Acueducto, Alcantarillado y Aseo  
**Diego Ossa**, Director Técnico de Gestión de Energía (e)  
**Luz Mery Triana Rocha**, Directora Técnica de Gestión de Gas y GLP (e)  
**Marielena Roza Covalada**, Directora de Investigaciones de Energía y Gas Combustible

### Jefes de Oficina

**Heyda Luz Torres**, Jefe Oficina Asesora de Planeación  
**Magda Janeth Castañeda**, Jefe Oficina Control Disciplinario Interno  
**Marina Montes Álvarez**, Jefe Oficina Asesora Jurídica  
**Lady Johanna Niño**, Jefe Oficina de Informática (e)  
**Myriam Herrera Durán**, Jefe Oficina de Control Interno

## 2. La SSPD en el territorio

La Superintendencia cuenta con una sede central ubicada en el Distrito Capital, cinco direcciones territoriales distribuidas por regiones: Región Caribe, Centro, Occidente, Oriente y Sur Occidente así como 38 Puntos de Atención Superservicios (PAS) al servicio de los colombianos.

Igualmente, para llegar a más ciudadanos, la entidad consolida su alianza con la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante la instalación de puntos presenciales en las Casas al Consumidor de las ciudades de Ibagué, Sincelejo, Montería y Pasto.

En el 2016, la entidad abrió 4 nuevas oficinas de atención a usuarios en Bogotá, en las localidades de Kennedy, Tunjuelito, San Cristóbal y Engativá, y una en Chaparral-Tolima. Esto significa que la SSPD aumentó su cobertura a más de 4 millones de ciudadanos.

Asimismo, se atendieron alrededor de 6.000 usuarios de los servicios públicos, en 91 municipios, a través de la Ruta al Consumidor, en el marco del convenio con la Superintendencia de Industria y Comercio suscrito en enero de 2015, proyecto que consiste en recorrer el territorio nacional en una Unidad Móvil o bus que brinda asesoría y orientación a los consumidores en temas relacionados con la protección al consumidor.

**Gráfica No 2. Presencia regional**



Fuente: SSPD

### 3. Principales resultados

#### Servicio al ciudadano

- ⇒ **Plan “Rezago Cero”**: se dio respuesta a más de 17 mil recursos interpuestos por usuarios, relacionados con trámites pendientes desde el año 2012.
- ⇒ **Plan de “Descongestión”**: se proyectaron más de 24 mil respuestas a reclamaciones de usuarios en 30 días hábiles, lo que significó un 103% más que lo proyectado en todo el año 2015.
- ⇒ Se implementó el **programa STRATOS**: herramienta digital de consulta ciudadana que le facilita a los colombianos la consulta de información sobre su estratificación.

#### Presencia institucional

- ⇒ Plan **“Superservicios en Sintonía”**: mediante medios radiales comunitarios o locales, la SSPD da respuesta a las quejas de los usuarios localizados en territorios de difícil acceso (cobertura a 12 millones de ciudadanos).
- ⇒ Se implementó la **notificación por medios electrónicos** de cerca del 90% de los actos administrativos proferidos por la entidad, reduciendo tiempos y costos.

#### Inspección, vigilancia y control

- ⇒ Se evitó la afectación en la continuidad de la prestación del servicio de energía que habría impactado a más de 10 millones de habitantes de la costa caribe, a través de la **toma de posesión de la Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. ELECTRICARIBE**.
- ⇒ Se puso en marcha la estrategia **“Seguridad Hídrica”**, la cual generó: (i) alertas en 714 municipios en riesgo por temporada de lluvias y (ii) seguimiento a 117 prestadores calificados en “riesgo inviable sanitariamente (17)” y “riesgo alto (100)” por calidad de agua.

### 4. Generación y divulgación de información

**Evaluaciones integrales**: con el propósito de detectar situaciones que puedan afectar la prestación de los servicios públicos domiciliarios y tomar acciones preventivas y correctivas, se realizaron y publicaron en la página web 140 evaluaciones integrales, así: 50 evaluaciones a prestadores de energía eléctrica

y gas combustible, 43 acueducto y alcantarillado y 47 de aseo. En estas evaluaciones se analizaron los aspectos financieros, comerciales, técnicos y de gestión de las empresas de servicios públicos. Cada ciudadano puede revisar el desempeño de su propio prestador por medio de dichos documentos.

**Planes de contingencia y emergencia**: A fin de conocer los planes de contingencia y emergencia de los prestadores de los servicios de acueducto y alcantarillado frente a la segunda temporada

invernal, la entidad publicó boletines, identificando 587 prestadores propensos a ser afectados por causa del mencionado evento. También se identificaron 279 prestadores que no habían reportado planes de emergencia y contingencia para el servicio de acueducto y 333 no lo hicieron para el servicio de alcantarillado.

**Programa de orientación a prestadoras en las Zonas No Interconectadas del país:** Este programa contó con la participación de entidades del sector y estuvo dirigido a fortalecer la respuesta de las empresas de servicios públicos de energía frente a sus obligaciones legales, regulatorias y reglamentarias. Para el efecto se suscribió el convenio interadministrativo 536 de 2016, entre la SSPD y el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas – IPSE, con el fin de fortalecer las funciones de ambas entidades mediante el intercambio de información entre el Sistema Único de Información – SUI y el Centro Nacional de Monitoreo - CNM.

**Comité de Seguimiento del Mercado de Energía Mayorista – CSMEM:** Se elaboraron y publicaron en la página web 6 informes del CSMEM, en los cuales se analizaron diversos temas de interés sectorial, tales como: experiencias de El Niño 2015 – 2016, competitividad de la energía eólica y solar, alternativas tecnológicas para subastas de expansión en generación, entre otros.

**Programa STRATOS:** Se puso en marcha el programa STRATOS para consultar el estrato del predio. Esta herramienta se encuentra disponible en la página web de la SSPD <http://www.superservicios.gov.co/Ciudadanos/Estratificacion-Socioeconomica>.

**Divulgación y cobertura de contenidos en medio electrónico:** En total se realizaron 5.907 publicaciones en el portal web y redes sociales, 63% más que las 3.759 efectuadas en el año 2015. Además, hubo un incremento del 43% en el número de seguidores de Twitter. En Facebook, el incremento fue del 71% respecto a 2015.

**Divulgación de la gestión institucional entre los colaboradores de la entidad:** Emisión de 12 boletines virtuales internos, envío de 532 correos electrónicos informativos, publicación de 395 contenidos en Intranet y de 375 mensajes por carteleras virtuales.

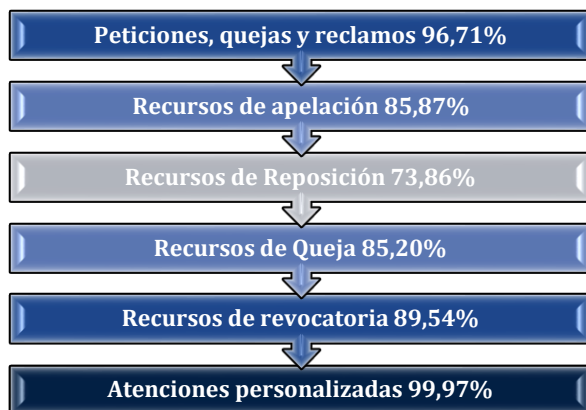
**Programa institucional “Al Servicio de Todos”:** Se mantuvo una audiencia promedio de 8.000 televidentes durante la emisión de 18 capítulos sobre las acciones de la SSPD.



## 5. Promoción del diálogo y de la participación ciudadana

**Respuesta a peticiones:** Como entidad que protege los derechos de los usuarios frente a la prestación adecuada de los servicios públicos domiciliarios, se adelantaron en esta vigencia importantes acciones encaminadas a descongestionar los trámites que los ciudadanos presentaron ante la entidad. De 159.617 trámites de peticiones, quejas, reclamos y recursos (PQR), se dio respuesta al 91,25%.

**Cuadro No. 1 Clasificación de trámites 2016**



Fuente: SSPD

**Plan de descongestión:** se implementó un nuevo modelo de gestión de PQRs, lográndose proyectar más de 24 mil reclamaciones de usuarios que estaban represadas. Este nuevo modelo permitió que la entidad se pronunciara diariamente en más de 850 reclamaciones interpuestas por ciudadanos en contra de las empresas prestadoras. Este plan incrementó en 103% las respuestas de la entidad frente a 2015.

**Encuesta para medir el nivel de satisfacción de usuario:** La encuesta fue aplicada en las Direcciones Territoriales y Puntos de Atención PAS con que cuenta la entidad. El 98% de los encuestados califican como excelente y buena la atención a sus reclamaciones, el 86% menciona conocer las funciones de la SSPD y en el 91% de los casos se considera que la SSPD da solución a la necesidad.

**Estrategia “Los servicios públicos son TUYOS, MÍOS, DE TODOS”:** Se formuló la estrategia de participación ciudadana con el objetivo principal de incrementar la presencia y acompañamiento de la SSPD a los usuarios en diferentes escenarios, a través de 12 actividades de interacción con los ciudadanos (v.gr. Catedra “del derecho al hecho” dirigida a estudiantes de consultorio jurídico y “Alcaldía al día” enfocada en los equipos de trabajo de los alcaldías y gobernaciones).

**Programa Nacional de Capacitación de Alcaldes en Servicios Públicos Domiciliarios:** El programa se refirió a la competencia y responsabilidad de los alcaldes en los temas de régimen tarifario, derechos de los ciudadanos, prestación de servicio en las zonas no interconectadas, calidad del servicio de energía eléctrica, entre otras. En total se contó con la participación de 354 alcaldes municipales.

**Curso: “Lo que un buen líder en servicios públicos debe saber”:** En el marco del convenio con la Escuela Superior de Administración

Pública – ESAP se formuló y ejecutó un curso dirigido a líderes y servidores públicos interesados en el control social de los servicios públicos domiciliarios. 703 ciudadanos se graduaron del programa, adquiriendo la certificación oficial de la ESAP y la SSPD.

**Mesas técnicas y talleres de socialización:** Se realizaron mesas técnicas en las ciudades de Popayán y Yopal, con el fin de conocer las problemáticas que padecen los usuarios en el servicio de energía eléctrica. Como resultado de estas mesas se suscribieron compromisos relacionados con aspectos financieros y técnicos con los prestadores de servicios públicos de energía. A la par, se llevaron a cabo talleres de socialización sobre calidad del agua en coordinación con entidades del Estado, como: Procuraduría General de la Nación, Ministerio de Vivienda, Ministerio de Salud, SENA y Ministerio de Agricultura. Estos talleres dotaron de mejores herramientas a aquellos municipios con riesgo inviable sanitariamente en su servicio de acueducto.

## **6. Incentivos a los servidores públicos**

**Incentivos por evaluación del desempeño:** Se otorgaron a funcionarios en todos los niveles de la entidad (asistencial, técnico administrativo, profesional y asesor). Los funcionarios reconocidos en el plan de incentivos seleccionaron uno o varios de los siguientes estímulos, de acuerdo con lo establecido en el

artículo 32 de la Resolución Interna No. SSPD 20165240011735 del 03 de mayo de 2016, a saber:

- ⇒ Apoyo al pago de cursos de capacitación y bienestar.
- ⇒ Textos actualizados relacionados con su profesión u oficio.
- ⇒ Apoyo al pago de matrícula para educación formal para el funcionario.
- ⇒ Apoyo para realizar actividades turísticas.
- ⇒ Apoyo en la financiación de publicaciones de trabajos de investigación a través de los medios dispuestos por la SPPD.
- ⇒ Apoyo al pago de seminarios en Bogotá o en otros lugares del territorio nacional.
- ⇒ Apoyo al pago de cursos de capacitación en inglés u otro idioma extranjero.

**Premios semestrales:** Cada semestre se premia a los mejores funcionarios de carrera. Vale la pena aclarar que los incentivos que reciben los funcionarios como mejores servidores son montos no pecuniarios y dentro de los criterios de selección está la adecuada rendición de cuentas sobre su gestión.

**Capacitaciones:** Está asociado al programa institucional de capacitación, cuyas principales actividades se enfocaron en los siguientes temas: Derechos Humanos, XVIII Congreso Internacional ANDESCO, Servicios Públicos, TIC y TV, IX Congreso Auditoría Interna, Competencia de las Comisiones de Personal y

Curso Normas Internacionales de Información Financiera para entidades del sector público. Estas capacitaciones están atados al desempeño de las funciones.

**Reconocimientos de externos:** Los funcionarios de la Dirección General Territorial fueron reconocidos por el Departamento Nacional de Planeación por su estrategia “Lenguaje Claro” que busca adecuar las herramientas de información al ciudadano y por conformar un equipo especializado para atender personas que presentan alguna discapacidad. En el mismo sentido, los funcionarios de la Oficina Asesora Jurídica recibieron, por parte la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado – ANDJE, un reconocimiento por culminar el proceso de formulación de sus políticas de prevención del daño antijurídico. Ambas iniciativas están enfocadas a fortalecer el proceso de redición de cuentas por parte de la entidad.

## 7. Gestión administrativa

**Procesos contractuales:** Se suscribieron 1.530 contratos. Para el ejercicio de fortalecimiento de las funciones de inspección, vigilancia y control, se gestionaron 1.119 contratos por un valor de \$22.552 millones, los cuales reforzaron los procesos misionales de la entidad. Se adjudicaron en las modalidades de Selección Abreviada, Acuerdos Marco, Contratación Directa, Licitación, Subasta Inversa y Concurso de Méritos, por un valor de \$42.726 millones.

**Tabla No. 1 clasificación de los contratos**

**SSPD 2016**

**(En miles de millones)**

Modalidad	Contratos en ejecución		Contratos terminados		Total Contratos	Total Valor
	No. contratos	Valor	No. contratos	Valor		
Acuerdo marco	13	\$ 3.048	22	\$ 1.817	35	\$ 4.865
Concurso Méritos	1	0	1	\$ 295	2	\$ 295
Directa	13	\$ 4.301	1429	\$ 36.364	1442	\$ 40.665
Licitación	3	\$ 549	0	\$ 0	3	\$ 549
Mínima Cuantía	2	\$ 23	38	\$ 463	40	\$ 486
Subasta	4	\$ 848	1	\$ 90	5	\$ 938
Bolsa Mercantil	1	\$ 764	2	\$ 1.260	3	\$ 2.024
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>\$ 9.533</b>	<b>1493</b>	<b>\$ 40.289</b>	<b>1530</b>	<b>\$ 49.822</b>

Fuente: SSPD

**Modernización institucional:** Se reformuló el proyecto de modernización de la planta interna de personal, que busca el ajuste y especialización de las posiciones para la reducción de la contratación de personal por medio de otros mecanismos y el mejoramiento de las capacidades de gestión a través de la excelencia técnica de su personal, en línea con las políticas de formalización laboral lideradas por el Ministerio del Trabajo.

**Vacantes:** Se efectuó la revisión y depuración del 100% de las vacantes definitivas y temporales para ser cubiertas a través de la figura de encargos a los funcionarios que cumplieron con los requisitos legales. Se logró proveer 56 encargos en empleos de carrera y de libre nombramiento y remoción. Este proceso cubrió 73 vacantes a través de nuevos ingresos por nombramiento provisional u ordinario.

## 8. Gestión presupuestal

**Presupuesto de funcionamiento:** Se comprometió el 95,37% de los recursos. Igualmente, en cumplimiento de la directiva presidencial No.01 de 2016 (plan de austeridad para la vigencia 2016), se obtuvo un ahorro del 10% respecto al 2015, especialmente en los gastos de viáticos y gastos de viaje.

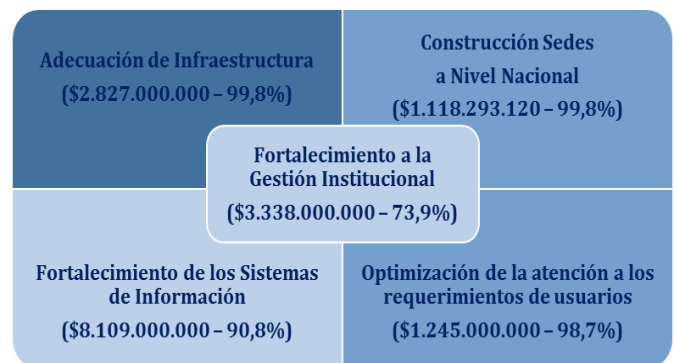
**Tabla No 2. Ejecución presupuestal SSPD - 2016**  
(En miles de millones)

RECURSO	APRO. VIGENTE	COMPROMISO	PAGOS	%	
				COMPR	PAGOS
GASTOS DE PERSONAL	\$ 51.118	\$ 49.061	\$ 47.357	95,97%	96,53%
GASTOS GENERALES	\$ 18.908	\$ 17.520	\$ 15.159	92,66%	86,52%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$ 29.883	\$ 29.572	\$ 29.548	98,96%	99,92%
INVERSIÓN	\$ 16.637	\$ 15.002	\$ 8.249	90,17%	54,99%
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>	<b>\$ 116.546</b>	<b>\$ 111.155</b>	<b>\$ 100.313</b>	<b>95,37%</b>	<b>90,25%</b>

Fuente: SSPD

**Presupuesto de inversión:** La asignación presupuestal de recursos de inversión fue de \$17.828 millones. Mediante Decreto 378 de 2016 se presentó disminución de la apropiación presupuestal inicial de \$523 millones. De igual forma, se realizó una solicitud de aplazamiento por \$668 millones. Por lo anterior, la apropiación final del presupuesto de inversión fue \$16.637 millones. La ejecución presupuestal de los recursos con respecto a los compromisos adquiridos fue del 95,37%.

**Cuadro No 2. Proyectos de inversión**  
(\$Valor, % Comprometido)



Fuente: SIIF

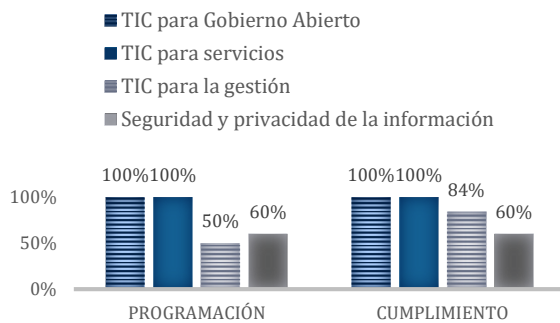
**Recaudo de contribuciones:** Se recaudó la suma de \$97.398 millones. Este recaudo se hizo efectivo en menos de cuatro meses. De igual forma, la contribución especial se calculó bajo las Normas Internacionales de Información Financiera -NIIF, con las cuales se ejecutó la liquidación oficial de 2.110 contribuciones a 1.137 prestadores de servicios públicos domiciliarios.

## 9. Estrategia de Gobierno en Línea

La SSPD, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 2573 de 2014, el cual define los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de Gobierno en Línea, ha adelantado acciones para contribuir a la construcción de un estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo a través del aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones. En consecuencia, se presentan los principales

resultados asociados a los tres componentes de la estrategia, así:

### Grafica No 3. Cumplimiento Estrategia GEL



Fuente: SSPD

**Componente TIC para servicios:** Pretende crear mejores trámites y servicios en línea para responder a las necesidades más apremiantes de los ciudadanos. En este sentido, la SSPD avanzó en las siguientes actividades:

- ⇒ Se adelantó el diseño e implementación de estrategias de promoción de los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos. Para ello, se ejecutaron campañas de promoción de los diferentes canales para adelantar trámites y obtener servicios, a través del home del portal, las emisiones del programa de tv, los mensajes en redes sociales, app serví, portal web y redes sociales: ([www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co), [www.https://www.facebook.com/Superintendencia](https://www.facebook.com/Superintendencia), <https://twitter.com/@Superservicios>).

Además, se realizó la automatización y puesta en línea de los trámites y servicios priorizados y se implementaron en la plataforma de atención del *Call Center* (llamadas y chat) de la SSPD.

- ⇒ Se creó y puso en marcha la emisión de certificaciones y constancias a través de medios electrónicos (página web e intranet), garantizando la seguridad y privacidad de la información.
- ⇒ Se realizó la identificación, priorización e implementación de ventanillas únicas, así como de los formularios virtuales para su radicación, no sólo en relación con las quejas en contra de los prestadores de servicios públicos domiciliarios sino también sobre las reclamaciones y sugerencias por la prestación de los servicios de la entidad.
- ⇒ Se elaboraron documentos de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés en los cuales se describen los usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio. En este sentido, se culminaron y publicaron en la página web, los siguientes documentos: (i) La caracterización de usuarios de las

peticiones, quejas y reclamos (PQR) para los servicios públicos domiciliarios y (ii) la caracterización de usuarios del proceso de gestión de tecnologías de la información.

- ⇒ Se implementó el sistema que integra y centraliza las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través de los diferentes canales habilitados (atención telefónica, chat y puntos de atención).

**Componente TIC para el Gobierno Abierto:** Se busca fomentar un Estado más transparente, participativo y colaborativo, promoviendo la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones. Por lo tanto, se relacionan las acciones adelantadas en cumplimiento de este componente:

- ⇒ Actualización de la versión en inglés y de diversos formatos del portal web institucional.
- ⇒ Campañas pedagógicas, foros virtuales y encuestas sobre: (i) Facturación y actualización de los datos de la SSPD en el portal Sí Virtual (Plataforma multicanal del Gobierno Nacional, donde todos los ciudadanos pueden realizar fácilmente trámites y acceder a servicios del Estado) y habilitación de mecanismos electrónicos para que los usuarios puedan suscribirse a servicios

de información (RSS); (i) Campaña para informar los resultados de rendición de cuentas de la SSPD en la vigencia 2015, denominada "Ponte el casco" y (iii) El foro virtual: ¿qué cambios propones para mejorar la factura de los servicios públicos en tu municipio?".

- ⇒ Publicación de datos abiertos (informe de Gestión de Trámites del 1° trimestre 2016 de la SSPD) en el Portal de datos del Estado Colombiano SOCRATA.
- ⇒ Diseño y ejecución del Programa Nacional de Capacitación Virtual de Alcaldes en servicios públicos domiciliarios, en el marco de la estrategia conjunta con la Federación de Municipios y la Procuraduría General de la Nación.
- ⇒ Actualización y fortalecimiento del aplicativo del Sistema de Vigilancia y Control, el cual ha servido como herramienta de apoyo a los comités de desarrollo y control social en su labor de vigilancia a la gestión y fiscalización de las empresas prestadoras de servicios públicos en el país.

**Componente TIC para la gestión:** El principal objetivo es el uso estratégico de la tecnología para hacer más eficaz la gestión administrativa.

Por ello, la SSPD ejecutó las siguientes actividades:

- ⇒ Se realizó socialización y sensibilización de herramientas o soluciones Informáticas como: (i) El control de horarios; (ii) La firma digital; (iii) Las herramientas de Google Gmail (calendario, chat, formulario, etc.).
- ⇒ Se formuló internamente el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI, el cual establece los lineamientos para la gestión y operación de la Tecnología de Información en la SSPD para las vigencias 2017 y 2018.
- ⇒ Se realizó la identificación y trazabilidad de los derechos de autor y requisitos legales, cuando se han suscrito contratos bajo la figura de "obra creada por encargo" y se incluyó en el alcance del contrato que en el desarrollo de elementos de software sean transferidos a la SSPD los derechos patrimoniales sobre los productos.
- ⇒ Se realizó la aplicación y monitoreo de los mecanismos adecuados de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la calidad de los sistemas de información, específicamente en el proceso de desarrollo de software, como son: (i) Las pruebas unitarias que deben realizar los desarrolladores en la fase de desarrollo,

para asegurar la calidad de los productos entregados, antes de pasar al ambiente de pruebas; (ii) Los requerimientos y pruebas que se aplican a los desarrollos de software antes de pasar a la etapa de producción y (iii) El recibo a satisfacción por parte del usuario funcional.

- ⇒ Se documentó la arquitectura de servicios tecnológicos para soportar los sistemas y los servicios de información, por lo cual se realizó el inventario de los activos de información, que es la relación de aquello que tiene algún valor para la SSPD y por lo tanto debe ser objeto de protección con el fin de asegurar la información.

#### **Componente de seguridad y privacidad de la información:**

Este componente busca salvaguardar la información producida por la entidad para los ciudadanos. Se encuentra incorporado al Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) de la SSPD y por ello se adelantó la documentación del SGSI: normograma, metodología de riesgos, procedimientos operativos para la gestión de Tecnologías de la Información y para la construcción de sistemas seguros y el instructivo para la gestión de incidentes. Además, se diseñó el subsistema de Seguridad de la Información en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora – SIGME-, aplicando nuevas políticas de seguridad que obedecen a la norma ISO 27001:2013 que buscan proteger y preservar la información

producida en la SSPD, frente a cualquier tipo de amenaza.

## 10. Modelo Estándar de Control Interno – MECI

Los principios básicos del MECI persiguen tres aspectos de la gestión pública, a saber: Autocontrol, autogestión y autorregulación. En ese sentido, se ha avanzado así:

**Divulgación:** Se implementó una campaña de comunicaciones internas a través de videos y banners transmitidos en medios digitales de la entidad. Su contenido versó sobre principios y funcionamiento del MECI. Asimismo, se utilizó el boletín mensual institucional “Supernotas” para dar a conocer los avances del MECI.

**Encuestas:** Se aplicó la encuesta MECI a todos los funcionarios de la entidad. Dicha encuesta fue revisada y evaluada. La Oficina de Control Interno conceptuó que el Sistema de Control Interno mostró un grado de implementación importante. La encuesta indicó que la entidad cumple de forma completa y bien estructurada con la aplicación del modelo de control interno. Se toman acciones de seguimiento y análisis de la información interna y externa con base en este modelo, lo cual permite la actualización de sus procesos. La política de riesgos es de amplio conocimiento y aplicada a todos los procesos al igual que mapa de riesgos por procesos.

## 11. Retos

- ⇒ Diseñar y poner en marcha la estrategia integral de transparencia que incluirá la estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano. La estrategia refleja 4 componentes que son: gestión del riesgo de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, todos ellos enfocados a atender al ciudadano y a establecer acciones que correspondan a una política de cero tolerancia a los actos de corrupción.
- ⇒ Transformar el SUI en un sistema eficiente y transparente que permita hacer inteligencia de datos, potencializando la labor de inspección, vigilancia y control; incluyendo el componente datos abiertos.
- ⇒ Habilitar y promover el uso de tecnologías de la información para el ejercicio de su control social. Así, se podrán interponer reclamaciones a través de una aplicación digital.
- ⇒ Mejorar la programación y planeación financiera y presupuestal con el objeto de obtener mejores resultados de ejecución tanto de ingresos como de gastos.
- ⇒ Finiquitar los procesos técnicos y financieros de aprobación de la modernización de la planta de personal en 2017.