

Construyendo País



INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA 2018



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

MENSAJE DE LA SUPERINTENDENTE



La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – Superservicios tiene la misión constitucional de inspeccionar, vigilar y controlar la adecuada prestación de los servicios públicos, aportando así significativamente a la mejora de la calidad de vida de los colombianos. Solo es posible lograr la misión de la Superservicios a través de una gestión eficiente y transparente de sus recursos. Parte de este ejercicio se logra a través de la ciudadanía, por lo cual es importante generar espacios como la rendición de cuentas que promuevan la transparencia, el control social y fomenten la confianza.

Este informe presenta la rendición de cuentas para la vigencia 2018 y es parte de un ejercicio constante para consolidar una cultura de transparencia, diálogo con la ciudadanía y demás grupos de interés y cero tolerancias ante la corrupción como eje fundamental del buen gobierno. Este presenta los principales resultados de la entidad, las acciones de generación y divulgación de la información, promoción del diálogo, la participación ciudadana y la rendición de cuentas, los avances de gestión institucional, las acciones para el fortalecimiento institucional, temas de interés ciudadano y los principales retos de 2019 de la entidad.

En particular, durante la vigencia 2018 la Superservicios ha ampliado su presencia institucional para que más colombianos puedan acceder a nuestros servicios. Hoy no sólo contamos con los acostumbrados 32 puntos presenciales, sino que también tenemos 32 nuevas oficinas móviles y una moderna plataforma tecnológica que permite interponer cualquier queja sobre la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible durante las 24 horas del día.

Estamos en contacto frecuente con el ciudadano. Promovimos más de 400 actividades de participación ciudadana para fortalecer el control social e informar sobre los deberes y derechos de los usuarios e informamos a la ciudadanía de nuestras acciones con cerca de 4.000 actividades de divulgación y publicación de contenidos.

En 2019 continuaremos fortaleciendo a la Superservicios con la modernización de nuestros procesos de IVC, incluida la estructura misma de la entidad. Nos acercáremos aún más al ciudadano por medio de mejorados y nuevos canales de atención, pero sobre todo nos comprometemos a una constante rendición de cuentas para que cada ciudadano conozca la labor incasable de nuestro equipo de trabajo y se convierta en un aliado más para el cumplimiento de nuestra misión constitucional.

Natasha Avendaño García

1. PRINCIPALES RESULTADOS DE LA ENTIDAD

1.1. LOGROS

- Se realizaron 420 actividades de participación ciudadana para promover el control social e informar sobre los deberes y derechos de los usuarios de servicios públicos, entre las que se destacan:
 - Acciones coordinadas con las alcaldías municipales para promover el control social en servicios públicos, a través de la conformación de Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS).
 - Evento de co-creación de la estrategia de participación ciudadana 2019 de la Superservicios, en el cual participaron usuarios de servicios públicos de todo el país.
 - Espacios dirigidos a los grupos de interés de la Superservicios para promover su participación en la construcción de la planeación estratégica de la entidad para el próximo cuatrienio, con el fin de mejorar la gestión institucional.
- Se llegó a conocer de primera de mano las necesidades en materia de servicios públicos en más de 102.000 predios visitados en el marco de la segunda fase del Plan Choque Caribe.
- Se logró que los usuarios obtuvieran devoluciones por valor de \$6.887 millones, en el marco de la revisión tarifaria de empresas de acueducto y alcantarillado¹.
- Se amplió la presencia institucional de la Superservicios en las regiones a través de la plataforma de atención en línea "Te Resuelvo", en la cual los usuarios de servicios públicos domiciliarios pueden presentar quejas sobre la prestación del servicio, solicitar trámites e información relacionada con los servicios públicos. Asimismo, se puso a disposición de la ciudadanía, 32 oficinas digitales móviles (Quioscos) con acceso a dicha plataforma. Desde su lanzamiento, se han recibido más de 11.500 trámites y 44.600 interacciones con los ciudadanos.
- Se avanzó en la apertura de datos, publicando la información reportada a la Superservicios por 245 empresas de energía, 121 de gas natural y 125 de gas licuado de petróleo (GLP). Esta iniciativa de Datos Abiertos² permitirá a los usuarios apoyar directamente la vigilancia sobre los prestadores de servicios públicos.

¹ Resolución CRA 287 de 2004

² Los datos abiertos es información que puede ser utilizada, reutilizada y redistribuida libremente por cualquier persona, según su interés: generar informes, reportes, estadísticas, investigaciones, control social, oportunidades de negocio, entre otros temas.

- Se implementó un módulo para el seguimiento de los contratos que se adelanten en estas empresas, con el fin de establecer nuevas herramientas de gestión que permitan el mejoramiento continuo de las empresas intervenidas y en toma de posesión, hecho que hace parte de la optimización del sitio web en que se realizaban los reportes y que fortalecen el seguimiento a cargo de la Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación.
- Con base en la información recabada en el diagnóstico sobre la calidad del servicio de energía eléctrica en Colombia (2017), se abrió investigación a 9 empresas prestadoras y es fuente de información para la toma de decisiones de los agentes en el sector.
- Gracias a la finalización de sus acuerdos de reestructuración, se previno la liquidación de las empresas Envasadora de gas de Puerto Salgar S.A. E.S.P., GASGOMBEL S.A. E.S.P y Biorgánicos del Sur del Huila S.A. E.S.P.
- Se elaboró la metodología de vigilancia diferencial a los prestadores que se encuentran en las Zonas No Interconectadas (ZNI), la cual pretende atender las particularidades en la prestación del servicio de energía en estas zonas del país. En el marco de esta estrategia, se realizaron jornadas de orientación a los prestadores de las ZNI para lograr una mejora en la calidad y oportunidad en la información cargada al Sistema Único de Información - SUI.
- La Superservicios se encuentra implementando un modelo diferencial de inspección, vigilancia y control (IVC) para la actividad de aprovechamiento y de prestadores rurales de acueducto, alcantarillado y aseo, para enfocar mejor las acciones de la entidad y promover la mejora en la prestación del servicio. El modelo aplica a más de 7.000 prestadores y se espera impactar a 11 millones de habitantes de áreas rurales que experimentan déficit en calidad, cobertura, asistencia técnica y sostenibilidad de agua potable y saneamiento básico.
- Se desarrollaron nuevas herramientas de procesamiento de información como tableros de control y un sistema de georreferenciación, lo que permitió una actualización de la información sobre el Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales (STAR) y los Sitios de Disposición Final (STF) del país; información de utilidad no sólo para la entidad sino para otras entidades del sector de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Se implementó un programa de acompañamiento a los promotores de proyectos de generación de energía mediante fuentes renovables no convencionales, eliminando algunas barreras de entrada para conectarse a la red, e incluso investigando a operadores que presuntamente obstaculizan la conexión de este tipo de proyectos.

1.2. AUMENTO DE LA PRESENCIA INSTITUCIONAL

La Superservicios realiza funciones IVC a 3.722 prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible. En cumplimiento de su misión, la entidad tiene presencia en todo el territorio nacional a través de cinco (5) Direcciones Territoriales distribuidas en el territorio nacional: Centro (Bogotá); Norte (Barranquilla); Oriente (Bucaramanga); Occidente (Medellín) y Sur Occidente (Cali). Además, la entidad cuenta con 32 Puntos de Atención Superservicios (PAS) y 32 nuevos quioscos digitales, logrando una cobertura de 23 de los 32 departamentos (72%).

Imagen 1 Puntos de Atención Superservicios y Direcciones Territoriales



Fuente: Dirección General Territorial. Enero de 2019.

Imagen 2 Presencia digital Superservicios



Fuente: Dirección General Territorial. Enero de 2019.

*La información de la ubicación de nuestros PAS y oficinas digitales se encuentra disponible en la siguiente dirección: <https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/canales-atencion>.

1.3. AVANCE OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que se impulsan desde el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el Gobierno Nacional, se adelantaron actividades encaminadas a promover y facilitar la implementación de nuevos proyectos de generación de energía renovable con fuentes no convencionales en el país y, disminuir el impacto ambiental de su operación cotidiana.

Con este propósito, se instalaron 14 paneles solares en la sede central de la entidad en Bogotá, lo que además de promover la generación de energía a través de fuentes renovables, sirvió como prueba piloto para la identificación de barreras a las que se enfrentan los proyectos de generación, permitiéndole a la Superservicios innovar en sus funciones de inspección, vigilancia y control.

Gracias a la generación de energía a través de la planta fotovoltaica instalada, se logró ahorrar aproximadamente un 2% del consumo energético de la sede principal, representando un ahorro monetario de \$1.522.726 pesos durante los primeros 6 meses de su operación, representando una reducción de 1.920 Kg de CO2 emitido a la atmósfera.

Asimismo, la Superservicios participó en la expedición la Resolución CREG 030 de 2018, que creó un programa de acompañamiento y promulgó un manual compilatorio de normas aplicables, con el fin de facilitar el acceso e implementación y de reducir la divergencia de información sobre proyectos de generación de energía renovable a pequeña escala. Estas acciones permitieron fortalecer el ejercicio de las funciones como ente de supervisión y adaptarlas a nuevas tendencias sostenibles.

2. ACCIONES DE GENERACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN, PROMOCIÓN DEL DIÁLOGO, LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LA RENDICIÓN DE CUENTAS

- Se invitó a los grupos de interés de la entidad a participar en la construcción del referente estratégico 2018 – 2022, para la definición objetivos y estrategias a seguir en el referido periodo, empoderando a los grupos de interés de la Superintendencia para que sean garantizados sus derechos.
- A través de la estrategia “Planeación Participativa – Co-creación Estrategia Ciudadana 2019”, se promovió la incidencia ciudadana en la toma de decisiones, en la formulación del *Plan de Acción Anual 2019* y el establecimiento de las principales necesidades de la ciudadanía respecto a estrategias de servicio y participación ciudadana 2018 y el posterior diseño de los lineamientos de la estrategia de participación ciudadana del 2019.
- Se realizó el taller “Construyendo País, desde los servicios públicos”, en un ejercicio de innovación y control social, se socializaron los lineamientos de la entidad respecto al servicio y participación ciudadana como el motor de los cambios, a más de 100 personas, entre los que se encontraban representantes de empresas prestadoras de servicios públicos, autoridades locales, vocales de control y ciudadanía en general.
- Se implementaron estrategias que permitieron ampliar la divulgación de información frente al sector y grupos de interés. En este sentido, se realizaron 10 eventos de rendición de cuentas de las Direcciones Territoriales, informando la gestión de cada territorial. El contenido digital de tales eventos está disponible en la página web de la entidad.
- La Superservicios realizó 128 “Jornadas Todos con la Superservicios”, para capacitar a los actores del sector involucrados en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, en las que participaron más de 3.600 ciudadanos, con el fin de fortalecer el ejercicio del control social en los territorios.
- Se adelantaron 214 programas de capacitación en donde se sensibilizaron 2.512 ciudadanos en temas relativos a marco institucional y administrativo de los servicios públicos en Colombia, marco legal del control social en los servicios públicos, conformación Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS), mecanismos de defensa de los usuarios y de participación ciudadana entre otros. Con el objetivo de contribuir al desarrollo personal, económico, el bienestar social y la dignidad de los ciudadanos.
- La entidad promovió la transparencia y el acceso de la información mediante la apertura de 491 conjuntos de datos del SUI relativos a actividades de IVC, realizadas en el sector energía y gas combustible.

- Se publicaron 4 boletines tarifarios sobre la calidad de los servicios de energía eléctrica y gas natural y la verificación tarifaria de energía (con enfoque en el componente de generación), mediante minería y explotación de datos.
- Con el fin de evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de los prestadores de servicios públicos sujetos a control, inspección y vigilancia, se elaboraron y publicaron 90 evaluaciones integrales a prestadores del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo. Las evaluaciones se priorizaron sobre los prestadores con mayor número de usuarios. De igual forma, se elaboraron y publicaron 20 evaluaciones integrales del servicio de energía eléctrica y gas combustible, facilitando el seguimiento a la gestión de riesgos de origen eléctrico.
- Se realizaron 150 controles tarifarios, para verificar la correcta aplicación del régimen tarifario por parte de los prestadores de servicios públicos domiciliarios.
- Se publicaron 20 informes de seguimiento a sitios de disposición final de residuos sólidos de vida útil inferior a 3 años, con alertas de afectación de la prestación del servicio público domiciliario de aseo.
- Se publicó el Estudio Sectorial de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado (2014-2017), en donde fueron evaluados los servicios de éste sector. Se elaboró y publicó la Cartilla de Desvinculaciones para orientar tanto a los usuarios, como a los prestadores, sobre el cumplimiento de obligaciones específicas en el proceso de vinculación o desvinculación respecto de un prestador del servicio público de aseo.
- Se publicó el Informe de Disposición Final de Residuos Sólidos – 2017, con el objetivo de mostrar al sector cómo está el País en materia de gestión de residuos sólidos y el Informe Nacional de Aprovechamiento – 2017, que presenta información de las características de los procesos operativos y el mercado de los residuos sólidos aprovechables. Asimismo, en el informe se presenta a los diferentes grupos de interés, el estado actual de la prestación de la actividad de aprovechamiento a nivel nacional por los prestadores dentro y fuera del régimen de progresividad, con énfasis en sus procesos operativos y su alineación a la normatividad vigente.
- Se publicaron 4 infografías sobre requisitos mínimos de las estaciones de clasificación y aprovechamiento, el esquema de habilitación de los reportes que deben realizar los prestadores a la plataforma SUI, el proceso de reversiones y la implementación del Decreto 596 de 2016.
- Se realizaron más de 4.000 actividades de divulgación y publicación de contenidos representados en: 3.767 publicaciones en redes sociales, portal web, intranet, correo electrónico y carteleras virtuales; 281 comunicados de prensa, campañas en redes sociales, boletines virtuales y mensajes de interés y 24 eventos como ruedas de prensa, eventos de rendición de cuentas, foros, congresos, encuentros y actividades institucionales para colaboradores.

- Se publicaron 35 conceptos unificadores, que facilitan la consulta de la normativa relevante en los sectores vigilados, para que los grupos de interés puedan consultar y hacer uso de esta información, empoderándose frente a sus derechos. Asimismo, se desarrolló la estrategia de estandarización de criterios jurídicos con la colaboración de las dependencias misionales de la Superservicios, mediante 2 boletines jurídicos que contienen la posición jurídica institucional.
- Se creó el Sistema de Monitoreo y Evaluación de Obligaciones de Energía en Firme para procesar y generar información sectorial, facilitar el monitoreo preventivo, generar alertas tempranas y elaborar planes de acción de mitigación de riesgos financieros del mercado de energía mayorista. Este sistema le ayuda a la Superservicios a tomar mejores decisiones, basadas en datos.
- Como parte de la estrategia de análisis de información y el desarrollo de visitas y talleres en las regiones, se logró obtener información de 3.207 empresas que no se encontraban incluidas en el Registro Único de Prestadores de Servicios de empresas de acueducto, alcantarillado y aseo.
- La Superservicios participó en el Congreso de Servicios Públicos Domiciliarios, organizado por la Asociación Nacional de Servicios Públicos Domiciliarios (ANDESCO), con el fin de presentar avances de gestión con respecto a temas de interés para el sector y la ciudadanía, entre los que los que se destacaron aprovechamiento estratégico de información, racionalización de los reportes de información al SUI, mejoras en proceso de registro, actualización y cancelación de RUPS, clasificación de agentes según nivel de riesgo, sistemas de alertas tempranas.
- Como parte de la promoción del diálogo y la participación de los grupos de interés, la Superservicios solicitó comentarios a los prestadores de servicios públicos domiciliarios sobre el proyecto de la Resolución No. 20185300100025 del 30 de julio de 2018 "Por la cual se fija la tarifa de la contribución especial a la cual se encuentran sujetos los prestadores de servicios públicos domiciliarios para el año 2018, se establece la base de liquidación, el procedimiento para el recaudo".
- Se realizaron más de 200 mesas, con la participación de más de 2.200 ciudadanos para desarrollar temáticas o problemáticas de la prestación de servicios públicos domiciliarios.
- La Superservicios participó en el 8vo Congreso Nacional de la Confederación Nacional de Vocales de Control (CONFVOCOLTICS) para acompañar el ejercicio de control social realizado por tales actores.
- En el portal web de la Superservicios, se habilitó la línea de denuncias para el reporte de alertas ciudadanas sobre las empresas intervenidas y en liquidación, fortaleciendo su seguimiento y monitoreo.

- Durante la vigencia, la entidad mantuvo contacto con sus grupos de interés a través de “Urna de Cristal” y canales telefónicos, a través del cual se atendieron 46.454 llamadas.
- Mesa de estratificación y control social para la promoción del control social y de las buenas prácticas de la estratificación en los territorios, a partir de una agenda común entre la Superservicios y alcaldías municipales. Adicional, se instó a las administraciones locales a visualizar como aliados a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios a través de la conformación de Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS). La agenda contó con la participación de 254 usuarios.
- Se realizó entrenamiento a más de 200 prestadores sobre normatividad que soporta los cargues y consola de información, estructura de contenidos de la página web, consultas de información certificada, herramienta de visualización O3, datos abiertos y reportes de información del SUI.
- Con el apoyo del Ministerio de Minas y Energía y del Comité Asesor de Comercialización (CAC), se realizó un taller de orientación sobre los reportes de subsidios, contribuciones y del Fondo de Energía Social (FOES) al SUI y al Ministerio de Minas y Energía, dirigido a las empresas comercializadoras de energía del Sistema Interconectado Nacional (SIN).
- Se socializaron los lineamientos de la Superservicios en materia de estratificación y su impacto en la calidad de los servicios públicos domiciliarios, desde una perspectiva de la publicación de información para el conocimiento ciudadano desde el control social. Las alcaldías municipales sugirieron ajustar acciones específicas de promoción y control social en la Dirección General Territorial para el año 2019, e incluir actividades específicas en los lineamientos de participación ciudadana y de la promoción de los CDCS.

3. AVANCES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

3.1. Avances y resultados en el cumplimiento de indicadores y planes de acción en 2018

El referente estratégico de la Superservicios está compuesto por su misión, visión, objetivos estratégicos y sus estrategias para alcanzarlos (planeación estratégica). Para realizar el seguimiento de su avance, la entidad dispone del Sistema de Información para la Formulación, Registro y Seguimiento de la Planeación Institucional (SISGESTIÓN).

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 la eficacia de los productos y actividades registradas por las dependencias. Este indicador permite establecer qué porcentaje de cumplimiento obtuvieron los planes de acción frente a lo programado para el periodo evaluado. A diciembre 31 de 2018, el plan de acción institucional obtuvo un cumplimiento promedio del 97,85%.

Tabla 1 Planes de acción 2018

DEPENDENCIA	CUMPLIMIENTO 2018
Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación	85%
Despacho de la Superintendente	100%
Dirección General Territorial*	102,3%
Dirección Territorial Norte*	104,7%
Dirección Territorial Centro*	116,6%
Dirección Territorial Oriente	92,6%
Dirección Territorial Sur Occidente	81,6%
Dirección Administrativa	98,2%
Dirección Territorial Occidente	84%
Dirección Financiera	100%
Oficina de Informática*	100,6%
Oficina de Control Interno	100%
Oficina Asesora Jurídica	100%
Oficina Asesora de Planeación*	101,5%
Oficina de Control Disciplinario Interno	100%
Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	99,9%
Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	100%
Secretaría General*	103,7%

Fuente: Aplicativo SISGESTION 2019

*Estos planes de acción presentaron una ejecución mayor al 100%, debido a que incorporan actividades de atención a usuarios internos y externos, que superaron su programación.

3.2. Información sobre el presupuesto de funcionamiento e inversión en 2018

Mediante Resolución SSPD 20185300100025 del 30 de julio de 2018, la entidad fijó la tarifa, la base de liquidación, el procedimiento de recaudo y otras disposiciones a las que se sujetan los prestadores de servicios públicos domiciliarios para el pago de la contribución especial de que trata artículo 85 de la Ley 142 de 1994.

Al 31 de diciembre de 2018, la Superservicios tuvo una apropiación definitiva de \$112.901,3 millones según lo establecido en los Decretos 2236 de 2017 y 2470 de 2018. De este presupuesto, corresponden \$94.863,1 millones a gastos de funcionamiento (84%) y \$ 18.038,20 millones a inversión (16%).

Tabla 2 Ejecución presupuestal de la vigencia 2018 (Cifras en millones de pesos)

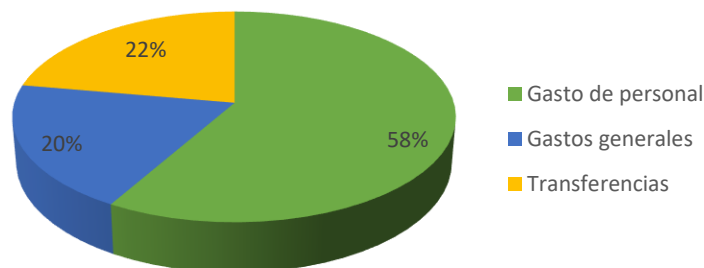
Descripción	Apropiación vigente	Compromiso ³	Obligación ⁴	Pagos ⁵
Gasto de personal	\$55.276,2	\$50.953,5	\$50.402,1	\$49.898,8
Gastos generales	\$18.502,4	\$17.722,2	\$16.916,6	\$14.932,8
Transferencias	21.084,4	\$21.023,9	\$21.023,9	\$21.017,5
Inversión	\$18.038,2	\$17.586,1	\$16.259,6	\$14.985,1
Total	\$112.901,3	\$107.285,7	\$104.602,2	\$100.834,3

Fuente: SIIF Nación.

3.2.1. Recursos de funcionamiento

La distribución de los gastos de funcionamiento, fue la siguiente: i) gastos de personal destinados para nómina y contratación de servicios técnicos y profesionales para el desarrollo de las actividades de la Superintendencia (58%); ii) gastos generales \$18.502,4 millones correspondientes a los rubros de adquisición de bienes y servicios e impuestos y multas (20%); iii) transferencias \$21.084,4 millones resultado de los pagos efectuados en materia de sentencias y conciliaciones (22%).

Gráfico 1 Distribución recursos de funcionamiento



Fuente: SIIF Nación.

³ Se entiende por compromiso, aquellos recursos que ya están destinados a financiar la adquisición de bienes y servicios específicos.

⁴ Se entiende por obligación, el monto adeudado por la entidad como consecuencia del cumplimiento total o parcial de los compromisos adquiridos.

⁵ Se entiende por pagos, los desembolsos efectivamente realizados por la entidad para cubrir las obligaciones contraídas.

Tabla 3 Ejecución presupuestal de funcionamiento 2018

Descripción	Apropiación vigente	Compromiso	Obligación	Pagos
Gasto de personal	\$ 55.276,20	\$ 50.953,50	\$ 50.402,10	\$ 49.898,80
Gastos generales	\$ 18.502,40	\$ 17.722,20	\$ 16.916,60	\$ 14.932,80
Transferencias	21.084,40	\$ 21.023,90	\$ 21.023,90	\$ 21.017,50
TOTAL	\$ 94.863,10	\$ 89.699,60	\$ 88.342,60	\$ 85.849,20

Fuente: SIIF Nación. Cifras en millones de pesos.

3.2.2. Recursos de inversión

El presupuesto de inversión fue de \$18.038,2 millones. El presupuesto se distribuyó en 7 proyectos de inversión registrados en el Sistema Unificado de Inversiones y Finanzas Públicas (SUIFP) del Departamento Nacional de Planeación (DNP).

Tabla 3 Información financiera proyectos de inversión 2018 (Cifras en millones de pesos)

Descripción proyecto	Apropiación	Compromisos	Obligaciones	Pagos
Fortalecimiento de los Sistemas de Información	\$8.430,0	\$8.302,5	\$7.828,5	\$6.966,5
Mejoramiento Niveles de Inclusión Población Recicladora	\$945,0	\$935,2	\$922,5	\$904,8
Fortalecimiento Control Social Servicios Públicos	\$2.059,2	\$1.983,0	\$1.880,2	\$1.699,8
Diagnóstico Vigilancia Integral Prestadores Agua Potable y Saneamiento Básico Área Rural	\$1.100,0	\$1.079,3	\$1.075,8	\$1.041,8
Innovación Monitoreo Prestadores Servicio de Energía Eléctrica y Gas	\$1.600,0	\$1.412,6	\$1.412,6	\$1.412,6
Adecuación infraestructura Física SSPD	\$2.650,0	\$2.643,7	\$1.914,4	\$1.825,9
Mejoramiento Integral de la Gestión institucional SSPD	\$1.254,0	\$1.229,6	\$1.225,6	\$1.133,6
TOTAL	\$18.038,2	\$17.586,1	\$16.259,6	\$14.985,1

Fuente: SUIFP y SIIF Nación.

De los proyectos con los que contó la entidad, 2 corresponden al programa presupuestal de "Fortalecimiento de la gestión y dirección del Sector Planeación", que ascendieron a \$3.904 millones (21,64%) y 5 al programa "Promoción de la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios" por un total \$ 14.134,20 (78,36%). Lo anterior refleja un enfoque de focalización de la inversión pública en el fortalecimiento del quehacer misional.

Con respecto a la ejecución, de los \$18.038,2 millones apropiados, se comprometieron \$17.586,1 millones (97,49%), de los cuales se obligaron \$16.259,6 millones (90,14%) y se pagaron \$14.985,10 (83,07%).

4. ACCIONES PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

4.1. Estado de implementación de MIPG

En 2018, la entidad comenzó a trabajar en la actualización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG– consolidando todos los elementos que una organización pública debe tener en cuenta para cumplir con sus funciones de manera eficiente y transparente, e integró los sistemas de Gestión de la Calidad y de Desarrollo Administrativo con el Sistema de Control Interno. De este modo, se diseñó una estrategia para la actualización e implementación del nuevo modelo que contempló las siguientes etapas:

- **Diagnóstico:** Con base en la herramienta diseñada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), se implementaron los autodiagnósticos para cada una de las políticas del modelo. Posteriormente, se realizaron documentos que incluyen el análisis de resultados, identificando fortalezas, áreas de oportunidad y recomendaciones.
- **Planes de trabajo:** De acuerdo con los resultados de cada autodiagnóstico y con base en los resultados del Formulario Único de Reporte de Avances de Gestión (FURAG) se priorizaron áreas de oportunidad a mejorar y se diseñaron acciones de mejora para lograrlo.
- **Estrategia de socialización:** En trabajo articulado con el Grupo de Comunicaciones, se adelantó una estrategia de socialización mediante piezas gráficas para la difusión de contenidos relacionados con la implementación del MIPG y actividades de socialización (v.gr: talleres y mesas de trabajo) dirigido a servidores de la Superservicios.

Entre los avances del Modelo alcanzados durante el 2018, se destacan los siguientes:

- **Gestión del conocimiento e innovación:** Se diseñó un modelo de gestión del conocimiento para la entidad. El cual fue validado a través de pruebas piloto para la identificación de activos del conocimiento, con algunas dependencias de la entidad. La Superservicios es pionera en el sector planeación en el diseño de este modelo de gestión del conocimiento institucional.
- **Política de Gobierno Digital:** Se inició la transición a esta nueva política de Gobierno Digital, en el marco de la cual se trabajó en la fase de planeación de la política.
- **Política de Integridad:** Con base en la caja de herramientas propuesta por el DAFP para la implementación de la política de Integridad, se revisó el Código de Ética e Integridad de la Superservicios y se generó una estrategia para que los servidores de la entidad participaran de su actualización.
- **Transparencia y acceso a la información pública:** Se formuló el indicador y se socializó la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública en las Direcciones Territoriales.

4.2. Sistema de Gestión de Calidad

A través del proyecto de inversión “Mejoramiento Integral de la Gestión Institucional”, la Superservicios viene implementando desde el año 2017 el Sistema Integrado de Gestión y de Mejora, basado en las siguientes normas:

- ISO 9001:2015 - Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- ISO 14001:2015 – Sistema de Gestión Ambiental (SGA)
- ISO 27001:2013 – Sistema de Gestión Seguridad y Privacidad de la Información (SIGESPI)
- Decreto 1072 de 2015 – Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)

Para esta implementación, se cumplieron las etapas del ciclo planear, hacer, verificar y actuar (PHVA), contenidas en los requerimientos de los numerales establecidos en las normas mencionadas. Asimismo, se hicieron mejoras en la plataforma ISODOC (*Software* para la administración del Sistema Integrado de Gestión y Mejora) para atender las exigencias de las normas y promover la participación de los servidores.

4.3. Estrategia de racionalización de trámites

Como parte del cumplimiento de la estrategia, la Superservicios realizó un autodiagnóstico a la política de racionalización de trámites con base en los lineamientos de la Guía Racionalización de Trámites del DAFP y los análisis realizados en el marco del ejercicio de arquitectura empresarial realizado por la entidad en 2017⁶ sobre el SUI, a partir de lo cual, se identificaron y adelantaron algunas acciones requeridas para la mejora en los trámites prestados.

En este sentido, se optimizaron los tiempos de respuesta para los tres trámites del Registro Único de Prestadores (inscripción, actualización y cancelación), la cual fue presentada en los Talleres Construyendo País en el marco de la estrategia “Estado Simple, Colombia Ágil”.

De otra parte, se aprobó por parte del DAFP la inclusión de un nuevo trámite para la “Certificación para la administración de los recursos del Sistema General de Participación para Agua Potable y Saneamiento Básico”.

Es importante mencionar que todos los trámites prestados por la Superservicios son virtuales y han sido objeto de racionalización, por lo anterior, se plantea para 2019 una estrategia de racionalización interna que permita mejorar los tiempos en el procedimiento para la respuesta de los recursos presentados por medio del Trámite SUI No. 25275 “Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”.

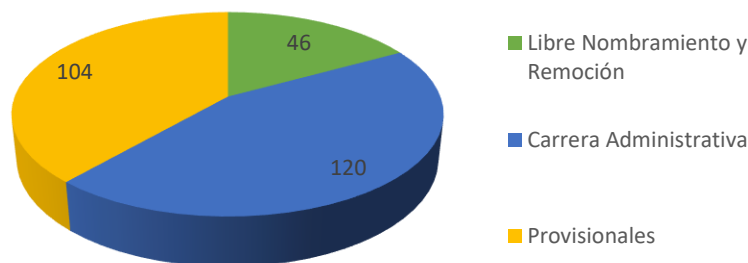
⁶ Arquitectura Empresarial es una metodología que permite alinear procesos, datos, aplicaciones e infraestructura tecnológica con los objetivos estratégicos y la razón de ser de las entidades.

4.4. Planta de personal y número de contratistas

Con el fin de mejorar el ambiente laboral, se desarrollaron las estrategias “Gerenciando mis talentos” y “Carta abierta para conocernos mejor”, lo que permitió a los funcionarios reconocer lo mejor de su saber, afianzar lazos con sus compañeros e incentivar el liderazgo.

Para el desarrollo de la misión de la entidad, se cuenta con una fuerza de trabajo de 1.289 colaboradores (funcionarios y contratistas) altamente capacitados y comprometidos al servicio de la ciudadanía. En la vigencia 2018, el 89,6% de la planta de personal se encontraba provista y el 10,4% se encuentra vacante.

Gráfico 1 Conformación de la planta de personal (No. de personas)



Fuente: Dirección Administrativa Superservicios

Como apoyo a su gestión, la entidad contó en la vigencia 2018 con 1.019 contratistas, vinculados mediante las diferentes modalidades de contratación; acuerdos marco, bolsa mercantil, concurso de méritos, contratación directa, licitación, selección abreviada y subasta inversa.

Con el fin de garantizar la transparencia en la contratación, se implementó el SECOP II de acuerdo con las directrices de Colombia Compra Eficiente, logrando adelantar el 100% de los procesos de contratación a través del referido sistema.

5. TEMAS DE INTERÉS CIUDADANO

5.1. CLASIFICACIÓN QUEJAS Y RECLAMOS

La Superservicios se enfocó en la optimización y consolidación de la oportunidad y calidad de la gestión de trámites de segunda instancia, así como las peticiones, quejas y reclamos recibidos en la entidad, por lo cual durante este periodo se recibieron 224.237 solicitudes, siendo el recurso de apelación⁷ el más frecuente, con un 49% del total de 110.228. Lo anterior según se detalla a continuación:

Tabla 4 Trámites recibidos por tipo

Tipo	Total	Distribución
Peticiones, quejas y reclamos ante empresas prestadoras de servicios (PQR)	27.645	12,3%
Silencio administrativo positivo (SAP)	12.240	5,5%
Recursos de apelación (RAP)	110.228	49,2%
Recursos de reposición (REP)	2.163	1,0%
Recursos de queja (REQ)	20.132	9,0%
Recursos de revocatoria (REV)	2.793	1,2%
Atención personalizada	49.036	21,9%
TOTAL	224.237	100%

Fuente: Aplicativo O3. Febrero de 2019

El servicio domiciliario por el que más reclaman los usuarios es el de energía eléctrica (53,9%) y en segundo lugar por acueducto (19,1%). Los motivos más recurrentes de las reclamaciones están asociados a la inconformidad con la medición del consumo o producción facturado (35,2%) y a cobro por recuperación de consumos (16,1%).

Para fortalecer el canal de contacto con los peticionarios, la Superservicios evaluó la satisfacción de los usuarios para mejorar su gestión, mediante dos encuestas semestrales de nivel de satisfacción del usuario en Puntos de Atención Superservicios (PAS), cuyo resultado fue satisfactorio, superando el 98%. Este resultado como consecuencia de las actividades realizadas en el marco del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, entre las que se destacan:

- Capacitación y actualización de colaboradores (funcionarios y contratistas) de la entidad.
- Nuevas y mejores herramientas para generar una atención al usuario efectiva, rápida y oportuna.
- Actividades de ampliación de cobertura en territorios (barrios, veredas, ferias de servicio al ciudadano del DNP).
- Optimización de procesos y procedimientos para la disminución de tiempos de respuesta al usuario.

⁷ El recurso de apelación se genera cuando el usuario no está conforme con la respuesta de fondo que le dio la empresa prestadora.

6. RETOS

- Cumplir con la hoja de ruta del referente estratégico definido por la entidad para el periodo 2019-2022, cuyo propósito principal es la modernización e innovación en la tecnología usada para el monitoreo de prestadores, potenciando el manejo de información a través de datos abiertos, minería y analítica de datos.
- Fortalecer la cultura de servicio al ciudadano en la Superservicios, con el fin de acercar el estado a la ciudadanía, el empoderamiento de los ciudadanos para garantizar sus derechos y la disposición de nuevos canales de comunicación, aprovechando el uso de las tecnologías.
- Impulsar la calidad en la atención a usuarios por parte de prestadores, para restablecer la confianza y mejorar la percepción de calidad.
- Asegurar una sostenibilidad financiera mediante el fortalecimiento de la gestión del recaudo de contribuciones y el cobro de multas, para la obtención de más herramientas, más talento humano y mejores canales para aumentar la calidad de nuestra atención.
- Aunar esfuerzos con actores del sector acueducto, para mejorar la calidad del agua en el país y así disponer de información veraz y oportuna para incidir en el mejoramiento del bienestar social y en la dignificación de los ciudadanos.
- Fortalecer la estrategia de revisión de inversiones en las tarifaria de empresas de acueducto y alcantarillado, para continuar con el proceso de devolución a usuarios.
- Avanzar en la definición de un modelo institucional de gobierno para la gestión de datos e información que facilite su uso y aprovechamiento, en aras de tomar decisiones informadas y precisas, que contribuyan al fortalecimiento de las funciones de la Superservicios.
- Constituir una unidad de monitoreo de los mercados mayoristas de energía y gas, para adelantar su vigilancia y control, mediante herramientas eficaces, oportunas, transparentes y en tiempo real, para intervenir cualquier abuso de posición dominante de una forma preventiva y no correctiva.
- Optimizar las estrategias de inspección y vigilancia del servicio de energía en las ZNI mediante la implementación de infraestructura de medición avanzada, cuya tecnología sea capaz de capturar, transmitir y gestionar datos relacionados con el servicio de energía eléctrica.
- Fortalecer el aprovechamiento de los datos disponibles en los sistemas de información de los sectores, para precisar la verificación de la correcta aplicación de subsidios en los servicios vigilados.

- Fortalecer la rendición permanente de cuentas en la entidad mediante la divulgación de información y la retroalimentación a los grupos de interés. Para lograrlo se caracterizarán usuarios y se construirá una estrategia de rendición de cuentas que satisfaga las necesidades de información de los usuarios.