

CONSTRUYENDO DE LA MANO DE LOS ACTORES DEL NORTE DEL PAÍS

Natasha Avendaño
Superintendente de Servicios Públicos
Domiciliarios



SERVICIO CIUDADANO EN EL NORTE DEL PAÍS



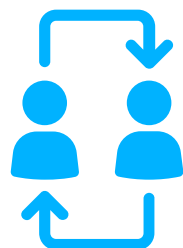
PUNTOS DE ATENCIÓN SUPERSERVICIOS - PAS:

Barranquilla sede,
Barranquilla calle 38,
Valledupar, Riohacha,
Santa Marta, Sincelejo,
Montería, Cartagena y
Mompox.



OFICINAS DIGITALES:

Magangué, Bolívar/
Sabanalarga y Sabanagrande,
Atlántico, Ciénaga, Málaga,/
Agustín Codazzi y Aguachica
Cesar, Montelíbano, Córdoba /
Corozal y San Marcos, Sucre



ATENCIONES PERSONALIZADAS:

2.159



TE RESUELVO:

9.148 Trámites



VIDEOLLAMADAS:

731



SESIONES DE CHAT:

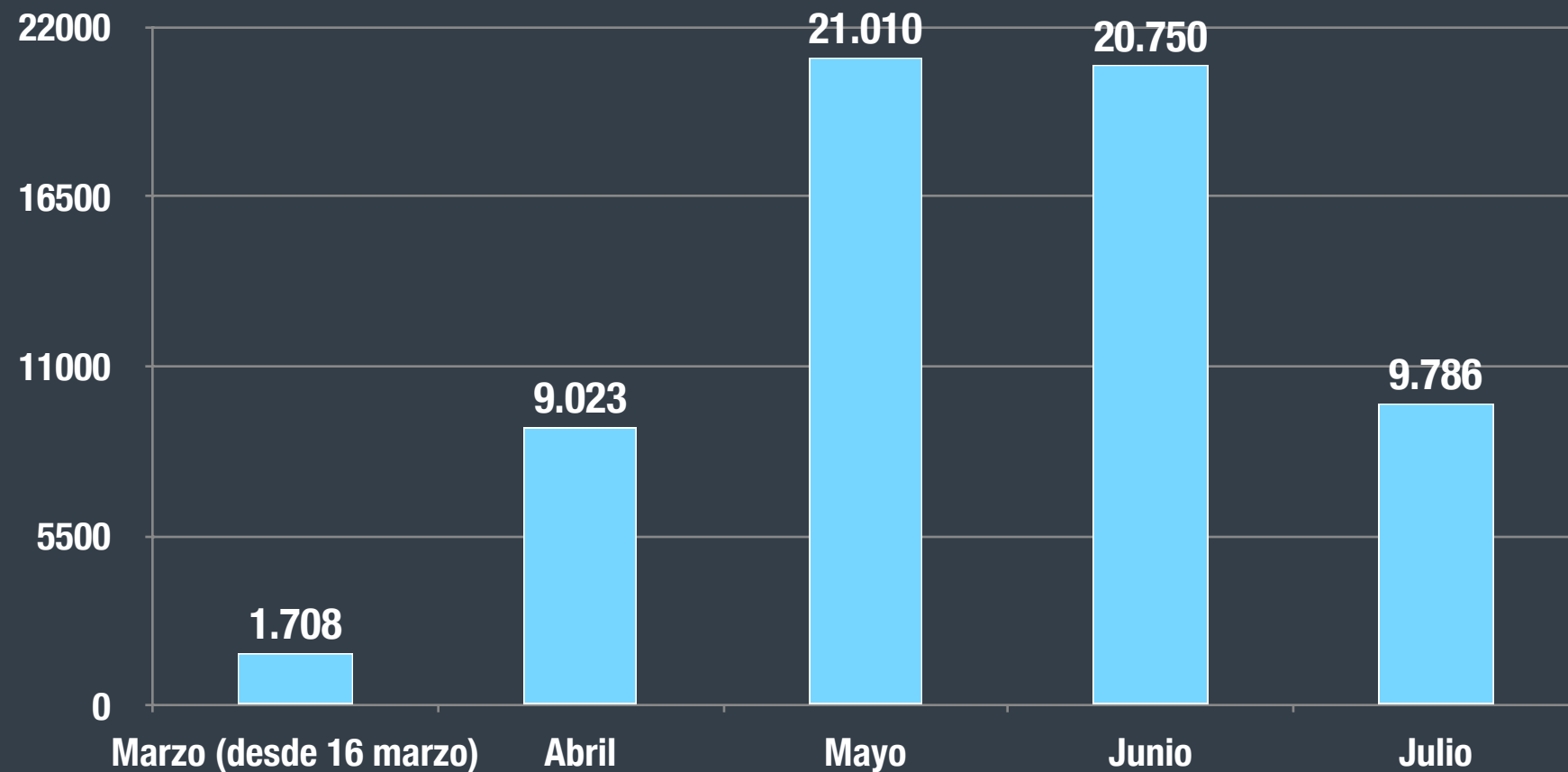
67.457



LLAMADAS CALL CENTER:

21.449

LLAMADAS ENTRANTES CALL CENTER



**Próximamente
el call center
ampliará con
8 agentes
nuevos**

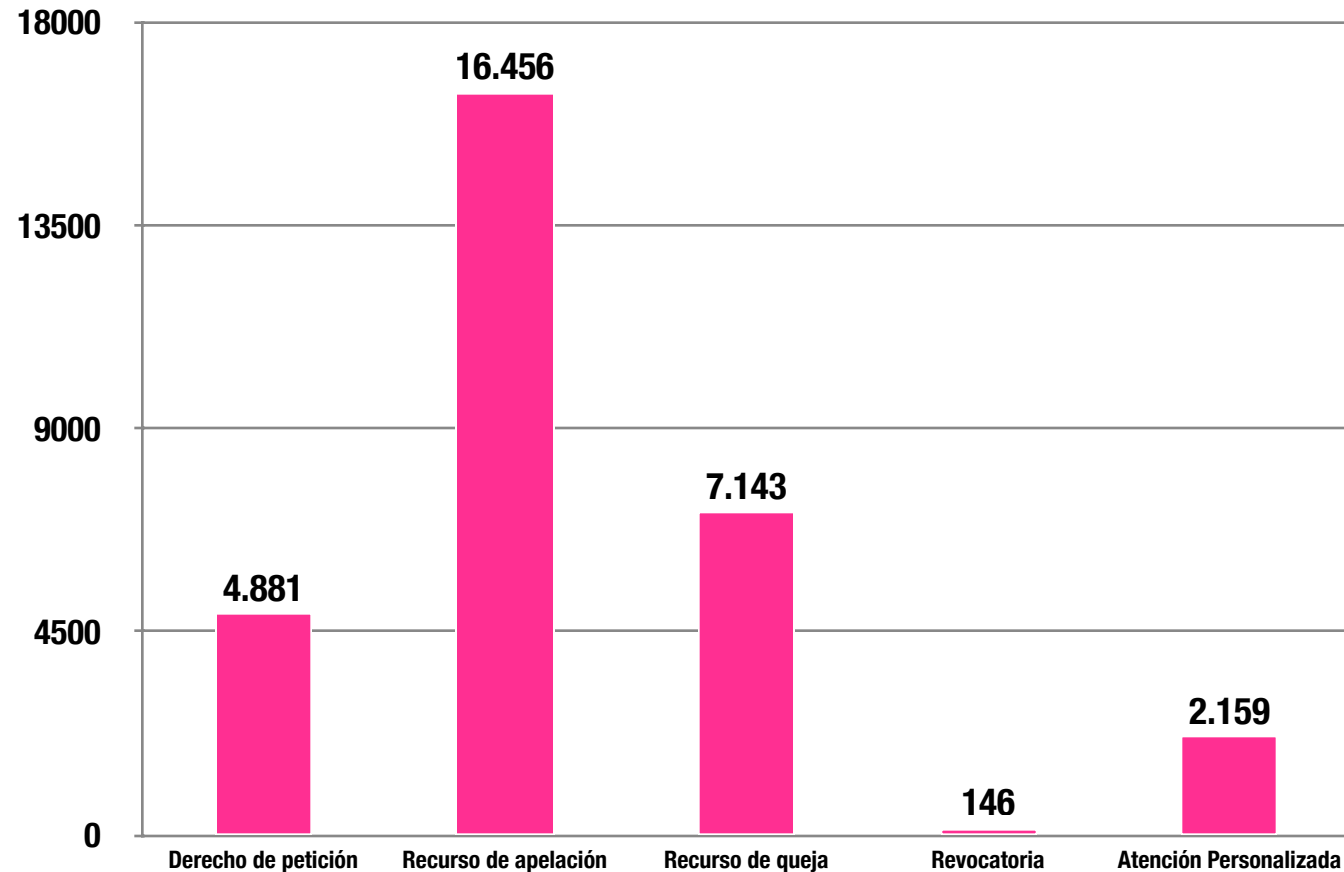
GESTIÓN TRÁMITES

✓ 30.785 solicitudes

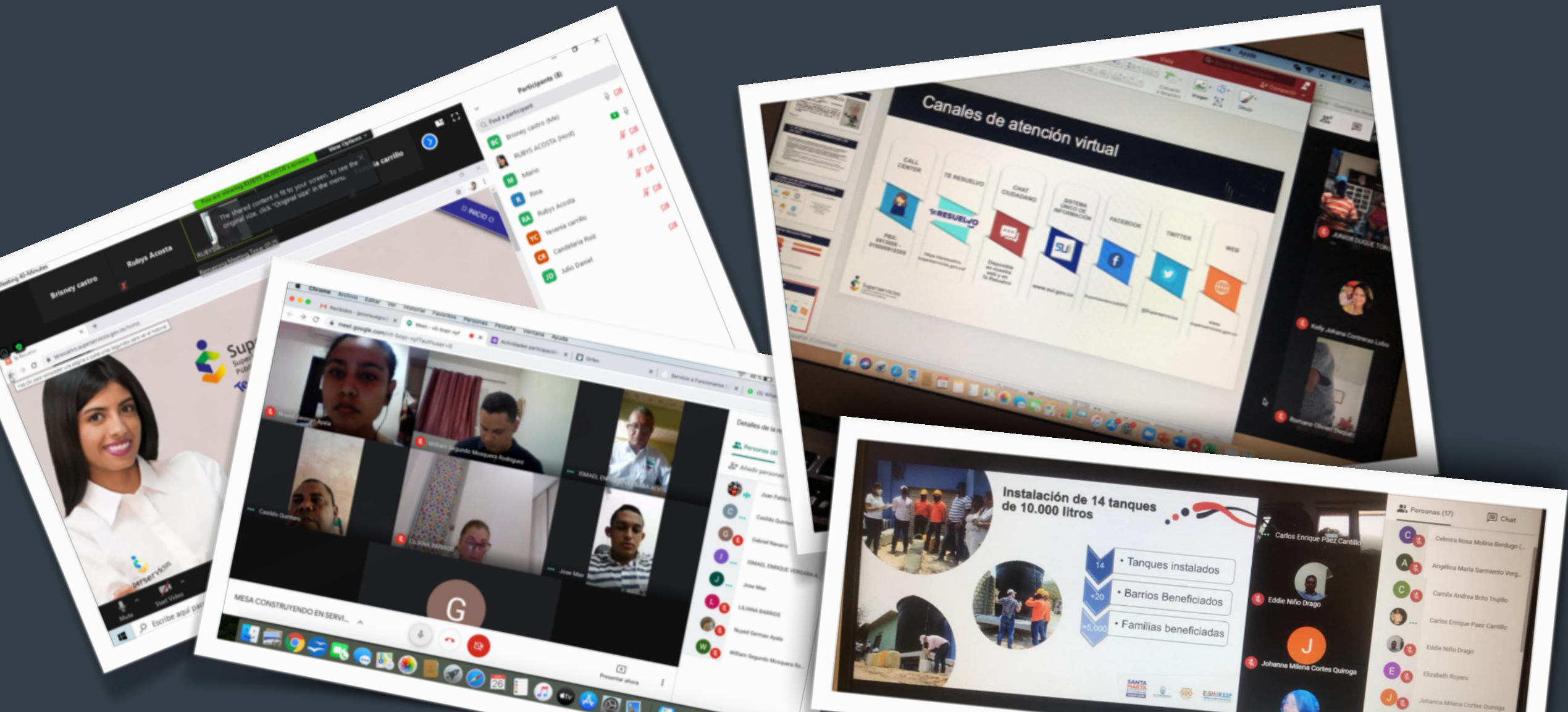
✓ Causales más frecuentes:

- ✓ Facturación: cobro por recuperación de consumos.
- ✓ Facturación: cobros por promedio.

Total recibido en 2020



Nos adaptamos y seguimos con nuestras actividades de manera virtual





**SEGUIMOS EMPODERANDO A LOS
CIUDADANOS.**

**HEMOS REALIZADO
123 ACTIVIDADES EN EL CARIBE
COLOMBIANO.**



Actividad	DTN
Superservicios en Sintonía	9
Mesas Construyendo en SP	28
Superservicios al Barrio	6
Capacitar para Empoderar	86
Talleres CDCS	4
Ferias servicio al ciudadano	0
Foros construyendo en SP	1
TOTAL	134

**EMPODERAR
PARA ACTUAR**

A close-up photograph of two hands being washed under a stream of water. The hands are covered in white soap suds. The water is splashing, creating many small droplets and bubbles. The background is a soft, out-of-focus green and brown.

**ACCIONES
ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO
Y ASEO**

**ACCIONES
ADELANTADAS
2020
ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO
EN EL CARIBE**

- 1** **Gestión y seguimiento puntual a la prestación de los servicios en la Guajira y Santa Marta.**
- 2** **Visitas y Evaluaciones Integrales en la región (Guajira, Sucre, Magdalena y Bolívar).**
- 3** **Terminación de los programas de gestión UNIAGUAS y AGUAS DEL SINU (Córdoba) y EMDUPAR (Cesar).**

CASOS ESPECIALES ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO COSTA CARIBE

ESSMAR SA ESP (Santa Marta)

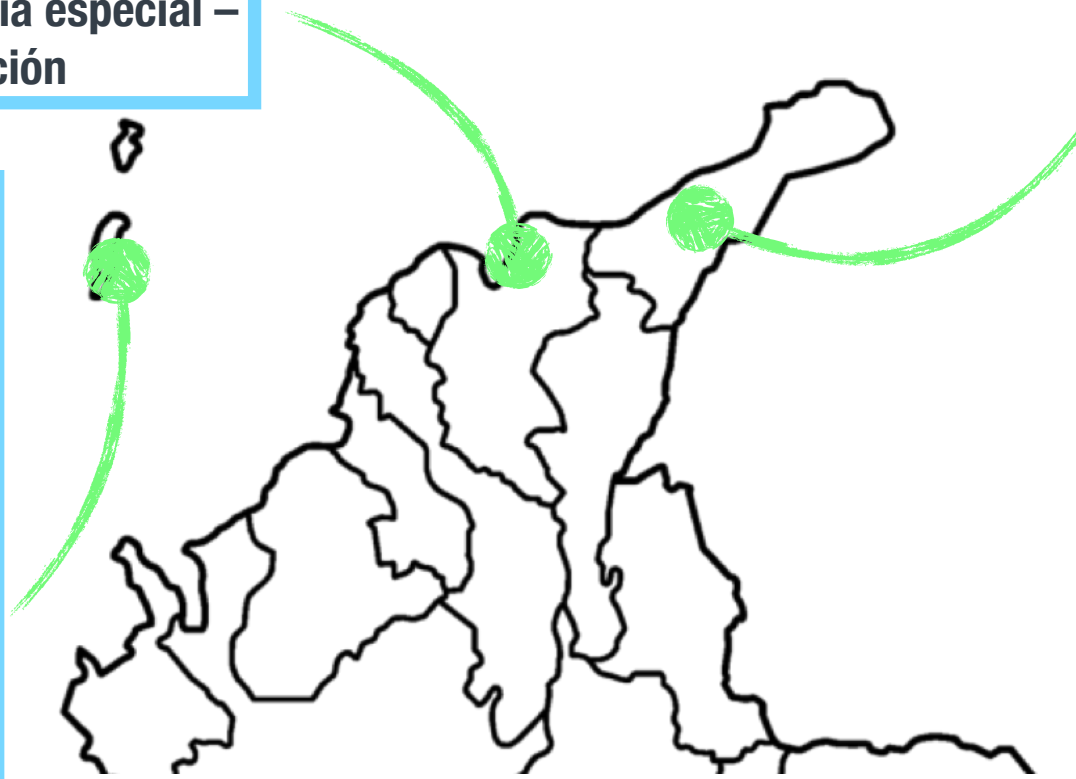
Caso: Riesgo técnico, tarifario y dificultades financieras.

Acciones: Investigación - Vigilancia especial – Seguimiento continuo a la prestación

VEOLIA (San Andrés)

Caso: Vigilancia especial por falta de cumplimiento a temas técnicos y financieros. No existe permiso de concesión de aguas, deficiencias PEC.

Acciones: Se encuentra en proceso de investigación



Población Wayúu (4 mpios)

Caso: acceso a agua potable de las comunidades indígenas Wayúu salvaguardadas por las sentencias T-466 de 2016 y T-302 de 2017.

Acciones: Reuniones con alcaldías – administrador temporal, reporte de indicadores e informe a presidencia

CALIDAD DEL AGUA

TOMA DE MUESTRAS EMERGENCIA COVID-19

11
Departamentos

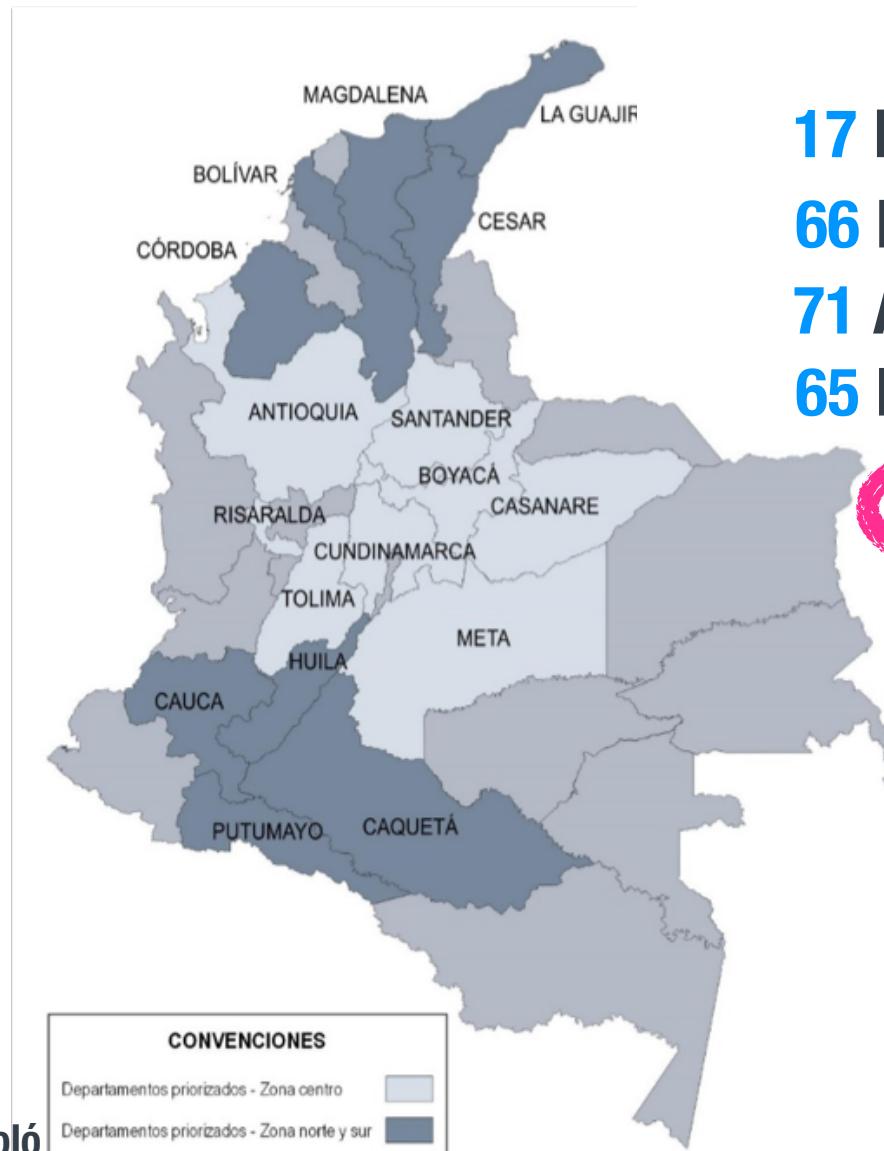
30
Municipios

Antioquia (8)
Magdalena (3)
Bolívar (2)
Sucre (1)
Norte de S/der (2)
Tolima (2)
Caquetá (2)
Cundinamarca (2)
Nariño (2)
Meta (4)

Se destaca:

- En avance la emisión de resultados por parte del Laboratorio.
- No fue posible desarrollar toma de muestras en Tenerife y Chivoló (Magdalena) -Reprogramadas.

PRIORIZACIÓN DE PESTADORES



17 Departamentos

66 Municipios

71 Áreas de prestación

65 Prestadores

Zona Norte 5 departamentos
24 municipios

Zona Centro 8 departamentos
30 municipios

Zona Sur 4 departamentos
11 municipios

Reitera:

Astrea (Cesar)
Mocoa (Putumayo)

ACCIONES ADELANTADAS 2020 ASEO EN EL CARIBE

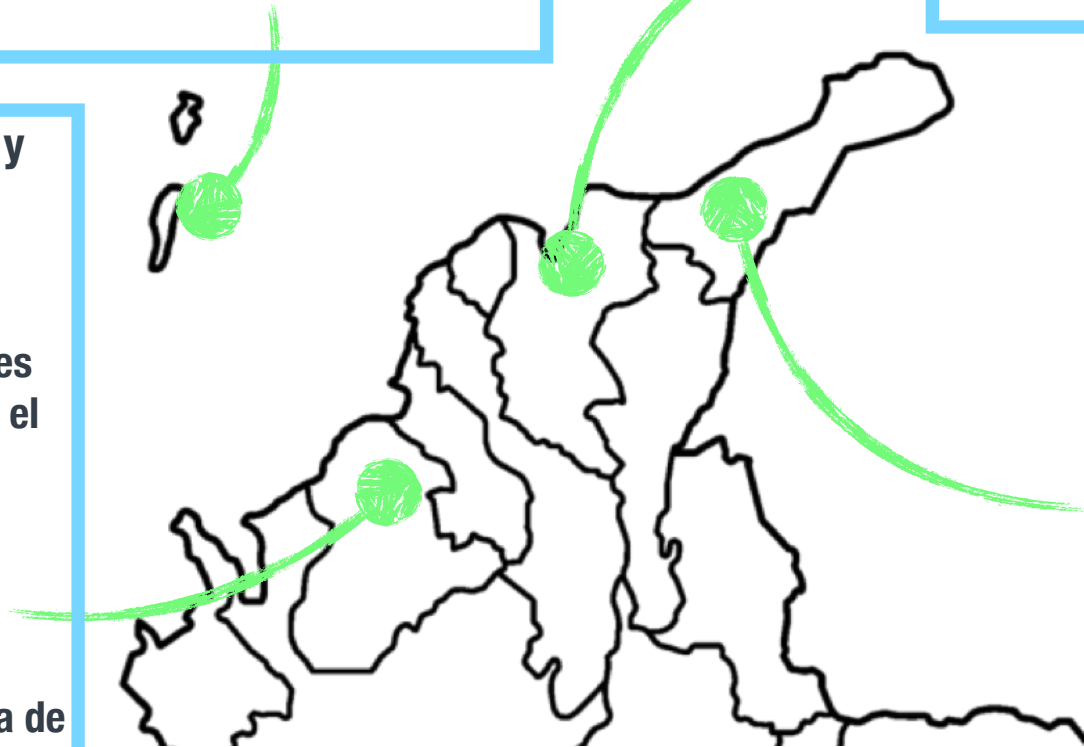
- 1** Seguimiento a sitios de disposición final en Riohacha y Maicao, La Guajira, articulación interinstitucional para la protección de población indígena en condición de vulnerabilidad y 2 investigaciones en curso por deficiencias en la operación de los 2 SDF y en RBL.
- 2** Visita al sitio de disposición final en Santa Marta y seguimiento especial.
- 3** Gestión y seguimiento a la prestación del servicio en el departamento de Córdoba.
- 4** Investigación en curso a ASEO URBANO SA en Aguachica, Cesar por exigencia de requisitos adicionales a usuarios para desvinculación y deficiencias en SDF.
- 5** Evaluación Integral Operadores de Servicios de la Sierra en Ciénaga, Magdalena.
- 6** Seguimiento y acciones de vigilancia a la prestación del servicio de aseo en Malambo, Atlántico.

CASOS ESPECIALES ASEO COSTA CARIBE

R.S. Magis Garden, San Andrés Isla
Seguimiento a la construcción de la planta de separación de residuos.
En revisión protocolo de funcionamiento de la RSU y la CDR.
En verificación la falta de pago del prestador de RBL al de DF.

Santa Marta - Sentencia T-606 de 2015 PNNT
Coordinación Parques Nacionales Naturales
Plan Estratégico con acciones a cargo de la SSPD para el III año de ejecución del Plan Maestro Parque Natural Nacional Tayrona:
“Actividad de disposición final de residuos”.

Córdoba - SEACOR SAS ESP y CORASEO SA ESP
Problemática pago de subsidios.
Mesas de trabajo con los prestadores SEACOR SA ESP y CORASEO SA ESP, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
Dificultades Financieras durante el periodo de emergencia por ausencia de pago del servicio.



La Guajira
Sentencia T-302 de 2017
Seguimiento a requerimientos realizados en 2020 a Alcaldes y prestadores (directos o ESP) con el fin de gestionar respuestas por medio de Presidencia.
Evaluación Integral a prestador ASEO TÉCNICO S.A E.S.P (RBL - Maicao) y revisión de avances.
Programa de Gestión de reporte al SUI suscrito con la Empresa de acueducto, alcantarillado, aseo y energía eléctrica S.A.S., Uribia y seguimiento del mismo.

ACCIONES CONTROL AAA- CARIBE

Sanciones 2020

Nombre de la Empresa	Municipio	Departamento	Valor Final	Motivos
Compañía Del Acueducto y Alcantarillado Metropolitano de Santa Marta S.A. E.S.P.	Santa Marta	Magdalena	\$ 2.494.285.392	No Prestar El Servicio Continuamente
Municipio De Providencia y Santa Catalina Islas	Providencia	San Andrés	\$ 27.211.893	Por Otras Violaciones Al Régimen Tarifario
Alcaldía Municipal De Santa Catalina	Santa Catalina	Bolívar	\$ 12.289.242	Por Incumplimiento Al Decreto 475 Sobre Calidad De Agua
Aseo Una A S.A. E.S.P.	Malambo	Atlántico	\$ 16.678.257	Por No Actualizar La Información De La Empresa En El RUPS

AVERIGUACIONES PRELIMINARES

AAA - CARIBE

Emergencia Covid-19

INVESTIGADO	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	ESTADO DEL PROCESO	MOTIVO
SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P.	ATLÁNTICO	BARRANQUILLA	ETAPA PRELIMINAR	Medición del Consumo y Facturación
AGUAS DE LA SABANA SA ESP	SUCRE Y CORDOBA	SINCELEJO, SINCE, COROZAL, CHINU y MAGANGUE,	ETAPA PRELIMINAR	Medición del Consumo y Facturación
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA ESP	MAGDALENA	SANTA MARTA	ETAPA PRELIMINAR	Medición del Consumo y Facturación
SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE BARRANQUILLA SA ESP.	ATLÁNTICO	BARANOA, BARRANQUILLA, GALAPA, JUAN DE ACOSTA, MALAMBO, PALMAR DE VARELA, PIOJÓ, POLONUEVO, PONEDERA, PUERTO COLOMBIA, SABANAGRANDE, SABANALARGA, SANTO TOMÁS, SOLEDAD, TUBARÁ Y USIACURÍ	ETAPA PRELIMINAR	Medición del Consumo y Facturación

A glowing lightbulb with a filament, set against a dark background with bokeh lights. The text "ACCIONES ELECTRICARIBE" is overlaid in white, bold, uppercase letters.

ACCIONES ELECTRICARIBE

MEDIDAS PARA LA SOLUCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA EN EL CARIBE

- 1 Sostenibilidad del servicio - créditos a ECA**
- 2 \$860.000 Millones para inversiones en la red.**
- 3 Asunción del pasivo pensional que beneficiará a más de 3.000 pensionados.**
- 4 Asunción del pasivo con el Fondo Empresarial.**
- 5 Régimen transitorio especial.**

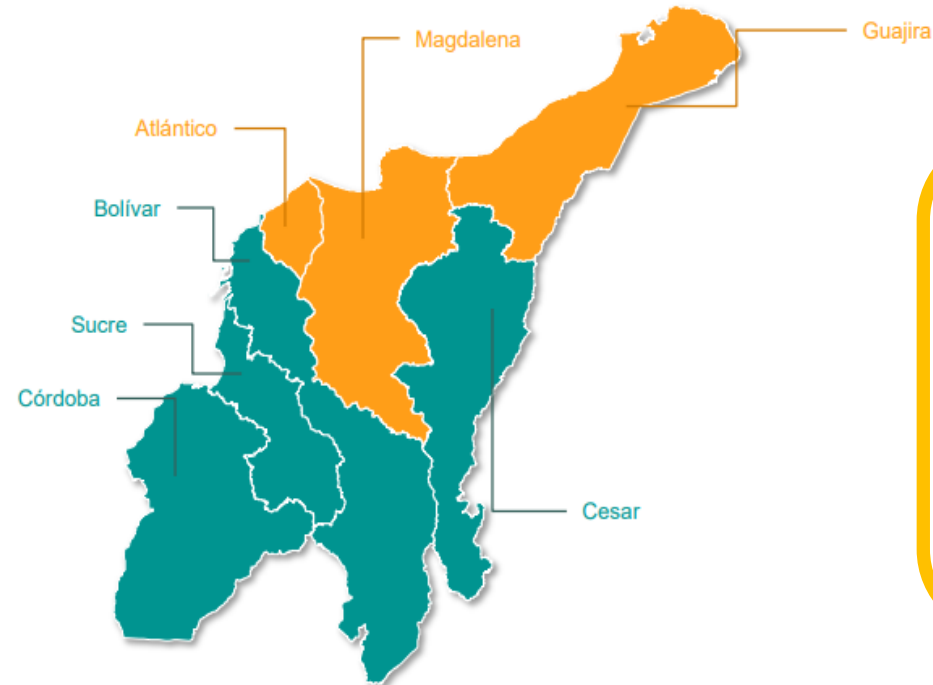
ESQUEMA DE SOLUCIÓN ECA

Segmentación del mercado en **dos grandes zonas**, es decir, **dos nuevas empresas**

Caribe Mar

Área de influencia
Bolívar, Cesar, Córdoba y Sucre
1.5 millones de clientes
10.9% participación de mercado
COP\$5.0 bn Plan de inversión a 10 años

Adjudicado a:
EPM

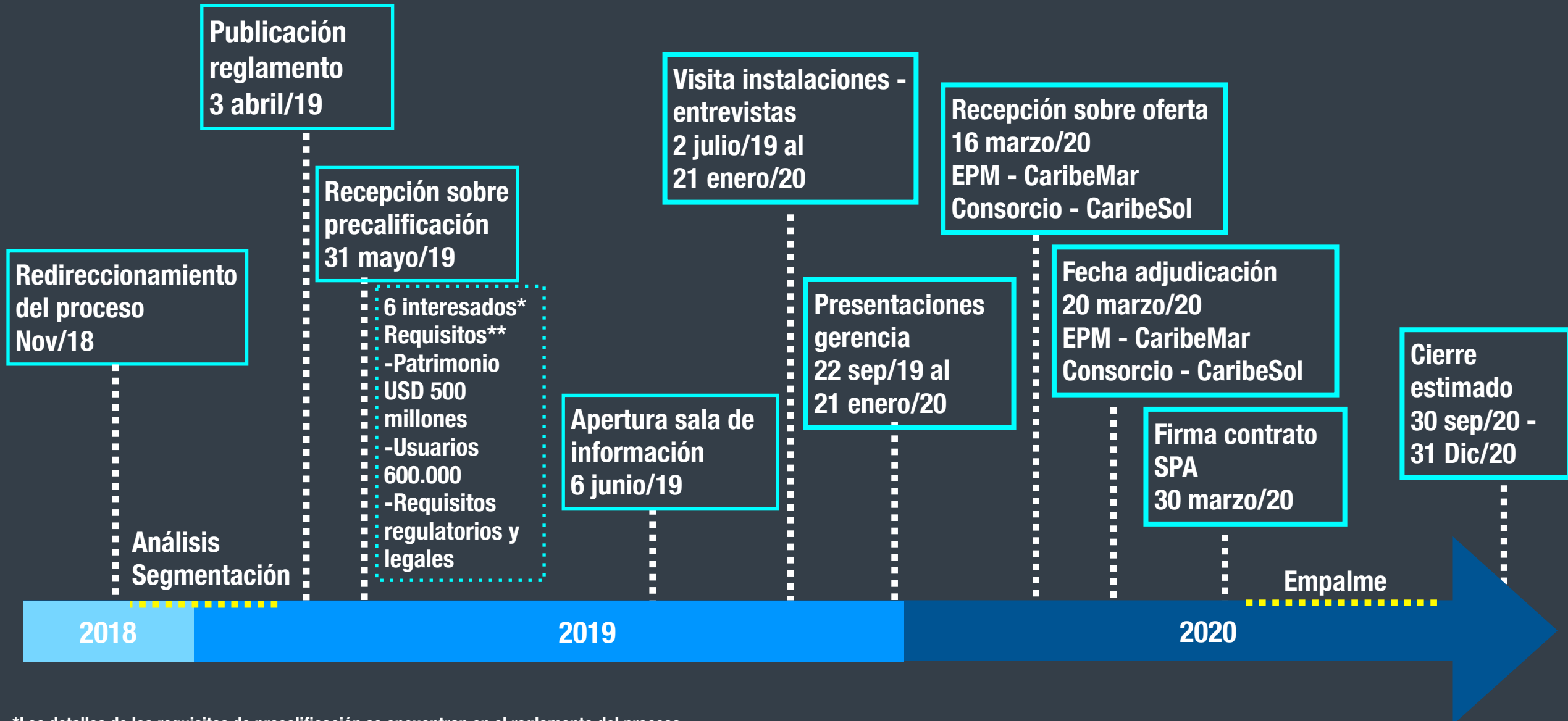


Caribe Sol

Área de influencia
Guajira, Magdalena y Atlántico
1.2 millones de clientes
10.8% participación de mercado
COP \$3.7 bn Plan de inversión a 10 años

Adjudicado a:
Consorcio de La Costa

CRONOGRAMA DEL PROCESO ECA



*Los detalles de los requisitos de precalificación se encuentran en el reglamento del proceso.

**EF Chile SpA, EMP ESP, Epsa Inversiones SAS, India Energy Development Colombia SAS, Latam Distribution Consortium, Servigenerales (ahora Consorcio Energía de la Costa)

**SI FUNCIONAN
LOS SERVICIOS
PÚBLICOS,
FUNCIONA EL
PAÍS.**



MUCHAS GRACIAS

Natasha Avendaño

Superintendente de Servicios
Públicos Domiciliarios

 @navendanog



El futuro
es de todos

Presidencia
de la República



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

