

Protección de datos personales

"En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 de protección de datos personales, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios le informa que durante esta jornada podrá hacer registro fotográfico y de video para conservar como memoria institucional y, eventualmente, para su divulgación en los canales de comunicación de la entidad.

Solicitamos su autorización para este registro, la cual se entenderá otorgada con su presencia en este evento. En caso contrario, agradecemos informarnos".



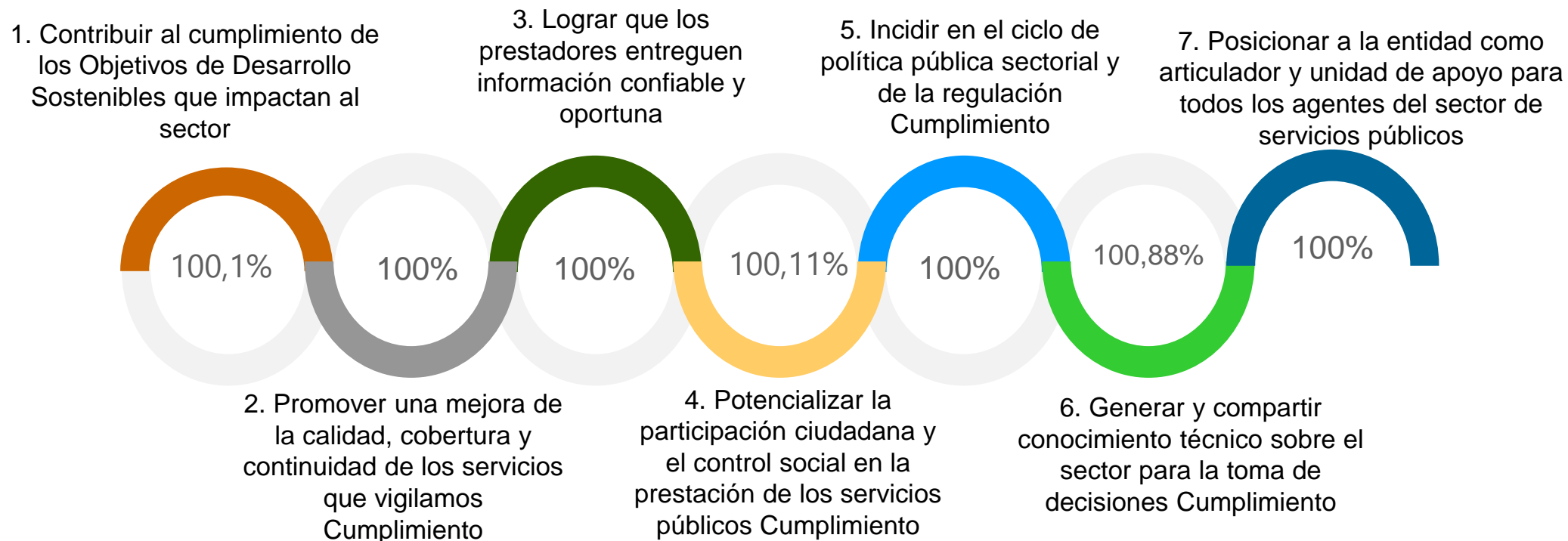
Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

CUMPLIMIENTO REFERENTE ESTRATÉGICO DICIEMBRE 2022

Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional
Febrero de 2023

CUMPLIMIENTO POR OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DIC 2022





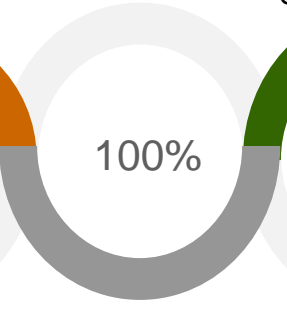
CUMPLIMIENTO POR OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DIC 2022

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



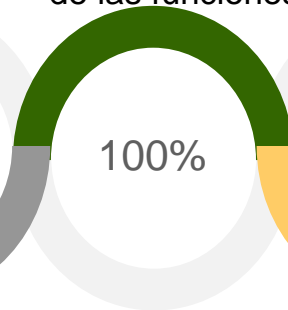
100%

9. Garantizar la oportunidad, calidad y análisis de la información para la adecuada toma de decisiones a través de tecnologías robustas



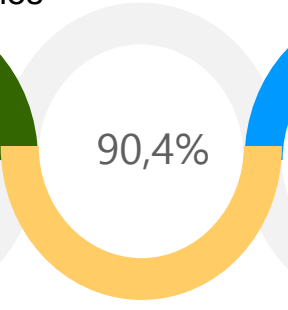
100%

10. Estructurar procesos que incorporen mejores prácticas y que permitan optimizar tiempos, evitar duplicidad y generar eficiencias en el desarrollo de las funciones



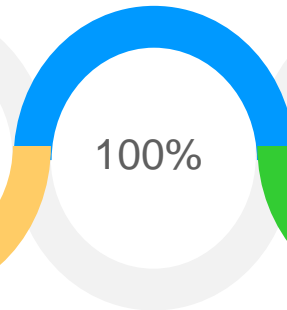
100%

11. Fortalecer las políticas de prevención para mitigar riesgos y evitar demandas en contra de la entidad



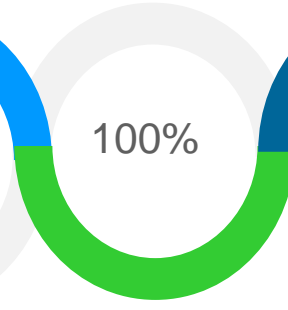
90,4%

12. Generar una cultura de la gestión del conocimiento y la innovación para el fortalecimiento institucional



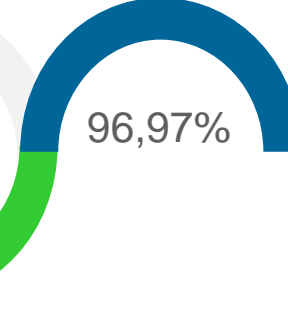
100%

13. Contar con una estructura organizacional que motive el talento humano, promueva la articulación y permita responder a los retos y oportunidades del sector



100%

14. Asegurar la sostenibilidad financiera de la entidad para el adecuado cumplimiento de la misión



96,97%

Objetivo Estratégico 1 (Página1)

Contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles - ODS que impactan al sector

Meta Referente Estratégico

Cumplimiento del 100% de las actividades planificadas para la vigencia, con el fin de contribuir en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible priorizados.

ODS 5 Igualdad de género y empoderamiento de la mujer

Con el propósito de lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas, se realizaron actividades enmarcadas en igualdad de género y en la importancia de reconocer la simetría para evitar la discriminación, no solo en los espacios laborales sino también en los espacios no laborales.

De acuerdo las estrategias con que cuenta la entidad en territorio; “*Superservicios en Sintonía y Capacitar para empoderar*” y como parte de los procesos de participación y desarrollo de su colectividad, se realizaron actividades de reconociendo del liderazgo de las mujeres al interior de sus diferentes comunidades.

Se construyó el Manual de atención a la ciudadanía, con la actualización sobre lenguaje incluyente.

Objetivo Estratégico 1 (Página 2)

Contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles - ODS que impactan al sector

Meta Referente Estratégico

Cumplimiento del 100% de las actividades planificadas para la vigencia, con el fin de contribuir en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible priorizados.

ODS 6: Agua limpia y saneamiento:

Con el fin de obtener información con respecto a la calidad del agua, se tomaron muestras a 30 municipios prestadores priorizados en los departamentos de: Cauca, Huila, Nariño, Putumayo, Tolima, Valle del Cauca, Bolívar, Córdoba, Magdalena, Cesar.

Se obtuvo el porcentaje de municipios con reporte de información de calidad del agua en el Sistema de información para la Vigilancia del Agua – SIVICAP, evidenciando que en zona urbana fue del 98.28 % y en zona rural del 59.56%.

Se publicaron los informes el sectoriales de Acueducto y Alcantarillado 2021 y el Informe Nacional de Disposición Final de Residuos Sólidos, en los cuales se evidencia:

- (i) Porcentaje de agua residual tratada, el cual servirá de base de los prestadores que hacen reuso del agua
- (ii) Consumo de agua por suscriptor
- (iii) Porcentaje de pérdidas de agua

Objetivo Estratégico 1 (Página 3)

Contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles - ODS que impactan al sector

Meta Referente Estratégico

Cumplimiento del 100% de las actividades planificadas para la vigencia, con el fin de contribuir en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible priorizados.

ODS 7: Energía asequible y no contaminante

Se publicó en el Geoportal de la Superservicios el mapa de calor de consumos energéticos: Titulado "Mapa de Interrupciones ara el Servicio de Energía", el cual permitirá contrastar la estratificación otorgada por las Alcaldías del país con la reportada por prestadores de energía y gas combustible, determinando así, que el predio se encuentre con el estrato efectivamente adoptado por la alcaldía.

Se elaboró la salida de información del Sistema Único de Información – SUI relacionada con el crecimiento de usuarios entre los periodos 2020 y 2021 para los servicios de energía y gas combustible (usuarios, tasa de crecimiento, tasa de crecimiento por departamento y/o municipio.); se reportó la ficha de seguimiento a proyectos de generación con Fuentes No Convencionales de Energía Renovable – FNCER, y se documentó la metodología para el seguimiento a estos proyectos de la subasta de largo plazo.

Objetivo Estratégico 1 (Página 4)

Contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles - ODS que impactan al sector

Meta Referente Estratégico

Cumplimiento del 100% de las actividades planificadas para la vigencia, con el fin de contribuir en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible priorizados.

DS 11: Ciudades y comunidades sostenibles:

En cumplimiento de Las metas asociadas a este ODS, se elaboró el informe sectorial de Disposición Final de Residuos Solidos e Informe Sectorial de la Actividad de Aprovechamiento, en el cual se consolidan los principales resultados con respecto a las siguientes metas:

- (i) Porcentaje de prestadores con reporte de información en los Formatos de Toneladas Disposición Final
- (ii) Porcentaje de prestadores con reporte de información en los Formatos Toneladas Aprovechamiento

Objetivo Estratégico 1 (Página 5)

Contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles - ODS que impactan al sector

Meta Referente Estratégico

Cumplimiento del 100% de las actividades planificadas para la vigencia, con el fin de contribuir en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible priorizados.

DS 12 Producción y Consumo responsables

Con el fin de Fomentar prácticas sostenibles en el sector y al interior de la entidad, se efectuaron las siguientes actividades:

- Auditoria de Certificación al Sistema de Gestión Ambiental de la norma ISO 14001:2015 con alcance a la sede principal y Direcciones Territoriales, esta tuvo como resultado la certificación del sistema.
- Se ejecutaron actividades de sensibilización para fomentar la cultura en la entidad de separación de residuos y campañas de reciclato de aparatos eléctricos y electrónicos.

Objetivo Estratégico 1 (Página 6)

Contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles - ODS que impactan al sector

Meta Referente Estratégico

Cumplimiento del 100% de las actividades planificadas para la vigencia, con el fin de contribuir en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible priorizados.

ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas:

Se cumplió con los planes de trabajo para el fortalecimiento de las políticas de transparencia e integridad, rendición de cuentas y participación, para lo cual se efectuaron acciones encaminadas al fortalecimiento de la comunicación interna y externas de los grupos de interés:

- (i) Campañas internas: Valores institucionales, plan de incentivos, acoso laboral, canal de denuncias, diversidad, código de ética y retorno a la oficina.
- (ii) Campañas externas: EsTiempoDeCreer; EsConHechos; VuelaSinRiesgo; AlcantarillasLibres; ServiciosNoVigilados; 100DíasdeCambio; EnciendeLaLuzConResponsabilidad.
- (iii) Eventos para fortalecer las competencias de los funcionarios que atienden a la ciudadanía: Seminario en Zonas No Interconectada; Riesgo eléctrico; Capacitación SUI; Foros Derechos y obligaciones de usuarios.

Se realizó la traducción y publicación del documento factura clara en lenguaje claro para los usuarios del ABC de las reclamaciones en lengua Nasa.

Se realizó la encuesta de percepción del Nivel de Satisfacción del Usuario - NSU con respecto al servicio que presta la entidad, logrando una favorabilidad en medios superior al 80%, rango mínimo esperado.

Objetivo Estratégico 1 (Página 7)

Contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles - ODS que impactan al sector

Meta Referente Estratégico

Cumplimiento del 100% de las actividades planificadas para la vigencia, con el fin de contribuir en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible priorizados.

ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas:

Se efectuó el acompañamiento a las dependencias en la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno- SGA, en lo que respecta a la toma de conciencia de este.

Se realizaron ejercicios de co-creación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAA con la ciudadanía.

Como parte de la estrategia de rendición de cuentas se realizaron socializaciones del levantamiento de toma de posesión de la empresa Industrial y Comercial de Villa del Rosario, Eicviro E.S.P; Cambio de agente especial en la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta - Essmar; presentación de la coEicvironcesión de la operación del acueducto en Soledad (Atlántico) sobre comercializadores de energía que compran en bolsa.

Objetivo Estratégico 2 (Página 1)

Promover una mejora de la calidad, cobertura y continuidad de los servicios que vigilamos

Meta Referente Estratégico

Acciones de control de los vigilados a los que se identifique que incumplen en sus obligaciones de prestación

Documento con la evaluación de resultados

Como parte de las acciones de control a los prestadores que incumplen su obligaciones en la prestación del servicio, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

En el sector de energía y gas combustible:

Se realizó control al 100% de los vigilados a partir del Informe de Diagnóstico de las Actividades de Transmisión Nacional y Regional de Energía Eléctrica. Se prohirieron 30 resoluciones sancionatorias, se resolvieron 16 recursos de reposición, 29 actos administrativos de apertura de investigación y pliegos de cargos, y 39 actos administrativos de trámite.

Para el sector de acueducto, alcantarillado y aseo:

Se decidieron 265 actuaciones administrativas de carácter sancionatorio con caducidad en la vigencia 2022, en las cuales se incluyen las relacionadas con El Carrasco e Ibagué.

Desde el punto de vista a la ciudadanía, se consolidó el documento técnico con los lineamientos de Inspección Vigilancia y Control - IVC a los prestadores en materia atención y protección al usuario, el cual contiene el modelo a aplicar. Se realizó el diagnóstico de servicio al ciudadano en 65 empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, estableciendo estrategias de intervención de acuerdo con los resultados obtenidos.

Objetivo Estratégico 2 (Página 2) Promover una mejora de la calidad, cobertura y continuidad de los servicios que vigilamos

Meta Referente Estratégico

Acciones de control de los vigilados a los que se identifique que incumplen en sus obligaciones de prestación

Documento con la evaluación de resultados

El avance del indicador estratégico *Documento con la Evaluación de Resultados*, corresponde a las siguientes actividades:

En el sector de energía y gas combustible:

- (i) Acciones de seguimiento de indicadores, tomando los programas de gestión de largo plazo con los prestadores AFINIA y AIR-E (empresas que asumieron la operación de Electricaribe).
- (ii) Verificación de las condiciones de operación de la infraestructura de distribución y transporte del servicio de gas. Para lo cual, se realizó prueba Piloto a la Herramienta Propuesta de Inspección Vigilancia y Control – IVC e Informe sobre de la Infraestructura de transporte de gas
- (iii) Evaluación del cumplimiento de los Planes de Inversión- PI y formulación, ejecución y seguimiento de los Planes de Gestión del Riesgo – PGRD.
- (iv) Análisis de las herramientas tecnológicas que permitan fortalecer la estrategia de monitoreo basada en riesgo, a partir de la optimización del modelo de datos y la estrategia de monitoreo de mercados mayoristas.

En el sector de acueducto, alcantarillado y aseo:

Se elaboró y estructuró un documento con la evaluación de resultados tendientes a la descontaminación del río Bogotá. El cual se desarrolla de acuerdo con las actividades ejecutadas en los municipios que son objeto del fallo de cumplimiento de la Sentencia 479 del 28 de marzo de 2014 proferida por la Sección Primera del Consejo de Estado.

Objetivo Estratégico 3 (Página 1) Lograr que los prestadores entreguen información confiable y oportuna

Meta Referente Estratégico

Acompañamiento a
ESP en el reporte de
información

Disminución en los
reportes inoportunos
de información

Acciones adelantadas
por la Superservicios
para subsanar el 100%
de las deficiencias de
información
identificadas

En el marco del acompañamiento a los prestadores en el reporte de información se llevaron acabo las siguientes actividades:

En el sector de energía y gas combustible:

- 4 talleres regionales dirigidos a prestadores inscritos ante el Registro Único de Prestadores – RUPs, mediante los cuales se divulgó información sobre la regulación del sector con enfoque de Sistema Único de Información – SUI.
- 2 eventos de capacitación; (i) Encuentro de Zonas No Interconectadas - ZNI, y (ii) I Foro de Gestión de Riesgos de Desastres.

En el sector de acueducto, alcantarillado y aseo:

- Se realizaron 10 mesas de trabajo de acompañamiento en el reporte de información en el SUI
- Evaluación del estado de cargue de información. Se evidenció que 11 de las 14 empresas priorizadas presentaron un avance en el reporte de formatos priorizados.
- Con respecto a la disminución en los reportes inoportunos de información; se realizó el levantamiento, consolidación y remisión de información con el comparativo de los niveles de reporte de formatos y formularios de los prestadores. La metodología abarcó la evaluación del cargue para los tópicos: Administración, comercial, financiero, técnico y de Auditoría Externa de Gestión y Resultado - AEGR. Posterior al análisis del grado de cumplimiento del cargue de información se encontró lo siguiente: (i) Cargue de información: 60%; (ii) Taxonomía XBRL: 30%; y (iii) Actualización RUPS: 10%.

Objetivo Estratégico 3 (Página 2)

Lograr que los prestadores entreguen información confiable y oportuna

Meta Referente Estratégico

Acompañamiento a
ESP en el reporte de
información

Disminución en los
reportes inoportunos
de información

Acciones adelantadas
por la Superservicios
para subsanar el 100%
de las deficiencias de
información
identificadas

Como avance para subsanar las deficiencias de información identificadas se realizaron las siguientes acciones:

En el sector de acueducto, alcantarillado y aseo:

- Se realizó el contraste de información de reportes inoportunos de la vigencia 2020 con los reportes inoportunos de la vigencia 2021, evidenciando que el reporte de formatos y formularios priorizados mejoró en promedio en el año 2021 en un 3.01% y para el servicio de aseo en un 3.77%. Los análisis comparativos se realizan a partir de los reportes, su promedio y percentil.
- Se requirió la reversión de información a 2595 prestadores sobre los cuales se identificaron inconsistencias en el reporte de información

En el sector de energía y gas combustible:

- (i) Análisis y requerimientos a 32 prestadores, que cuentan con los mercados más grandes en el Sistema Interconectado Nacional – SIN y las que sus porcentajes de cargue de información esta entre el 0% y el 40%. Se concluyó que el cargue comprendido 2019-2022 aumentó en 8%, pasando de 78.592 formatos pendientes a 13.963. Se presentó aumento de 17% para el estado general de cargue en 2022.
- (ii) 146 requerimientos a prestadores de gas respecto a la calidad de la información reportada en el SUI
- (iii) 166 requerimientos a prestadores de gas, de los cuales el 10% fueron atendidos dentro de los tiempos otorgados; el 34% realizado fuera de los tiempos; el 7% reiterado por no respuesta; el 46% pendiente de reiteración y el 3% en termino.

Objetivo Estratégico 3 (Pagina 3)

Lograr que los prestadores entreguen información confiable y oportuna

Meta Referente Estratégico

Aumento el número de prestadores que presentan información financiera anual en un 10% con corte a diciembre 31 de la vigencia

Nueva taxonomía para el reporte de casos especiales de la información financiera diseñada

En el marco de la implementación de la estrategia para incentivar a los prestadores a que presenten la información financiera, se prestó acompañamiento interno y externo para los reportes de información financiera, se revisó periódicamente la información reportada con el fin de identificar errores y contactar con los responsables para las correcciones pertinentes. Resultado de lo anterior, se validó el porcentaje de prestadores que reportaron información financiera con corte al 31 de diciembre.

La verificación del aumento del 10%, en los cargues certificados comparativos de los años 2020 y 2021 es el siguiente:

- (i) Total cargues certificados TX individual: 1.005
- (ii) Cargues con el incremento: 101
- (iii) Total cargues con el incremento del 10%: 1.106
- (iv) Total cargues TX individual a dic 31-2021: 1,127
- (v) porcentaje de incremento 2020 vs 2021: 12,14%

Desde el Despacho de la Superintendente se ejecutaron acciones tendientes a incentivar y acompañar a los prestadores en el reporte de información financiera, para lo cual se actualizaron las versiones de las taxonomías; se diseñó la taxonomía para el reporte de casos especiales de la información financiera y se implementó en la herramienta XBRL Express, con el fin de ser incorporada en el aplicativo NIF- XBRL .

Objetivo Estratégico 4

Potencializar la participación ciudadana y el control social en la prestación de los servicios públicos

Meta Referente Estratégico

Red de participación
ciudadana implementada

Capacitaciones realizadas
en municipios donde no
existen CDCS

Documento de evaluación
del impacto de las
actividades ejecutadas

Se implementó la Estrategia de Participación Ciudadana, para lo cual se realizaron cerca de 664 actividades asociadas a :

- Superservicios en Sintonía; Capacitar para Empoderar; Rendición de Cuentas de las Direcciones Territoriales; Taller con Comités de Desarrollo y Control Social- CDCS; Superservicios al Barrio; Promoviendo el Control Social; Ferias de Servicios y mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos para la construcción de propuestas de solución de conflictos.

Se llevo a cabo la planeación participativa con Vocales de control y CDCS en diferentes ciudades del país, cuyo objetivo es realizar una consulta amplia, diversa, y formada para fortalecer la atención preventiva de las problemáticas en la prestación de los servicios públicos domiciliarios y la participación ciudadana en 2023.

Se realizaron de mas de 50 capacitaciones a usuarios, alcaldías y grupos de interés en aspectos técnicos y administrativos en los municipios donde no existen CDCS y a vocales de control y usuarios.

Se estructuró un documento con el análisis depurado del incide de IVC, de los prestadores, fundamentado en las reclamaciones de usuarios como elemento de priorización y con el fin de minimizar los incidentes que generan inconformidad en la comunidad.

Objetivo Estratégico 5 Incidir en el ciclo de política pública sectorial y de la regulación

Meta Referente Estratégico

Agenda regulatoria sobre temas sectoriales generada e implementada

Como resultado del desarrollo de la agenda regulatoria sobre temas sectoriales, se documentó la Propuesta Metodológica para identificar faltantes de Información necesaria para el desarrollo de las funciones de la Oficina de Administración de Riegos y Estrategia de Supervisión – OARES, para lo cual:

- Se construyó el tablero en la aplicación Power BI, que muestra la normatividad vigente por servicio, y permite identificar los formatos, formularios y especificaciones técnicas de tablas y variables del SUI.
- En cumplimiento de la aplicación de la metodología, se actualiza permanentemente la base de datos que contiene las resoluciones que expide la entidad; se revisa periódicamente el Sistema de Gestión Documental para identificar resoluciones nuevas y el Boletín de Novedades Normativas.

Objetivo Estratégico 6 (Página 1)

Incidir en el ciclo de política pública sectorial y de la regulación

Meta Referente Estratégico

Documento integrado de análisis de los sectores vigilados elaborado

Consultas de la información del Geoportal realizadas por externos

Geo portal de datos relacionados con la SSPD

En cumplimiento de las metas de este objetivo, se elaboraron los siguientes documentos integrados de análisis de los sectores vigilados:

Sector de acueducto, alcantarillado y aseo:

- (i) Boletín RUPS, con el propósito dar a conocer el número de prestadores del sector que han realizado su actualización en el RUPS, de acuerdo a lo establecido en la resolución 20181000120515 de 2018
- (ii) Informe Sectorial de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado
- (iii) Informe Nacional de Disposición Final de Residuos Sólidos 2021.

Sector de energía y gas combustible:

- (i) 28 Boletines periódicos de información de los mercados mayoristas de energía y gas, estos boletines realizan análisis del comportamiento de las principales variables de energía y gas en relación con la disponibilidad de oferta, comportamiento de la demanda y precios con el fin de hacer análisis a los sectores vigilados
- (ii) Informes trimestrales de análisis y seguimiento de los mercados mayoristas de energía y gas.

Objetivo Estratégico 6 (Página 2) Incidir en el ciclo de política pública sectorial y de la regulación

Meta Referente Estratégico

Documento integrado de análisis de los sectores vigilados elaborado

Consultas de la información del Geoportal realizadas por externos

Geo portal de datos relacionados con la SSPD

Como parte de los documentos integrados, se realizaron los Informes de ejecución del Patrimonio Autónomo del Fondo Empresarial y las fichas de análisis de evolución de indicadores para las empresas en toma de posesión

En lo que se refiere al cierre de la implementación del Geoportal de servicios públicos domiciliarios, se adelantaron gestiones para promocionar las visitas y garantizar con ello el uso de los datos en los mapas publicados. En este sentido, se han efectuado 188 consultas de información del Geoportal por las partes externas interesadas, en especial al Mapa de Interrupciones disponible.

Objetivo Estratégico 7. Posicionar a la entidad como articulador y unidad de apoyo para todos los agentes del sector de servicios públicos

Meta Referente Estratégico

Calificación superior al 75% favorable en una encuesta de percepción con las partes interesadas

- Con el fin de posicionar a la entidad como articulador y unidad de apoyo para todos los agentes del sector, se aplicó una encuesta a los grupos de valor de la Superservicios. En esta se midió la percepción de la entidad como articuladora en materia de servicios públicos domiciliarios cuyo resultado mostraron una tendencia favorable
- En cumplimiento del objetivo, la entidad emitió 699 conceptos jurídicos sobre el régimen de servicios públicos domiciliarios y 25 posiciones jurídicas.
- Se pronunciaron comentarios sobre 10 proyectos de Ley relacionados con el sector de servicios públicos domiciliarios.

Objetivo Estratégico 8. (Página 1)

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

Meta Referente Estratégico

Prestadores supervisados con el nuevo modelo de IVC

Acciones de vigilancia preventiva implementadas a los prestadores de los servicios públicos domiciliarios identificado

Alertas tempranas usando el nuevo modelo de IVC emitidas

En el marco de los prestadores supervisados con el nuevo modelo de IVC, se adelantaron las siguientes acciones:

- Para el sector de acueducto, alcantarillado y aseo, se elaboraron y publicaron 51 informes de inspección y vigilancia detallada.
- En el sector de energía y gas combustible, se realizó el informe resultado del Tablero de Vigilancia Inteligente – TVI, módulo financiero, cuyo alcance corresponde a la implementación de una herramienta que permita analizar y visualizar la información financiera agrupada en subdimensiones e indicadores claves que representan los datos significativos para la toma de decisiones.
- Se construyeron los informes de calidad de datos y componentes de analítica y se trabajó en una solución tecnológica para la identificación de datos atípicos e irregulares en el SUI.

Objetivo Estratégico 8 (Página 2)

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

Meta Referente Estratégico

Prestadores
supervisados con el
nuevo modelo de IVC

Alertas tempranas
usando el nuevo
modelo de IVC emitidas

Acciones de vigilancia
preventiva
implementadas a los
prestadores de los
servicios públicos
domiciliarios
identificado

En atención a 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, se:

- Identificaron 44 eventos o situaciones que puedan poner en riesgo la prestación de los servicios y se implementaron y aplicaron medidas preventivas para mitigar la posible materialización del riesgo a 35 eventos identificados, bajo las acciones de IVC.
- Se publicaron en la página de la entidad 38 informes de inspección y vigilancia detallada para los prestadores de acueducto y alcantarillado supervisados con el nuevo modelo del IVC. Se implementaron y aplicaron 163 medidas preventivas para mitigar la posible materialización del riesgo, para estos prestadores.

Objetivo Estratégico 9 (Página 1)

Garantizar la oportunidad, calidad y análisis de la información para la adecuada toma de decisiones a través de tecnologías robustas

Meta Referente Estratégico

Sistemas de información priorizados y desarrollados

Reducción del nivel de obsolescencia de la infraestructura tecnología de la entidad

En el marco de los sistemas de información priorizados y desarrollados, se valida técnicamente las necesidades de analítica de datos en Modelos de Gestión para entrega de servicios de Soluciones de Información en 03 y PowerBI priorizando para los servicios de acueducto y alcantarillado y aseo entre los que destacan:

- (i) Mantenimiento al reporte externo "Vida útil del sitio de disposición final
- (ii) Información financiera bajo Normas Internacionales Financieras- NIF para alcantarillado
- (iii) Implementación del reporte Información financiera bajo NIF para acueducto, servicios de energía y gas.
- (iv) Mapa de calor ODS
- (v) Protección al Usuario y configuración de la encuesta en aplicativo Survey 123, correspondiente a la caracterización rural 2022 con el fin de garantizar la oportunidad, calidad y análisis de la información a través de tecnologías robustas

Objetivo Estratégico 9 (Página 2) Garantizar la oportunidad, calidad y análisis de la información para la adecuada toma de decisiones a través de tecnologías robustas

Meta Referente Estratégico

Sistemas de información priorizados y desarrollados

Reducción del nivel de obsolescencia de la infraestructura tecnología de la entidad

Como avance de la meta sistemas de información priorizados y desarrollados, se realizaron las siguientes actividades:

- Se realiza el servicio de identificación e implementación al Sistema Único de Información - SUI, como el sistema priorizado por las dependencias misionales de la entidad.
- Se efectúan mejoras en la herramientas RUPS o herramientas de cargue de información para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo para proyectos que deban registrarse en el aplicativo Suricata (Sistema Único de Reporte de Información del Calculo Tarifario).
- Para los servicios de energía y gas combustible se destaca la implementación de la normatividad para Zonas no interconectadas-ZNI Garantizando la oportunidad, calidad y el ejercicio de análisis de la información, para que la entidad ejerza sus funciones de IVC sobre los prestadores de servicios públicos domiciliarios

La entidad finalizó la identificación de la obsolescencia basada en la política contable de la obteniendo como resultado una serie de elementos para renovar como computadores de escritorio, impresoras y Scanner, que son utilizados por colaboradores de la entidad, por lo cual, se gestionaron las ordenes de compra para adjudicar 439 elementos de TI, de los cuales 152 se destinan al cumplimiento de la reducción de la obsolescencia.

Objetivo Estratégico 10

Estructurar procesos que incorporen mejores prácticas y que permitan optimizar tiempos, evitar duplicidad y generar eficiencias en el desarrollo de las funciones

Meta Referente Estratégico

Acciones de mejora
definidas a partir de
lecciones
aprendidas
identificadas

En cumplimiento de esta meta, se validó la metodología de buenas prácticas y lecciones aprendidas y se documentaron y publicaron 5 lecciones aprendidas y 4 buenas practicas:

Lecciones aprendidas:

- (i) Identificación de prestadores prototipo en las zonas rurales
- (i) Intervención de IVC a la actividad de aprovechamiento en el municipio de Yopal, Casanare
- (ii) Diferencias entre resultados de contra muestras de prestadores y resultados tomadas por la Superservicios
- (iii) Seguimiento al trámite de solicitudes de modificación de información reportada por prestadores del servicio público de aseo
- (iv) Proceso de Intervención Emcartago E.S.P.

Buenas prácticas:

- (i) Metodología para la divulgación de casos de éxito y buenas prácticas en las prestación de los servicios en zonas rurales
- (ii) Implementación de la Resolución 20201000046075 de 2020 para el aplazamiento de la publicación de toneladas
- (iii) Formulario de Planes de Vigilancia Especial
- (iv) Implementación de metodología para la verificación de tarifas en el servicio público domiciliario de energía eléctrica.

Objetivo Estratégico 11 (Página 1)

Fortalecer las políticas de prevención para mitigar riesgos y evitar demandas en contra de la entidad

Meta Referente Estratégico

Acciones de mejora formuladas a partir del análisis de procesos en contra

Documento con la estrategia actualizada

Como parte de las acciones de mejora formuladas a partir del análisis de procesos en contra de la entidad y enfocadas a fortalecer la defensa jurídica, se efectuaron las siguientes acciones:

En el sector de energía y gas combustible :

- (i) Homologar variables en matriz de control para DP/Trámites.
- (ii) Matriz de Control Solicitudes de Investigación.
- (iii) Matriz de Control de Investigaciones Administrativas.

En el sector de acueducto, alcantarillado y aseo:

Se realizó retroalimentación de los fallos adversos con las con las dependencias involucradas. Se solicita a la Oficina Asesora Jurídica, dictar capacitación de las últimas tendencias judiciales en materia de: (i) Aplicación de fórmulas tarifarias - Tema probatorio del daño; (ii) Aplicación de subsidios y contribuciones por las ASES (Concesionarios); (iii) Dosificación de las sanciones que impone la entidad a fin de generar espacios comunicacionales entre las áreas involucradas y fortalecer de esta manera la gestión institucional.

Adicional, se resolvieron 17.583 trámites conforme a la normatividad vigente. Se realizaron 10 mesas de trabajo con el equipo de trámites y 4 reuniones las Direcciones Territoriales y Delegadas con el fin de analizar y unificar los criterios jurídicos



Objetivo Estratégico 11 (Página 2) Fortalecer las políticas de prevención para mitigar riesgos y evitar demandas en contra de la entidad

Meta Referente Estratégico

Acciones de mejora
formuladas a partir del
análisis de procesos en
contra

Documento con la
estrategia actualizada

- Se aprobó y adoptó la Política de Prevención el Daño Antijurídico 2022-2023 por parte del Comité de Conciliación y Defensa Jurídica de la entidad, mediante Resolución No. SSPD-20221000481055.
- Se socializó lo correspondiente al comportamiento de las demandas de nulidad contra la liquidación de la contribución y se culminó su implementación ante la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado - ANDJE como parte del Modelo Óptimo de Gestión - MOG, quien expidió certificación al respecto.

Objetivo Estratégico 12 (Página 1) Generar una cultura de la gestión del conocimiento y la innovación para el fortalecimiento institucional

Meta Referente Estratégico

Iniciativa de innovación desarrollada
Documento con la estrategia actualizada

Conversatorio interno realizado sobre los sectores vigilados

Activos de conocimiento desarrollados

- Se realizó la definición del prototipo (Armar de la metodología CoCreAr diseñada por el MinTIC), en el marco de la construcción participativa de la planeación estratégica para el cuatrienio. Para ello se realizó una jornada con el equipo directivo para la definición del prototipo compuesto por objetivos y estrategias, con base en las ideas recibidas en las fases previas con la ciudadanía, otras entidades del sector, organizaciones no gubernamentales y colaboradores de la entidad.
- Se diseñó e inauguró el laboratorio de innovación pública – Super-Lab, cuyo objetivo es ser un habilitador que dinamice la relación de los actores de los servicios públicos en el país, así como promover la mejora continua de la gestión institucional utilizando metodologías y herramientas de innovación; facilitar la creación de valor público a través de la implementación de metodologías de innovación que permitan expandir el conocimiento, plantear retos e identificar ideas y soluciones en el sector de los servicios públicos domiciliarios

Objetivo Estratégico 12 (Página 2)

Generar una cultura de la gestión del conocimiento y la innovación para el fortalecimiento institucional

Meta Referente Estratégico

Iniciativa de innovación desarrollada
Documento con la estrategia actualizada

Conversatorio interno realizado sobre los sectores vigilados

Activos de conocimiento desarrollados

Se llevaron a cabo los siguientes conversatorios sobre los sectores vigilados:

- (i) Sector acueducto, alcantarillado y aseo: “El rol del usuario en la actividad de aprovechamiento”, “Medición del nivel de riesgo de los prestadores de Acueducto y Alcantarillado mediante el Indicador Único Sectorial y Plan de Gestión y Resultados” y “Uso de datos para la toma de decisiones manejo del recurso hídrico”
- (ii) Sector de energía eléctrica y gas combustible: “Inteligencia Regulatoria”, “Transición energética en Colombia: una realidad”, “Presentación sobre Balance de Contratos de Hidrocarburos”.

Con el propósito de identificar y mapear aquellos conocimientos y personas críticas para la entidad, se identificaron los activos de conocimiento mediante la creación de un grupo focal con los colaboradores de la Oficina de Administración de Riesgos y Estrategia de Supervisión, donde se profundizó sobre el conocimiento crítico identificado en el proceso de Gestión de Información y el Conocimiento.

Se realizó entrega de los archivos del modelo final sobre el Dashboard de ejecución presupuestal de la Superservicios y se construyeron 2 documentos de lineamientos técnicos; uno correspondiente al componente de innovación y el otro correspondiente al componente de gestión del conocimiento.

Objetivo Estratégico 14 (Página 1)

Asegurar la sostenibilidad financiera de la entidad para el adecuado cumplimiento de la misión

Meta Referente Estratégico

Obligaciones a favor de la SSPD y el Fondo Empresarial en el aplicativo de Gestión de Cobro identificadas

Cartera a favor de la SSPD y el Fondo Empresarial gestionada

Contribución especial liquidada

- En el marco del aseguramiento de la sostenibilidad financiera, se determinó el universo de prestadores que sirvieron como base para la liquidación de la contribución especial 2022 mediante Resolución No. SSPD 20221000627655, y se tramitaron un total de 23 recursos de la liquidación especial y 149 de la liquidación adicional de la vigencia 2021, obteniendo un recaudo de \$ 120.907.2 millones de pesos .
- Se tramitan 4.479 liquidaciones de la vigencia 2022, obteniendo un recaudo de \$ 85.195.7 millones de pesos .
- Se actualizó el aplicativo del Grupo de Gestión Administrativa de Cobro Coactivo, mediante el cual se registraron 3.323 títulos ejecutivos, lo anterior con el fin de dar continuidad procesal oportuna. Se realizó el proceso de registro de 3.542 obligaciones que al momento del registro presentaban un saldo diferente de \$0.
- Se ajustó y publicó el Instructivo de Metodología para el Deterioro de Cartera de las cuentas por cobrar por concepto de Contribución Especial.

Objetivo Estratégico 14 (Página 2)

Asegurar la sostenibilidad financiera de la entidad para el adecuado cumplimiento de la misión

Meta Referente Estratégico

Obligaciones a favor de la SSPD y el Fondo Empresarial en el aplicativo de Gestión de Cobro identificadas

Cartera a favor de la SSPD y el Fondo Empresarial gestionada

Contribución especial liquidada

- Con el objeto de recuperar la cartera a favor de la Superservicios se realizó requerimiento de cobro persuasivo a 1.357 títulos ejecutivos que presentaban saldo distinto a \$0, lo cual ocasionó la gestión de \$27.674.1 millones de pesos, que se aplicaron las acciones de cobro coactivo y a las obligaciones que no presentaron restricción legal con situación especial.
- Se remitió información al Comité de Depuración Contable, con el fin de ser analizada, ajustada y aprobada dentro de los tiempos pactados, se dio trámite a 95 títulos ejecutivos que cumplieron con saldos menores para su respectivo ajuste.



Gracias

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
República de Colombia
sspd@superservicios.gov.co
www.superservicios.gov.co

