



Informe rendición de cuentas a la ciudadanía 2020



Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. PRINCIPALES LOGROS	3
3. PRESENCIA EN TERRITORIO	4
4. AVANCES EN DERECHOS HUMANOS Y ODS	7
4.1.ODS 6: Agua limpia y saneamiento	8
4.2.ODS 7: Energía asequible y no contaminante	8
4.3.ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles	9
4.4.ODS 12: Producción y consumo responsable.....	9
4.5.ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas.....	10
5. CONSTRUCCIÓN DE PAZ PARA EL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD	11
5.1.Desarrollo de un esquema para la vigilancia, inspección y control a los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo de áreas rurales	11
5.2.Innovación en el monitoreo de los prestadores de los servicios de energía eléctrica y gas combustible	12
6. GESTIÓN REALIZADA POR LA ENTIDAD EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID 19	13
6.1.Gestión Misional.....	13
6.1.1. Sector de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.....	13
6.1.2. Sector de Energía y Gas Combustible	15
6.2.Otras acciones.....	16
7. ESCENARIOS DE DIÁLOGO PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	18
8. GESTIÓN INSTITUCIONAL.....	22
8.1.Cumplimiento del Referente Estratégico.....	22
8.2.Cumplimiento Planes de Acción	28
8.3.Gestión Presupuestal	29
9. TEMAS DE INTERÉS CIUDADANO – RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	32
9.1.Resultado Encuesta de Nivel de Satisfacción del Usuario	32
9.2.Reconocimiento a Vocales de Control	33
10. ACCIONES PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.....	33
11. RETOS PARA EL 2021.....	36

1. INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de fortalecer la gestión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), ser más transparentes y continuar vinculando a la ciudadanía y grupos de valor en la construcción de un mejor país, la entidad priorizó la rendición de cuentas como mecanismo articulador para informar, dar explicaciones y retroalimentar el trabajo, los logros y los retos a los que se enfrenta en el ejercicio de sus funciones.

En ese contexto, y con el propósito de continuar mejorando, la Superservicios está trabajando en la consolidación de los componentes que establece el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) en el Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC), en el marco de los cuales se realizaron mesas de trabajo con ciudadanía y grupos de valor para identificar áreas de oportunidad y para la construcción colectiva del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y de la estrategia de rendición de cuentas del 2021¹, entre otras actividades.

Es así como, el presente informe tiene como objetivo compartir con la ciudadanía y grupos de valor, información sobre la gestión de la entidad durante la vigencia 2020, haciendo énfasis en el enfoque de derechos humanos, en Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y en paz. De igual forma, con ocasión de la emergencia sanitaria declarada por COVID-19, se incluyó un capítulo centrado en las medidas y actividades que se adelantaron para hacer frente a la situación y garantizar la prestación de los servicios públicos en el país.

Finalmente, para atender pertinentemente las necesidades de información de los ciudadanos y grupos de valor, la entidad realizará una campaña, a través de sus canales institucionales, para identificar temáticas de interés y otras recomendaciones que fortalezcan la audiencia de rendición de cuentas programada para el mes de abril².

2. PRINCIPALES LOGROS

- La Superservicios suscribió programas de gestión de largo plazo con los nuevos 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, los cuales buscan mejorar la calidad y continuidad del servicio, así como la eficiencia de las empresas y su responsabilidad empresarial. Las Garantías otorgadas por el Gobierno Nacional a las entidades financieras como respaldo para subsanar los compromisos adquiridos por Electricaribe S.A. E.S.P. para la compra de energía, ascendieron a \$530.810 millones.
- Levantamiento de la medida de toma de posesión las Empresas Municipales de Cartago - Emcartago S.A. E.S.P. A través de la Resolución No. SSPD 20201000054515 del 30 de noviembre de 2020, el levantamiento de la medida se ordenó una vez superadas las causales de intervención y la entrega definitiva al municipio para su administración.

¹ Para conocer los resultados de las mesas de trabajo realizadas en el tercer trimestre del 2020 consultar el siguiente enlace:

https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Nuestra%20Entidad/Planeaci%C3%B3n/2020/Dic/conclusiones_construccion_participativa_del_paac_2021.pdf

² Para enviar recomendaciones o temáticas de interés por favor escribir al correo electrónico sspd@superservicios.gov.co



- Se realizó la apertura de 17 actuaciones administrativas que se encuentran en curso por presuntas irregularidades en la facturación de los servicios de energía y gas combustible, en el marco de la emergencia Covid-19.
- Se optimizó la aplicación responsable de la habilitación automática de formatos y formularios que solicitan cargue de información al Sistema Único de Información (SUI), permitiendo tener un mayor control y calidad en los datos que se almacenan en el sistema.
- Se adaptó el plan de acercamiento a las regiones *Plan Choque Colombia* para que, a pesar de las restricciones generadas como consecuencia de la emergencia sanitaria por el Covid-19, se mantuviera la presencia en el territorio nacional. De esta manera, se realizaron 20.597 encuestas mediante llamadas telefónicas a usuarios en todo el país.
- Se actualizó y amplió la estructura de la planta de la entidad a través de los Decreto 1369 y 1370 de 2020, fortaleciendo la entidad para ejercer sus funciones de Inspección Vigilancia y Control - IVC, aportando a la vinculación de profesionales jóvenes y a la formalización de empleo, dado que el proyecto de modernización se cimentó, entre otros aspectos, en la política de primer empleo y formalización laboral.
- Con el propósito de evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de los prestadores de servicios públicos domiciliarios sujetos a control, inspección y vigilancia, y de acuerdo con los indicadores definidos por las Comisiones de Regulación, se elaboraron y publicaron 34 evaluaciones integrales para el sector de acueducto, alcantarillado y aseo, y 20 para el sector de energía eléctrica y gas combustible.

3. PRESENCIA EN TERRITORIO

La Superservicios cuenta con presencia a nivel nacional a través de cinco direcciones territoriales, distribuidas así:

- Dirección Territorial Centro ubicada en la ciudad de Bogotá con influencia en los departamentos de Cundinamarca, Boyacá, Tolima, Meta, Amazonas, Caquetá, Casanare, Vichada, Guainía, Vaupés, San Andrés, Providencia y Santa Catalina.
- Dirección Territorial Norte con sede en la ciudad de Barranquilla con cobertura en los departamentos de Atlántico, La Guajira, Magdalena, Cesar, Sucre, Bolívar y Córdoba.
- Dirección Territorial Occidente con sede en la ciudad de Medellín e incidencia en los departamentos de Antioquia, Chocó, Risaralda, Caldas y Quindío.
- Dirección Territorial Oriente con sede en la ciudad de Bucaramanga con cobertura en los departamentos de Santander, Norte de Santander y Arauca.
- Dirección Territorial Suroccidente con sede en la ciudad de Cali con alcance a los departamentos de Valle del Cauca, Cauca, Nariño y Putumayo.

Adicional, se cuenta con 42 Puntos de Atención Superservicios (PAS), ubicados así:

Tabla 1. Presencia de la Superservicios en territorio

TERRITORIAL	CIUDAD/MUICIPIO	DEPARTAMENTO
<i>Centro</i>	Bogotá Supercade CAD	Bogotá
	Bogotá Rafael Uribe Uribe	Bogotá
	Bogotá Calle 84	Bogotá
	Bogotá Usaquén	Bogotá
	Bogotá Bosa	Bogotá
	Bogotá Suba	Bogotá
	Florencia	Caquetá
	Ibagué	Tolima
	Neiva	Huila
	San Andrés	San Andrés
	Tunja	Boyacá
	Villavicencio	Meta
	Yopal	Casanare
<i>Norte</i>	Barranquilla Calle 38	Atlántico
	Barranquilla principal	Atlántico
	Mompox	Bolívar
	Cartagena	Bolívar
	Montería	Córdoba
	Riohacha	La Guajira
	Santa Marta	Magdalena
	Sincelejo	Sucre
	Valledupar	Cesar
<i>Occidente</i>	Medellín	Antioquia
	Manizales	Caldas
	Pereira	Risaralda
	Quibdó	Chocó
	Rionegro	Antioquia
	Armenia	Quindío
<i>Oriente</i>	Bucaramanga	Santander
	Barrancabermeja	Santander
	Bucaramanga (Sede Principal)	Santander
	Cúcuta	Norte de Santander
	Saravena	Arauca
<i>Suroccidente</i>	Cali	Valle del Cauca
	Pasto	Nariño
	Ipiales	Nariño
	Popayán	Cauca
	Puerto Asís	Putumayo
	Tumaco	Nariño
	Buenaventura	Valle del Cauca
	Cartago	Valle del Cauca
	Mocoa	Putumayo

Fuente: DPUGT. Febrero 2021.

De otra parte, cuenta con 32 oficinas digitales, para fortalecer el acceso a los trámites, servicios, información sobre derechos y deberes de los ciudadanos. Estas se encuentran en los siguientes municipios:

Tabla 2. Oficinas Digitales en el país

CIUDAD/MUNICIPIO	TERRITORIAL	CIUDAD/MUNICIPIO	TERRITORIAL
Sabanalarga - Atlántico	Norte	Girón - Santander	Oriente
Fundación - Magdalena	Norte	Barbosa - Norte de Santander	Oriente
Ciénaga - Magdalena	Norte	Cali - Valle del Cauca	Suroccidente
Agustín Codazzi - Cesar	Norte	Candelaria - Valle del Cauca	Suroccidente
Planeta Rica - Córdoba	Norte	Tuluá - Valle de Cauca	Suroccidente
Corozal - Sucre	Norte	Santander de Quilichao - Cauca	Suroccidente
Aguachica - Cesar	Norte	Palmira - Valle del Cauca	Suroccidente
Sabanagrande - Atlántico	Norte	Bogotá - Superservicios	Centro
San Marcos - Sucre	Norte	Bogotá - Usaquén	Centro
Apartadó - Antioquia	Occidente	Bogotá - Fontibón	Centro
Bello - Antioquia	Occidente	Bogotá - Usme	Centro
Dosquebradas-Risaralda	Occidente	Bogotá - Kennedy	Centro
Itagüí - Antioquia	Occidente	Chía-Cundinamarca	Centro
Medellín - Antioquia	Occidente	Bogotá – Suba	Centro
Bucaramanga - Santander	Oriente	Soacha - Cundinamarca	Centro
Barrancabermeja-Santander	Oriente	Melgar - Tolima	Centro

Fuente: DPUGT. Febrero 2021.

Durante el año 2020, la Superservicios no inauguró nuevos puntos de atención debido a la emergencia sanitaria declarada en el país, sin embargo, se realizaron 1.046 actividades de participación ciudadana en el marco de la estrategia “Juntos Construyendo País”, tales como Superservicios en sintonía, Mesas Construyendo en servicios públicos, Superservicios al barrio, Rendición de cuentas, Talleres con Comités de Desarrollo y Control Social, Capacitar para empoderar y Foros, en 273 municipios. Es importante mencionar, que la entidad llegó a municipios donde no se había hecho presencia institucional hace dos años o más.

Teniendo en cuenta la problemática presentada a nivel nacional dada por el Covid-19, el 95% de las actividades se ejecutaron de manera virtual, con el fin de continuar el proceso de incidencia ciudadana y control social a nivel nacional, varias de estas actividades se realizaron con el fin de aclarar la nueva normatividad expedida a partir del primer semestre del 2020 en lo relacionado a los servicios públicos domiciliarios, tanto para usuarios como empresas prestadoras, todo esto dentro del marco del proyecto de inversión “Optimización de los Procesos y Mecanismos de Participación Ciudadana en Servicios Públicos Domiciliarios a Nivel Nacional”.

Así mismo, la Superservicios mantuvo cercanía con los ciudadanos, gracias a canales no presenciales, entre ellos:

- **<https://teresuelvo.superservicios.gov.co/>**: A través del cual se recibieron un total de 59.665 trámites, representando un aumento de 73,93%, con respecto al año anterior. Además, durante el año 2020, esta plataforma tuvo alrededor de 459.461 visitas.
- **Call Center**: Se atendieron 79.730 llamadas a través de este medio.
- **Chat y Videollamada**: Hubo interacción con 13.080 ciudadanos por medio de chats y 1.880 videollamadas.

De otra parte, la Superservicios continuó con la estrategia *Plan Choque Colombia* para conocer la percepción de los colombianos frente a las condiciones y calidad en que reciben los servicios públicos domiciliarios, realizando 20.597 encuestas en 674 municipios de los 32 departamentos del país. Esta estrategia le ha permitido a la Superintendencia conocer la percepción ciudadana sobre la cobertura, la calidad, la continuidad, la facturación por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos, el acceso y disponibilidad de los subsidios definidos a nivel municipal y nacional, el acceso y calidad a los canales de atención de los prestadores durante la emergencia sanitaria y el conocimiento sobre la disponibilidad de los canales no presenciales de la entidad.

En el balance de los resultados del *Plan Choque Colombia*, se identificó una percepción general favorable de los usuarios frente a la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas en 674 municipios y distritos del país, incluido Bogotá. De igual forma, se identificaron necesidades de mejora en la prestación y se evidenció el desconocimiento de los usuarios sobre la aplicación de los subsidios del Gobierno Nacional durante la pandemia.

Esta estrategia, ha servido para fortalecer las funciones de inspección, vigilancia y control de la entidad, así como la ha provisto de información para promover acciones de mejora en temas de calidad, cobertura y continuidad de los servicios en conjunto con prestadores, gobernantes y otras autoridades del sector en el territorio.

4. AVANCES EN DERECHOS HUMANOS Y ODS

Con el ánimo de proteger, promover y cumplir los Derechos Humanos en el país, la Superservicios definió una hoja de ruta (con metas puntuales para la entidad, actividades y resultados esperados) para aportar a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En ese contexto, la entidad adelantó actividades que aportan al cumplimiento de los ODS priorizados y a los indicadores que establece la Organización de las Naciones Unidas para hacer seguimiento al cumplimiento de los Derechos Humanos (*Human Rights Indicators Tables*³). A continuación, se resaltan los principales logros alcanzados en el marco de las metas planteadas por la Superservicios:

³ Para consultarlo remitirse al enlace:

https://www.ohchr.org/Documents/Issues/HRIndicators/SDG_Indicators_Tables.pdf

4.1. ODS 6: Agua limpia y saneamiento

En el marco del artículo 25 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, la entidad adelantó actividades de vigilancia e inspección encaminadas a la protección y cumplimiento de los estándares de calidad del agua. En ese contexto, para cumplir la meta de la Superservicios “A 2025 contribuir con información base sobre calidad del agua, cobertura y costos e iniciar la línea base”, se tomaron muestras de calidad del agua en municipios priorizados por la entidad, se socializó la información con otras entidades del sector y se calculó la cobertura del servicio de acueducto para 2019, en seguida se relacionan las actividades y logros enmarcados en este sentido:

- Para contribuir con información sobre calidad del agua se tomaron 200 muestras a 86 prestadores, en 20 departamentos (lo cual equivale a 96 municipios y 101 áreas de prestación del servicio de acueducto). Adicional, se identificaron los municipios que no reportaron información sobre la vigilancia de la calidad del agua para el año 2019 (3,18% del total de los municipios).
- Igualmente, con el objetivo de aportar información base para la toma de decisiones en el sector, se calculó la cobertura bajo esquema convencional para los servicios de acueducto y alcantarillado para el año 2019, así: (i) Servicio de acueducto: El 20% de los municipios del país tiene una cobertura superior al 90% (219 municipios), el 74% de los municipios tienen coberturas dispersas que varían entre el 16% y el 89%. Mientras que el 6% de los municipios del país tienen coberturas inferiores al 15%. (Estudio sectorial de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado 2019- 2020. P 45.) (ii) Servicio de alcantarillado: el 21% de los municipios (236) reportan cobertura entre el 15% y el 30% y el 7% de los municipios (74) reportaron cobertura de alcantarillado con sistemas convencionales superior al 90%. (Ibídem. P.56)
- Con el propósito de contribuir con información sobre el reúso del agua en el país, se solicitó información a prestadores, con base en la cual se está trabajando en la consolidación de la información para: i) identificar los prestadores que desarrollan alguna actividad para el reúso del agua, ii) conocer los caudales de agua empleada en reúso.
- Por otra parte, para brindar información base al país sobre consumo de hogares, se ponderó, con base en los reportes de volumen facturado a nivel nacional, el consumo de los hogares en Colombia. En ese sentido, se estimó un consumo de 13.5 metros cúbicos mensuales por suscriptor (para usuarios residenciales). Se observaron variaciones significativas en los patrones de comportamiento en los distintos centros urbanos, por ejemplo, en Barranquilla se estimó un consumo de 15.2 metros cúbicos mensuales por suscriptor, mientras que en Bogotá se estimó un consumo de 8,8 metros cúbicos mensuales por suscriptor (Ibídem. P.27).

4.2. ODS 7: Energía asequible y no contaminante

- Con el propósito de gestionar información que le facilite al sector determinar el punto base y la meta de ampliación de acceso a energía en el país, se elaboró un documento con información reportada por los prestadores en el SUI, el cual incluye la tendencia de crecimiento en el número de usuarios del SIN en los últimos años y hace un conteo anual del número de suscriptores del servicio de energía eléctrica reportado por los prestadores.

- Para facilitar la entrada de proyectos Fuentes No Convencionales de Energía Renovable (FNCER) al SIN, se diseñó una herramienta para hacer seguimiento a dichos proyectos y brindarles un acompañamiento especial.
- Adicional, con el objetivo de disminuir las barreras que enfrentan los proyectos de FNCER se diseñaron 3 Cartillas de Reglas de Comportamiento (en el marco de la Resolución CREG 080⁴): (i) Acceso a redes de transporte de energía eléctrica; (ii) Impactos de la gestión del riesgo en la prestación del servicio público de gas combustible por redes; y, (iii) Facturación de conceptos no inherentes a la prestación del servicio público domiciliario.
- Se realizaron 5 mesas de trabajo virtuales con ciudadanos para socializar las metas y actividades definidas para la implementación del ODS 7.

4.3. ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles

- Con el ánimo de proporcionar información base sobre disposición final de residuos y aprovechamiento en el país, la Superservicios cuenta con 645 prestadores que registran la actividad de aprovechamiento, de los cuales 554 reportaron información sobre las toneladas aprovechadas, configurando el 85% del total de los prestadores (esta información se calcula con base en la información reportada por los prestadores en el Registro Único de Prestadores de la Superservicios).
- Igualmente, para aportar información al sector, la Superservicios compartió los siguientes documentos: Informe Nacional de Disposición Final de Residuos Sólidos 2019 y el Informe Sectorial de la Actividad de Aprovechamiento 2019, en el marco de los cuales se presentó información relevante para la toma de decisiones en materia de gestión de desechos municipales.

4.4. ODS 12: Producción y consumo responsable

- Con el objetivo de fomentar buenas prácticas en términos de sostenibilidad: (i) se certificó la sede principal de la Superservicios (en Bogotá) en la Norma ISO 14001 – Sistema de Gestión Ambiental; (ii) En articulación con la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones de Colombia (Andesco) se realizó un Reconocimiento a las Mejores Prácticas de Servicio a Usuarios implementadas por las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, en el marco del cual se incluyó una categoría enfocada en la promoción del uso sostenible de los servicios públicos domiciliarios; y (iii) se hizo la primera medición de la huella de carbono de la entidad.
- Respecto a la meta que busca reducir un 3% la generación de residuos al año 2022, se realizaron actividades de sensibilización interna para concientizar sobre el manejo adecuado de residuos. En total la Superservicios generó 7,48 toneladas de residuos sólidos durante el 2020.
- Por otra parte, con el propósito de garantizar la adquisición de bienes y servicios con bajo impacto ambiental, se realizaron actividades orientadas a la implementación de los criterios del Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME) en todos los contratos de funcionamiento que firma la entidad.

⁴ Por la cual se establecen reglas generales de comportamiento de mercado para los agentes que desarrollen las actividades de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible.

4.5. ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas

- En el marco de la lucha contra la corrupción y el soborno, la Superservicios inició la implementación de un Sistema de Gestión Antisoborno, el cual se enfoca en el tratamiento y prevención de los riesgos de soborno. Para ello, se actualizó la política del Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME) incluyendo en los compromisos institucionales aquellos relacionados con la gestión de los riesgos de soborno, y se incluyó el objetivo: “Ser una entidad con cero tolerancia ante el soborno”.
- Para fortalecer la cultura de rendición de cuentas en la Superservicios se actualizó la estrategia de rendición de cuentas (incluyendo indicadores de seguimiento y un cronograma de actividades) y se realizó un taller participativo con grupos de valor para la construcción de la estrategia de rendición de cuentas del 2021.
- Así mismo, para fortalecer la cultura de transparencia e integridad en la entidad se adelantaron las siguientes actividades: (i) se trabajó en articulación con el Centro de Relevancia y con INSOR (Instituto Nacional para Sordos) para mejorar la atención a ciudadanos en estado de discapacidad visual o auditiva; (ii) se realizaron capacitaciones en lengua de señas para quienes atienden ciudadanos; y (iii) se adelantaron campañas de sensibilización para el fortalecimiento de los valores institucionales: honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia.
- Igualmente, realizamos ejercicios participativos con ciudadanos, colaboradores de la entidad y empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios (representadas por Andesco) para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del año 2021.

Adicional, en el marco del indicador diseñado por las Naciones Unidas para medir la provisión y mantenimiento del saneamiento básico, suministro de agua y electricidad a los hogares en el país, la Superservicios: (i) toma posesión de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios que incumplen la normatividad, las políticas o directrices; (ii) diseña programas de gestión con los prestadores de servicios que requieren implementar mejoras en la prestación del servicio; y (iii) se hace seguimiento, salvaguardando la prestación del servicio.

Durante el año 2020, la entidad monitoreó y procuró soluciones efectivas para las empresas prestadoras en intervención o liquidación, garantizando la prestación de los servicios en las regiones donde operan las mismas. De igual forma, se firmaron programas de gestión con empresas prestadoras de servicios públicos, donde se establecieron compromisos y metas puntuales para garantizar mejoras en la prestación de los servicios.

Por otra parte, el artículo 19 de la Declaración Universal de Derechos Humanos establece que todos los individuos tienen derecho a la libertad de opinión y de expresión, lo cual incluye recibir información sin limitaciones.

En ese contexto, la Superservicios comprometida con el cumplimiento de la Política de Gestión de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Política de Participación Ciudadana: gestionó cursos de lenguaje claro para los colaboradores que atienden a la ciudadanía; difundió activamente, y en lenguaje claro, información para la ciudadanía y sus grupos de interés a través de los canales dispuestos para ello; y fortaleció la capacidad institucional para atender ciudadanos en estado de discapacidad auditiva y visual, lo cual aporta al derecho a la igualdad (consagrado en el artículo 7 de la Declaración Universal de Derechos Humanos).

5. CONSTRUCCIÓN DE PAZ PARA EL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD

Desde sus funciones de inspección, vigilancia y control, la Superservicios provee de información a las entidades formuladoras de política pública del sector sobre el estado de la prestación de los servicios públicos en el país. En ese sentido, se contribuye 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 el año 2020 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:

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

Se realizaron 72 visitas virtuales (38 telefónicas y 34 por videoconferencia) y 57 visitas en los departamentos de Antioquia, Caldas, Quindío y Risaralda, correspondientes a la Región del Eje Cafetero. A continuación, se evidencian los principales resultados obtenidos en el año 2020, a nivel de indicadores de eficiencia, teniendo en cuenta Decreto 1898 de 2016⁵:

- Micromedición: el 52% de los sistemas visitados cuentan con micromedición, tan solo el 35,1% de estos cuentan con una cobertura superior al 95% acorde con lo exigido en la normatividad vigente.
- Continuidad: a nivel región, el suministro de agua es continuo en un 66,4% de los sistemas, suficiente en un 3,1%, no satisfactorio en un 16,8% e insuficiente en un 13,7%.
- Calidad: el 59,1% de los sistemas visitados cuentan con tratamiento, resaltando que el 38,2% suministra agua “Sin riesgo”; sin embargo, de este universo, de los prestadores que cuentan con planta de tratamiento de agua potable, el 26,5%, suministran agua no apta para consumo humano.
- En el segundo semestre del 2020, se inició el esquema de monitoreo de La Guajira, cuyo objetivo principal es recopilar información primaria y secundaria de los cuatro municipios accionados (Manaure, Maicao, Uribia y el distrito de Riohacha) y de esta manera verificar el cumplimiento a los cuatro indicadores planteados en la Sentencia T-302 de 2017⁶: (i) Porcentaje de niños Wayúu, en cada corregimiento y en cada comunidad, con suministro continuo, superior a 20 litros per cápita por día, (ii) Porcentaje de comunidades con recorridos menores a 2 horas para el acceso a una fuente de agua, (iii) Indicadores de costos del agua por corregimiento y por comunidad y (iv) Disminución del Índice de Riesgo de Calidad de Agua (IRCA) en cada corregimiento.

⁵ “Por el cual se adiciona el Título 7, Capítulo 1, a la Parte 3, del Libro 2 del Decreto 1077 de 2015, que reglamenta parcialmente el artículo 18 de la Ley 1753 de 2015, en lo referente a esquemas diferenciales para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en zonas rurales”

⁶ La **Sentencia T-302** atiende la acción de tutela interpuesta para proteger los derechos fundamentales a la salud, al agua y a la alimentación de niños y niñas y garantizar la vida digna del pueblo wayuu del departamento de La Guajira.

5.2. Innovación en el monitoreo de los prestadores de los servicios de energía eléctrica y gas combustible

- Se elaboró el informe sectorial de la prestación del servicio de energía en las Zonas No Interconectadas (ZNI)⁷ para la vigencia 2019.
- Se realizaron 11 boletines de alertas en los cuales se identificaron los prestadores y localidades que tuvieron fallas de prestación del servicio.
- Se elaboró el primer informe tarifario de los prestadores en las ZNI, para la información del primer semestre 2020, en el cual se incluyó el análisis de la información de cada uno de los componentes y la tarifa aplicada para los 14 departamentos, correspondiente a 67 municipios.
- De los 68 prestadores en las ZNI obligados al cargue de la información financiera, 61 dieron cumplimiento con el cargue financiero al SUI durante la vigencia 2020, quedando 7 prestadores en estado “Pendiente”; lo anterior, arroja un porcentaje de cumplimiento del 90%. Para lograr lo anterior, se reforzaron estrategias con jornadas de orientación y concientización dirigidos a los prestadores, con el objetivo de fortalecer los conocimientos financieros y empresariales, de igual modo se brindó soporte a través de las mesas de ayuda y orientación profesional permanente a los prestadores y contadores de las empresas ZNI; estas estrategias han dado resultados positivos, los cuales se reflejan en los indicadores y cumplimientos de metas propuestas para la vigencia 2020.
- Se realizó el V Encuentro Interinstitucional ZNI, el cual se llevó a cabo de manera virtual el 28 de agosto de 2020, con la participación de expositores internacionales, prestadores ZNI, gremios del sector de energía, entidades de Gobierno, universidades, independientes, entre otros, con una audiencia de 346 participantes.
- En el marco de la estrategia interinstitucional, se firmó y dio inicio al convenio interinstitucional SSPD – IPSE, para compartir información que permita mejorar los esquemas de vigilancia a los prestadores ZNI. Con este convenio vigente, durante el 2020 se realizaron actividades para la capacitación en temas de Registro Único de Prestadores de Servicios (RUPS), se elaboró de manera conjunta un documento relacionado con las buenas prácticas en materia de mantenimientos de grupos electrógenos y sistemas de redes y el términos básicos y siglas de uso común en las ZNI.
- Considerando la Resolución de la Comisión de Regulación de Energía y Gas-CREG 166 de 2020⁸, se elaboró y se puso a disposición el reporte de información de los prestadores con sistemas solares fotovoltaicos individuales (SSFVI), que atienden la prestación individual de viviendas en áreas rurales de las ZNI, con el fin de capturar oportunamente esta información mientras se realiza el ajuste a la nueva compilatoria de información de prestadores de ZNI.
- De manera conjunta con el Ministerio de Minas y Energía se expidió la Circular 20201000000304 del 18 de noviembre de 2020, en la cual se establece el procedimiento, plazos e información a tener en cuenta para el giro oportuno de subsidios por parte del Ministerio.

⁷ Las zonas no interconectadas (ZNI) son los municipios, corregimientos, localidades y caseríos no conectados al Sistema Interconectado Nacional.

⁸ Por la cual se define una tarifa transitoria para el servicio de energía eléctrica en las Zonas No Interconectadas.



6. GESTIÓN REALIZADA POR LA ENTIDAD EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID 19

6.1. Gestión Misional

Con ocasión a la pandemia generada por el coronavirus (Covid-19) en el año 2020 y la consecuente declaratoria de emergencia económica, social y ecológica establecida por el Gobierno Nacional, inicialmente, mediante el Decreto 417 del 17^o de marzo de 2020 y los subsiguientes, la Superservicios adoptó las medidas necesarias para garantizar el ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control, que permitieran el monitoreo permanente sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios y contribuir así, a minimizar el impacto generado por las condiciones propias de la emergencia.

6.1.1. Sector de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Como parte de la vigilancia a la aplicación de los decretos y resoluciones emitidos por el Gobierno Nacional en el marco de la emergencia, se remitieron comunicaciones masivas a 2.571 prestadores de acueducto y alcantarillado, con el fin de indagar sobre presuntos incumplimientos a la regulación vigente, así: (i) Solicitud de información respecto de la medición y facturación de los consumos, a partir de la declaratoria de emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional; (ii) Solicitud de información respecto de la aplicación de pagos diferidos.

Con base en el reporte temporal de información financiera y operativa, se obtuvo lo siguiente: De 98.570 usuarios residenciales con servicio cortado, se reconectaron 66.059 equivalente al (67%), lo anterior en cumplimiento a las directrices del Gobierno Nacional; de los 206.368 suscriptores residenciales con el servicio suspendido, se reinstaló el servicio a 166.777 equivalente al (80.8%), igualmente, en cumplimiento de las directrices del Gobierno Nacional.

Por otro lado, al realizar el monitoreo al comportamiento de la eficiencia en el recaudo para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, se evidenció que, para enero de 2020, antes de la declaratoria de emergencia por parte del Gobierno Nacional, la eficiencia del recaudo para el servicio público de acueducto fue del 45%; a partir del mes de marzo y hasta el mes de noviembre el indicador osciló entre el 36% y el 42%. Es importante resaltar que este valor disminuyó en 10 puntos porcentuales si se compara la cifra presentada en el mes de enero y el reporte final en el mes de noviembre. Para el caso del servicio público de alcantarillado, el reporte del indicador en el mes de enero fue del 75% y para el mes noviembre disminuyó a 45%.

Se atendieron aproximadamente 10.100 trámites relacionados con el servicio público de aseo, lo cual muestra un incremento del 19% en comparación con el año 2019, donde se habían gestionado alrededor de 8.500 trámites. En este sentido, se requirió a los prestadores del servicio público de aseo masivamente, obteniéndose respuesta por parte de 474 empresas, de lo que se

⁹ Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional.

resalta: El 52% de las empresas han aplicado las Resoluciones 915¹⁰ y 918 de 2020¹¹ de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA, otorgando plazo para el pago del servicio de aseo de los estratos 1 y 2; el 32% aplicó diferimiento del pago del servicio de aseo para estratos diferentes al 1 y 2 y el 17% de las empresas ha otorgado un plazo de 36 meses; el 10% de los entes territoriales asumió el pago total del servicio y el 10% el pago parcial; el 18% de las empresas han solicitado acceder a líneas de financiación, los restantes, se financian con el recaudo de la tarifa y de los subsidios municipales. Para los usuarios no residenciales de uso comercial, industrial y oficial, el 63% de las empresas informó que realiza el cobro normal, el restante factura como predio desocupado.

Por otra parte, y con base en el reporte temporal técnico establecido a través de las Resoluciones SSPD No. 20201000009825¹² y SSPD No. 20201000010215¹³ se obtuvo lo siguiente:

- Para la actividad de lavado y desinfección de áreas públicas, se identificó una mayor intervención de áreas en los meses de abril y mayo de 2020 y una reducción a partir del 18 de junio, relacionada con la suspensión de esta actividad remunerada vía tarifa. El costo promedio de áreas intervenidas ascendió a \$354/m²; el área total intervenida alcanzó los 61.682.510 m², con un costo total de \$20.194.663.113.
- En la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, se identificó que 3.307 microrrutas tuvieron al menos una frecuencia adicional. Las frecuencias para esta actividad se incrementaron a nivel nacional en un promedio de 2,2 por semana.
- Para la actividad de recolección y transporte, se identificó que 2.391 microrrutas tuvieron al menos una frecuencia adicional. Las frecuencias para esta actividad se incrementaron a nivel nacional en un promedio de 2,8 por semana.
- La mayor cantidad del promedio diario de operarios de reserva desde el inicio de la emergencia sanitaria se presenta en Bogotá, Bucaramanga y Cúcuta. Se destaca que Bucaramanga y Cúcuta cuentan con el mayor índice acumulado del promedio diario de operarios de reserva activos por suscriptor atendido.
- El promedio diario de toneladas recibidas en los sitios de disposición final del país que reportaron información al SUI, presentó disminuciones hasta el mes de mayo de 2020. Las disminuciones se presentaron en los meses de marzo, abril y mayo: 4,9%, 18,5% y 11,6%, respectivamente. Sin embargo, la comparación entre 2019 y 2020 a partir del mes de junio, presenta incrementos en la cantidad de residuos sólidos dispuestos.

¹⁰ Por la cual se establecen medidas regulatorias transitorias para el pago diferido de las facturas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y del servicio público de aseo, en el marco de la emergencia declarada por el Gobierno Nacional a causa del Covid-19.

¹¹ Por la cual se establecen medidas regulatorias transitorias para el pago diferido de las facturas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, y el servicio público de aseo en el marco de la emergencia declarada por el Gobierno Nacional a causa del Covid-19.

¹² Por la cual La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios habilitó un esquema de reporte temporal de información financiera y operativa para los prestadores bajo su vigilancia, durante el periodo de las emergencias sanitaria, económica, social y ecológica declaradas por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 417 de 2020.

¹³ Por la cual se habilita un esquema de reporte temporal de información financiera y operativa a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios durante las emergencias sanitaria, económica, social y ecológica de que trata el Decreto 417 de 2020.

Como resultado de las acciones de control sobre el sector de acueducto, alcantarillado y aseo, se abrieron 41 averiguaciones preliminares por aumento en el cobro de las tarifas de los servicios, continuando a la fecha con 16 investigaciones, las demás se encuentran en análisis probatorio.

En el marco de la Resolución 0363 de 15 de julio de 2020¹⁴ y en lo relacionado al subsidio rural derivado de la emergencia sanitaria, se realizó el seguimiento a las solicitudes de inscripción en Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS de los prestadores rurales y se recibieron 313 trámites de inscripción en RUPS por parte de estos prestadores; dentro de los cuales, 280 fueron inscritos una vez expedida la medida de subsidio rural de que trata el artículo 9 del Decreto Legislativo 819 del 4 de junio de 2020. De estos se aprobaron 154 solicitudes de inscripción y 159 solicitudes fueron rechazadas, de las cuales se recibieron 114 nuevos trámites de inscripción, 71 fueron aprobados y 43 rechazados.

Según el reporte de seguimiento al subsidio rural del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, 294 prestadores rurales inscritos en RUPS se han beneficiado con el subsidio, siendo notoria la forma en que este beneficio motivó a los prestadores rurales a completar su inscripción en el RUPS de la Superservicios. Por esta razón, se destaca la importancia de reglamentar este beneficio con vocación de permanencia, pues se enfoca sobre los usuarios de menores ingresos que habitan las zonas más apartadas del país, y que se verán beneficiados con la formalización de los prestadores que les suministran el servicio esencial de acueducto.

6.1.2. Sector de Energía y Gas Combustible

En el marco de la emergencia sanitaria y con el fin de mitigar el impacto del Covid-19 en la prestación de los servicios públicos domiciliarios que vigila la Superservicios, en el sector de energía y gas combustible se expidió la Resolución SSPD No. 2020100009825 del 26 de marzo del 2020, modificada por la Resolución SSPD No. 20201000010215 del 03 de abril del 2020, donde se habilitó un esquema de reporte temporal de información financiera y operativa para los prestadores durante el periodo de la emergencia sanitaria, económica, social y ecológica declarada por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 417 de 2020, con el fin de evaluar el estado de las empresas prestadoras.

Así mismo, y con la información de la resolución mencionada se diseñó un modelo de riesgo para el seguimiento de la información de flujo de caja, este se conforma por 10 indicadores, de los cuales 2 corresponden a información base de marzo y los 8 restantes corresponden a información del flujo de caja diario de mes a mes. Lo que permite calificar las empresas según los parámetros utilizados en el modelo que, dicho agente evaluado, se encontraría categorizado en un nivel de riesgo alto, según el resultado de sus indicadores.

Como resultado, se realizaron 37 cálculos de *scoring*, lo anterior ha permitido a la entidad efectuar un seguimiento diario al flujo de caja de los prestadores a nivel empresarial, con el fin de evitar posibles implicaciones financieras que llevaran a incumplimiento en la prestación del servicio de energía eléctrica y gas combustible. La información operativa permite de manera semanal obtener información sobre la aplicación de las disposiciones asociadas emitidas por el Gobierno Nacional y la CREG en el marco del estado de emergencia.

De otra parte, la Superservicios apoyó a las agremiaciones en busca de dar claridad al diligenciamiento de los nuevos formatos establecidos con la compilatoria de energía y la

¹⁴ Por la cual se reglamenta el subsidio rural de que trata el artículo 9º del Decreto Legislativo 819 de 2020.

emergencia sanitaria, social y ecológica y se realizaron mesas de trabajo con el Ministerio de Minas y Energía para monitoreo de la emergencia.

A partir de la declaratoria de emergencia y una vez se dio inicio a la expedición de las distintas normatividades y regulación en el tema para mitigar los posibles impactos económicos y afectaciones a los usuarios, se requirió a cada uno de los prestadores del sector de energía y gas combustible indicar cómo se ha realizado la implementación de medidas, con el objeto de contar con insumos necesarios para identificar presuntas contravenciones a la norma y de ser necesario evaluar si hay mérito para iniciar un proceso investigativo administrativo sancionatorio. Como parte del control, se realizaron 17 actuaciones administrativas que se encuentran en curso por presuntas irregularidades en la facturación de los servicios de energía y gas combustible, en el marco de la emergencia.

También, se publicó el Documento “Información tarifaria del servicio público de energía eléctrica para el comercializador integrado al operador de red”: Considerando la evidente preocupación de los diferentes grupos de interés por la evolución de las tarifas del servicio domiciliario de energía eléctrica, se puso a disposición de la ciudadanía, la información relacionada con el Costo Unitario de Prestación del Servicio (CU) y las tarifas de energía aplicadas por los comercializadores integrados a los Operadores de Red (OR) del nivel de tensión 1 con propiedad de activos del OR en una ventana de 12 meses. Lo anterior, permite realizar el seguimiento mensual del comportamiento del CU, la aplicación de la opción tarifaria y la tarifa por cada uno de los interesados a la empresa de su interés.

De igual forma, para garantizar la atención a los usuarios durante la emergencia sanitaria, la entidad realizó seguimiento a las estrategias implementadas por los prestadores, para que se continuase atendiendo a los usuarios de manera presencial con los respectivos protocolos de bioseguridad y evitar así el contagio del Covid-19. Las estrategias estuvieron asociadas a la modificación de horarios, restricciones locales como pico y cédula y pico y género; habilitación y fortalecimiento de los canales telefónicos, virtuales y redes sociales para la atención de peticiones de los usuarios.

6.2. Otras acciones

Para fortalecer su gestión interna y afrontar los cambios que respondan a los retos generados como consecuencia de la emergencia sanitaria por el Covid-19, la Superservicios en la vigencia 2020 adelantó las siguientes acciones:

Plan Institucional de Capacitación- PIC: se planearon y desarrollaron actividades de capacitación adicionales, con el objeto de informar y generar conciencia entre nuestros colaboradores, promoviendo el autocuidado, la prevención del virus y la adopción de hábitos saludables.

Teletrabajo: Mediante la Resolución No. SSPD 20201000050195 del 11 de noviembre de 2020, se establecieron disposiciones sobre el teletrabajo en la Superservicios. Así las cosas, la entidad cerró la vigencia 2020 con el 12% (25) de los funcionarios de la planta en la modalidad de teletrabajo, distribuidos de la siguiente manera: Nivel central 84%, Dirección Territorial Suroccidente 12%, Dirección Territorial Oriente 4%.

Clima Laboral: Se realizó dentro del proceso de medición de clima laboral la evaluación de la productividad y el estado de ánimo de los funcionarios durante la cuarentena. Esta información servirá como insumo para el proceso de intervención del clima laboral en la vigencia 2021. La

muestra se aplicó al 97% de la población y de manera anónima, lo cual refleja el sentir de los funcionarios de la entidad.

Durante la vigencia, la Superservicios tuvo una reducción de recursos por valor de \$276.720,7 millones, de los cuales \$273.202,9 millones correspondieron a recursos de funcionamiento y \$3.517,7 millones a recursos de inversión. La reducción de recursos, obedeció principalmente a la afectación del recaudo de la Contribución Adicional por la emergencia sanitaria causada por el Covid-19, hecho que afectó las finanzas de las empresas prestadoras de servicios públicos y obligó al Gobierno Nacional a tramitar un decreto para aliviar la carga del cobro a las empresas prestadoras de servicios públicos, difiriendo el pago en seis (6) cuotas. En este sentido, la Superservicios definió reducir el recaudo entre tanto se sancionaba el decreto presidencial, cerrándose la vigencia a la espera del mencionado acto administrativo.

Las actuaciones judiciales fueron suspendidas entre el día 16 de marzo del 2020, y el día 30 de junio del mismo año por la emergencia sanitaria lo cual conllevó a que todas las actuaciones judiciales fueran postergadas para el mes de julio, en donde se reactivó el trámite de los procesos bajo la implementación de las herramientas tecnológicas, particularmente en el desarrollo de las audiencias por plataformas de videoconferencias. En igual sentido, fueron proporcionadas medidas que permitieron la presentación de escritos de manera virtual, incluidos los poderes especiales.

Frente a la labor preventiva, se realizaron actividades de prevención mediante la difusión del contenido de la Ley disciplinaria, como las siguientes: (i) Remisión trimestral de “Informandos” a todos los colaboradores en diversos temas; (ii) Capacitación en “Derechos y deberes en tiempos de Covid-19”; (iii) Jornadas de actualización en Derecho Disciplinario y (iv) Remisión de 6 alertas o recomendaciones en las que se sugiere a diferentes dependencias la adopción de medidas para la prevención de conductas con incidencia disciplinaria.

Teniendo en cuenta las dificultades del proceso disciplinario durante la emergencia sanitaria se elaboró un protocolo para el desarrollo de las diligencias en modo virtual, adoptado mediante la Resolución 20201000024185 del 30 de junio de 2020, así mismo se creó la “Cartilla para trámites de actuaciones disciplinarias bajo condiciones de emergencia sanitaria causada por el Covid-19”, que se publicó en la página web institucional.

La entidad fortaleció su plataforma tecnológica con el fin de optimizar las configuraciones de la solución de seguridad y las aplicaciones internas para hacer posible el trabajo remoto salvaguardando la información y activos de la entidad de tal forma que la entidad continuara prestando los servicios; además se realizó la adquisición de equipos de redes y wifi de última generación y también equipos para ampliar la solución de respaldo de la información, con el fin de fortalecer los procesos de vigilancia, inspección y control para apoyar el cumplimiento de las metas institucionales de la entidad.

De igual forma, en medio de la emergencia sanitaria se optimizaron las configuraciones de la solución de seguridad y las aplicaciones internas para hacer posible el trabajo remoto salvaguardando la información y activos de la entidad de tal forma que la entidad continuara prestando los servicios; además se realizó la adquisición de equipos de redes y wifi de última generación y también equipos para ampliar la solución de respaldo de la información, con el fin de fortalecer los procesos de vigilancia, inspección y control para apoyar el cumplimiento de las metas institucionales de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

7. ESCENARIOS DE DIÁLOGO PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Durante el año 2020 la Superservicios realizó varias actividades de rendición de cuentas, en las que se divulgó información amplia y suficiente en lenguaje claro, se promovió el diálogo bidireccional con la ciudadanía y grupos de interés, y se hizo seguimiento a compromisos y recomendaciones recibidas en el marco su implementación.

En cumplimiento de las medidas de distanciamiento adoptadas por la entidad para mitigar la emergencia sanitaria declarada como consecuencia del Covid 19, las actividades de rendición de cuentas se realizaron a través de canales virtuales y mediante el fortaleciendo de la difusión de información a través de la página web de la entidad. A continuación, se referencian los escenarios de diálogo que lideró la Superservicios con el objetivo de rendir cuentas:

- Audiencia de rendición de cuentas¹⁵. La Superservicios rindió cuentas sobre los resultados de su gestión en 2019 y sobre las actividades adelantadas en el marco de la emergencia sanitaria declarada por el Covid-19. La jornada se transmitió en vivo a través de Facebook Live y, previo a su realización, se consultaron las temáticas de interés para ciudadanos y grupos de valor. También, se respondieron preguntas en vivo y se publicaron¹⁶ las respuestas de aquellas que no fueron atendidas durante la audiencia.
- Así mismo, la entidad realizó diez eventos de rendiciones de cuentas en el año, dos por cada Dirección Territorial, con el fin de generar un diálogo con la ciudadanía sobre las principales acciones ejecutadas, por medio de videos publicados en el canal de *YouTube* de la entidad, en los cuales se habló sobre la gestión realizada con relación a los tramites, actividades y municipios impactados dentro de la estrategia de participación ciudadana, ODS priorizados por la Superservicios y un componente ciudadano, donde los usuarios contaban y agradecían sus experiencias con la entidad¹⁷.
- Transmisión en vivo del SúperParche¹⁸ el 22 de octubre, en el cual la Superintendente presentó avances sobre la gestión institucional. Igualmente, se publicaron las respuestas a las preguntas recibidas durante el evento a través de redes sociales¹⁹.

¹⁵ La audiencia de rendición de cuentas puede verse en: <https://www.facebook.com/SuperintendenciaSSPD/videos/975745506216503/>

¹⁶ Para consultar las preguntas y respuestas consultar el "Anexo No. 1- Respuestas a ciudadanos" en el enlace: <https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/rendicion-de-cuentas>

¹⁷ Para consultar los videos acceder a los enlaces: Dirección Territorial Centro (DTC) <https://www.youtube.com/watch?v=QM8F8nTfyNI&t=16s> y <https://www.youtube.com/watch?v=kMKXaolUS6E>
Dirección Territorial Norte (DTN) <https://www.youtube.com/watch?v=qBOVqclip60&t=24s>
y <https://www.youtube.com/watch?v=2KkZqfZ0gg8>

Dirección Territorial Occidente (DTCO) <https://www.youtube.com/watch?v=S33SdwH6oBo&t=72s> y <https://www.youtube.com/watch?v=HxoY-qbvSbQ&t=10s>

Dirección Territorial Oriente (DTOR) <https://www.youtube.com/watch?v=NCKH7v187n8&t=20s> y <https://www.youtube.com/watch?v=KxMyUjoKoHI&t=30s>

Dirección territorial Sur Occidente (DTSO) <https://www.youtube.com/watch?v=cJZhPcAyBbk&t=49s> y <https://www.youtube.com/watch?v=9RjfKm0liws>

¹⁸ Para ver la actividad ingresar al siguiente enlace: https://www.facebook.com/317172438365672/videos/721324132064484/?_so=channel_tab&_rv=all_videos_card

¹⁹ Para consultar las respuestas acceder al enlace: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Nuestra%20Entidad/Rendici%C3%B3n%20de%20cuentas/2020/Nov/respuesta_a_preguntas_recibidas_en_actividad_de_rendicion_de_cuentas_superparche.pdf

- Se publicaron videos en las redes sociales de la entidad con las noticias más relevantes de la semana #Superservicios en la Semana y #SúperCápsula. A través de las cuales se informó permanentemente sobre los logros y avances en la gestión de la Superintendencia, utilizando lenguaje claro y difundiendo información sobre temas de interés para la ciudadanía y grupos de valor de la entidad.
- Se realizaron dos mesas de trabajo virtuales con trabajadores de EMCARTAGO E.S.P. para rendir cuentas sobre el proceso de intervención de la empresa prestadora en el municipio Cartago, una el 21 de agosto y la segunda el 15 de octubre. Durante las mesas de trabajo se recibieron observaciones por parte del sindicato de trabajadores respecto del Código de Buen Gobierno y del Código de Ética.
- Se publicó en la página web de la Superservicios una presentación²⁰ rindiendo cuentas sobre las empresas intervenidas y en liquidación durante el 2020 y cómo la gestión relacionada, impacta a aproximadamente 14 millones de usuarios. Además, se realizó video²¹ con los principales logros administrativos de la Superintendencia con el propósito de evidenciar la gestión de la Dirección Administrativa en la entidad.

También, la Superservicios dio cumplimiento de las políticas de Transparencia y Acceso a la Información, Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana con la generación de diferentes contenidos institucionales en los canales de divulgación de la entidad y medios de comunicación masiva; así como la organización y apoyo de eventos institucionales internos y externos, así:

- Se realizaron 3.664 actividades de divulgación y publicación de contenidos a través del portal web, redes sociales, intranet, correo electrónico y carteleras virtuales; así como 17 eventos para públicos interno y externo (ruedas de prensa, eventos misionales, participación en foros, y encuentros y actividades institucionales para colaboradores).
- Producto de actividades institucionales, los medios de comunicación registraron 245 contenidos relacionados con mesas de trabajo, entrevistas o declaraciones de la Superintendente y directivos, así como reuniones con grupos de interés lideradas por la Superintendencia o en las que la entidad participó.
- Se registró un incremento en nuevos seguidores de las redes sociales, lo que indica el interés en los contenidos divulgados por la entidad. En comparación con la vigencia 2019, la cuenta institucional en *Twitter* registró un incremento de seguidores del 17%; en *Facebook*, 24%; en *YouTube*, 119%; y en *LinkedIn*, que se reactivó en mayo, el incremento fue del 50%.

²⁰ Para acceder a la presentación:

https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Prestadores%20en%20toma%20de%20posesion/Gesti%C3%B3n/2021/Ene/informe_segundo_semestre_2020_rv_lhr.pdf

²¹ El video se publicó en el canal de comunicación interna *Infórmate* N° 40 del 2020. Aunque no es de acceso público, podrá ser solicitado al correo sspd@superservicios.gov.co

Tabla 3. Crecimiento de seguidores en redes sociales

Cuenta	Seguidores – 31 diciembre 2019	Seguidores – 31 diciembre 2020	% incremento
Twitter institucional	65.623	76.620	17%
Facebook	17.839	22.144	24%
You Tube	609	1.334	119%
LinkedIn	4.032 (inactiva desde 2018)	6.060	50%

Fuente: OAC. Enero 2021.

- Se implementó la Estrategia Superguardianes, mediante la cual se formalizó alianza entre la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres-Fondo para el Desarrollo del Plan Todos Somos Pazcífico y Publicaciones Semana para desarrollo de contenidos informativos y didácticos sobre el cuidado de los servicios públicos, con especial orientación a los niños para invitarlos a ser “Superguardianes de los servicios públicos domiciliarios”. Esta alianza materializó la publicación de 6 artículos en www.semana.com, un informe doble página en la versión impresa de Semana, la impresión de 5.000 cartillas especiales y 5.000 talonarios de comparendos educativos (19 de diciembre); y un video educativo (22 de diciembre)²².

Adicional, como parte de la estrategia de rendición de cuentas del 2020 se publicó información relevante sobre el sector de servicios públicos a través de la página web. Los informes y boletines más relevantes se relacionan a continuación:

- Boletín de decisiones – Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo (enero-junio) 2020²³. En el cual se resumen las actuaciones administrativas (sanciones) emitidas por la Superservicios a prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Infografía informativa - Registro Único de Prestadores de Servicios - RUPS Acueducto, Alcantarillado y Aseo²⁴. En la cual se divulga información sobre la actualización de los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo en el Registro Único de Prestadores de Servicios (RUPS).
- Infografía sobre las características de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo²⁵. Donde se divulga información sobre la caracterización de los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo (número de prestadores por servicio, distribución por servicio entre urbanos y rurales y su clasificación).

²² Ver noticia <https://www.semana.com/hablan-las-marcas/articulo/parte-de-los-colombianos-hacen-mal-uso-de-los-servicios-publicos-mientras-en-otros-carecen-de-ellos/202043/>

²³ Para consultar el boletín:

https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines/2020/Jul/boletin_aaa_edicion_v-240720-lo_compressed_1_1.pdf

²⁴ Para acceder a la infografía:

https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines/2020/Mayo/boletin_rups.pdf

²⁵ Para acceder a la infografía entrar al siguiente enlace:

https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines/2020/Mayo/caracteristicas_-aaa-doc.2_1.pdf

- Boletines de Seguimiento al Comportamiento de Consumos Acueductos Principales en el panorama nacional y en ciudades en estado de emergencia por el Covid-19²⁶. En los cuales se informa sobre el consumo de agua en el país.
- Estudio sectorial de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado²⁷. Con el análisis sobre las principales temáticas e indicadores de los servicios de acueducto y alcantarillado, con base en la información reportada por los prestadores durante el 2019. Tiene como propósito mostrar la situación del país, los avances en la calidad del agua y la cobertura en oferta y prestación de los servicios en el país.
- Informe Sectorial de la Actividad de Aprovechamiento²⁸ e Informe Nacional de Disposición Final de Residuos Sólidos²⁹. En los cuales se divulga información sobre la situación de la disposición final de residuos y sobre aprovechamiento.
- Boletín de seguimiento y monitoreo de los mercados mayoristas de energía³⁰. En el cual se presenta el resultado del seguimiento a las variables de los mercados de energía y gas natural y su respectivo análisis.
- Boletín de decisiones Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible³¹. Donde se resumen las sanciones y recursos interpuestos a prestadores de energía eléctrica y gas combustible.

²⁶ Para consultar los boletines: Seguimiento comportamiento consumos acueducto– Panorama nacional https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines/2020/Sep/boletin_i_seguimiento_comportamiento_consumo_acueducto_panorama_nacional.pdf y SEGUIMIENTO COMPORTAMIENTO CONSUMOS ACUEDUCTO Principales ciudades en estado de emergencia Covid – 19 en https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines/2020/Sep/boletin_ii_seguimiento_comportamiento_consumo_principales_ciudades.pdf

²⁷ Consultar en https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Publicaciones/2020/Dic/estudio_sectorial_de_los_servicios_publicos_domiciliarios_de_acueducto_y_alcantarillado_28_dic_rev_1.pdf

²⁸ Consultar en https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Publicaciones/2020/Dic/informe_sectorial_aprovechamiento_2019_0.pdf

²⁹ Consultar en https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Publicaciones/2021/Ene/informe_df_2019_final_22-12-2020.pdf

³⁰ Consultar en https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines/2020/Oct/boletin_ummeg_junio_ago_281020.pdf
https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines/2020/Jul/boletin_ummeg_marzo-mayo20_15072020_1.pdf
https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines/2020/Mayo/boletin_ummeg_dic19-feb20_30042020-da-07-05-20.pdf

³¹ Consultar en https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines/2021/Ene/boletin_de_decisiones_dieg_edicion_xvii_2020.pdf

- Informe Sectorial de la Prestación del Servicio de Energía Eléctrica 2020 en Zonas no Interconectadas (ZNI)³². En el cual se informa sobre el estado en la prestación del servicio de energía eléctrica con base en la información que se reporta en el SUI.

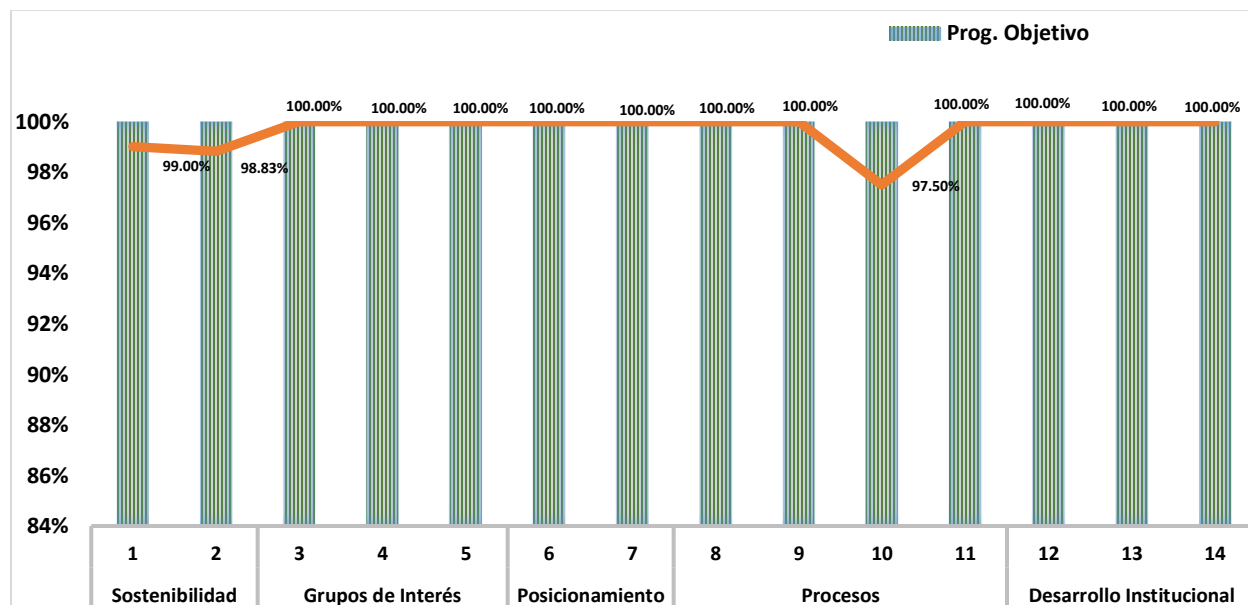
De otra parte, la Superservicios publicó 71 comunicados de prensa durante el 2020, a través de los cuales divulgó información relevante sobre el sector de servicios públicos domiciliarios y sobre la gestión de la entidad.

8. GESTIÓN INSTITUCIONAL

8.1. 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 2020 y en el marco de las cinco perspectivas estratégicas definidas por la entidad (sostenibilidad, grupo de interés, posicionamiento, procesos y desarrollo institucional).

Gráfico 1. Cumplimiento Objetivos Estratégicos 2020



Fuente: Aplicativo SISGESTION. Enero 2021.

³² Consultar en

https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Publicaciones/2020/Dic/informe_sectorial_dia_gnostico_zni_2020_v2.pdf

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

Con el propósito de contribuir a la implementación de los ODS desde la Superservicios, se diseñó una hoja de ruta (metas, actividades e indicadores o resultados) para cada uno de los ODS priorizados en la entidad.

Adicional, se realizaron acciones internas y externas para socializar los objetivos priorizados por la Superservicios, las metas de la entidad, su forma de contribuir y la metodología de medición adoptada para el cumplimiento de estos. Entre las acciones de socialización se publicaron cápsulas informativas en redes sociales, se diseñó un espacio en la página web de la entidad para los ODS y la Superintendente se refirió al tema en la entrega del Reconocimiento a las Mejores Prácticas de Servicio a Usuarios. También, se llevaron a cabo socializaciones con los servidores (en el marco de lo cual se evaluó el nivel de apropiación de los ODS al interior de la entidad) y con vocales de control y líderes comunitarios del país (particularmente con referencia al ODS 7: Energía asequible y no contaminante. La información relacionada puede ser consultada en: <https://www.superservicios.gov.co/objetivos-de-desarrollo-sostenible-ods>

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

En cumplimiento de las acciones de control de los vigilados a los que se identifique que incumplen sus obligaciones de prestación, se desarrollaron ejercicios de vigilancia del sector de energía y gas combustible, las cuales se materializaron en los diagnósticos, boletines, resoluciones y cartillas, así como, la generación de documentos internos de trabajo que permiten la orientación de estrategias de vigilancia, metodologías, diagnósticos e informes de resultados. De otra parte, a pesar de las dificultades resultado de la emergencia sanitaria por el Covid-19, se generaron espacios de participación de los diferentes grupos de interés, entre los que se realizaron jornadas de orientación, encuentros interinstitucionales y comités de seguimiento.

Por su parte en el sector de acueducto, alcantarillado y aseo, se procedió a la apertura de 203 pliegos de cargos, se interpusieron 116 sanciones por valor de más de 25 mil millones y se resolvieron 39 recursos de reposición.

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

Con el propósito de lograr que los prestadores entreguen información confiable y oportuna, se realizaron 34 acompañamientos y entrenamientos para el cargue de información al SUI a las empresas de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y alcaldías que prestan este servicio; además, se realizaron 6 acompañamientos virtuales dirigidos a los agentes del sector de gas combustible, con el fin de mejorar el cargue de información al sistema.

Adicionalmente, se desarrolló un diagnóstico del SUI para evaluar la mejor manera de recolectar la información necesaria para el cálculo del Indicador Único Sectorial – IUS de los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo; como resultado se logró una reducción del 44% en los reportes inoportunos al SUI por parte de estos prestadores con respecto al año anterior. Además, se realizaron 15 talleres para formalizar a los prestadores de áreas rurales y organizaciones de recicladores como prestadores de servicios públicos.

Por otra parte, se realizaron 4 talleres con agentes del servicio de energía eléctrica del SIN para mejorar el cargue de información al SUI, y un taller regional de manera virtual con los prestadores

de estas zonas, sobre los elementos de política y regulación propuestos por la Misión de Transformación para las Zonas No Interconectadas-ZNI, así como temas relacionados con la expansión y cobertura en estas zonas, sostenibilidad, esquemas empresariales y uso de herramientas tecnológicas, entre otros. Así mismo, se realizó el V Encuentro Interinstitucional ZNI de manera virtual con la participación, de expositores internacionales, participación de prestadores ZNI, gremios del sector de energía, entidades de Gobierno, universidades, independientes, entre otros, con una audiencia de 346 participantes.

Ahora bien, frente a la meta *Disminuir en un 10% la cantidad de reversiones solicitadas con respecto al año anterior*, se identificó la necesidad de modificarla debido a la naturaleza de las reversiones en el ejercicio que realizan las Superintendencias Delegadas, respecto a la verificación de la calidad de la información reportada por los prestadores vigilados. Es preciso aclarar que esta meta presentó rezago en la vigencia por lo que se formularon las acciones correctivas respectivas para subsanar las debilidades que generó el incumplimiento.

Objetivo Estratégico No. 4. Potencializar la participación ciudadana y el control social en la prestación de los servicios públicos

En el marco del servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios, y con el fin de dar cumplimiento a este objetivo, la entidad diseñó estrategias de participación ciudadana, dentro de las cuales se encuentran: *Juntos Construyendo País, Me informo luego exijo, Seguimos construyendo* y la metodología del plan de acercamiento en las regiones.

De igual forma, se desarrollaron las estrategias de *Plan Choque Colombia* en las Direcciones Territoriales, las Oficinas Digitales, la campaña de socialización sobre la medición del consumo, la realización de foros Superservicios en Casa y curso virtual de Lenguaje Claro, con el objetivo de mejorar la comunicación al usuario y evitar aquellos trámites que llegan a la entidad por falta de información en la prestación de los servicios vigilados.

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

Con el fin de incidir en el ciclo de política sectorial y de regulación, se adelantaron y se revisaron documentos para identificar las necesidades de ajuste regulatorio o jurídico para incidir en sector. Así mismo, se realizaron mesas de trabajo interinstitucionales con el fin de discutir los temas susceptibles de ajuste regulatorio (proyecto de ley de fortalecimiento de la Superservicios, proyecto de resolución del artículo 313 de la Ley 1955 de 2019, resolución de aplazamiento del cargue de información al SUI para la actividad de aprovechamiento, inexequibilidad del art. 18 de la Ley 1955-2019). De igual forma, se elevó comunicación a la CREG sobre la situación de la situación de DINAGAS-ALCANOS-TGI pidiéndole actuar con fundamento en las disposiciones del artículo 39.4 de la Ley 142 de 1994 y en aras de incidir y mejorar la situación de la prestación del servicio de gas.

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

Respecto al desarrollo del Geoportal de datos relacionados con servicios públicos domiciliarios, se definieron los diccionarios de datos de cada sector, así:

- (i) Sector de acueducto, alcantarillado y aseo: se realizó un diccionario de datos de los mapas publicados en el Geoportal de los prestadores de los servicios de acueducto,

alcantarillado y aseo, allí se encuentra información como el ID del prestador, el nombre, el Código DANE del Municipio en el cual se ubica, los servicios que presta, el tamaño, el NIT, la clasificación, la naturaleza, la clase, el orden, el representante legal, la dirección, el teléfono y el correo. De igual forma, se publicaron mapas de datos relacionados con sitios de disposición final y plantas de tratamiento y puntos de vertimiento.

- (ii) Sector energía y gas combustible: se elaboró el directorio de datos para el sector de energía eléctrica y se firmó convenio interadministrativo con el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para Zonas No Interconectadas – IPSE, con el propósito de garantizar la interoperabilidad de los sistemas de información para ambas partes.

Por otro lado, se publicaron dos infografías relacionadas con el ABC de la actividad de aprovechamiento y tarifas del servicio de acueducto y alcantarillado, se publicaron dos videos explicativos sobre qué es y en qué consiste la actividad de aprovechamiento, así como la clasificación de nivel de riesgo de prestadores de acueducto y alcantarillado a partir del IUS. Por su parte, con relación al sector de energía y gas combustible se publicaron 12 boletines tarifarios (4 para del servicio de energía eléctrica, 4 para el servicio de gas por redes y 4 de gas licuado de petróleo a granel y en cilindros), 4 boletines de seguimiento y monitoreo de los mercados mayoristas de electricidad y gas y 3 boletines de decisiones energía y gas.

En el marco de la suscripción de convenios o alianzas con actores estratégicos para el intercambio de información relevante, se suscribió una alianza con la Cámara Colombiana de la Construcción-CAMACOL para trabajar de forma mancomunada en la estructuración de un estudio sectorial sobre las implicaciones y la importancia de acompañar el proceso de reactivación económica post-pandemia en el sector de vivienda, con los planes de inversión y expansión en el sector de agua potable y saneamiento básico.

Finalmente, en el marco de determinar la factibilidad sobre la creación del centro de estudios e investigación de la Superservicios, se aplicó una encuesta interna con el fin de identificar los tipos y temáticas de investigación que se abordan o que son susceptibles de realizar en la entidad; así mismo, se llevó a cabo un análisis de los costos y formas de financiación de algunos centros de estudios e investigación en el sector público. El resultado de estas acciones generó los insumos para construir el estudio de factibilidad de un centro de estudios e investigación del sector de servicios públicos domiciliarios.

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

Dando cumplimiento a las metas establecidas para el objetivo estratégico, se implementaron las siguientes acciones:

- (i) Se identificaron, priorizaron y definieron propuestas relacionadas con problemáticas que tienen las empresas en toma de posesión. En ese sentido, se adelantaron acciones para minimizar la problemática presentada en el municipio del Carmen de Bolívar con respecto al sistema de alcantarillado sanitario y la planta de tratamiento de aguas residuales del municipio; de igual forma se realizaron actividades para atender la emergencia sanitaria en el municipio de Vélez, Santander (EMPREVEL ESP) y realizaron acciones para atender la problemática referente a la prestación de la planta de tratamiento de agua residual de la empresas ACUECAR ubicada en el municipio de Cartagena, entre otros.

- (ii) Durante el primer semestre se elaboró un documento por parte de las Direcciones Técnicas de Gestión que contiene las problemáticas identificadas en el sector de los servicios públicos que requieren una solución conjunta con otros actores.
- (iii) A partir de las problemáticas identificadas en cada sector, se implementaron alianzas y convenios interinstitucionales con: la Secretaría Distrital del Hábitat de Bogotá; Universidad de los Andes, Contraloría de Cali; Secretaría Distrital del Hábitat de Bogotá; la CRA; Alta Consejería; Defensoría del Pueblo; Secretaría Distrital del Hábitat; Veeduría Distrital; Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV); Universidad Externado de Colombia; Universidad Politécnico Gran Colombiano; Universidad del Pacífico; Casa de la Justicia Yopal – Casanare y el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA.
- (iv) En conjunto con el Ministerio del Interior y la Superintendencia de Industria y Comercio, solicitamos a gobernadores y alcaldes permitir la libre circulación de los vehículos, personal de operación y otros agentes asociados a la operación de los servicios públicos domiciliarios para garantizar su operación en el marco de la emergencia sanitaria por Covid-19.

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

En cumplimiento de las metas asociadas a este objetivo, se adelantó el análisis, diseño y documentación del modelo del proyecto denominado “Tablero de Vigilancia Inteligente”, para el sector de energía eléctrica. Así como el diseñado del modelo de IVC basado en riesgos para los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. De otra parte, se realizaron pilotos mediante visitas in situ para ambos sectores.

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 calidad de la información mediante tecnologías robustas que permitan la toma de decisiones, la entidad ha reducido el nivel de obsolescencia de la infraestructura tecnológica para lo cual renovó gran parte de los equipos de cómputo de escritorio de los servidores que laboran en la entidad, realizó renovación del sistema de *Networking* y se adquirieron *Workstations*, *switches* y *videobeam*.

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

Se revisaron y actualizaron las funciones y modelo de operación de la entidad, conforme a ello el Gobierno Nacional expidió el Decreto 1369 de 2020 “Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”. En consecuencia, se actualizaron los métodos y criterios de seguimiento, control y mejora del modelo de operación por procesos de la entidad y se adoptó el nuevo Mapa de Procesos a través de la resolución No. SSPD 20201000050165 del 11 de noviembre de 2020.

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 la estrategia de defensa y prevención del daño antijurídico de la entidad, se adoptó mediante Resolución 20201000042045 del 5 de octubre de 2020, la Política de Prevención del Daño Antijurídico para la vigencia 2020-2021, formulada acorde con la metodología que para tal efecto tiene dispuesta la Agencia Nacional para la Defensa Jurídica del Estado – ANDJE.

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

Con el fin de fortalecer la gestión del conocimiento de la entidad, se diseñó e implementó durante la vigencia la Metodología de Conocimiento Crítico Viable, la cual permite la identificación de conocimientos y personas críticas para el funcionamiento de los procesos internos. Esta fue aplicada en 16 de los 20 procesos del modelo de operación, permitiendo así la elaboración de los mapas de conocimiento de estos.

Por otro lado, se desarrollaron la fase de Testeo de dos iniciativas de innovación relacionadas con: i) Fortalecer la estrategia de oficinas digitales de la Superservicios, cuyo objetivo es lograr una presencia institucional en aquellos territorios en donde se presenta un alto número de fallas en la prestación de servicios públicos domiciliarios; y ii) Una iniciativa enfocada a mejorar el desempeño del procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM).

Además, se realizaron conversatorios sobre el sector de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, dirigido a los colaboradores de la Superintendencia, en donde se socializaron temas asociados al fortalecimiento de la integridad del sector de agua y saneamiento a través de la alianza de Gobierno abierto (OGP); Gestión de buenas prácticas operativas para la prevención, reducción y control de pérdidas de agua; Esquema de vigilancia diferencial de la calidad de agua y avance de nuevas competencias para la Superservicios en este sector. Así mismo, se realizaron 3 conversatorios con los temas identificados para el sector de energía eléctrica y gas combustible sobre la "Calidad del servicio individual Res. CREG 015 de 2018"³³ relacionados con aspectos tarifarios y de facturación.

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.

Con el propósito de ampliar, fortalecer y modernizar los procesos de IVC a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, asumir de forma competitiva los retos del sector y articular las nuevas actividades que desde su creación se han venido incorporando al marco de las funciones de la Superservicios, la entidad modificó su estructura, a fin de continuar garantizando una eficaz y eficiente vigilancia a la prestación de los servicios públicos en todo el territorio nacional, el debido control a aquellos intervinientes en la cadena de la prestación, y, en consecuencia la protección de los derechos de los usuarios en aplicación de los principios de eficacia administrativa y celeridad en su gestión.

³³ Mediante esta resolución se profirió la metodología para la remuneración de la actividad de distribución de energía eléctrica en el Sistema Interconectado Nacional, la cual aplica a los agentes que prestan el servicio de distribución de energía eléctrica y a los usuarios que utilizan el servicio.

Es por lo anterior que en coordinación con el Despacho de la Superintendente se presentó al Departamento Administrativo de la Función Pública, el estudio técnico conforme a lo establecido en los artículos 2.2.12.1 al 2.2.12.3 del Decreto 1083 de 2015³⁴, para efectos de modificar su estructura, ajustándola a un nuevo modelo de operación, el cual obtuvo concepto técnico favorable y se materializó con la expedición de 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”.

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

De conformidad con las modificaciones a la base gravable de la Contribución Especial (artículo 85 de la Ley 142) introducidas por el artículo 18 de la Ley 1955 de 2019 y el cobro de una Contribución Adicional a favor del Fondo Empresarial, conforme al artículo 314 de la citada Ley, se realizó la publicación SIGME el Manual Metodológico de la Contribución Especial y de la Contribución Adicional, en aras de que esté a disposición de los funcionarios y sus colaboradores, con el propósito de facilitar la comprensión, consulta, información y el cumplimiento de los artículos mencionados. Teniendo en cuenta lo anterior, se realizó el levantamiento de requerimientos del aplicativo de Contribuciones, requeridos para su mejora, y poder así lograr que la expedición, cobro y recaudo de estas dos contribuciones se logren de manera eficiente y eficaz.

Se socializó el análisis de la base de datos de los prestadores objeto de contribución Especial y Adicional 2020. Adicionalmente se expidió la Resolución No. SSPD 20201000028355 del 10 de julio de 2020 “Por la cual se determina el número de prestadores que servirá de base para realizar la Contribución Especial para el año 2020 y la Contribución Adicional para el fortalecimiento del Fondo Empresarial”, para revisión y comentarios. También, la entidad, participó en el proceso de reglamentación de la contribución especial y adicional, materializada a través del Decreto 1150 del 18 de agosto de 2020.

Se efectuó seguimiento al proceso de recaudo de la contribución en cuanto a dinero recaudado y recursos interpuestos. Sumado a que se tuvo que validar el alcance de la declaratoria de inexecutable del artículo 18 de la Ley 1955 de 2019, para continuar con el cobro de la contribución.

8.2. Cumplimiento Planes de Acción

El referente estratégico se ejecuta a través de los planes de acción anuales de cada 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 2020, el plan de acción institucional obtuvo un cumplimiento promedio del 99.59%.

³⁴ Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública.

Tabla 4. Cumplimiento Planes de Acción 2020

DEPENDENCIA	% CUMPLIMIENTO
Despacho del Superintendente	99,98%
Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	99,25%
Oficina Asesora Jurídica	100%
Oficina de Informática	100%
Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	100,08%
Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	99,97%
Dirección General Territorial	99,57%
Dirección Territorial Centro	96,04%
Dirección Territorial Sur Occidente	97,59%
Dirección Territorial Oriente	99,48%
Dirección Territorial Occidente	99,77%
Dirección Territorial Norte	99,96%
Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación	100%
Secretaría General	100%
Dirección Financiera	100%
Dirección Administrativa	100%
Oficina de Control Disciplinario Interno	100%
Oficina de Control Interno	100%

Fuente: Aplicativo SIGGESTION. Enero 2021.

8.3. Gestión Presupuestal

La Superservicios tuvo una apropiación definitiva de \$343.527,8 millones conforme a lo establecido en los Decretos No.2411 de 2019³⁵ y 1807 de 2020³⁶. De este presupuesto, corresponden \$320.837,2 millones a gastos de funcionamiento (93%), que incluyen \$218.743,9 millones por concepto de Contribución Adicional a favor del Fondo Empresarial, y \$22.690,6 millones a inversión (7%).

Es importante señalar, que conforme a lo dispuesto por el artículo 314 de la Ley 1955 de 2019, la Superservicios incluyó en su presupuesto, aquellos ingresos que se recibieron por concepto de la Contribución Adicional que, de acuerdo a lo dispuesto en la citada norma, es una contribución que se cobra a favor del Fondo Empresarial, cuya misión principal es 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. En consecuencia, se incluyó

³⁵ Por el cual se liquida el Presupuesto General de la Nación para la vigencia fiscal de 2020, se detallan las apropiaciones y se clasifican y definen los gastos.

³⁶ Por el cual se reducen unas apropiaciones en el Presupuesto General de la Nación de la vigencia fiscal de 2020 y se dictan otras disposiciones.

en el presupuesto de la entidad la suma de \$218.743,9 millones, con destino al Fondo Empresarial.

Durante la vigencia, la Superservicios tuvo una reducción de recursos por valor de \$276.720,7 millones, de los cuales \$273.202,9 millones correspondieron a recursos de funcionamiento y \$3.517,7 millones a recursos de inversión. La reducción de recursos, obedeció principalmente a:

- La afectación del recaudo de la Contribución Adicional por la emergencia sanitaria causada por el Covid-19, hecho que afectó las finanzas de las empresas prestadoras de servicios públicos y obligó al Gobierno Nacional a tramitar un decreto para aliviar la carga del cobro a las empresas prestadoras de servicios públicos, difiriendo el pago en seis (6) cuotas. En este sentido, la Superservicios definió reducir el recaudo entre tanto se sancionaba el decreto presidencial, cerrándose la vigencia a la espera del mencionado acto administrativo.
- Los tiempos en los trámites de aprobación de la viabilidad técnica y presupuestal para la modernización de la planta fueron más largos de lo previsto, y los Decretos 1369 y 1370 de 2020 fueron expedidos hasta el mes de octubre, por lo cual se redujeron los recursos para la financiación de la nueva planta de personal en 2020.
- En cuanto a inversión, la reducción obedeció a: i) Recursos por concepto de gastos de desplazamiento no ejecutados por la emergencia sanitaria, ii) Saldos de contratos de prestación de servicios que iniciaron posterior a la fecha programada o que no se pudieron suscribir debido a que su ejecución requería la presencia en territorio, y iii) Saldos liberados de procesos contractuales adjudicados por debajo del valor ofertado.

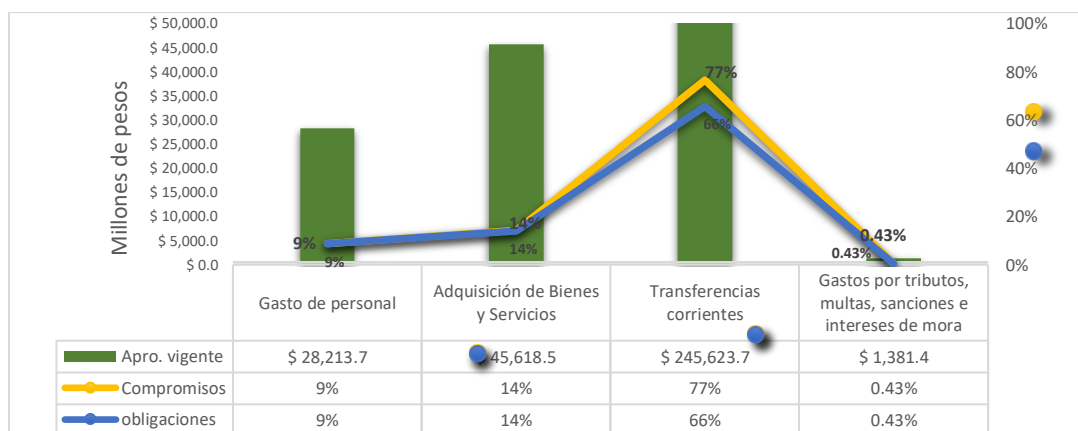
Tabla 5. Ejecución presupuestal de la vigencia 2020

<i>Descripción</i>	<i>Apropiación Vigente</i>	<i>Compromiso</i>	<i>%</i>	<i>Obligación</i>	<i>%</i>
<i>Gasto de personal</i>	\$ 28.213,7	\$ 28.001,9	99%	\$ 28.001,9	99%
<i>Adquisición de Bienes y Servicios</i>	\$ 45.618,5	\$ 44.834,5	98%	\$ 44.834,5	98%
<i>Transferencias corrientes - Sentencias y conciliaciones</i>	\$ 26.879,8	\$ 26.875,8	99,9%	\$ 26.875,81	99,9%
<i>Gastos por tributos, multas, sanciones e intereses de mora</i>	\$ 1.381,4	\$ 1.373,2	99%	\$ 1.373,2	99%
<i>Subtotal funcionamiento</i>	\$ 102.093,3	\$ 101.085,4	99%	\$ 101.085,4	99%
<i>Transferencias corrientes - Contribución Adicional a favor del Fondo Empresarial</i>	\$ 218.743,9	\$ 183.524,2	84%	\$ 183.524,2	84%
<i>Total Funcionamiento</i>	\$ 320.837,3	\$ 284.609,7	89%	\$ 284.609,7	89%
<i>Inversión</i>	\$ 22.690,6	\$ 22.166,7	97,6%	\$ 21.663,5	95,5%
<i>Total Presupuesto</i>	\$ 343.527,8	\$ 306.776,4	89,3%	\$ 306.273,2	89,2%

Fuente: SIIF Nación. Cifras en millones de pesos.

Recursos de funcionamiento: La distribución final de los gastos de funcionamiento fue la siguiente: i) Gastos de personal \$28.213,7 millones destinados para nómina (8,8%); ii) Adquisición de Bienes y Servicios \$45.618,5 millones, correspondientes a gastos generales, como servicios de alojamiento, tiquetes, mantenimiento de sedes, servicios profesionales, entre otros (14,2%); iii) Transferencias \$245.623,7 millones, resultado de los pagos efectuados en materia de sentencias y conciliaciones y la transferencia al Fondo Empresarial por concepto de “Contribución Adicional” (76,6%); y (iv) Gastos por tributos, multas, sanciones e intereses de mora \$1.381,4 millones, incluye la cuota de fiscalización y auditaje (0,4%). La ejecución de los recursos, se presenta en el siguiente gráfico:

Gráfico 2. Ejecución presupuestal recursos de funcionamiento vigencia 2020



Fuente: SIIF Nación. Cifras en millones de pesos.

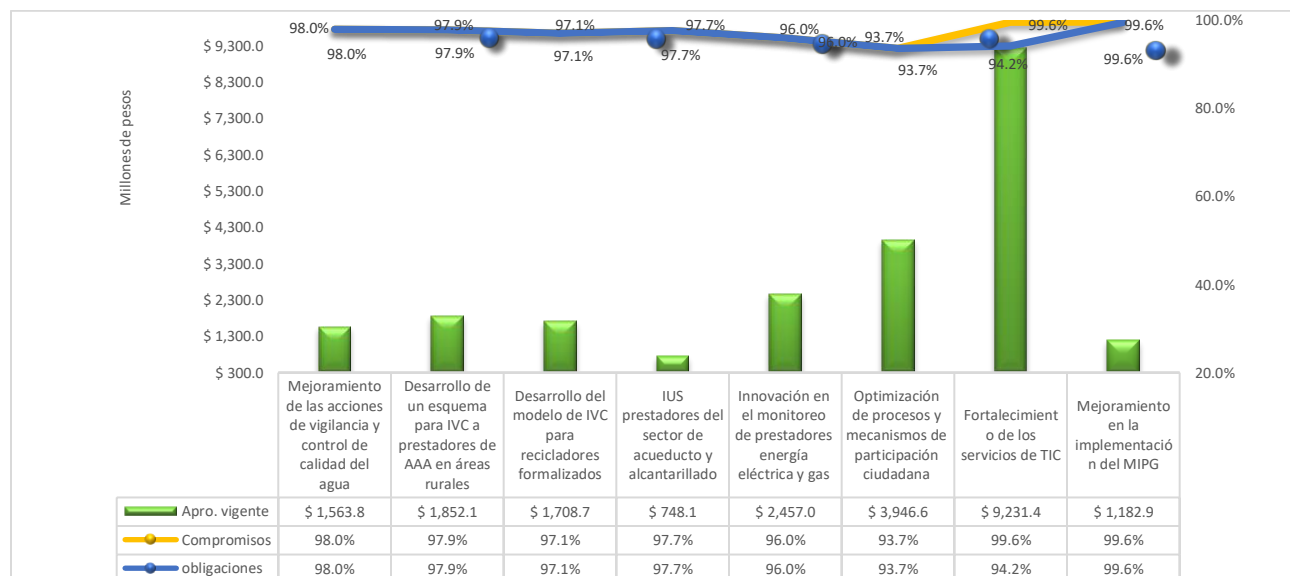
Recursos de inversión: Con el fin de crear, ampliar, mejorar y recuperar la capacidad de producción y provisión de bienes y servicios por parte del Estado, el presupuesto final de inversión incluidas modificaciones, fue de \$22.690,6 millones para el desarrollo de ocho (8) proyectos de inversión³⁷, para el cumplimiento integral de la misión de la entidad y de sus funciones dentro de la administración pública.

Con corte a 31 de diciembre de 2020, se ejecutó el 97,7% (\$22,166,7 millones) a nivel de compromisos y el 95,5% (\$21.663,5 millones) a nivel de obligaciones.

³⁷ Proyectos registrados en el Sistema Unificado de Inversiones y Finanzas Públicas (SUIFP) del Departamento Nacional de Planeación (DNP).



Gráfico 3. Ejecución presupuestal recursos de inversión vigencia 2020



Fuente: SIIF Nación. Cifras en millones de pesos

9. TEMAS DE INTERÉS CIUDADANO – RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

La atención de trámites es un tema de interés para los usuarios de la Superservicios, en este sentido es importante resaltar que durante la vigencia 2020 la entidad recibió a través de todos sus canales de atención 257.566 solicitudes un 5.2% más que el año anterior. De las solicitudes recibidas, 129.149 (50.1%) fueron derechos petición, 83.001 (32.2%) recursos de apelación, 18.712 (7.3%) recursos de queja, 13.349 (5.2%) silencio administrativo positivo, 11.776 (4.6%) atenciones personalizadas, 954 (0.4%) revocatorias y 625 (0.2%) recursos de reposición.

Los principales motivos de solicitud fueron reclamos asociados a facturación por inconformidad con la medición del consumo o producción facturada (51.6%), cobros por promedio (8.3%), inconformidad por desviación significativa (3.9%), cobro por recuperación de consumos (3.4%) y prestación del servicio de las empresas prestadoras (quejas administrativas (3.1%).

Asimismo, el 45.7% de las solicitudes están asociadas al servicio de energía, el 19.9% a gas natural, el 15.9% a acueducto, el 7.5% a aseo y el 11% restante corresponde al servicio de alcantarillado, gas licuado de petróleo, servicios consolidados y por servicios que no son vigilados por la Superservicios.

9.1. Resultado Encuesta de Nivel de Satisfacción del Usuario

El año 2020, fue un año difícil para la atención de la ciudadanía debido a la emergencia sanitaria declarada por el COVID-19, lo cual llevó a cerrar temporalmente los puntos de atención presencial y, además demandó mayores esfuerzos de la entidad para reorganizar las actividades de participación ciudadana a través de herramientas virtuales, no obstante, el nivel de



satisfacción de los usuarios para la vigencia fue de 91,37%. Lo anterior, evidencia que la percepción y satisfacción que tienen los usuarios sobre los trámites y la atención dada por la entidad es favorable, de igual manera las personas encuestadas manifestaron que los canales de atención son apropiados y están diseñados para facilitar el acceso a la entidad, así como para llegar a lo largo del territorio nacional.

9.2. Reconocimiento a Vocales de Control

Con el objetivo de destacar, promover y fortalecer el rol que cumplen los vocales de control en la vigilancia y mejora de la gestión de las empresas de servicios públicos en el país, la Superservicios gestionó el “Reconocimiento a las buenas prácticas de control social 2020”, en el cual se destacaron acciones ejemplares en la defensa de los derechos y el cumplimiento de los deberes ciudadanos, adelantadas por vocales de control.

Este reconocimiento se dividió en dos categorías, la primera, enfocada en la labor del vocal de control y Comités de Desarrollo y Control Social-CDCS con la comunidad, y la segunda, en el trabajo colectivo de los CDCS u otras formas de organización social en alianza con otras entidades, ONG, y/o fundaciones con la comunidad.

En total se recibieron 28 postulaciones, de 24 ciudadanos provenientes de diferentes regiones del país, entregándose 4 reconocimientos, así:

Reconocimientos Categoría 1:

- *Gestión Social y Comunitaria en servicios públicos domiciliarios en el Valle del Cauca* proyecto de Ricardo Mosquera Rojas de Buenaventura, Valle del Cauca.
- *Actuando con mi comunidad* proyecto de Martha Elisa Chicangana de Palmira, Valle del Cauca.
- *Devolución de dinero de un servicio de aseo no prestado en el área rural municipio de Santo Tomás* iniciativa de Fabio de la hoz de Santo Tomas, Atlántico.

Reconocimientos Categoría 2:

- *Desempeño nacional en servicios públicos domiciliarios* proyecto de Laila Lucía Velásquez de Pereira, Risaralda.

10. ACCIONES PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Desde el año 2019 la Superservicios 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.

Estos 3 pactos reúnen no sólo los objetivos del Gobierno en temas como servicios públicos, eficiencia administrativa y gestión territorial, sino que además fijan diversas obligaciones a distintas Entidades del orden nacional. Particularmente tienen una incidencia profunda en la labor de la Superservicios, pues en él se pretende la cobertura efectiva y ampliada de los servicios públicos domiciliarios lo que implica necesariamente un incremento de la presencia territorial.

A su vez, y de forma concreta, se señala en el Objetivo 3 del pacto por la calidad y eficiencia de los servicios públicos, la mejora de la regulación y vigilancia fijando “la obligación de la Superservicios de fortalecer su capacidad técnica, sancionatoria y de vigilancia del desempeño operativo y financiero de las empresas reguladas, y dar las señales para evitar el incumplimiento de la regulación (...)”³⁸.

Esta disposición se suma a lo dicho por la Misión de Transformación Energética y Modernización de la Industria Eléctrica del Ministerio de Minas y Energía (MME), que recomendó el fortalecimiento de la Superservicios en los procesos de inspección y vigilancia preventiva con el fin de fijar alertas tempranas y mejorar la capacidad de control para evitar costos fiscales para el estado colombiano en el futuro.

Por su parte, el documento CONPES 3985, en el cual se determinan los montos asociados al pasivo pensional y prestacional de Electricaribe S.A. E.S.P y del pasivo asociado al Fondo Empresarial de la Superservicios, asumidos por la Nación de conformidad con los artículos 315 y 316 de la Ley 1955 de 2019 y su mecanismo de actualización, señaló la necesidad de adelantar las acciones necesarias para el fortalecimiento técnico de la Superintendencia.

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 2019³⁹), profesionalización y fortalecimiento de la presencia territorial, siempre en búsqueda del beneficio común de los colombianos.

En virtud de todo lo expuesto, 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 lo que respecta a la estructura, se efectuó la creación de las Oficinas de Administración de Riesgos y Asesora de Comunicaciones, de 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.

Por otra parte, se previó la supresión de la Superintendencia Delegada para Telecomunicaciones, la Dirección Técnica de Gestión de Telecomunicaciones y la Dirección de Investigaciones de Telecomunicaciones, cuyas funciones se reasignaron desde el año 2009 a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

³⁸ Departamento Nacional De Planeación. Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022. Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad. Ver en: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/PND-Pacto-por-Colombia-pacto-por-la-equidad-2018-2022.pdf>. Fecha de consulta: 22 de febrero de 2020. Página 747.

³⁹ Por el cual se reglamenta la contratación en todas las entidades públicas de jóvenes sin experiencia laboral.

En materia de formalización laboral, de acuerdo con lo previsto en el Decreto 1800 de 2019⁴⁰, 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. De acuerdo con las modificaciones mencionadas, a continuación, se presenta la estructura de la Superservicios:

Gráfico 4. Estructura de la Superservicios – Decreto 1369 de 2020



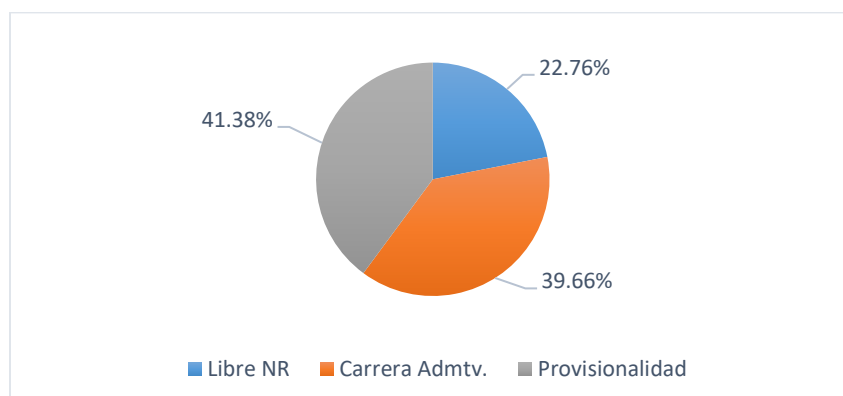
Fuente: DTH. Enero 2021.

Con ocasión de lo dispuesto en el Decreto 1370 del 18 de octubre de 2020 se amplió la planta de personal de la entidad, pasando de 302 a 994 empleos. Se inició la elaboración de estudios de encargo para la provisión de los empleos con naturaleza de carrera administrativa del Decreto 1370 de 2020. Al 31 de diciembre de 2020, fueron realizados 144 estudios (convocatorias de encargo) que permitirán la provisión de 264 empleos, en los niveles profesional, técnico y asistencial de la planta de personal.

Dado lo anterior, a 31 de diciembre de 2020, la provisión de empleos de la Superintendencia es de 301 servidores públicos (30,28%), distribuidos así

⁴⁰ 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.

Gráfico 5. Planta provista por carácter de nombramiento



Fuente: DTH. Enero 2021

Tabla 6. Distribución planta 2020

Nivel del empleo	Cantidad	Provistos	Vacantes
Directivo	26	22	4
Asesor	47	44	3
Profesional	771	144	627
Técnico	74	33	41
Asistencial	76	58	18
Total	994	301	693

Fuente: DTH. Enero 2021.

Igualmente, la entidad contó con 923 contratistas vinculados mediante prestación de servicios de apoyo (14,8%) y prestación de servicios profesionales (85,2%).

También en el marco de la modernización, se adelantó el análisis del Mapa de Procesos de la entidad, así como una evaluación de los productos y servicios de cada uno de los procesos que lo componen. En este sentido, se actualizó el modelo de operación por procesos (Resolución SSPD 20201000050165 del 11 de noviembre de 2020) y las cadenas de valor de los procesos incluyendo métodos y criterios de seguimiento de acuerdo con la nueva estructura de la entidad y las funciones establecidas en el Decreto 1369 de 2020.

11. RETOS PARA EL 2021

- Terminación de la etapa de administración temporal para Electricaribe S.A. E.S.P. definida mediante Resolución SSPD 20171000005985 y, en consecuencia, dar inicio del proceso de liquidación de la empresa.
- Definición de los esquemas de solución para la prestación de los servicios a cargo de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes E.S.P., la Empresa de Servicios Públicos de Vélez – Emprevel E.S.P. y Empresa de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen De Bolívar S.A. E.S.P.

- Promover la continuidad y legalidad en la disposición final de residuos sólidos en cumplimiento de la Política Pública y de los ODS: se planea continuar con la hoja de ruta enmarcada dentro del principio de coordinación interinstitucional relacionada con (i) inspección, vigilancia y control focalizada a casos especiales (botaderos a cielo abierto y rellenos sanitarios con vida útil inferior a 3 años); (ii) verificación del nuevo marco normativo que entró en vigencia a partir del primero de enero de 2021 para los prestadores de la actividad de disposición final y (iii) remisión de información sobre las condiciones operativas de la actividad de disposición final a la Procuraduría General de la Nación.
- Realizar seguimiento a los esquemas regionales de prestación del servicio de aseo: la Superservicios debe estar atenta al establecimiento de *Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos Regionales*, que garantice la prestación bajo los criterios de cobertura, calidad y continuidad a través de un único prestador.
- Medición del nivel de riesgos a los prestadores del sector de acueducto y alcantarillado: expedir la resolución de modificación del SUI que permita capturar la totalidad de la información necesaria para la medición del nivel de riesgo de cada prestador de los servicios de acueducto y alcantarillado, así como efectuar el cálculo del Indicador Único Sectorial de la vigencia 2020, de acuerdo con lo definido por el ente regulador en la Resolución CRA 906 de 2019. Así mismo, se iniciarán los análisis junto a la CRA para la implementación de la medición del nivel de riesgo de los prestadores del servicio de aseo.
- Implementar estrategias de vigilancia para verificar que las inversiones dirigidas al mejoramiento de la calidad del servicio de distribución de energía eléctrica, que son remuneradas a los prestadores, cumplan su objetivo y se ejecuten oportunamente. Lo anterior, es necesario para disminuir la duración y la frecuencia de las interrupciones del servicio en todo el país.
- Potencializar las salidas de la información que reportan los prestadores de los servicios de energía eléctrica y gas combustible al SUI, con el fin de fortalecer la vigilancia preventiva a través de la analítica de los datos del sector. Para ello se deben establecer los mecanismos de transferencia de información con las demás entidades del sector.
- Fortalecer la cobertura de la vigilancia a la prestación del servicio público de energía eléctrica en las ZNI y de Gas Licuado de Petróleo - GLP, con el fin de garantizar condiciones de calidad, continuidad y seguridad para los usuarios.
- Prolongar el seguimiento a la ejecución de las inversiones programadas para el fortalecimiento de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de Quibdó y definición e implementación del esquema de operación a largo plazo.
- Continuar en el fortalecimiento al patrimonio autónomo Fondo Empresarial como herramienta indispensable para garantizar la prestación de los servicios a cargo de las empresas intervenidas y para concretar avances en los procesos de intervención, adelantando la verificación de las necesidades a atender, estableciendo las estrategias de depuración y recuperación de cartera y mejorando sus procesos con la implementación de las políticas contables, conforme a las disposiciones legales aplicables.

- Desde el punto de vista jurídico, la entidad continuará emitiendo nuevos conceptos unificados que permitan fijar unidad de criterio jurídico en los asuntos relativos al régimen de los servicios públicos domiciliarios. Así como generando posición jurídica en diferentes temas relevantes para las áreas misionales que les permita optimizar sus funciones de inspección, vigilancia y control sobre los prestadores de servicios públicos domiciliarios.
- A nivel de tecnologías, la entidad tiene como reto adquirir un gestor de contenido para realizar la administración de los portales web de la Superservicios. De esta forma, se mejorarán los tiempos de respuesta para garantizar que la información esencial para usuarios y prestadores de los servicios públicos domiciliarios, este siempre disponible.
- Frente a temas de comunicación institucional, la Superservicios espera mantener la presencia favorable de la entidad en medios de comunicación masiva por encima del 80%. Así como dar continuidad a la estrategia “Superguardianes de los servicios públicos domiciliarios”.
- Dado el ámbito de cobertura nacional de las funciones de la entidad y los elevados volúmenes documentales, se planea adquirir e implementar un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA, que cumpla con el modelo de requisitos para el sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo de la Superservicios, permitiendo la adecuada conformación y administración técnica de los documentos de la entidad.
- Con respecto al Talento Humano, la entidad espera continuar con la provisión de 451 empleos, de los 701 creados mediante Decreto 1370 de 2020, conforme a la disponibilidad presupuestal asignada para la vigencia 2021. Así mismo, desarrollar capacidades que apunten al crecimiento profesional de los funcionarios, para lo cual se diseñaran e incluirán en la plataforma de Gestión de Conocimiento de la entidad, cursos de actualización en los temas que sean priorizados de acuerdo al Plan de Capacitación.
- Obtener la certificación del Sistema de Gestión Ambiental en alguna de las Direcciones Territoriales de la entidad y continuar con la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno, para fortalecer la transparencia e integridad en las actuaciones de la Superintendencia.
- Implementar los programas de primer empleo, formalización de empleo y discapacitados, propuestos en las bases del Plan Nacional de Desarrollo, para consolidar casos de éxito en la entidad que nos permitan generar un liderazgo en el sector, de cara a los objetivos propuestos por el gobierno nacional.