

# Referente Estratégico Superservicios 2019-2022

Oficina Asesora de Planeación  
Agosto de 2019, Bogotá D.C.



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación



# REFERENTE ESTRATÉGICO

La planeación estratégica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para el periodo 2019-2022 fue construida con los colaboradores de la entidad, alineada al Plan Nacional de Desarrollo “Pacto por Colombia, pacto por la equidad” y adoptada mediante la circular No.20191000000074 del 17 de julio de 2019.

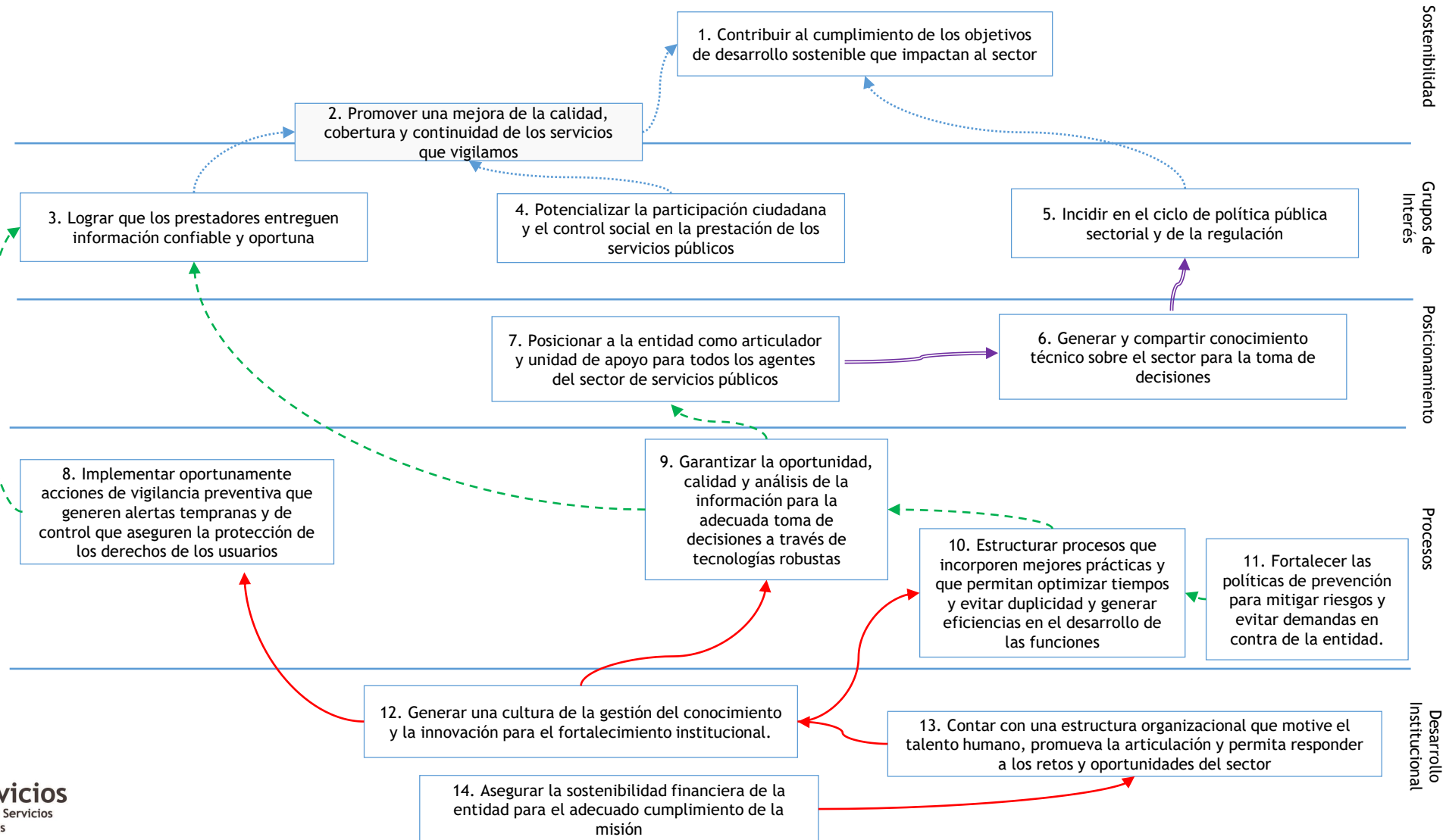
# MISIÓN

Promovemos y protegemos los derechos y deberes de los usuarios y prestadores de los servicios públicos domiciliarios y la prestación de estos servicios esenciales de manera sostenible y con calidad, con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos, a la competitividad del sector y al desarrollo económico y social del país.

# VISIÓN

Aportamos a la sostenibilidad y transformación de los servicios públicos en Colombia, usando técnicas de vanguardia y siendo soporte para su planeación, regulación y desarrollo, con ello logramos la articulación de los diferentes actores institucionales, posicionando a los usuarios como eje central de los servicios.

# OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



# PLAN INDICATIVO CUATRIENAL

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO		SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS							
		<b>Misión:</b> Promovemos y protegemos los derechos y deberes de los usuarios y prestadores de los servicios públicos domiciliarios y la prestación de estos servicios esenciales de manera sostenible y con calidad, con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos, a la competitividad del sector y al desarrollo económico y social del país.			<b>Visión:</b> Aportamos a la sostenibilidad y transformación de los servicios públicos en Colombia, usando técnicas de vanguardia y siendo soporte para su planeación, regulación y desarrollo, con ello logramos la articulación de los diferentes actores institucionales, posicionando a los usuarios como eje central de los servicios				
PACTO	ENFOQUE*	OBJETIVO ESTRATEGICO	RESULTADO CUATRIENAL	AREA(S) RESPONSABLE(S)	META CUATRIENAL	PROGRAMACIÓN METAS DEL RESULTADO			
						Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
Pacto por la ciencia, la tecnología y la innovación: un sistema para construir el conocimiento de la Colombia del futuro	D. Innovación pública para un país moderno	1. Contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que impactan al sector	100% de las metas planificadas para contribuir al cumplimiento de los ODS priorizados	Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo Delegada para Energía y Gas Dirección General Territorial Oficina Asesora de Planeación	100%			50%	50%
Pacto por la calidad y eficiencia de los servicios públicos: agua y energía para promover la competitividad y el bienestar de todos	A. Energía que transforma: hacia un sector energético más innovador, competitivo, limpio y equitativo B. Agua limpia y saneamiento básico adecuado: hacia una gestión responsable, sostenible y equitativa	2. Promover una mejora de la calidad, cobertura y continuidad de los servicios que vigilamos	Evaluación de resultados en la mejora de la calidad, cobertura y continuidad de los servicios que vigilamos realizada y socializada	Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo Delegada para Energía y Gas	2				2
Pacto por la calidad y eficiencia de los servicios públicos: agua y energía para promover la competitividad y el bienestar de todos	A. Energía que transforma: hacia un sector energético más innovador, competitivo, limpio y equitativo B. Agua limpia y saneamiento básico adecuado: hacia una gestión responsable, sostenible y equitativa	3. Lograr que los prestadores entreguen información confiable y oportuna	Disminución del 30% en la cantidad de reversiones de información reportada al SUJ, solicitadas a la Superservicios con respecto al año 2019	Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo Delegada para Energía y Gas	30%		10%	10%	10%
Pacto por la calidad y eficiencia de los servicios públicos: agua y energía para promover la competitividad y el bienestar de todos	A. Energía que transforma: hacia un sector energético más innovador, competitivo, limpio y equitativo B. Agua limpia y saneamiento básico adecuado: hacia una gestión responsable, sostenible y equitativa	4. Potencializar la participación ciudadana y el control social en la prestación de los servicios públicos	Capacitación del 60% de los municipios donde <u>no existen</u> Comités de Desarrollo de Control Social (CDCS)	Dirección General Territorial	60%			40%	20%
Pacto por la calidad y eficiencia de los servicios públicos: agua y energía para promover la competitividad y el bienestar de todos	A. Energía que transforma: hacia un sector energético más innovador, competitivo, limpio y equitativo B. Agua limpia y saneamiento básico adecuado: hacia una gestión responsable, sostenible y equitativa	5. Incidir en el ciclo de política pública sectorial y de la regulación	Inclusión de asuntos de interés de la SSPD en la agenda regulatoria de los sectores vigilados	Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo Delegada para Energía y Gas	4			2	2

\*El enfoque se refiere al objetivo o estrategia del pacto relacionado

# PLAN INDICATIVO CUATRIENAL

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO		SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS							
		<b>Misión:</b> Promovemos y protegemos los derechos y deberes de los usuarios y prestadores de los servicios públicos domiciliarios y la prestación de estos servicios esenciales de manera sostenible y con calidad, con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos, a la competitividad del sector y al desarrollo económico y social del país.				<b>Visión:</b> Aportamos a la sostenibilidad y transformación de los servicios públicos en Colombia, usando técnicas de vanguardia y siendo soporte para su planeación, regulación y desarrollo, con ello logramos la articulación de los diferentes actores institucionales, posicionando a los usuarios como eje central de los servicios			
PACTO	ENFOQUE*	OBJETIVO ESTRATEGICO	RESULTADO CUATRIENAL	AREA(S) RESPONSABLE(S)	META CUATRIENAL	PROGRAMACIÓN METAS DEL RESULTADO			
						Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
Pacto por la calidad y eficiencia de los servicios públicos: agua y energía para promover la competitividad y el bienestar de todos	A. Energía que transforma: hacia un sector energético más innovador, competitivo, limpio y equitativo B. Agua limpia y saneamiento básico adecuado: hacia una gestión responsable, sostenible y equitativa	6. Generar y compartir conocimiento técnico sobre el sector para la toma de decisiones	Documento técnico integrado de análisis de los sectores vigilados publicado	Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo Delegada para Energía y Gas Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación	6			3	3
Pacto por la calidad y eficiencia de los servicios públicos: agua y energía para promover la competitividad y el bienestar de todos	A. Energía que transforma: hacia un sector energético más innovador, competitivo, limpio y equitativo B. Agua limpia y saneamiento básico adecuado: hacia una gestión responsable, sostenible y equitativa	7. Lograr que los actores del sector identifiquen a la Superservicios como el articulador en materia de servicios públicos domiciliarios	Encuesta de percepción sobre la incidencia de la Superservicios en el sector donde se obtenga una favorabilidad igual o mayor a 75% de los encuestados	Despacho de la Superintendente	75%				75%
Pacto por la calidad y eficiencia de los servicios públicos: agua y energía para promover la competitividad y el bienestar de todos	A. Energía que transforma: hacia un sector energético más innovador, competitivo, limpio y equitativo B. Agua limpia y saneamiento básico adecuado: hacia una gestión responsable, sostenible y equitativa	8. Implementar oportunamente acciones de vigilancia preventiva con criterios diferenciales, que generen alertas tempranas y de control que aseguren la protección de los derechos de los usuarios	Disminuir la cantidad de crisis en la prestación de los servicios públicos domiciliarios con respecto al cuatrienio anterior	Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo Delegada para Energía y Gas	20%				20%
Pacto por una gestión pública efectiva	A. Transformación de la gestión pública	9. Garantizar la oportunidad, calidad y análisis de la información para la adecuada toma de decisiones a través de tecnologías robustas	Reducción del nivel de obsolescencia de la infraestructura tecnológica de la entidad con fundamento en el diagnóstico de obsolescencia	Oficina de Informática	80%	20%	20%	20%	20%
Pacto por una gestión pública efectiva	A. Transformación de la gestión pública	10. Estructurar procesos que incorporen mejores prácticas y que permitan optimizar tiempos, evitar duplicidad y generar eficiencias en el desarrollo de las funciones	Incorporación de acciones de mejora en los procesos a partir de lecciones aprendidas	Oficina Asesora de Planeación Líderes de Proceso	100%			40%	60%
Pacto por una gestión pública efectiva	A. Transformación de la gestión pública	11. Fortalecer las políticas de prevención para mitigar riesgos y evitar demandas en contra de la entidad	Disminución de los errores en la operación de los procesos de la entidad a partir de lo identificado en la línea base	Oficina Asesora Jurídica Líderes de proceso	15%			5%	10%

\*El enfoque se refiere al objetivo o estrategia del pacto relacionado

# PLAN INDICATIVO CUATRIENAL

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO		SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS							
		<b>Misión:</b> Promovemos y protegemos los derechos y deberes de los usuarios y prestadores de los servicios públicos domiciliarios y la prestación de estos servicios esenciales de manera sostenible y con calidad, con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos, a la competitividad del sector y al desarrollo económico y social del país.				<b>Visión:</b> Aportamos a la sostenibilidad y transformación de los servicios públicos en Colombia, usando técnicas de vanguardia y siendo soporte para su planeación, regulación y desarrollo, con ello logramos la articulación de los diferentes actores institucionales, posicionando a los usuarios como eje central de los servicios			
PACTO	ENFOQUE*	OBJETIVO ESTRATEGICO	RESULTADO CUATRIENAL	AREA (S) RESPONSABLE (S)	META CUATRIENAL	PROGRAMACIÓN METAS DEL RESULTADO			
						Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
Pacto por la ciencia, la tecnología y la innovación: un sistema para construir el conocimiento de la Colombia del futuro	D. Innovación pública para un país moderno	12. Generar una cultura de la gestión del conocimiento y la innovación para el fortalecimiento institucional	Estrategia de gestión del conocimiento y la innovación para el fortalecimiento institucional implementada	Secretaría General Oficina Asesora de Planeación	4	1	1	1	1
Pacto por una gestión pública efectiva	A. Transformación de la gestión pública	13. Contar con una estructura organizacional que motive el talento humano, promueva la articulación y permita responder a los retos y oportunidades del sector	Trámites ante las entidades competentes para la autorización del rediseño organizacional	Dirección Administrativa	3			3	
Pacto por una gestión pública efectiva	A. Transformación de la gestión pública	14. Asegurar la sostenibilidad financiera de la entidad para el adecuado cumplimiento de la misión	Liquidar la contribución del 100% de los prestadores que cumplan con los criterios de la Guía Metodológica para la Liquidación de la Contribución	Dirección Financiera Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo Delegada para Energía y Gas	100%		100%	100%	100%

\*El enfoque se refiere al objetivo o estrategia del pacto relacionado



# Gracias

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Carrera 18 No. 84-35

Pbx: (57-1) 691-3005

[sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)

Bogotá D.C., Colombia