



# INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA

## SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

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



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



## Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. PRINCIPALES RESULTADOS DE LA ENTIDAD.....	4
3. PRESENCIA EN TERRITORIO .....	7
4. AVANCE EN DERECHOS HUMANOS Y OBJETIVOS DE DESARROLLOS SOSTENIBLES .....	11
5. CONSTRUCCIÓN DE PAZ PARA EL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD .....	12
6. ESCENARIOS DE DIÁLOGO 2021 .....	14
7. GESTIÓN INSTITUCIONAL.....	16
7.1 Cumplimiento del Referente Estratégico .....	16
7.2 Avances y resultados del cumplimiento de indicadores y planes de acción 2021 .....	23
7.3 Gestión Presupuestal.....	24
8. TEMAS DE INTERÉS CIUDADANO .....	27
9. TEMAS ASOCIADOS A LA GESTIÓN DE ENTIDADES INTERVENIDAS Y EN LIQUIDACIÓN.....	30
10. ACCCIONES PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.....	35
10.1 Modernización Institucional.....	35
10.2 Transparencia, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano .....	36
11. RETOS PARA EL 2022.....	38

## 1. INTRODUCCIÓN

Considerando que la misión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) se enmarca en la promoción y protección de los derechos y deberes de usuarios y prestadores, así como en garantizar la prestación de los servicios en el país, la entidad ha venido trabajando en el fortalecimiento de la relación con ciudadanos, prestadores y otros grupos de valor para lograr una gestión más eficiente, pertinente y transparente.

En ese contexto, incursionando en la transparencia colaborativa como herramienta indispensable para el gobierno abierto, desde la Superservicios se ha priorizado la integridad, la participación ciudadana en la gestión y la innovación como mecanismos habilitadores para co-crear<sup>1</sup>, de la mano de grupos de valor, y rendir cuentas de forma permanente para asegurar una gestión inteligente orientada a contribuir efectivamente al mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos.

En tal sentido, durante el 2021 la entidad, además de implementar su estrategia de rendición de cuentas sobre lo cual se centra este informe, desarrolló actividades de construcción colaborativa para el diseño de la estrategia de rendición de cuentas 2022. Para lo cual, trabajó de la mano con un grupo de vocales de control y ciudadanos: capacitándolos en temáticas asociadas con rendición de cuentas y transparencia, con quienes analizó la estrategia de rendición de cuentas vigente para definir problemáticas y necesidades, y, con quienes pensó en alternativas de solución e ideas para incluir en la estrategia de rendición de cuentas del 2022.

Para informarle a la ciudadanía y a grupos de valor sobre las actividades de rendición de cuentas adelantadas durante la vigencia 2021, se presenta el siguiente informe previo a la audiencia que se adelantará en el primer semestre del 2022. Este informe, además de brindar herramientas para orientar e incentivar la participación de ciudadanos y grupos de valor en la audiencia, atiende temáticas identificadas y priorizadas durante el ejercicio de co-creación realizado durante el 2021, así como, otras temáticas de interés identificadas por medio de una encuesta difundida ampliamente a través de los canales institucionales de la Superservicios.

Por otra parte, como resultado de la evaluación de la audiencia de rendición de cuentas de la vigencia 2020 (que se realizó en el primer semestre del 2021), se identificaron recomendaciones que serán tenidas en cuenta en la preparación de la audiencia pública de rendición de cuentas del 2021 (la cual se realizará en junio del 2022). Para consultar el informe remitirse a:

<https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/rendicion-de-cuentas>

---

<sup>1</sup> Entiéndase por co-crear la construcción a partir del diálogo y la cooperación entre la Superservicios y sus grupos de valor, para conocer necesidades y crear soluciones conjuntas.

## 2. PRINCIPALES RESULTADOS DE LA ENTIDAD

- **Empresas en toma de posesión**

Como parte de su función de control, la Superservicios intervino 10 empresas: 4 en la modalidad de administración temporal (ACUERCAR S.A. E.S.P., EICVIRO E.S.P., ESPUFLAN E.S.P., EMPREVEL E.S.P. ); 1 en administración (P&K S.A.S E.S.P.); 4 en liquidación (ELECTROLIMA E.S.P., EPQ E.S.P., EMSIRVA E.S.P, ELECTRICARIBE S.A. E.S.P.) y 1 (ESSMAR ESP) pendiente de definición de su modalidad, de conformidad con el plazo previsto en el numeral 2° del artículo 116 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y el artículo 9.1.1.1 del Decreto 2555 de 2010.

- **Fortalecimiento de las herramientas de información para la toma de decisiones**

En el marco de las funciones de inspección, vigilancia y control (IVC) se construyó la propuesta del esquema de vigilancia diferencial mediante un documento de lineamientos técnicos, el cual contiene la propuesta conceptual de la nueva plataforma del SUI (Sistema Único de Información), la cual provee insumos para la vigilancia, inspección y control diferencial de los prestadores en el área rural, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 87 de la Ley 1753 de 2015 y el artículo 279 de la Ley 1955 de 2019.<sup>2</sup>

Se realizó el levantamiento de los indicadores del Tablero de Vigilancia Inteligente - TVI, para lo cual se efectuó el análisis de las fuentes, el modelado y la optimización de los resultados de los datos para ser tratados en visualizaciones acordes a cada dimensión: (i) Financiero, (ii) Técnico (Distribución y Transmisión) y (iii) Comercial (Tarifario, Comercial, Medición, subsidios), cumpliendo con las métricas de los requerimientos establecidos en cada uno de ellos. Adicionalmente, se implementó una aplicación web dinámica para administrar los tableros y el acceso a los usuarios mediante roles o perfiles de forma estructurada.

En desarrollo de las acciones necesarias descritas en el documento CONPES 3985 de marzo de 2020, para el fortalecimiento del marco institucional de los servicios públicos domiciliarios y el robustecimiento de la gestión técnica como organismo de IVC, la Superservicios en sus procesos de inspección y vigilancia preventiva, así como en el control ex-post para identificar las alertas tempranas y posibles riesgos que puedan afectar la prestación de los servicios públicos domiciliarios, mediante el Decreto 1369 de 2020<sup>3</sup> creó la Oficina de Administración de Riesgos y Estrategia de Supervisión -OARES, la cual se puso en funcionamiento en 2021; cuyo principal propósito es definir los lineamientos estratégicos para promover e implementar políticas, mecanismos y metodologías para la supervisión y el fortalecimiento del modelo de IVC mediante la gestión de riesgos y el análisis de la información reportada por los prestadores.

- **Caracterización rural para conocer mejor a nuestros usuarios**

Con el objetivo de dinamizar los canales de comunicación entre la entidad y la ciudadanía e identificar las barreras lingüísticas y otros aspectos relevantes en la zona rural en la que

<sup>2</sup> Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país"

<sup>3</sup> Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

habitan, que imposibilitan que las comunidades conozcan, entre otras cosas, sus derechos y deberes como usuarios de los servicios públicos domiciliarios y las disposiciones que tiene la entidad en materia de control social y participación ciudadana, la SSPD realizó la caracterización rural para identificar las necesidades, intereses, expectativas y características de los usuarios de servicios públicos domiciliarios en estas zonas; lo que permitirá destacar e identificar las singularidades de la población para el desarrollo y potencialización de los escenarios de articulación de los usuarios de las áreas rurales con los grupos de interés del sector, en este sentido se realizaron 6.563 encuestas a usuarios a usuarios de los departamentos de Boyacá y Santander, en los municipios de Nobsa, Tibasosa, Barbosa y Vélez, impactando 53 veredas.

- **Creación de nuevos grupos internos de trabajo y el Grupo SUI para fortalecer las funciones de IVC de las Superintendencias Delegadas**

Con el fin de materializar el proceso de modernización y fortalecimiento institucional, así como para focalizar esfuerzos en concordancia con las prioridades del Gobierno Nacional y las nuevas funciones asignadas en el Decreto 1369 del 18 de octubre de 2010, se crearon los grupos internos de trabajo: (i) Grupo Sistema Único de Información - SUI de las Superintendencias Delegadas para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, y Energía y Gas Combustible; (ii) Grupo Interno de Trabajo “Unidad de Análisis Regulatorio de Energía y Gas” UAREG; (iii) Grupo Interno de Trabajo “Unidad de Monitoreo de Mercados de Energía y Gas” – UMMEG; (iv) Grupo Interno de Trabajo de Gas Licuado de Petróleo en Cilindros o a Granel; (v) Grupo Interno de Trabajo de Gas Combustible por Redes de Tubería; (vi) Grupo de Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio; (vii) Grupo Interno de Trabajo de Atención Inmediata y Apoyo a la Gestión para el Servicio de Aseo; (viii) Grupo Interno de Trabajo de Atención Inmediata y Apoyo a la Gestión para el Sector Energía y Gas; (ix) Grupo Interno de Trabajo de Atención Inmediata y Apoyo a la Gestión para el Servicio de Acueducto y Alcantarillado; (x) Grupo Interno de Trabajo “Unidad de Análisis Regulatorio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo” – UARAAA.

- **Nuevas direcciones territoriales para ampliar la atención al ciudadano en el país**

Con el propósito de ampliar la presencia en territorio y distribuir más equitativamente los departamentos del país, en relación con el número de usuarios y los trámites a evacuar, mediante el Decreto 1369 del 18 de octubre de 2020 se crearon dos nuevas direcciones territoriales: Dirección Territorial Nororiente con sede en la ciudad de Montería y la Dirección Territorial Suroriente, con sede principal en la ciudad de Neiva, cuya entrada en operación se dará en 2022.

Lo anterior, considerando que la distribución de las direcciones territoriales con que se contaba en vigencia del Decreto 990 de 20024, ya no respondía a las necesidades derivadas de las condiciones actuales de prestación de los servicios públicos domiciliarios en el país y requería una modernización.

---

<sup>4</sup> Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

- **Implementación de la modernización de la Superservicios y formalización de empleo**

En el marco de la modernización de la planta de personal materializada mediante los Decretos 1369 del 18 de octubre de 2020 y 1370 del 18 de octubre de 2020<sup>5</sup>, la entidad provisionó el 72% de la planta de personal correspondiente a setecientos dieciséis (716) cargos, de los novecientos noventa y cuatro (994) empleos proyectados; logrando un crecimiento de cuatrocientos quince (415) empleos, es decir, se incrementó en un 238% la planta de personal de 2020 a 2021.

- **Certificaciones Operaciones Estadísticas para la gestión de la información**

Se llevó a cabo el proceso de evaluación y certificación de las Operaciones Estadísticas bajo la Norma Técnica de Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000:2020: (i) Información Técnico-Operativa del Servicio de Aseo: Estado de la Disposición Final en Colombia, (ii) Componente Comercial (Energía) y, (iii) Componente Comercial (Gas por red) por parte del Departamento Administrativo de Estadística Nacional – DANE.

- **La Superservicios fue certificada como uno de los mejores lugares para trabajar en Colombia**

Se realizó la valoración del ambiente laboral mediante la metodología de *Great Place to Work*<sup>6</sup>®, la cual se basó en una escala de *likert*, que consiste en un método de medición para evaluar la opinión y actitudes de las personas. Esta encuesta contenía 81 afirmaciones, que recogieron las percepciones y sentimientos de los colaboradores dentro de las temáticas como: la confianza, la camaradería y el orgullo en la Superservicios.

Con la votación de 914 colaboradores de 1.107 que fueron invitados a participar en la encuesta, se logró un porcentaje del 83% de respuestas positivas, razón por la cual la Superservicios fue certificada por el término de 1 año como uno de los mejores lugares para trabajar.

---

<sup>5</sup> Por el cual se modifica la planta de personal de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y se dictan otras disposiciones

<sup>6</sup> Great Place to Work® (mejores lugares para trabajar) Trust Index©

### 3. PRESENCIA EN TERRITORIO

#### Presencia institucional de la entidad

La Superservicios amplió la presencia en el territorio nacional pasando de cinco (5) Direcciones Territoriales en el 2020 a siete (7) en el 2021. Lo anterior, con el propósito de ampliar la capacidad de respuesta ante los usuarios, así como de distribuir más equitativamente los departamentos del país, en relación con el número de usuarios y los trámites a evacuar. Las nuevas direcciones territoriales son: Dirección Territorial Nororiente con sede en la ciudad de Montería y cobertura en los departamentos de Córdoba, Bolívar, Sucre y Cesar, ya en funcionamiento; y la Dirección Territorial Suroriente, con sede principal en la ciudad de Neiva, y cobertura en los departamentos de Huila, Meta, Tolima, Casanare, Caquetá, Putumayo, Vichada, Guaviare, Guainía, Vaupés y Amazonas. A continuación, se ilustra la ubicación geográfica de la presencia de la Superservicios en Colombia:

Figura No. 1 Mapa – Distribución de las Direcciones Territoriales SSPD



Fuente: Elaboración Propia

Se crearon 13 nuevos Puntos de Atención Superservicios - PAS, para contar con un total de 47 puntos de atención, adicional, se cuenta con un total de 32 oficinas digitales, distribuidos en el territorio así:

**Figura No. 2 Mapa de Oficinas y PAS SSPD**

**PAS Y OFICINAS DIGITALES 2021**



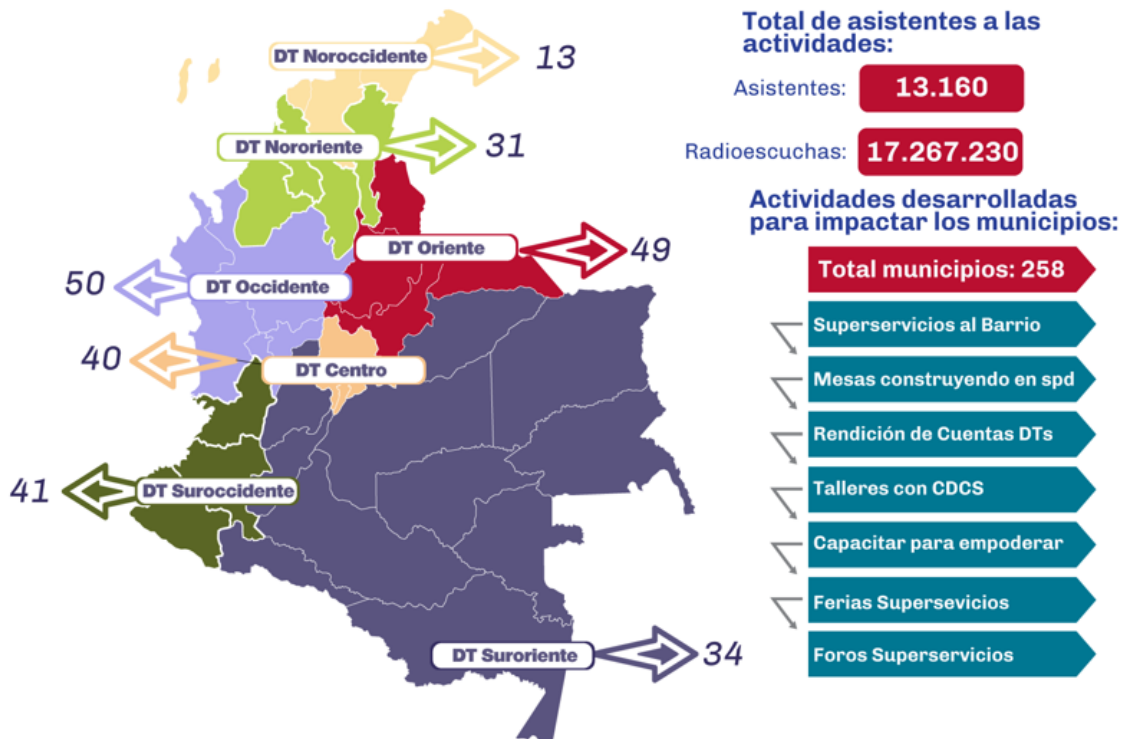
Fuente: Elaboración Propia

**Estrategia de Participación Ciudadana – Juntos Construyendo País**

Como parte del proceso de fortalecimiento de la presencia institucional en el territorio, se desarrollaron agendas con la ciudadanía a través de las cuales se impactaron 258 nuevos municipios con diferentes estrategias, tales como: Superservicios en Sintonía, Superservicios al Barrio, rendición de cuentas regionalizada, Mesas Construyendo en Servicios Públicos, talleres con Comités de Desarrollo y Control Social, Capacitar para Empoderar, foros Reactivemos el Control Social, y Ferias de Servicio al Ciudadano, con un total de 17.267.230 radioescuchas y 13.160 asistentes de manera presencial y/o virtual.



**Figura No. 3 Municipios Impactados SSPD**



Fuente: Elaboración Propia

### Avances en la atención a usuarios

Como parte de las mejoras en la atención al usuario, es importante resaltar la cualificación de los colaboradores de la entidad que prestan asesoría a los usuarios a través de nuestros canales de atención. En ese sentido, se realizaron capacitaciones en la implementación del Centro de relevo, herramienta Web fundamental en la atención de población en condición de discapacidad auditiva, además, se profundizó en la atención a la población invidente en articulación con el Instituto Nacional para Ciegos – INCI.

Igualmente, se realizó la traducción de la carta de trato digno al ciudadano en lengua nativa Wayuunaiki o wayuú, con socializaciones en la región norte del país donde habita población con esta lengua nativa. Así mismo, se realizaron campañas de información a todos los ciudadanos a través de los canales de la Superservicios para fortalecer los conocimientos necesarios en la presentación de trámites a través de nuestros canales, en especial en el caso de Te Resuelvo y sus servicios de chat y videollamada, así como en la consulta del estado de los trámites que los usuarios vienen adelantando con la entidad y que pueden ser consultadas en la página web.

Además, en el marco de la función de la defensa de los derechos y la promoción de los deberes de los usuarios de los servicios públicos, se recibieron a través de los canales de atención de la entidad (teléfono, virtual y presencial) un total de 272.184 trámites, de los cuales 165.679 fueron tramitados lo que corresponde al 61%, y 106.505 se encontraban al cierre de la vigencia en gestión (39%).

### Talleres con Comités de Desarrollo y Control Social 2021

Los talleres con Comités de Desarrollo y Control Social - CDCS, son herramientas de capacitación adicionales a las presentadas en otras actividades de la Estrategia de Participación Ciudadana, y tienen como enfoque los vocales de control. En la vigencia 2021 se ejecutaron 31 actividades, contando con un total de 722 asistentes.

### Plan de acercamiento a las regiones

Para esta vigencia, se logró la implementación del plan de acercamiento a las regiones, mediante el cual se recolectó información sobre la percepción ciudadana frente a la prestación de los servicios públicos y los canales de atención de las empresas prestadoras.

**Tabla 1 Plan de acercamiento a las regiones**

	<b>FASE I</b>	<b>FASE II</b>
<b>Fechas</b>	5 de abril al 4 de junio	8 de octubre al 2 de diciembre
<b>Mecanismo</b>	Encuestas telefónicas	Encuestas en sitio
<b>Cantidad encuestas</b>	11.926	8.495
<b>Locación</b>	Territorio Nacional	Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina
<b>Municipios / islas encuestados</b>	695	3

Fuente: Elaboración propia

De otra parte, se incluyó un enfoque rural para identificar las necesidades, intereses, expectativas y características de los usuarios de servicios públicos domiciliarios en las zonas rurales, a fin de dinamizar los canales de comunicación entre la entidad y la ciudadanía e identificar las barreras lingüísticas y otros aspectos relevantes en estas zonas. Mediante este plan se realizaron 6.563 encuestas a usuarios en los departamentos de Boyacá y Santander (en los municipios de Nobsa, Tibasosa, Barbosa y Vélez).

Adicional, y con el propósito de resaltar las buenas prácticas de los vocales de control como principales actores del control social a los servicios públicos domiciliarios en el país, se realizó la segunda versión del reconocimiento abierto por buenas prácticas de control social 2021. En esta ocasión se resaltó el trabajo para contribuir en la mitigación del impacto de la pandemia por COVID-19, y se otorgó el reconocimiento al vocal Marcos Amaya Agurto, de la ciudad de Santiago de Cali.

#### 4. AVANCE EN DERECHOS HUMANOS Y OBJETIVOS DE DESARROLLOS SOSTENIBLES

Con el propósito de proteger y promover los Derechos Humanos en el país, la Superservicios implementó actividades para contribuir a la mejora de la calidad de vida de los colombianos y aportar a los ODS, mediante las funciones de vigilancia, inspección y control. En ese contexto, la entidad adelantó actividades que coadyuvan en la consecución de los indicadores que establece la Organización de las Naciones Unidas para el cumplimiento de los Derechos Humanos (Human Rights Indicators Tables<sup>7</sup>). Es así como:

- En el ámbito del artículo 25 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, con el propósito de garantizar un nivel de vida adecuado en el que los colombianos tengan acceso a servicios públicos domiciliarios que cumplan con los criterios de calidad, la Superservicios tomó 144 muestras de agua en 68 municipios priorizados del país. Como resultado determinó cuales representan riesgos para el consumo humano.
- Así mismo, en el marco del indicador diseñado para medir la provisión y mantenimiento del saneamiento básico, suministro de agua y electricidad a los hogares en el país, la Superservicios contribuyó con (i) la toma de posesión de 2 empresas prestadoras de servicios públicos, una de ellas Providence and Kettlina Utilities Company S.A.S E.S.P – P&K S.A.S E.S.P. en atención a la situación de desastre declarada en el departamento archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina en 2020, para garantizar la prestación de los servicios en el departamento, (ii) 167 investigaciones a prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y 74 investigaciones a prestadores de los servicios de energía y gas combustible, (iii) el diseño y seguimiento a programas de gestión con prestadores para implementar mejoras en la prestación de los servicios.
- Adicional, en el artículo 19 se establece que todos los individuos tienen derecho a la libertad de opinión y de expresión, lo cual incluye recibir información sin limitaciones, contexto en el cual, la entidad implementa las políticas de gestión de transparencia y acceso a la información pública y de participación ciudadana.

Durante la vigencia 2021, la Superservicios implementó dichas políticas a través de: la publicación y socialización de información relevante para grupos de interés; la traducción de documentos a lenguaje claro, el refuerzo de las capacidades institucionales para la atención de ciudadanos en estado de discapacidad auditiva, visual y cognitiva (lo cual atiende también el derecho a la igualdad (artículo 7 de la Declaración Universal de Derechos Humanos). De igual forma, se atendieron oportunamente las solicitudes de información, peticiones, quejas y reclamos.

---

<sup>7</sup> Para consultarlo remitirse al enlace:  
[https://www.ohchr.org/Documents/Issues/HRIndicators/SDG\\_Indicators\\_Tables.pdf](https://www.ohchr.org/Documents/Issues/HRIndicators/SDG_Indicators_Tables.pdf)

## 5. CONSTRUCCIÓN DE PAZ PARA EL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD

En el marco de sus funciones de inspección, vigilancia y control, la Superservicios provee de información a las entidades del sector formuladores de política pública, sobre el estado de la prestación de los servicios públicos a lo largo del territorio nacional, contribuyendo al primer punto del acuerdo final para la terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera: Hacia un nuevo campo colombiano –reforma rural integral.

En este sentido, la entidad adelantó durante la vigencia 2021 acciones que promueven la mejora en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y energía eléctrica en áreas rurales, a través de los siguientes proyectos de inversión:

- **Desarrollo de un esquema para la vigilancia, inspección y control a los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo de áreas rurales**

Para la vigencia 2021 se desarrollaron jornadas de socialización del marco normativo y regulatorio de los criterios diferenciales para la vigilancia de prestadores en áreas rurales y así lograr su formalización en el Sistema Único de Información – SUI, se formalizaron 71 organizaciones ante la Superservicios.

De igual forma, se construyó la nueva plataforma para el reporte de información por parte de los prestadores rurales, como parte de las acciones de vigilancia e inspección diferencial. Esta tiene como objetivo facilitar el reporte de información a estas organizaciones en el SUI. Su estructura está compuesta por tres perfiles (i.e., usuarios, vigilancia y geoportal) que, a su vez, están conformados por diferentes módulos para el reporte, procesamiento, análisis y visualización de la información de los prestadores rurales.

- **Desarrollo del modelo de inspección, vigilancia y control para las organizaciones de recicladores formalizadas como prestadores de la actividad de aprovechamiento nacional**

Se realizaron 385 visitas en campo para el seguimiento de la actividad de aprovechamiento a través de monitoreo y visitas de inspección; 360 reuniones con prestadores para el seguimiento de compromisos y la evaluación de alertas; y 18.900 asistencias técnicas brindadas a prestadores de la actividad de aprovechamiento a través de los canales de atención preferencial.

Asimismo, se emitieron resoluciones para el reporte de información en el SUI por parte de prestadores y entidades territoriales sobre la actividad de aprovechamiento (Resoluciones SSPD No.20211000482115 y 20211000650805 de 2021)<sup>8</sup>, que fortalecen la implementación del modelo diferencial de inspección, vigilancia y control. Adicional, se expidió la Circular Conjunta No.01 de 2021 con la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) para la construcción de los promedios de las toneladas efectivamente aprovechadas y el traslado de recursos; y se publicó el Informe Sectorial Sobre la Actividad de Aprovechamiento para la vigencia 2020.

---

<sup>8</sup> “Por la cual se adicionan formatos de información al capítulo 1 del título 1 del anexo de la Resolución SSPD 20151300054195 de 2015”. “Por la cual se modifican y adicionan algunos de los cargues para el reporte de información al Sistema Único de Información (SUI), relacionados con la actividad de aprovechamiento por parte de los prestadores de servicio público de aseo de la Resolución SSPD número 20184300130165 del 2 de noviembre de 2018 y se dictan otras disposiciones”.

- **Innovación en el monitoreo de los prestadores de los servicios de energía eléctrica y gas combustible**

Se cumplió con el cronograma para el 50% del total de los indicadores de cada tópico que comprenden el proyecto del Tablero de Vigilancia Inteligente - TVI. Adicionalmente, se implementó el prototipo del aplicativo web dinámica para administrar los tableros y el acceso a los usuarios mediante roles o perfiles de forma estructurada.

La Unidad de Monitoreo de Mercados de Energía y Gas (UMMEG) publicó 3 boletines de los mercados mayoristas de energía y gas, donde se analizaron los lineamientos técnicos con las metodologías para el seguimiento, monitoreo y vigilancia de mercados, los cuales se puede ver en el siguiente link <https://www.superservicios.gov.co/publicaciones/boletines>.

La UMMEG también adelantó 48 comités de seguimiento semanal, en los cuales se analizó el comportamiento y principales cambios de las variables de los mercados, el comportamiento de los indicadores de desempeño aplicados a las condiciones de los mercados colombianos, seguimiento a los eventos operativos presentados en el SIN y análisis de las novedades regulatorias.

Además, se realizó propuesta al Consejo Nacional de Operación (CON) del sector energético y de gas, para el ajuste de metodología de balance.

A través del proyecto de inversión de la Delegada, se elaboró el documento de planes de inversión, que por primera vez se realiza y contiene el seguimiento de estos planes y de los planes de reducción de pérdidas durante los años 2019 y 2020 para los Operadores de Red con cargos aprobados.

## 6. ESCENARIOS DE DIÁLOGO 2021

Durante el 2021 la Superservicios ejecutó satisfactoriamente su estrategia de rendición de cuentas, realizando más de 20 actividades (en las que garantizó los tres elementos rectores: difusión de información de calidad y en lenguaje claro; la posibilidad de diálogo; y la responsabilidad en el seguimiento de compromisos resultantes):

- Ejercicios de rendición de cuentas focalizados: Las Direcciones Territoriales realizaron 13 actividades de rendición de cuentas en territorio, así:
  - (i) 5 actividades a través del canal de Facebook Live a ciudadanos y grupos de valor sobre temáticas de interés en los siguientes departamentos:
    - Dirección Territorial Centro y Noroccidente rindió cuentas a grupos de valor en Bogotá, Cundinamarca, Boyacá, San Andrés y Providencia.
    - La Dirección Territorial Nororiente rindió cuentas a grupos de valor en Córdoba y Sucre.
    - La Dirección Territorial Occidente rindió cuentas a grupos de valor en Antioquia.
    - La Dirección Territorial Suroccidente y Suroriente rindió cuentas a grupos de valor en Nariño y Putumayo.
    - La Dirección Territorial Oriente rindió cuentas a grupos de valor en Santander.
  - (ii) 5 jornadas de rendición de cuentas focalizadas:
    - La Dirección Territorial Centro y Suroriente rindió cuentas sobre temáticas de interés de los departamentos Meta, Casanare, Guaviare, Guainía, Vaupés y Vichada.
    - La Dirección Territorial Noroccidente y Nororiente rindió cuentas sobre temáticas de interés de los departamentos Atlántico, La Guajira y Cesar.
    - La Dirección Territorial Occidente rindió cuentas sobre temáticas de interés de los departamentos Risaralda y Chocó.
    - La Dirección Territorial Sur-Occidente rindió cuentas sobre temáticas de interés del departamento del Cauca.
    - La Dirección Territorial Oriente rindió cuentas sobre temáticas de interés del departamento de Norte de Santander.
  - (iii) Las últimas jornadas de rendición de cuentas territoriales del 2021 se realizaron en formato semi-presencial entre noviembre y diciembre, así:
    - Las Direcciones Territoriales Suroriente y Oriente rindieron cuentas en Florencia (Caquetá) sobre temáticas de interés para los departamentos Tolima, Huila, Caquetá, Amazonas y Arauca.
    - Las Direcciones Territoriales Occidente y Oriente rindieron cuentas en Manizales (Caldas) sobre temáticas de interés para los departamentos Caldas, Quindío y Arauca.
    - Las Direcciones Territoriales Nororiente y Noroccidente rindieron cuentas en Montería (Córdoba) sobre temáticas de interés para los departamentos Bolívar y Magdalena.

- Audiencia de rendición de cuentas (vigencia 2020): En la audiencia se socializó la gestión de la Superservicios, utilizando como insumo para su preparación información priorizada por ciudadanos y grupos de valor<sup>9</sup> de la entidad.
- Se realizaron 3 encuentros regionales con la participación de prestadores, representantes de las comunidades, autoridades del orden municipal, departamental y nacional del sector de acueducto, alcantarillado y aseo, para informar y analizar los medios para registrar la información de los prestadores, la metodología tarifaria aplicable a acueductos rurales y el Esquema Diferencial para la Vigilancia en la Prestación.
- Se efectuaron ejercicios de rendición de cuentas para medios de comunicación con el fin de informar y dar cuenta sobre la gestión y resultados de la entidad en temas de interés. En ese contexto, se realizaron ruedas de prensa sobre temáticas como: la expedición de la Resolución 20211000011445, que ordenó la liquidación de Electricaribe; sobre las acciones de inspección en Centrales de Energía de Norte de Santander; sobre los resultados de visitas a la Empresa de Energía del Casanare (Enerca) y Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal (EAAAY); sobre los resultados del programa de gestión firmado con la empresa Aire; sobre la visita técnica a servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en Nariño; se explicaron las causas de la intervención de la Empresa de Servicios Públicos de Santa Marta (ESSMAR), el papel de la Superintendencia y el objetivo de recuperar las condiciones de la empresa en beneficio de los usuarios; entre otros temas de interés ciudadano.
- Incursionando en nuevas formas para rendir cuentas, la Superservicios realizó y difundió videos<sup>10</sup> sobre: (i) las acciones adelantadas por la entidad para fortalecer su política de transparencia y lucha contra la corrupción, y (ii) las acciones implementadas en el marco del programa de gestión ambiental de la entidad.
- Se realizaron otras actividades permanentes para rendir cuentas sobre temáticas de interés, como: (i) informes con el propósito de difundir información relevante sobre el avance de las acciones adelantadas para la superación de causales de intervención (problemáticas que motivaron su intervención), y (ii) se dio respuesta a las solicitudes de información periodística sobre la gestión institucional permanentemente.

---

<sup>9</sup> Se incluyeron preguntas grabadas enviadas por Andesco en representación de prestadores de servicios públicos domiciliarios.

<sup>10</sup> Los videos pueden consultarse en los siguiente enlaces (i) video sobre las acciones de transparencia adelantadas por la Superservicios: [https://www.youtube.com/watch?v=\\_gcBCL\\_SEZ8](https://www.youtube.com/watch?v=_gcBCL_SEZ8) y (ii) videos sobre el Programa de Gestión Ambiental: estrategias con grandes resultados en 2020-<https://www.youtube.com/watch?v=g0PeivZHWo>  
La Superservicios durante la vigencia 2020 se certifica en la norma ISO 14001:2015-[https://www.youtube.com/watch?v=lag\\_YpRadq4](https://www.youtube.com/watch?v=lag_YpRadq4) La Superservicios comprometida con la sostenibilidad ambiental-<https://www.youtube.com/watch?v=-vBjqOGEhYg>  
La Superservicios está comprometida con el medio ambiente mediante las compras públicas sostenibles-<https://www.youtube.com/watch?v=CU9Ahevqdp0>  
La Superservicios fortalece sus prácticas para el cuidado ambiental-<https://www.youtube.com/watch?v=I72KJfAepuE>  
La Superservicios avanza en el cumplimiento de la responsabilidad ambiental y social-<https://www.youtube.com/watch?v=x8-7V59eXkQ>

## 7. GESTIÓN INSTITUCIONAL

### 7.1 Cumplimiento del Referente Estratégico

En cumplimiento del Referente Estratégico 2019 – 2022, la Superservicios orientó sus resultados en el marco del desempeño de las metas definidas en el Plan Indicativo Cuatrienal, asociadas a los 14 objetivos estratégicos que abarcan transversalmente los campos de acción de la entidad. En este sentido, se resaltan las principales acciones llevadas a cabo en la vigencia 2021 y en el marco de las cinco perspectivas estratégicas definidas por la entidad (sostenibilidad, grupo de interés, posicionamiento, procesos y desarrollo institucional).

#### **Objetivo Estratégico No. 1. Contribuir al cumplimiento de los ODS que impactan al sector**

En el marco de este objetivo estratégico y con base en la hoja de ruta para el cumplimiento de los ODS que impactan al sector priorizados por la entidad, la Superservicios ejecutó acciones tendientes a aportar en los siguientes: (i) ODS 6: Agua limpia y saneamiento, (ii) ODS 7: Energía asequible y no contaminante, (iii) ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles, (iv) ODS 12: Producción y consumo responsable, y (v) ODS 16: Paz, justicia e Instituciones Sólidas, cuyos principales avances se mencionaron en el capítulo anterior.

#### **Objetivo Estratégico No. 2. Promover una mejora de la calidad, cobertura y continuidad de los servicios que vigilamos**

Con el fin de identificar a las empresas vigiladas que incumplieron con sus obligaciones de prestación para adelantar las acciones de control correspondientes, se realizaron los respectivos diagnósticos de las actuaciones administrativas de carácter sancionatorio con caducidad en la vigencia 2021, por parte de las Superintendencias Delegadas.

En ese sentido, se encontraron 140 actuaciones administrativas para el sector de acueducto, alcantarillado y aseo, relacionadas con calidad de agua, recolección, tarifas, mediciones de consumo, disposición final y reporte de información en el SUI, entre otros. Para el sector de energía y gas combustible, se encontraron 22 actuaciones administrativas de carácter sancionatorio con caducidad en la vigencia 2021. Y finalmente, SDPUGT determinó 144 empresas de servicios públicos domiciliarios con procesos de silencios administrativos positivos en gestión.

Al cierre de la vigencia 2021, se decidió el 100% de las actuaciones administrativas de carácter sancionatorio para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, y energía y gas combustible. Para el caso de la SDPUGT se adelantaron acciones de control en 135 empresas de servicios públicos domiciliarios, abriendo pliegos de cargos con el fin analizar incumplimientos en las obligaciones o finalizando la investigación o proceso.



### **Objetivo Estratégico No. 3. Lograr que los prestadores entreguen información confiable y oportuna**

Con el fin de disminuir los reportes inoportunos de información, el sector de acueducto, alcantarillado y aseo realizó la priorización de los formatos y formularios sobre los cuales se evidenciaron los reportes inoportunos en las direcciones técnicas de gestión. Así mismo, identificó 21.613 formatos que presentaban información incompleta en el reporte RUPS, requiriendo a las empresas responsables.

Ahora bien, en lo que respecta al sector de energía y gas combustible, se aplicó la *Metodología para recomendar la apertura de investigaciones por no cargue de información al SUI*, mediante la cual se identificaron 15 empresas prestadoras del servicio de gas combustible y 10 del servicio de energía eléctrica, sobre las cuales se recomendó abrir procesos de investigación. Al cierre de la vigencia, se elaboró el informe comparativo sobre el nivel de reporte de información al SUI entre la vigencia 2020 y 2019 de las empresas de los servicios de energía y gas combustible de acuerdo con el procedimiento establecido, evidenciándose que entre las dos vigencias se presenta un aumento significativo en el número de cargues certificados para el servicio de energía de 1.726 al igual que el número de formatos y formularios habilitados en 7.197, motivada por el reporte de la nueva Resolución compilatoria 20192200020155 de 2019<sup>11</sup>.

Adicionalmente, en el marco del acompañamiento a los prestadores en el reporte de información se realizaron 4 talleres para el sector de energía eléctrica y gas combustible, y 10 mesa de trabajo con municipios para el sector de acueducto, alcantarillado y aseo, en donde se identificó y requirió a los prestadores previamente por contar con formatos y formularios en estado pendiente de cargue al SUI.

Desde el Despacho de la Superintendente se ejecutaron acciones tendientes a incentivar y acompañar a los prestadores en el reporte de información financiera, tanto de la información anual, como la trimestral. Para esto, además de la actualización de las versiones de las taxonomías del Informe Financiero Especial –IFE y ajustes a las taxonomías de Información financiera anual, se realizaron ejercicios de participación ciudadana para la estructuración de las taxonomías, capacitaciones internas y 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 No. 4. Potencializar la participación ciudadana y el control social en la prestación de los servicios públicos**

En el marco del cumplimiento de este objetivo, y del servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios, se desarrollaron estrategias de potencialización de la participación y empoderamiento ciudadanos como: (i) Capacitar para empoderar, (ii) Superservicios en sintonía, (iii) Mesas construyendo servicios públicos, y (iv) Superservicios al barrio. Estas se ejecutaron por las direcciones territoriales asegurando así, el cubrimiento de todo el territorio nacional. De igual forma, con base en la revisión y actualización durante

---

<sup>11</sup> Por la cual se expiden los lineamientos para el cargue de información al Sistema Único de Información (SUI) aplicable a los prestadores del servicio público de energía eléctrica del Sistema Interconectado Nacional (SIN)

toda la vigencia de las bases de datos de los Comités de Desarrollo y Control Social – SDCCS se requirieron a las alcaldías municipales la información sobre la conformación de estos y se capacitó a los vocales de control para el fortalecimiento de sus labores; en el mismo sentido, se llevaron a cabo actividades en municipios donde no existen CDCS con el fin de incentivar su creación.

De otra parte, se realizó la caracterización rural para identificar las necesidades, intereses, expectativas y características de los usuarios de servicios públicos domiciliarios en las zonas rurales de los departamentos de Boyacá y Santander, en los municipios de Nobsa, Tibasosa, Barbosa y Vélez, impactando 53 veredas, mediante la realización de 6.563 encuestas; esta permitirá destacar e identificar las singularidades de la población para su atención por parte de la Superservicios.

### **Objetivo Estratégico No. 5. Incidir en el ciclo de política pública sectorial y de regulación**

En lo transcurrido del primer semestre, se trabajó en la identificación de temas para generar la agenda regulatoria, en particular, la entidad participó en las comisiones de regulación (CRA<sup>12</sup> y CREG<sup>13</sup>), para lo cual se tiene informes regulatorios de cada comisión que contiene el número de sesiones realizadas por cada mes y la descripción de la participación en las mismas, soportes de las presentaciones realizadas y soportes de reuniones convocadas.

Con el fin de generar e implementar la agenda regulatoria sobre los temas del sector, en la vigencia se identificaron dos temas principales en los que la Superservicios tiene un rol fundamental y tienen incidencia en la política pública sectorial. En ese sentido, se trabajó con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio – MVCT, la Comisión de Regulación de Agua Potable – CRA, la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG y el Departamento Nacional de Planeación – DNP, en la revisión de propuestas planteadas en torno a los intereses del sector de servicios públicos domiciliarios. Igualmente, participando activamente en las sesiones de la CRA y la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG, con el fin de identificar temas regulatorios de incidencia para el sector y emitir los comentarios propios de la Superservicios.

### **Objetivo Estratégico No. 6. Generar y compartir conocimiento técnico sobre el sector para la toma de decisiones**

Con el fin de establecer los lineamientos para la publicación de información en el Geoportal de la Superservicios, se formuló de manera conjunta la Política de Gestión de Datos e Información para la SSPD, que contiene la Política específica de datos e información geoespacial. En ese sentido, se publicaron los siguientes mapas: (i) Mapa de calor de interrupciones eléctricas; (ii) Mapa de captaciones; (iii) Mapa de Cobertura de Acueducto con sistemas convencionales vigencia 2020; (iv) Mapa de Cobertura de Alcantarillado con sistemas convencionales vigencia 2020; (v) Mapa de Cobertura de Aseo con sistemas convencionales vigencia 2020. Adicionalmente, se publicaron los resultados de la encuesta de acercamiento a las regiones en San Andrés y Providencia, y la caracterización rural.

<sup>12</sup> Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

<sup>13</sup> Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible

De otra parte, se elaboraron documentos integrados de análisis de los sectores vigilados, así:

- Informe de la operación de los módulos financiero, comercial y técnico del Tablero de Vigilancia Inteligente – TVI. Se priorizó como alcance el desarrollo de tableros para los módulos: Técnico, Financiero y Comercial.
- Informe Sectorial de la Actividad de Aprovechamiento 2020; Estudio sectorial de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado vigencia 2020; Informe nacional de coberturas de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y Aseo - Vigencia 2020; e Informe nacional de disposición final de residuos sólidos - Vigencia 2020
- Informes de ejecución del Patrimonio Autónomo del Fondo Empresarial<sup>14</sup> y las fichas de análisis de evolución de indicadores para las empresas en toma de posesión.

Adicionalmente, la Oficina de Administración de Riesgos y Estrategias de Supervisión elaboró el documento “Lineamientos para el desarrollo de productos de analítica” con el cual, acompañó a las Superintendencias Delegadas en el análisis de información para la consolidación de los documentos integrados.

### **Objetivo Estratégico No. 7. Posicionar a la entidad como articulador y unidad de apoyo para todos los agentes del sector de servicios públicos**

En el marco del posicionamiento de la entidad como articulador y unidad de apoyo, durante la vigencia se ejecutaron las siguientes acciones:

- Sector de energía y gas combustible: La Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible participó en un total de 97 sesiones, de las cuales 55 fueron PRECREG y 42 CREG, en estas se abordaron aproximadamente 298 temas de los cuales el 68% son temas relacionados con el servicio de energía eléctrica y 29% con el servicio de gas.

Adicionalmente, se concertaron Acuerdos de Nivel de Servicio con las instituciones del sector energético dirigidos a establecer las condiciones de explotación de la información del SUI. Así mismo, se realizó para el servicio de GLP el autodiagnóstico técnico operativo de los registros de la Información técnica del parque de cilindros marcados.

- Sector de acueducto, alcantarillado y aseo: La Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo enfocó sus esfuerzos en la elaboración de

---

<sup>14</sup> El Fondo Empresarial fue creado por la Ley 812 del 2003, a través de un patrimonio autónomo cuya ordenación del gasto está en cabeza de la Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios. Este Fondo puede financiar a las empresas en toma de posesión para: 1) pagos para la satisfacción de los derechos de los trabajadores que se acojan a los planes de retiro voluntario y en general las obligaciones laborales y, 2) apoyo para salvaguardar la prestación del servicio.

documentos técnicos del sector, con el fin de establecer un marco de referencia para los prestadores, así: (i) Estudio sectorial que sirve de referencia para que las administraciones municipales, oficinas de planeación y prestadores de servicios públicos, entre otros, tomen decisiones informadas frente a la gestión de los servicios públicos. (ii) Documento diagnóstico de articulación entre las Corporaciones Autónomas Regionales y la Superservicios. (iii) Documento Problemática calidad del agua, vacíos de información de la vigilancia, y (iv) Documento problemática Rural.

- Por parte de la SDPUGT y las direcciones territoriales, se identificaron problemáticas particulares de los sectores vigilados y se implementaron propuestas de solución conjunta con los prestadores, a través de las mesas construyendo en servicios públicos.

### **Objetivo Estratégico No. 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**

Se definieron los modelos de IVC basados en riesgos para los sectores vigilados: (i) Sector de acueducto y alcantarillado: Indicador Único Sectorial -IUS; (ii) Sector de energía y gas combustible: Tablero de Vigilancia Inteligente. En ese sentido, se emitieron alertas tempranas a los prestadores de estos servicios y se realizaron acciones tendientes a informarlos sobre el cambio en el reporte, consulta y acceso a información con base en el nuevo modelo de IVC.

Adicionalmente, se desarrolló la plataforma SUI Rural, la cual contiene el módulo "Plan de gestión", en el marco de la adecuación del SUI para la implementación del nuevo modelo de IVC propuesto por la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Finalmente, la Oficina de Administración de Riesgos y Supervisión adelantó el ejercicio de validación de los modelos propuestos por las Superintendencias Delegadas, sobre los cuales emitió recomendaciones a estas para su optimización de cara a la implementación en 2022.

### **Objetivo Estratégico No. 9. Garantizar la oportunidad, calidad y análisis de la información para la adecuada toma de decisiones a través de tecnologías robustas**

Con el fin de garantizar la oportunidad, calidad y análisis de la información producida por la entidad, durante la vigencia se definió la herramienta para la realización de minería de datos e inteligencia artificial, asociada al proceso de Nube Pública empleando las herramientas de *Microsoft Azure*, con el propósito de contar con los servicios de almacenamiento y análisis en la nube, como *Databrich*, dirigido a usuarios con necesidades de consulta de grandes volúmenes de información, así como a usuarios de nivel analítico que deseen realizar *machine learning* o implementar técnicas de explotación de datos. Con el análisis de dicha información se realizaron 10 modelos de gestión de información.

Respecto a la reducción del nivel de obsolescencia se identificó y redujo el 20% planificado para la vigencia, los cuales se representan con la adquisición de: 101 Computadores de Escritorio, 8 Impresoras, 6 *Scanners* y 4 lectores de códigos de barras.

### **Objetivo Estratégico No. 10. Estructurar procesos que incorporen mejores prácticas y que permitan optimizar tiempos, evitar duplicidad y generar eficiencias en el desarrollo de las funciones**

En cumplimiento de este objetivo estratégico se diseñó e implementó la metodología de lecciones aprendidas en los procesos de la entidad; la cual abarca la definición y objetivos de una lección aprendida, la distinción entre lecciones aprendidas y buenas prácticas, el ciclo RAE (Reconocer, Aprender y Enunciar). La documentación de lecciones aprendidas mediante esta metodología le permitirá a la entidad identificar casos de éxito para posible réplica en los procesos de la entidad.

Adicionalmente, se estructuró el banco de lecciones aprendidas y mejores prácticas, en donde reposarán los registros y evidencias de la documentación de estas y, se ajustó la herramienta para medir la eficiencia de los procesos de la Superservicios, en la plataforma ISODOC del Sistema Integrado de Gestión y Mejora -SIGME, con el fin de fortalecer la gestión de cada uno de los procesos identificados en la entidad.

### **Objetivo Estratégico No. 11. Fortalecer las políticas de prevención para mitigar riesgos y evitar demandas en contra de la entidad**

Con el fin de fortalecer las políticas de prevención para mitigar riesgos y evitar demandas en contra de la entidad, durante la vigencia se proyectaron fichas de análisis de todos los fallos desfavorables expedidos en el 2020; resultado de este análisis se emitió documento sobre el comportamiento de estos fallos, con el objetivo de identificar las fallas que ocurrieron en el proceso administrativo e ilustrar algunas dificultades que surgen en la defensa judicial. Con esta descripción y análisis, contenido en detalle en cada una de fichas consignadas en el Sistema de Información Jurídica de la Superservicios, la entidad puede conocer el sentido de las decisiones que se adoptan en la jurisdicción y las razones por la cuales los actos administrativos que ella expide resultan anulados. Estas determinaciones permiten adoptar correctivos para mejorar la gestión administrativa e implementar medidas que propicien una defensa judicial más efectiva para la entidad.

De otra parte, se realizó un ejercicio de análisis de fallos en donde se revisaron las decisiones desfavorables que adoptó el órgano de cierre de la jurisdicción contencioso-administrativa en los diferentes procesos judiciales en los que hizo parte la Superservicios en 2020. Para ello, se tomaron todas las decisiones proferidas tanto por tribunales como por el Consejo de Estado en los que se solicita, de manera particular, la nulidad y el restablecimiento del derecho como consecuencia de actuaciones administrativas que fueron expedidas por la Superservicios.

Con base en lo anterior se elaboró el documento de alerta y se socializó con las dependencias involucradas en el análisis de fallos. Con este documento, se buscó identificar la sentencia correspondiente y evaluar no sólo el fallo definitivo sino todo el proceso judicial que se llevó a cabo. La ficha permitió identificar: (i) el tipo de decisión, (ii) el tipo de actuación judicial de que se trate, (iii) la autoridad judicial que profirió el fallo, (iv) los argumentos que cada una de las partes presentó a lo largo del proceso; (v) las actuaciones procesales que se desarrollaron, y (vi) la posición y argumentación de la primera y la segunda instancia que dieron lugar a la decisión desfavorable.

## **Objetivo Estratégico No. 12. Generar una cultura de la gestión del conocimiento y la innovación para el fortalecimiento institucional**

En el marco del fortalecimiento de la gestión del conocimiento en la entidad, durante la vigencia 2021 se desarrollaron las siguientes acciones:

- Se continuó con la aplicación de la metodología de Conocimiento Crítico Viable, en los procesos: (i) Gestión de tecnologías de la información, (ii) Normativa y (iii) Gestión de la información y el conocimiento; mediante lo cual se identificaron los activos del conocimiento en cada proceso.
- Se desarrollaron iniciativas de innovación, así:
  - (i) Iniciativa de innovación cerrada *I-Tourmament* en el que participaron 30 colaboradores de la entidad, en grupos de 5 personas. El torneo fue liderado por expertos en el asunto: Centro de Innovación LTDA, quienes fortalecieron las competencias de los participantes en pensamiento creativo y herramientas de innovación, además de orientar su implementación en la resolución de un desafío.
  - (ii) Iniciativa de innovación abierta Mapa del tesoro ODS: Con el propósito de complementar la contribución de la Superservicios a los ODS se diseñó e implementó una metodología para la definición de nuevas actividades, orientadas a la implementación de los ODS en la entidad, a través de la participación ciudadana y la co-creación con niños.
  - (iii) Iniciativa de innovación abierta co-creación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del 2022: Con el propósito de construir participativamente el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) de la vigencia 2022 y generar valor público en el proceso, la Superservicios diseñó una metodología de co-creación enmarcada en metodologías de innovación, particularmente en Design Thinking, para construir un PAAC de forma colaborativa.
  - (iv) Adicionalmente, la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional asesoró a las dependencias en la identificación de problemáticas e ideación de soluciones, a través de la metodología *Desing thinking*. Resultado de lo cual se adelantaron 2 iniciativas de innovación: (i) Fortalecimiento del proceso Adquisición de bienes y servicios, y (ii) Mejoramiento en las interacciones entre las dependencias y la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Se llevaron a cabo dos conversatorios sobre los sectores vigilados así: (i) Sector acueducto, alcantarillado y aseo: “Regulación del servicio público de aseo y el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos Regional”, “La cadena de valor de los servicios de Acueducto y Alcantarillado” y “Sistemas de alcantarillado en un entorno cambiante”. (ii) Sector de energía eléctrica y gas combustible: “Plan Energético Nacional 2020 - 2050 - Transformación energética para el desarrollo sostenible”, “Tendencias del Mercado Mundial del GLP”, y “Mecanismos de Incorporación de Energías Renovables”

- Se implementó la estrategia de empalmes y mentorías, con el objetivo de promover la transferencia de conocimiento relevante o de experiencia, en el marco de la cual se realizaron 35 empalmes y 18 mentorías, y se realizó la respectiva evaluación la implementación de estos programas.

**Objetivo Estratégico No. 13. Contar con una estructura organizacional que motive el talento humano, promueva la articulación y permita responder a los retos y oportunidades del sector.**

En cumplimiento de este objetivo se ejecutaron las actividades necesarias para lograr la implementación de los Decretos 1369 y 1370 de 2020, relacionados con la modificación de la planta de personal de la entidad, así como de la modificación de la estructura de la entidad: en ese sentido se llevó a cabo la provisión de la planta conforme a lo programado para la Fase I y de acuerdo con las necesidades de la nueva estructura de la entidad.

Finalmente, se ajustó el manual de funciones y competencias laborales de la entidad, de acuerdo con las necesidades identificadas y expedido mediante la Resolución No. SSPD 20201000050975 del 12 de noviembre del 2020, modificada mediante Resolución No. SSPD 20211000857605 del 23 de diciembre de 2021.

**Objetivo Estratégico No. 14. Asegurar la sostenibilidad financiera de la entidad para el adecuado cumplimiento de la misión**

Con el fin de asegurar la sostenibilidad financiera se liquidaron 6.217 y notificaron un total de 5.374 liquidaciones, dando firmeza a 4.598 liquidaciones. Así mismo, se realizó el recaudo, así: (i) Recaudo acumulado contribución especial a 31 diciembre por valor de \$ 151.798.462.089,95; (ii) Recaudo acumulado contribución adicional a 31 diciembre por valor de \$ 138.493.786.125,35.

**7.2 Avances y resultados del cumplimiento de indicadores y planes de acción 2021**

El referente estratégico se ejecuta a través de los planes de acción anuales de cada una de las dependencias de la entidad. Su seguimiento se realiza teniendo en cuenta el cumplimiento de los productos y actividades registradas por las dependencias. En ese sentido se presenta a continuación el desempeño de estos en la vigencia 2021:

**Tabla No 2 Planes de acción por dependencia SSPD**

<i>DEPENDENCIA</i>	<i>% CUMPLIMIENTO.</i>
Oficina de Control Disciplinario Interno	100%
Dirección Financiera	96%
Oficina Asesora de Comunicaciones	100%
Secretaría General	100%
Oficina de Control Interno	100%

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>% CUMPLIMIENTO.</b>
Dirección Administrativa	100%
Dirección Territorial Oriente	107.36%*
Dirección Territorial Sur Occidente	97.94%
Dirección Territorial Centro	98.72%
Dirección Territorial Occidente	99.82%
Dirección Territorial Noroccidente	99.98%
Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	99.29%
Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación	100%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	100%
Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	100.03%
Oficina Asesora Jurídica	100%
Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	99.41%
Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	98.4%
Despacho del Superintendente	100%
Dirección Talento Humano	100%
Oficina Administración de Riesgos y Estrategia de Supervisión	100%
Dirección Territorial Nororiental	98.2%

Fuente: Aplicativo SIGGESTION. Enero 2022

\*La sobre ejecución de la Dirección Territorial Oriente corresponde a la realización de un número mayor de capacitaciones de las programadas a vocales de control, miembros de CDCS y usuarios en aspectos técnicos de servicios públicos

### 7.3 Gestión Presupuestal

Para la vigencia 2021 la Superservicios tuvo una asignación de recursos por valor de \$858.727 millones, distribuidos de la siguiente manera:

<b>DESCRIPCION</b>	<b>VALOR</b>
Gastos de funcionamiento	835.193
Gastos de Inversión	23.534
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>858.727</b>

Fuente: SIIF Nación. Cifras en millones de pesos

De estos recursos \$835.193 millones corresponden a Gastos de Funcionamiento (97.3%) de los cuales \$577.032 millones (67.2%) son recursos destinados al Fondo Empresarial por concepto de contribución adicional establecida en el artículo 18 de la Ley 1955 de 2019, \$133.000 millones (15.5%) corresponden a Recursos Nación con destino al FONECA en cumplimiento del Decreto 042 de 2020 "Por el cual se adiciona el Capítulo 8 al Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto número 1082 de 2015 en relación con las condiciones de



asunción por la Nación del pasivo pensional y prestacional, así como del pasivo asociado al Fondo Empresarial, a cargo de Electrificadora del Caribe S. A. E.S.P". Y 17.3% restante (\$148.694,8 millones) corresponde a los gastos asociados a los costos del servicio de control y vigilancia que presta la Superservicios, autorizados por la Ley 142 de 1994, de los cuales \$23.453 millones corresponden a recursos a Inversión (2.7%).

**Tabla 4 Presupuesto Funcionamiento e Inversión Superservicios 2021**

DESCRIPCIÓN	APROPIACIÓN VIGENTE	COMPROMISO	%	OBLIGACIÓN	%
<b>RECURSOS PROPIOS</b>					
Funcionamiento	125.161	97.854	78%	94.896	76%
Inversión	23.534	21.829	93%	19.158	81%
<b>TOTAL RECURSOS PROPIOS</b>	<b>148.695</b>	<b>119.684</b>	<b>80%</b>	<b>114.054</b>	<b>77%</b>
<b>TRANSFERENCIAS</b>					
Foneca	133.000	133.000	100%	133.000	100%
Fondo Empresarial - Contribución Adicional	577.032	176.463	31%	176.463	100%
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>	<b>710.032</b>	<b>309.463</b>	<b>0%</b>	<b>309.463</b>	<b>44%</b>
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>	<b>858.727</b>	<b>429.146</b>	<b>50%</b>	<b>423.517</b>	<b>49%</b>

Fuente: SIIF Nación. Cifras en millones de pesos

En particular, la ejecución de los recursos propios de la entidad obedece a las siguientes circunstancias:

- **Fondo Empresarial:** La ejecución de este concepto obedece al ajuste en la liquidación de la Contribución Adicional por efectos de las Sentencias de la Corte Constitucional C-464 de 2020, C-484 de 2020 y C-147 de 2021, por lo cual dicha contribución para la presente vigencia se causó el 1 de enero de 2021 con la base gravable prevista en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, en su versión anterior a la modificación introducida por el artículo 18 de la Ley 1955 de 2019.
- **Sentencias y Conciliaciones:** Los jueces, quienes son los encargados de definir las diferentes situaciones jurídicas de los procesos, reflejan un comportamiento dispar y muy difícil de predecir de cara al tiempo de duración de las demandas, lo que dificultó la ejecución de este rubro.
- **Gastos de Personal:** Obedece a los tiempos necesarios para la postulación, presentación de reclamaciones, término de publicación de los actos administrativos, término para la posesión y demás procedimientos administrativos.

- **Adquisición de bienes y servicios:** Obedece a cambios en los costos de los estudios de mercado soporte de los procesos de contratación y su valor real de adjudicación, bajas en los precios dentro de los procesos de subasta inversa, en especial el proceso adelantado para la adecuación de las dos nuevas sedes creadas por el Decreto 1370 de 2020 y la liberación de recursos por concepto de contratos de prestación de servicios, debido a la formalización de contratistas dentro del proceso de modernización de la planta de personal.
- **Frente a los recursos de inversión,** al cierre de la vigencia hubo ahorros por adjudicación por menor valor de los procesos de acuerdo con la dinámica del mercado, saldos de contratos que fueron suscritos en fechas posteriores a las programadas por temas de gestión propios de la entidad y ahorros por el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones en las asistencias técnicas en el territorio, lo cual generó saldos en los gastos asociados a desplazamientos y tiquetes.

## 8. TEMAS DE INTERÉS CIUDADANO

### **Verificación de las toneladas aprovechadas cargadas en el Sistema Único de Información**

La verificación de las toneladas aprovechadas y cargadas en el SUI fue identificada como uno de los temas de interés por parte de nuestros usuarios, en este sentido, es importante dar a conocer a la ciudadanía como se realiza la verificación.

Para el caso de los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo, la verificación se efectuó a través de varios instrumentos de vigilancia e inspección que incluyen indicadores cualitativos y cuantitativos para la detección de irregularidades en el esquema de prestación, los cuales fueron aplicados por la entidad de la siguiente manera:

- Se aplicaron 73 instrumentos de monitoreo en campo para la identificación de alertas a nivel nacional. A partir del seguimiento de compromisos suscritos se tomaron acciones como aplazar la publicación en el SUI de las toneladas efectivamente aprovechadas cuando se presenten inconsistencias en la calidad de la información reportada por los prestadores de la actividad de aprovechamiento (Resolución SSPD 20201000046075 del 2020).
- La medida de aplazamiento se ha aplicado a 792 prestadores en al menos un periodo o área de prestación con reporte de toneladas en el SUI. De estos, el 87% corresponde a prestadores en progresividad (organizaciones de recicladores de oficio).
- A partir de la aplicación de la resolución mencionada, la Superservicios identificó 16 tipos de hallazgos sobre inconsistencias del estado de la prestación y el reporte de la información en SUI. En este sentido, se adelantaron 12 visitas de inspección a prestadores de Bogotá, Yopal, Cúcuta e Ibagué con alertas en su esquema de prestación.
- Se efectuó una intervención integral en Yopal para todos los prestadores en articulación con la entidad territorial, cuyo resultado fue la cancelación de Registro Único de Prestadores (RUPS) e inactivación de prestadores mientras normalizan el esquema de prestación.

### **Verificación de la información reportada en el Sistema Único de Información por los prestadores del sector Energía y Gas Combustible**

Para el caso de los prestadores de energía y gas combustible esta verificación se realiza conforme a la validación en la base de datos respecto al estado de cargue de formatos y formularios por parte de los sujetos obligados al reporte de información en el SUI. Para la vigencia 2021, se obtuvo el siguiente resultado:

- Servicio de Energía Eléctrica, un estado de cargue de 19.665 certificados, 10.339 certificados como no aplica y 17.409 en estado pendiente.
- Servicio de Gas Licuado del Petróleo - GLP un estado de cargue de 6.440 certificados, 4.551 certificados como no aplica y 3.669 cargues pendientes.

- Servicio de Gas, un estado de cargue de 3.942 certificados, 2.682 certificados como no aplica y 1.841 cargues pendientes.

Realizado un análisis desde el Grupo SUI para el sector de energía y gas, se puede identificar que los porcentajes de cargue han aumentado con respecto a la última medición.

### **Sanciones Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo**

Se impusieron 167 sanciones por \$15.500 millones, se archivaron 18 investigaciones y se resolvieron 70 recursos de reposición por un total de \$15.484 millones de pesos. Así mismo, se iniciaron 167 investigaciones, siendo calidad de agua, disposición final, tarifas, aprovechamiento y reporte de información al SUI, los motivos principales de apertura de dichas investigaciones.

### **Sanciones Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible**

Se dejaron en firme 25 sanciones por valor de \$37.773.869.063, impuestas a empresas de energía eléctrica y gas combustible, y se impusieron 7 sanciones por valor de \$7.096.113.195, a empresas de energía eléctrica y gas combustible que fueron objeto de recurso de reposición. En total se impusieron \$44.869.982.258 en sanciones de multa. Los principales incumplimientos sancionados fueron los siguientes:

- Servicio de Energía: Incumplimiento a los indicadores de calidad y/o contar con usuarios peores servidos; indebida supervisión y reporte al Centro Nacional de Despacho - CND de las medidas de tensión de un activo; incumplimiento al régimen tarifario; no solicitar aprobación de cargos y registro de frontera comercial al hacer transición de ZNI al SIN; indebida conexión de un usuario al Sistema Interconectado de Transmisión de Energía Eléctrica - STN; indisponibilidad de planta de generación.
- Servicio de Gas: Tenencia de cilindros de GLP de propiedad de otro distribuidor; modificación del precio inicial de un contrato; y con ello las ecuaciones de actualización de precios definidas por el ente regulador; facturación por promedio - COVID 19 y no aplicación inmediata de la opción tarifaria transitoria.

Con el fin de centralizar la información que se desprende de la realización del ejercicio de control, se implementó una herramienta que permite llevar un registro de la información actualizada de cada uno de los procesos de investigación y de esta forma centralizar los resultados que se obtienen en el transcurso de este.

### **Contribuciones a favor de la Superservicios y del Fondo Empresarial**

La Superservicios se encuentra facultada para liquidar y cobrar anualmente la Contribución Especial a las entidades sometidas a su inspección, vigilancia y control, con una tarifa que no puede ser superior al uno por ciento (1%) de las respectivas bases gravables, en concordancia con el artículo 85 de la Ley 142 de 1994. Estos recursos son usados para el funcionamiento de la entidad.

En este sentido, la entidad expidió la Resolución SSPD 20211000355215 del 27 de julio de 2021 "Por la cual se establece la tarifa para el año 2021 de la contribución especial a la cual se encuentran sujetos los prestadores de servicios públicos domiciliarios y/o quienes

desarrollen las actividades complementarias a dichos servicios, definidas en las Leyes 142 y 143 de 1994 y se dictan otras disposiciones”, en el marco de esta, liquidó \$145.807,9 millones de pesos. Al cierre del periodo, recaudó la suma de \$128.241,0 millones que correspondieron al 86% del total del presupuesto de ingresos asignados a la Superservicios.

De otra parte, conforme lo dispuesto en el artículo 314 de la Ley 1955 de 2019, la entidad incluyó en el presupuesto 2021 una contribución especial que fue cobrada a favor del Fondo Empresarial cuya misión principal es financiar a las empresas en toma de posesión. Sin embargo, la Corte Constitucional declaró la inexecutable de dicha contribución a través de tres (3) sentencias, a saber: C-464 de 2020, C-484 de 2020 y C-147 de 2021.







## 9. TEMAS ASOCIADOS A LA GESTIÓN DE ENTIDADES INTERVENIDAS Y EN LIQUIDACIÓN

En el marco de las funciones de Inspección, Vigilancia y Control - IVC y después de 4 años de intervención de la Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. -ELECTRICARIBE S.A, la SSPD logró una solución estructural y de largo plazo para la situación del servicio del servicio de energía eléctrica en el Caribe Colombiano, logrando que los 7 departamentos del norte del país cuenten con dos operadores del servicio de energía eléctrica en la región Caribe: AIRE S.A. E.S.P. y Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P. - AFINIA, lo que permite mejorar la calidad y continuidad del servicio, a más de 2.7 millones de usuarios.

En el mismo sentido, se intervinieron 10 empresas: 4 en la modalidad de administración temporal (ACUERCAR S.A. E.S.P., EICVIRO E.S.P., ESPUFLAN E.S.P., EMPREVEL E.S.P. ); 1 en administración (P&K S.A.S E.S.P.); 4 en liquidación (ELECTROLIMA E.S.P., EPQ E.S.P., EMSIRVA E.S.P, ELECTRICARIBE S.A. E.S.P.) y 1 (ESSMAR ESP) pendiente de definición de su modalidad, de conformidad con el plazo previsto en el numeral 2° del artículo 116 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y el artículo 9.1.1.1.1 del Decreto 2555 de 2010.






Así mismo, la SSPD ordenó el levantamiento de la medida de toma de posesión de: (i) Empresas Municipales de Cartago - Emcartago S.A. E.S.P. y (ii) Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. E.S.P por superar las causales de intervención. (Ver anexo XX Indicadores de las empresas en liquidación, administración y administración temporal SSPD).

**Tabla 5. Indicadores de la empresa ACUECAR S.A. E.S.P.**

	Nombre	Intervención 2008	Diciembre de 2021
1	 Cobertura del servicio de Acueducto	0.0%	100%
2	 Índice de Agua No Contabilizada	ND	27.32%
3	 Cobertura de micromedición	0.0%	93.1%
4	 Índice de Riesgo de Calidad de Agua	0.0%	0.0%
5	 Continuidad del servicio	0 Horas día	21.6 Horas día
6	 Nivel de cargue de información al SUI	34.2%	94%








Fuente. Elaboración propia – SSPD

**Tabla 6. Indicadores de la empresa EMSIRVA E.S.P.**

	Nombre	Intervención 2005	Noviembre de 2021
1	 Cobertura Barrido y Limpieza	39%	94%
2	 Cobertura recolección y transporte	81%	100%
3	 Continuidad del servicio	ND	100%
4	 Disposición final	50.987,7 Toneladas	56.001,54 Toneladas
5	 Aprovechables	ND	817,32 Toneladas
6	 Nivel de cargue de información SUI	66,8%	98,5%









Fuente. Elaboración propia – SSPD

**Tabla 7. Indicadores de la empresa EICVIRO S.A. E.S.P.**

	Nombre	Intervención 2012	Octubre de 2021
1	 Cobertura del servicio de Acueducto	62.00%	70%
2	 Cobertura del servicio de Alcantarillado	73.00%	83%
3	 Índice de Agua No Contabilizada	59.0%	42.0%
4	 Cobertura de micromedición	38.0%	78.0%
5	 Índice de Riesgo de Calidad de Agua	0.1%	0.00 %
6	 Continuidad del servicio	4.3 Horas día	5.3 Horas día
7	 Nivel de cargue de información al SUI	39.0%	97.0%









Fuente. Elaboración propia – SSPD

**Tabla 8. Indicadores de la empresa EMPREVEL E.S.P.**

	Nombre	Intervención 2016	Diciembre de 2021
1	 Cobertura del servicio de acueducto	100.0%	100.0%
2	 Cobertura del servicio de alcantarillado	89.0%	88.80%
3	 Cobertura del servicio de aseo	94.0%	94.77%
4	 Índice de Agua No Contabilizada*	57.2%*	7.68%*
5	 Cobertura de micromedición	79.6%	96.32%
6	 Índice de Riesgo de Calidad de Agua	3.4%	2.45%
7	 Continuidad del servicio	9.7 Horas día*	5.5 Horas día*
8	 Nivel de cargue de información al SUI	84.4%	97%

Fuente. Elaboración propia – SSPD








**Tabla 9. Indicadores de la empresa ESPUFLAN E.S.P**

	Nombre	Intervención 2015	Diciembre de 2021
1	 Cobertura del servicio de Acueducto	98.0%	98.0%
2	 Cobertura del servicio de Alcantarillado	96.0%	99.0%
3	 Cobertura del servicio de Aseo	67.0%	69.0%
4	 Índice de Agua No Contabilizada	64.0%	66.62%
5	 Cobertura de micromedición	93.2%	97.5%
6	 Índice de Riesgo de Calidad de Agua	14.9%	1.17%
7	 Continuidad del servicio	23.5 Horas día	24 Horas día
8	 Nivel de cargue de información al SUI	69.6%	88%

Fuente. Elaboración propia – SSPD












**Tabla 10. Indicadores de la empresa EPQ E.S.P**

	Nombre	Intervención 2005	Diciembre de 2021
1 	Cobertura del servicio de Acueducto	20.00%	49.55%
2 	Cobertura del servicio de Alcantarillado	11.00%	16,30%
3 	Cobertura del servicio de Aseo	N.D.	95.04%
4 	Índice de Agua No Contabilizada	65.00%	73.53%
5 	Cobertura de micromedición	0.00%	92.36%
6 	Índice de Riesgo de Calidad de Agua	N.D.	0.00 %
7 	Continuidad del servicio	1.5 Horas día	8.2 Horas día










Fuente. Elaboración propia – SSPD

**Tabla 11. Indicadores de la empresa ESSMAR ESP**

	Nombre	Intervención	Periodo Actual
	1 Cobertura del servicio de Acueducto	86.03%	86.14%
	2 Cobertura del servicio de Alcantarillado	78.03%	78.25%
	3 Cobertura del servicio de Aseo	NA	NA
	4 Cobertura del servicio de Energía	NA	NA
	5 Índice de Agua No Contabilizada	60.40%	60.36%
	6 Cobertura de micromedición	NA	NA
	7 Indicador de Riesgo de Calidad de Agua	18.03	12.7
	8 Continuidad del servicio	16.41 Horas	17.20 horas
	9 Nivel de cargue SUI	66.00%	66.70%

Fuente. Elaboración propia – SSP

**Tabla 12. Indicadores de la empresa P&K S.A.S E.S.P**

	Nombre	Intervención	Periodo Actual
	1 Cobertura del servicio de Acueducto	100 %	100 %
	2 Cobertura del servicio de Alcantarillado	3.2%	3.2%
	3 Cobertura del servicio de Aseo	0.0%	100 %
	4 Cobertura del servicio de Energía	NA	NA
	5 Índice de Agua No Contabilizada	NA	NA
	6 Cobertura de micromedición	NA	NA
	7 Indicador de Riesgo de Calidad de Agua	23.73%	24.9%*
	8 Continuidad del servicio	1.3 Horas	1 hora**
	9 Nivel de cargue SUI	0.0%	1.0%



Fuente. Elaboración propia – SSPD

## 10. ACCIONES PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

### 10.1 Modernización Institucional

Desde el año 2019 la entidad inició el proceso modernización institucional en conjunto con el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). En este proceso se incluyeron elementos de gran importancia para el Gobierno Nacional y que además, se encuentran formulados en el Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”, tales como: i) el pacto por la calidad y eficiencia de los servicios públicos: agua y energía para promover la competitividad y el bienestar de todos; ii) el pacto por una gestión pública efectiva: instituciones modernas y capaces de promover el desarrollo económico y social.; y iii) el pacto por la descentralización: conectar territorios, gobiernos y poblaciones; adoptado mediante la Ley 1955 de 2019.

En el marco de estos objetivos y recomendaciones, la Superintendencia formuló un proyecto de reforma de estructura y crecimiento de la planta de personal, que implica: i) un nuevo modelo de operación por procesos que mejore la eficiencia institucional, ii) cambios en la estructura organizacional que respondan a los retos impuestos por los sectores vigilados y iii) una planta de personal fortalecida, a través de la formalización laboral y la creación de cargos de primer empleo (Decreto 2365 de 2019 ), profesionalización y fortalecimiento de la presencia territorial, siempre en búsqueda del beneficio común de los colombianos.

En virtud de lo anterior, se expidieron los Decretos 1369 del 18 de octubre de 2020 “Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios” y 1370 del 18 de octubre de 2020 “Por el cual se modifica la planta de personal de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y se dictan otras disposiciones”.

En materia de formalización laboral, de acuerdo con lo previsto en el Decreto 1800 de 2019<sup>15</sup>, se dispuso la creación de 680 empleos nuevos, incluyendo además la garantía de vinculación al servicio público de 223 jóvenes entre los 18 y 28 años de acuerdo con el Decreto 2365 de 2019. Es así como en el proyecto, se estableció un crecimiento de 692 empleos en la planta de personal.

En este sentido, se amplió la planta de personal, la cual pasó de 301 funcionarios públicos al cierre de la vigencia 2020 a 716 funcionarios en 2021, logrando un crecimiento de 415 empleos, es decir, se incrementó en un 238% la planta de personal de 2020 a 2021. De la misma manera, se cumple en un 97% la meta de provisión, debido que, se proveen 415 empleos, de 426 propuestos para la primera fase de la vigencia 2021, conforme las restricciones contempladas en el artículo 3º del Decreto 1370 de 2020.

En lo que respecta a la estructura, se efectuó la creación de la Oficina Asesora de Comunicaciones, la Dirección de Talento Humano y 2 Direcciones Territoriales. A su vez, se modificó la Dirección General Territorial por la Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio. Adicionalmente, y en desarrollo de las acciones necesarias descritas en el documento CONPES 3985 de marzo de 2020, para el

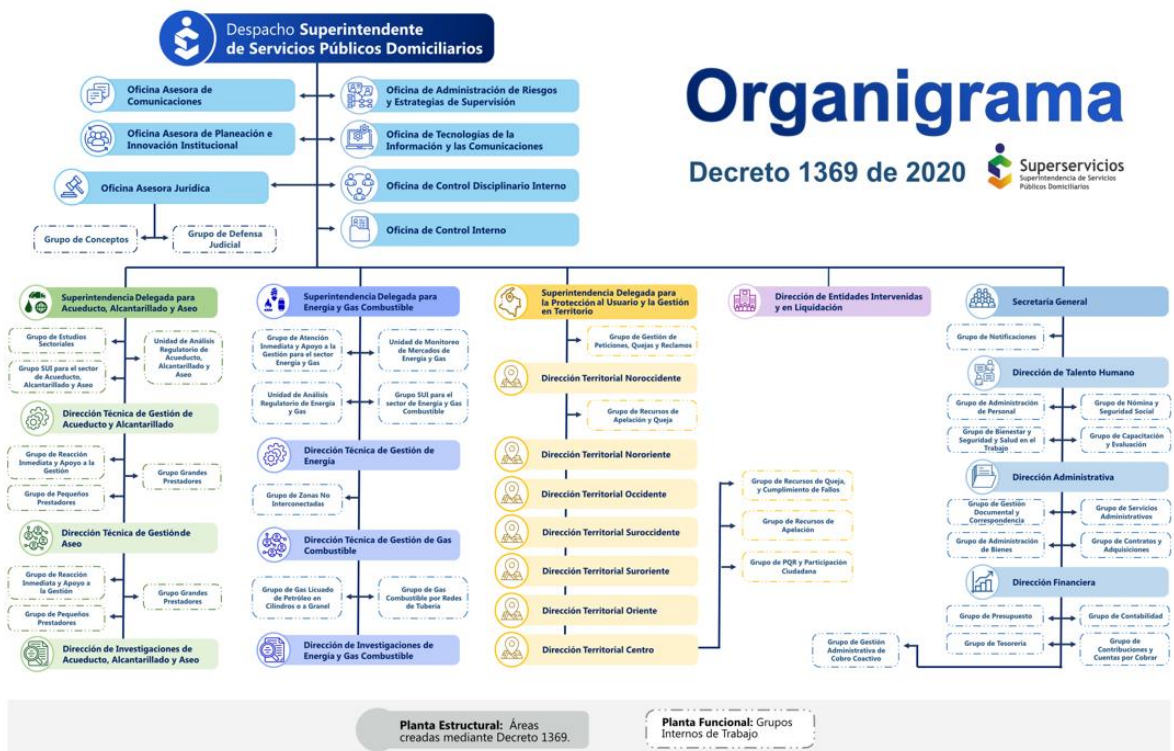
---

<sup>15</sup> Por el cual se adiciona el Capítulo 4 al Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de Función Pública, en lo relacionado con la actualización de las plantas globales de empleo.

fortalecimiento del marco institucional de los servicios públicos domiciliarios y el robustecimiento de la gestión técnica como organismo de IVC, la Superservicios en sus procesos de inspección y vigilancia preventiva, así como en el control ex-post para identificar las alertas tempranas y posibles riesgos que puedan afectar la prestación de los servicios públicos domiciliarios, creó la Oficina de Administración de Riesgos y Estrategias de Supervisión -OARES; cuyo principal propósito es definir los lineamientos estratégicos para promover e implementar políticas, mecanismos y metodologías para la supervisión y el fortalecimiento del modelo de IVC mediante la gestión de riesgos y el análisis de la información reportada por los prestadores.

En consecuencia, se ajustó la estructura de la entidad en el orden de dependencias y grupos internos de trabajo, con el fin de afianzar y mejorar la gestión de la Entidad, así:

**Figura 4. Organigrama Superintendencia Servicios Públicos Domiciliarios**



Fuente: Elaboración propia SSPD

## 10.2 Transparencia, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Dando cumplimiento al compromiso institucional contra la corrupción y el fortalecimiento de la transparencia y la atención al ciudadano, definidos en la ley 1474 del 2011<sup>16</sup>, la Superservicios en el año 2021, inicio la construcción colaborativa del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC), Lo cual coadyuva a una gestión que genera confianza en los grupos de valor y receptores de productos y servicios de la entidad.

<sup>16</sup> "Estatuto Anticorrupción" y Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"

De igual forma, con el propósito de contribuir a la implementación de los ODS y lograr una gestión más sostenible, la Superservicios priorizó el ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas, en el marco del cual, se está trabajando en la lucha contra la corrupción y el soborno, en ser más eficaces y transparentes, ser más incluyentes en la toma de decisiones y en garantizar el acceso a información pública y de interés a la ciudadanía y grupos de valor.

Mencionado lo anterior, y con el fin de alinear lo mencionado anteriormente, se diseñó una metodología de co-creación e invitó a un grupo de ciudadanos a participar en su implementación. Por más de 2 meses se realizaron mesas de trabajo en las que: (i) se capacitó a los participantes en los componentes y subcomponentes del plan (gestión de riesgos de corrupción, estrategia de rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y mecanismos para la transparencia y el acceso a la información pública); (ii) se profundizó en los puntos a fortalecer por parte de la entidad en cada componente; y (iii) se pensó en formas para mejorarlo en 2022.

Adicional, con el objetivo de garantizar la participación ciudadana y la transparencia, se publicó el PAAC en la página web para recibir comentarios y sugerencias por parte de los grupos de interés. De este ejercicio se logró la participación de un número considerable de ciudadanos que generaron recomendaciones y mejoras que fueron incluidas permitiendo que se establecieran en el documento final las siguientes actividades:

- Incluir actividades de fortalecer los canales de atención y de comunicación con la ciudadanía
- Capacitar a la ciudadanía brindándole herramientas para participar
- Proteger sus derechos y habilitando espacios virtuales.

Estas actividades permitieron fortalecer los canales de comunicación con la ciudadanía, el conocimiento de todos los colaboradores de la entidad en atención al ciudadano, lenguaje claro y trato igualitario para todos los usuarios, entre otros temas de capacitación.

Por último, es importante mencionar que la entidad pública permanentemente información de interés para la ciudadanía y grupos de valor, así como la mejora continua de los procesos de manera que se produzcan respuestas oportunas y efectivas a la ciudadanía perimiendo así la participación proactiva y efectiva de la ciudadanía en general.

## 11. RETOS PARA EL 2022

- Fortalecer las acciones de la vigilancia preventiva en el sector de energía y gas combustible a partir las alertas generadas por el Tablero de Vigilancia Inteligente (TVI), que permitan la oportuna toma de decisiones de la entidad, así como de otros actores del sector.
- Diseñar e implementar metodologías para el análisis regulatorio, normativo y de política, aplicando las mejores prácticas de Análisis de Impacto Normativo (AIN) vigentes, con el objetivo de efectuar recomendaciones oportunas a las entidades responsables de la producción normativa, que promuevan la calidad, seguridad, eficiencia y sostenibilidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios correspondientes.
- Continuar con el desarrollo de la herramienta para la identificación de riesgos en los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo mediante el cálculo del indicador Indicador Único Sectorial – IUS y el tablero de visualización.
- Obtener la normalización del esquema de prestación de la actividad de aprovechamiento respecto a las toneladas aprovechadas y el número de prestadores registrados, con el fin de corregir las irregularidades del esquema protegiendo al usuario de cobros inoportunos, mediante la aplicación de la resolución de aplazamiento.
- Finalizar el esquema del Modelo de Supervisión Basada en Riesgos que facilitará la implementación de políticas, mecanismos y metodologías para las actividades de supervisión sobre los prestadores de servicios públicos domiciliarios.
- Contar con un modelo de arquitectura empresarial que guíe la visión del negocio y facilite la transformación digital de la entidad para ofrecer servicios digitales de confianza, procesos seguros y eficientes y favorecer la toma de decisiones basadas en datos.
- Poner en funcionamiento las nuevas sedes Direcciones Territoriales Nororiente (Montería) y Suroriente (Neiva), con el fin de ampliar la atención a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.
- Lograr la certificación de las operaciones estadísticas bajo la Norma Técnica de Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000:2020 en consumo de agua potable, información técnico-operativa del servicio de aseo – aprovechamiento e información técnico-operativa del servicio de alcantarillado.
- Obtener la certificación del Sistema de Gestión Ambiental bajo la norma ISO 14001 en la Dirección Territorial Suroriente.
- Continuar con la implementación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo para fortalecer la gestión documental y gestión del conocimiento en la entidad.

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

Carrera 18 No. 84 - 35  
Bogotá D.C., Colombia  
(+57) 601- 691-3006

