



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

Plan Indicativo 2017-2018

Referente Estratégico Institucional

Oficina Asesora de Planeación
Bogotá, D.C Mayo de 2017



CO-F-006 V.3



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



Actualización Referente Estratégico Institucional 2017-2018

La actualización al referente estratégico institucional 2017-2018, comprendió ajustes en la Misión, Visión, Política de Calidad y Objetivos Estratégicos, teniendo en cuenta las principales prioridades institucionales definidas por la alta dirección para la vigencia 2017 y enfocadas al cumplimiento de estrategias y resultados con el fin de mejorar las alteraciones graves en la continuidad y calidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, facilitar a los usuarios el acceso a la información y generar mecanismos de innovación para la gestión de la entidad.

Esta actualización se encuentra debidamente documentada en el Acta de aprobación revisión referente estratégico 2017-2018 y en el documento de contexto estratégico, los cuales se pueden consultar a continuación:

- [Contexto estratégico](#)
- [Acta de Aprobación](#)



Visión

- ✓ Seremos a 2019 una entidad técnica reconocida nacional e internacionalmente por su gestión frente a las funciones de vigilancia inspección y control a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, así como en la implementación de las mejores prácticas en la administración pública, comprometidos con la excelencia, por sus altos estándares de desempeño.





Misión

- ✓ Somos una entidad técnica que contribuye al mejoramiento de la calidad de vida en Colombia, mediante la vigilancia, inspección y control a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, la protección de los derechos y la promoción de los deberes de los usuarios y prestadores.





Política de Calidad

- ✓ La Superintendencia vigila, inspecciona y controla la prestación a los servicios públicos domiciliarios atendiendo las necesidades y expectativas de sus clientes y grupos de interés, soportando su gestión en la eficiencia, eficacia y efectividad del desempeño de su sistema de calidad, mediante el mejoramiento continuo de sus procesos, con la participación activa de un equipo humano capaz, dinámico e innovador.





Objetivos Estratégicos

1. Evitar crisis generadas por alteraciones graves en la continuidad y calidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios

2. Facilitar a los usuarios el acceso a la información

3. Generar mecanismos de innovación para la gestión de la entidad.

Objetivos Estratégicos y de Calidad

Objetivo Estratégico 1: Evitar crisis generadas por alteraciones graves en la continuidad y calidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Estrategias

- ✓ Mejorar los procesos de detección de riesgos y de alerta temprana identificados por presunto incumplimiento de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, haciendo más eficaz la toma de decisiones.
- ✓ Optimizar los mecanismos de seguimiento efectivo a los prestadores de servicios públicos.
- ✓ Crear mecanismos de vigilancia preventiva para la mejora de prestación del servicio.
- ✓ Modernizar los procesos de intervención para garantizar la sostenibilidad de la función del servicio.
- ✓ Implementar acciones para el esquema de control a la prestación de los servicios públicos.

Objetivos Estratégicos y de Calidad

Objetivo Estratégico 1: Evitar crisis generadas por alteraciones graves en la continuidad y calidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Objetivo Estratégico	Resultado Cuatrienal	Metas Anuales	
		Año 3 - 2017	Año 4 - 2018
Evitar crisis generadas por alteraciones graves en la continuidad y calidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios	Mejorar los procesos de detección de riesgos y de alerta temprana identificados por presunto incumplimiento de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, haciendo más eficaz la toma de decisiones.	1	1
	Optimizar los mecanismos de seguimiento efectivo a los prestadores de servicios públicos.	90 AAA	90 AAA 20 E&G
	Crear mecanismos de vigilancia preventiva para la mejora de prestación del servicio.	20 AAA 20 E&G	20 AAA 20 E&G
	Modernizar los procesos de intervención para garantizar la sostenibilidad de la función del servicio.	25%	75%
	Implementar acciones para el esquema de control a la prestación de los servicios públicos.	100% AAA 50% E&G	50% E&G

Objetivos Estratégicos y de calidad

Objetivo Estratégico 2: Facilitar a los usuarios el acceso a la información.

Estrategias

- ✓ Incrementar los canales de comunicación frente al sector y grupos de interés.
- ✓ Fortalecer la rendición de cuentas como mecanismo de evaluación y mejora de los procesos.
- ✓ Aprovechar el uso de las tecnologías para procesar y generar información sectorial.

Objetivos Estratégicos y de calidad

Objetivo Estratégico 2: Facilitar a los usuarios el acceso a la información.

Objetivo Estratégico	Resultado Cuatrienal	Metas Anuales	
		Año 3 - 2017	Año 4 - 2018
Facilitar a los usuarios el acceso a la información	Incrementar la divulgación de información frente al sector y grupos de interés	10%	10%
	Fortalecer la rendición de cuentas como mecanismo de evaluación y mejora de los procesos.	15% FURAG	15% INT
	Aprovechar el uso de las tecnologías para procesar y generar información sectorial.	50%	50%

Objetivos Estratégicos y de calidad

Objetivo Estratégico 3: Generar mecanismos de innovación para la gestión de la entidad.

Estrategias

- ✓ Estandarizar los procesos administrativos y de toma de decisiones al interior de la entidad.
- ✓ Implementar el rediseño de la planta de personal.
- ✓ Integrar los sistemas de gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo y seguridad de la información.
- ✓ Mejorar el clima laboral y la cultura organizacional de la entidad

Objetivos Estratégicos y de calidad

Objetivo Estratégico 3: Generar mecanismos de innovación para la gestión de la entidad.

Objetivo Estratégico	Resultado Cuatrienal	Metas Anuales	
		Año 3 - 2017	Año 4 - 2018
Generar mecanismos de innovación para la gestión de la entidad	Estandarizar los procesos administrativos y de toma de decisiones al interior de la entidad.	8	8
	Implementar el rediseño de la planta de personal	2	0
	Integrar los sistemas de gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo y seguridad de la información.	50%	50%
	Mejorar el clima laboral y la cultura organizacional de la entidad.	-	100%

Muchas gracias

Av Calle 19 No. 13^a-12
Cra 18 No. 84-35
PBX: (1) 691 3005 Ext 2431
sspd@superservicios.gov.co
www.superservicios.gov.co
Bogotá, D.C.