

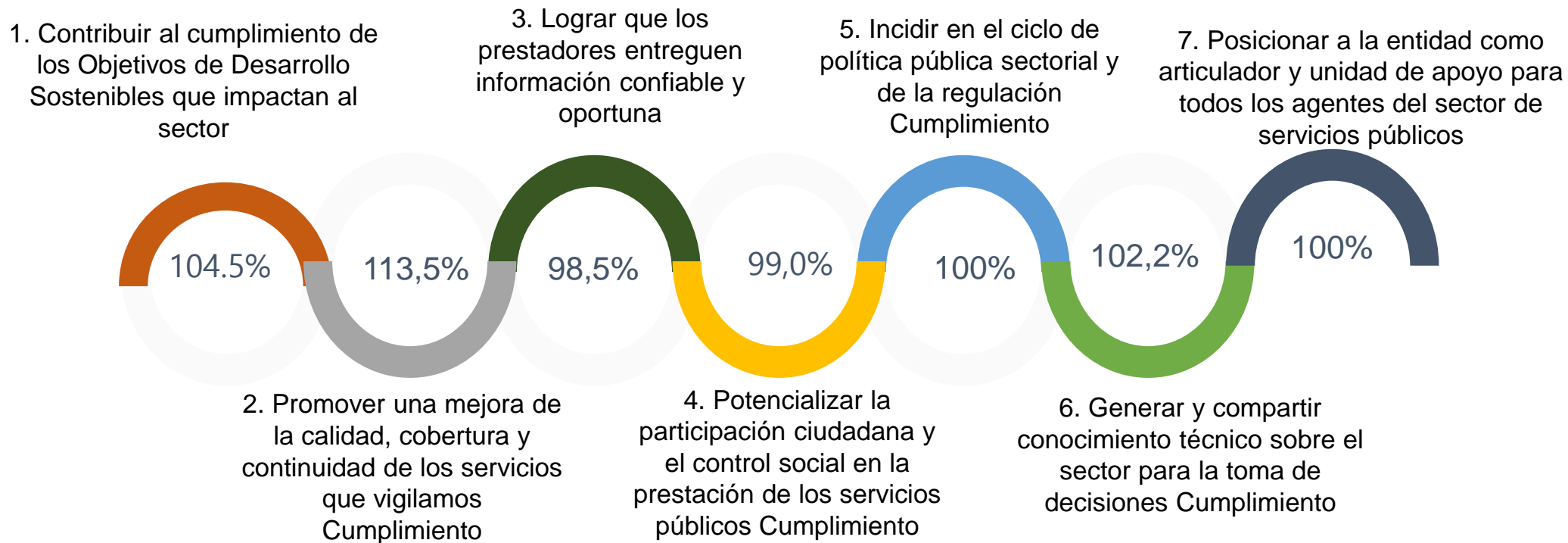
# CUMPLIMIENTO REFERENTE ESTRATÉGICO ENERO - JUNIO 2022

Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional - OAPII

Julio 2022

Bogotá D.C.

# Cumplimiento Objetivos Estratégicos



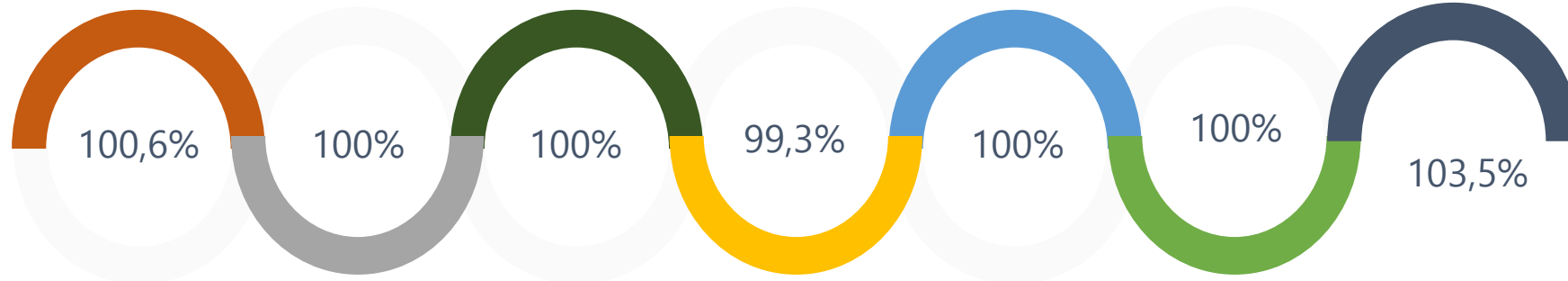
# Cumplimiento Objetivos Estratégicos

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

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

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

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



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

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

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

# Objetivo Estratégico 1

## 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:**

Se realizó un proceso de priorización para selección de prestadores que fueron objeto de toma de muestras en la vigencia anterior, se estableció la metodología y se consolidaron los registros de las muestras; asimismo, se realizó el análisis de deficiencias de calidad de información del Sistema Único de Información - SUI.

Se efectuó seguimiento a las acciones Inspección, Vigilancia y Control - IVC para las muestras realizadas en los años 2019 y 2020 y se realizaron socializaciones a los colaboradores de la entidad tanto a nivel central, así como en las direcciones territoriales sobre la importancia del cuidado de recursos naturales y el ahorro de agua y energía.

#### **(ii) ODS 7: Energía asequible y no contaminante**

Se elaboró la salida de información del 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, etc.); 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.

Se publicó en el Geoportal de la Superservicios el mapa de calor de consumos energéticos 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.

# Objetivo Estratégico 1

## 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:

Se gestionó información sobre el estado de disposición final de los prestadores en la vigencia 2021; como resultado se obtuvo información reportada en el SUI de 993 municipios, lo que representa el 90,03% del total de municipios en el país.

#### ODS 12: Producción y consumo responsable:

Se mantuvo la certificación ISO 14001 en la sede principal de la entidad ejecutando acciones encaminadas a la disminución de residuos y fomento de prácticas sostenibles. En este sentido, se realizaron jornadas de sensibilización con respecto a: (i) disposición adecuada de residuos para fomentar la cultura de separación de residuos en la entidad; (ii) política del SIGME desde el componente ambiental y el uso correcto de puntos ecológicos; (iii) sensibilización relacionada con el manejo de residuos, de la temática de economía circular y rotulación de puntos ecológicos en el proceso de señalización ambiental; (iv) producción y consumo sostenible con énfasis en la generación de residuos, esta última actividad se realizó con el apoyo de la Secretaría Distrital de Ambiente. Adicionalmente, se adelantaron actividades para lograr la certificación ISO 14001 de la Dirección Territorial Occidente.

# Objetivo Estratégico 1

## 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 implementó el Sistema de Gestión Antisoborno – SGA bajo la norma ISO 37001; se elaboraron y se hizo seguimiento a los planes de trabajo para el fortalecimiento de las políticas de transparencia e integridad; asimismo, se realizó el autodiagnóstico de rendición de cuentas y se elaboró el plan de trabajo para el cierre de las brechas identificadas. Se realizó un ejercicio de co-creación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAA del 2022 con la ciudadanía.

Se estructuró el laboratorio de lenguaje claro y se tradujeron a lenguaje claro dos documentos: (i) el Mapa de Riesgos de Corrupción y (ii) El portafolio de productos y servicios de cara a la ciudadanía.

Se ejecutaron acciones encaminadas al fortalecimiento de la comunicación interna como: (i) monitoreo de prensa; (ii) diseño de los portales web de la entidad con un enfoque que les permita ser más claros y amigables con el receptor; (iii) talleres de entrenamiento de voceros dirigidos a directivos para mejorar sus habilidades de relacionamiento verbal y no verbal con los grupos de interés.

# Objetivo Estratégico 1

## 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

La entidad ha priorizado el ODS 5 Igualdad de Género y empoderamiento de la mujer, para lo cual se han realizado mesas de trabajo al interior de las dependencias, así como a gestores de las direcciones territoriales, en las cuales se han identificado potenciales actividades que se pueden implementar como acciones con enfoque de género. El objetivo de estas mesas es interiorizar a lo servidores, la importancia del trato y derechos igualitarios a hombres y mujeres; y que unos y otras dispongan de las mismas oportunidades con el fin de eliminar cualquier tipo de discriminación.

El marco de este ODS, se gestionó con la con la Secretaría de la mujer y equidad de género de la Gobernación de Santander en conjunto con la Dirección Territorial Oriente, actividades relacionadas con la equidad de género y empoderamiento de la mujer; éstas se han realizado mediante las pautas y aspectos o temas que se deben divulgar con énfasis en: (i) participación ciudadana; (ii) Talleres Capacitar para empoderar; (iii) Superservicios al Barrio; (iv) Promoviendo el Control Social y; (v) Mesa Superservicios.

## Objetivo Estratégico 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.

Se realizó control al 100% de los vigilados a partir de los informes de calidad de los servicios de energía y gas combustible. De igual forma, se publicaron los informes: (i) Diagnostico de Calidad del Servicio en Sistema de Distribución Local – SDL; (ii) confiabilidad en el Sistema de Distribución Regional – STR; (iii) Sistema de Transmisión Nacional – STN; (iv) disponibilidad de generación 2020.

Los informes permitieron evidenciar, un mejor comportamiento de la calidad del STR en 2020 respecto a 2019 ya que se pasó de 3.553 eventos en el 2019 a 3.447 en el 2020, una mejora del 3% en la indisponibilidad de los activos. Asimismo, se presentó una disminución de 16,9% en las horas compensadas por superar las Máximas Horas Anuales de Indisponibilidad Ajustadas del activo - MHAIA (HC,. En el STN se presentó disminución de 11,7% de la cantidad de eventos por indisponibilidad de activos, señalando la disminución al cumplimiento de metas de calidad en el STN respecto al 2019.



## Objetivo Estratégico 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

Se emitieron 2 informes del comportamiento de la prestación del servicio de energía para la empresa ESP Aire y Afinia. Adicionalmente, se entregaron 2 informes sobre el estado de las herramientas disponibles para la Unidad de Monitoreo de Mercado de Energía y Gas - UMMEG para fortalecer la estrategia de monitoreo basada en riesgo.

Se identificaron y priorizaron los vigilados que durante el 2021 incumplieron con las obligaciones de prestación con base en las acciones de inspección y vigilancia, y se estableció un plan de acción para subsanar dichas deficiencias a las cuales se les ha realizado seguimiento.

Para el sector de acueducto, alcantarillado y aseo, se identificaron 265 procesos que caducan en esta vigencia y 51 para el sector de energía y gas combustible. De otra parte, se identificaron 645 prestadores con procesos de silencios administrativos positivos en gestión, cuya caducidad se da en la vigencia en curso.

Se adelantaron 180 actuaciones administrativas de carácter sancionatorio de las 265 con caducidad en la vigencia 2022.

# Objetivo Estratégico 3

## Lograr que los prestadores entreguen información confiable y oportuna

### Meta referente estratégico

- Disminución en los reportes inoportunos de información
- Acompañamiento a ESP en el reporte de información.
- Acciones adelantadas por la SSPD para subsanar las deficiencias de información identificadas

Con el fin de disminuir los reportes inoportunos de información, se han revertido 1.385.298 toneladas aprovechadas entre el 2021 y 2022 lo anterior en el marco de la Resolución SSPD 20201000046075 de 2020, lo que ha permitido la corrección del reporte de información en el SUI y de los esquemas operativos de la actividad de aprovechamiento.

En el sector de acueducto, alcantarillado y aseo se requirió la reversión de información a 2.220 prestadores sobre los cuales se identificaron inconsistencias en el reporte y se remitió una masiva requiriendo a 2.873 prestadores por vencimiento de plazo en la del RUPS.

Con respecto al sector de energía y gas combustible, se han realizado solicitudes de reversión de taxonomía XBRL 2020 de 2 prestadores y 36 requerimientos por calidad de información bajo diferentes temáticas identificadas. En este sentido, se elaboraron 2 informes con las acciones adelantadas para subsanar las deficiencias de información en los reportes realizados por los prestadores.

Para el reporte de información, se realizaron 4 talleres de acompañamiento a los prestadores del sector de energía eléctrica y gas combustible y 10 mesas de trabajo con municipios para el sector de acueducto, alcantarillado y aseo.

# Objetivo Estratégico 3

## Lograr que los prestadores entreguen información confiable y oportuna

### Meta Referente Estratégico

- Reporte de información financiera especial del 50% de los prestadores obligados a presentarla
- Aumento el número de prestadores que presentan información financiera anual en un 10% con corte a diciembre 31 de la vigencia

Se aplicó la metodología que contiene los criterios para identificar y definir a los prestadores de energía y gas combustible que NO están cumpliendo con el cargue de la información administrativa, financiera, técnica de Auditorias Externas de Gestión y Resultados – AEGR y RUPS.

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 del Informe Financiero Especial – IFE; se realizaron ajustes a las taxonomías de Información financiera anual y; se adelantaron ejercicios de participación ciudadana para la estructuración de las taxonomías, capacitaciones internas, externas y apoyo técnico virtual.

Resultado de lo anterior, al cierre del 2021 presentaron información financiera anual de la vigencia 2020 un total de 1.035 prestadores, lo que representa un incremento del 13,36%.

# Objetivo Estratégico 3

## Lograr que los prestadores entreguen información confiable y oportuna

### Meta Referente Estratégico

- Reporte de información financiera especial del 50% de los prestadores obligados a presentarla
- Aumento el número de prestadores que presentan información financiera anual en un 10% con corte a diciembre 31 de la vigencia

Se trabajó en la estrategia para incentivar a los prestadores a que presenten la información financiera por medio de la revisión del cargue de información financiera a diciembre 31 de 2021 en estado rechazado, para determinar las causas del rechazo, corregir estas y continuar con el proceso de certificaciones de la información en el aplicativo NIF – XBRL del SUI.

Se validó el total de cargues con corte al 30 de junio del 2022 para contrastarlo con el corte del 30 de junio del 2021, donde se evidenció un incremento del 35% en el cargue de la información financiera.

Se desarrollaron acciones para la construcción del documento con los resultados de las herramientas de analítica establecidas por medio de la realización de productos de bases de análisis de riesgo, presentación de formatos y formularios de gestión de riesgo, los cuales dan lineamientos para la gestión de los datos maestros y de referencia.

## 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 a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos
- Capacitaciones a municipios donde no existen CDCS
- Documento de evaluación del impacto de las actividades ejecutadas

Se creó y publicó la estrategia de Participación Ciudadana 2022 y como resultado, se han registrado un total de 2.722 interacciones en TeResuelvo y 895 videollamadas en las zonas apartadas del país.

Se han realizado mas de 60 capacitaciones a vocales de control con el fin de sensibilizar a la comunidad sobre la importancia del control social como mecanismo de vigilancia a prestadores. Las capacitaciones se enfocaron en los siguientes aspectos: (i) definición de un vocal de control, funciones y deberes del vocal de control; (ii) formación de los Comités de desarrollo y Control Social –CDCS; (iii) puntos de atención a la ciudadanía; (iv) canales de la Superservicios; (iv) proceso de reclamación ante empresas prestadoras en aspectos técnicos, reclamaciones del servicio y desviaciones significativas.

En el ejercicio del control social de los servicios públicos domiciliarios, se han efectuado cerca de 65 actividades de participación ciudadana, en donde se desarrollaron temáticas tendientes a divulgar y capacitar a los diferentes actores en temas de servicios públicos. Dentro de la temática se incluyó el uso y las ventajas que tienen los usuarios para interactuar con la Superservicios a través de la herramienta TeResuelvo.

# 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

Con el fin de incidir en el ciclo de política pública sectorial y de la regulación, se dio cumplimiento a la aplicación de la metodología propuesta para la agenda regulatoria por medio de un tablero formulado, el cual muestra la normatividad vigente por servicio, y permite identificar los formatos, formularios y especificaciones técnicas de tablas y variables del Sistema Único de Información - SUI.

Para desarrollar esta tarea, se actualiza permanentemente la base de datos que contiene las resoluciones que expide la Superservicios; se revisa semanalmente el Boletín de Novedades Normativas y el Sistema de Gestión Documental con el propósito de identificar resoluciones nuevas.

# Objetivo Estratégico 6

## Generar y compartir conocimiento técnico sobre el sector para la toma de decisiones

### Meta Referente Estratégico

- Documento técnico integrado de análisis de los sectores vigilados.
- Consultas de la información del Geoportal realizadas por externos

Se avanzó en el desarrollo de la estrategia que permite construir el documento técnico integrado de análisis “Evaluación de calidad de datos para el manejo de la información de vigilancia de la calidad de agua”, el cual contiene la aplicación de la metodología para la construcción de productos de analítica y diagramación del proceso.

En cumplimiento de documentos técnicos de los sectores vigilados se publicó en la página web de la entidad, el boletín RUPS con el propósito dar a conocer el número de prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo que han realizado su actualización en el RUPS de acuerdo con lo establecido en la resolución 20181000120515 de 2018. De igual forma, se publicaron 2 informes en respuesta al indicador de documento técnico integrado de análisis de los sectores vigilados

Se han elaborado y difundido 16 boletines periódicos de información de los mercados mayoristas de energía y gas con numeración inicial 110, encontrándose actualmente en el numero 132 del ejemplar. 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.

# Objetivo Estratégico 6

## Generar y compartir conocimiento técnico sobre el sector para la toma de decisiones

### Meta Referente Estratégico

- Consultas de la información del Geoportal realizadas por externos
- Documento técnico integrado de análisis de los sectores vigilados

Se realizaron mesas de trabajo y requerimientos que permitieron habilitar el contador de consultas externas del Geoportal. Posteriormente, se adelantaron acciones de socialización para promocionar la consulta externa del Geoportal; como resultado se obtuvo un conteo de 730 visitas de consultas por las partes externas interesadas.

Se realizaron los Informes de ejecución del Patrimonio Autónomo del Fondo Empresarial, las fichas de análisis de evolución de indicadores y los informes correspondientes a la identificación y priorización de problemáticas de las empresas en toma de posesión.

Se elaboró el documento “Lineamientos para el desarrollo de productos de analítica” el cual facilita a las Superintendencias Delegadas, el análisis de información para la consolidación de los documentos integrados.



# 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

- Criterios de interpretación sobre el régimen de los servicios públicos domiciliarios unificados
- Calificación superior al 75% favorable en una encuesta de percepción con las partes interesadas \*

En el marco de los criterios de interpretación sobre el régimen de los servicios públicos domiciliarios unificados se emitieron 354 conceptos, 15 posiciones jurídicas y se analizaron 7 proyectos de Ley relacionados con el sector de servicios públicos domiciliarios.

Se diseñó la encuesta de percepción sobre la Superservicios como articuladora en materia de servicios públicos domiciliarios. La encuesta, pretende conocer la percepción de los ciudadanos con respecto a la entidad en temas relacionados con: (i) Funciones como entidad articuladora del sector; (ii) buenas prácticas y la debida gestión de las empresas de servicios públicos; (iii) interacción y participación con los actores del sector; (iv) apoyo de solicitudes y requerimientos hechas por los usuarios; (v) competitividad en el sector.

\* A junio 30 de 2022 la encuesta no cuenta con resultados

## Objetivo estratégico 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

### Meta Referente Estratégico

- Alertas tempranas usando el nuevo modelo de IVC emitidas
- Prestadores supervisados con el nuevo modelo de IVC
- Acciones de vigilancia preventiva implementadas a los prestadores de los servicios públicos domiciliarios identificados

Se emitieron alertas tempranas a los prestadores bajo el nuevo modelo de Inspección, Vigilancia y Control - IVC, mediante el diseño de una matriz de parametrización y reporte de la información. Esta herramienta es base para el desarrollo de las notificaciones respecto al plazo de reporte al SUI.

Adicionalmente, para adaptar el reporte de información en el SUI de acuerdo al modelo de IVC, se participó en un dialogo sobre la toma de decisiones en el sector rural del agua potable y saneamiento básico en Colombia organizado por el programa de Agua, Salud y Desarrollo de la universidad de Stanford y se participó en el taller de mejora de la inspección, vigilancia y control sobre las entidades y personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de este sector, organizado por Instituto Internacional del Agua de Estocolmo –SIWI.

Se publicaron 13 informes de vigilancia o inspección especial, detallada o concreta en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado en el marco del nuevo modelo del IVC.

Se aplicó el instrumento de monitoreo a 102 organizaciones de recicladores para obtener información y verificar aspectos específicos de la prestación del servicio, que evidencien alertas, hallazgos y acciones del modelo de IVC y así establecer compromisos de acciones de mejora con las organizaciones.

## Objetivo estratégico 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

### Meta Referente Estratégico

- Alertas tempranas usando el nuevo modelo de IVC emitidas
- Prestadores supervisados con el nuevo modelo de IVC
- Acciones de vigilancia preventiva implementadas a los prestadores de los servicios públicos domiciliarios identificados

Se realizó un informe del Tablero de Vigilancia Inteligente – TVI, modulo 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 realizaron 60 talleres y 1 encuentro regional para socializar el marco normativo y regulatorio de los criterios diferenciales para la vigilancia de prestadores en áreas rurales, en el marco del servicio de asistencia técnica para la formalización de prestadores de servicios públicos domiciliarios.

Como parte de las acciones preventivas implementadas a los prestadores, se identificaron 18 eventos o situaciones que puedan poner en riesgo la prestación de los servicios, se implementaron y aplicaron medidas preventivas para mitigar la posible materialización del riesgo a 7 eventos.

# Objetivo estratégico 9

## 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 tecnológica de la entidad

En cumplimiento de los Sistemas de información priorizados y desarrollados, se fortalecieron y actualizaron la plataforma TeResuelvo (PQRs), aplicativo Contribuciones, Cuentas por Cobrar, Flujos BPM, Sancionados y Finanzas Web. Se realizó actualización de licenciamiento y soporte de herramientas Fortinet y WAF que disminuyen amenazas de seguridad, garantizando la oportunidad, calidad para toma de decisiones.

Se priorizaron e identificación mejoras a los aplicativos de aprovechamiento, SUI Rural, Estratificación y Coberturas y Suricata, como parte de las herramientas de cargue de información para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y proyectos asociados al Indicador Único Sectorial - IUS.

Para los servicios de energía y gas se destaca la implementación de la normatividad para Zonas No Interconectadas - ZNI y ajustes en el módulo de Auditor Externo, lo que garantiza la oportunidad, calidad y el ejercicio de análisis de la información.

Se realizó la identificación de la obsolescencia de la infraestructura tecnológica de la entidad, que permitirá al finalizar la vigencia, reducir la obsolescencia en un 20%. La identificación de esta obsolescencia esta basada en la política contable de la entidad.

## 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

Como parte de las acciones de mejora y conforme a las asesorías metodológicas para la documentación de Lecciones Aprendidas y Buenas Prácticas, se realizaron mesas de trabajo con las Superintendencias Delegadas para Energía y Gas Combustible, Acueducto, Alcantarillado y Aseo, con el propósito de validar la metodología de lecciones aprendidas creadas en la vigencia anterior y realizar un seguimiento frente a la documentación de casos de éxito en los procesos de Inspección, Vigilancia y Control - IVC.

Adicionalmente, se continua fortaleciendo el banco de lecciones aprendidas y buenas prácticas implementado en la vigencia anterior.

Con el fin de fortalecer la gestión de cada uno de los procesos, se ajustó la herramienta ISODOC del Sistema Integrado de Gestión y Mejora - SIGME para medir la eficiencia de los procesos de la Superservicios.

# Objetivo estratégico 11

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

### Meta Referente Estratégico

- Documento de análisis de las decisiones judiciales proferidas en contra de la SSPD elaborado
- Documento con la estrategia actualizada
- Acciones de mejora formuladas a partir del análisis de procesos en contra

Como parte del documento de análisis de las decisiones judiciales proferidas por la entidad y con el fin de fortalecer las políticas de prevención para mitigar riesgos y evitar demandas en contra, se realizó un análisis de las sentencias desfavorables de la vigencia 2021, para lo cual se proyectaron 119 fichas de fallos expedidos.

En desarrollo de la acciones de mejora propuestas, se han realizado mesas de trabajo con las dependencias, con el fin de fortalecer la defensa jurídica de las actuaciones administrativas y mitigar los fallos desfavorables en contra de la entidad. Asimismo, para evitar la pérdida de demandas en contra, especialmente las de Superintendencia Delegada Para el Usuario y Gestión en Territorio – SPDUGT han realizado reuniones con el equipo de trámites para socializar los procedimientos y la normatividad vigente.

Se gestionó la aprobación de la Política de Prevención el Daño Antijurídico 2022-2023 por parte del Comité de Conciliación y Defensa Jurídica de la entidad y se expidió la Resolución No. SSPD-20221000481055 del 17-05-2022 “Por la cual se adopta la Política de Prevención del Daño Antijurídico de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios vigencia 2022 - 2023”.

# Objetivo estratégico 12

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

### Meta Referente Estratégico

- Iniciativa de innovación desarrollada
- Conversatorio interno sobre los sectores vigilados realizado
- Activos de conocimiento desarrollados

Se definió un plan de trabajo para la implementación de iniciativa de innovación con personal de la Dirección Territorial Sur Occidente. Asimismo, se han realizado reuniones de seguimiento con la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- OTIC con el fin de revisar el avance en la fase de testeo de las iniciativas de innovación que se desarrollaron durante la vigencia 2021.

Se presentaron las iniciativas resultantes del i-Tournament (Torneo de Innovación Cerrada del 2021) a los miembros del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, quienes decidieron estudiar un prototipo del ChatBot de la mesa de ayuda de SUI del sector de energía y gas para explorar la posibilidad de implementar la iniciativa en la entidad.

Se socializaron metodologías y herramientas de innovación con la SDPUGT y DTNOCC con el fin de identificar potenciales problemáticas en la territorial para abordarlas con metodologías de innovación.

# Objetivo estratégico 12

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

### Meta Referente Estratégico

- Iniciativa de innovación desarrollada
- Conversatorio interno sobre los sectores vigilados realizado
- Activos de conocimiento desarrollados

Se realizó el conversatorio en temas relacionados con energía eléctrica y gas combustible, “Inteligencia Regulatoria”, cuyo objetivo es generar un espacio para reflexionar sobre la forma de mejorar el entendimiento de la regulación y su gestión para complementar el rol de vigilancia de la entidad. Adicionalmente, se efectuó el conversatorio interno a los colaboradores de Superservicios sobre “El rol del usuario en la actividad de aprovechamiento”.

En cumplimiento de los activos de conocimiento desarrollados, se avanzó en la redacción de versiones preliminares de los capítulos de fortalecimiento de la cultura de innovación en la entidad, lenguaje claro e iniciativa de innovación que orienta la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional en la Dirección Territorial Suroccidente, para mejorar la eficiencia en el trámite de recursos y peticiones que recibe esta territorial.

Se consolidó una primera versión del informe de documento de lineamientos técnicos de innovación.



## Objetivo estratégico 14

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

### Meta Referente Estratégico

- Contribución liquidada al 100% de los prestadores
- Procesos para el recaudo de la cartera de la contribución especial atendidos

Para asegurar la sostenibilidad financiera en cumplimiento de la misión de la entidad, se determinó el universo de prestadores que servirán como base para la liquidación de la contribución especial 2022 mediante Resolución No. 20221000627655, se tramitan un total de 23 recursos de la liquidación especial y 149 de la liquidación adicional vigencia 2021, obteniendo un recaudo de \$ 120.907.2 millones.

Con el objeto de recuperar la cartera a favor de la Superservicios, se realizó requerimiento de cobro persuasivo a 2.638 títulos ejecutivos que presentaban saldo distinto a \$0, lo que gestionó \$47.124.7 millones de valor capital. De igual forma, se aplicaron las acciones de cobro coactivo a las obligaciones que no presentaron restricción legal con situación especial.

Se mantuvo actualizado el aplicativo del Grupo de Gestión Administrativa de Cobro Coactivo en el cual se registraron 2.800 títulos ejecutivos y se tramitó el proceso de registro de 2.938 obligaciones que al momento del registro presentaban un saldo diferente de \$0.

# Gracias

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios  
República de Colombia

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

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



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios