



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

# RENDICIÓN DE CUENTAS

---

Informe de la vigencia 2017



**DNP** Departamento  
Nacional  
de Planeación



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

## **MENSAJE DE LA SUPERINTENDENTE**

### ***Aportando a la transparencia a través de nuestra misión***

Se le ha encargado a esta Superintendencia la protección de los derechos de los ciudadanos y la vigilancia a los deberes de los prestadores de servicios públicos domiciliarios. Nuestra meta es contribuir al mejoramiento de la calidad de vida en Colombia, a través del ejercicio de las funciones de vigilancia, inspección y control.

Para realizar una gestión óptima es necesario tener lineamientos y políticas de transparencia y autocontrol, para lo cual, en el 2017, se inició el ajuste a los procesos de la entidad enmarcados en políticas de transparencia y estrategias anticorrupción. El propósito es que la Superintendencia desarrolle sus funciones con transparencia y en marcada en la política de cero tolerancia frente a actos de corrupción.

Con el fin de lograr una mayor apertura de la información, se lideró un proyecto de datos abiertos que permitirá a los ciudadanos realizar un control sobre la información reportada por los prestadores de energía y gas combustible como medida de transparencia y con efecto multiplicador en la vigilancia de los servicios públicos de dicho sector.

En la estrategia de prevención, se actualizó nuestro código ética e integridad incorporando las mejores prácticas en esta materia y capacitado a todos los funcionarios en los nuevos lineamientos. En paralelo y como parte de la estrategia de detección, se dispuso una nueva línea de denuncias por medio de la página web que garantiza el anonimato y un adecuado seguimiento.

Respecto a nuestro relacionamiento con la ciudadanía, garantizamos atención presencial, virtual y telefónica en nuestros 39 puntos de atención en todo el país, con lo cual se beneficiaron más de 174 mil ciudadanos. Igualmente, se fortaleció el plan de descongestión de trámites que fue premiado internacionalmente como iniciativa ejemplo en la región.

En el proceso de posicionamiento de la entidad, se ha fortalecido la interacción con organizaciones del sector y entidades del orden nacional, con el objetivo de establecer mecanismos de comunicación abiertos que garanticen la mejora y bienestar de nuestro país.

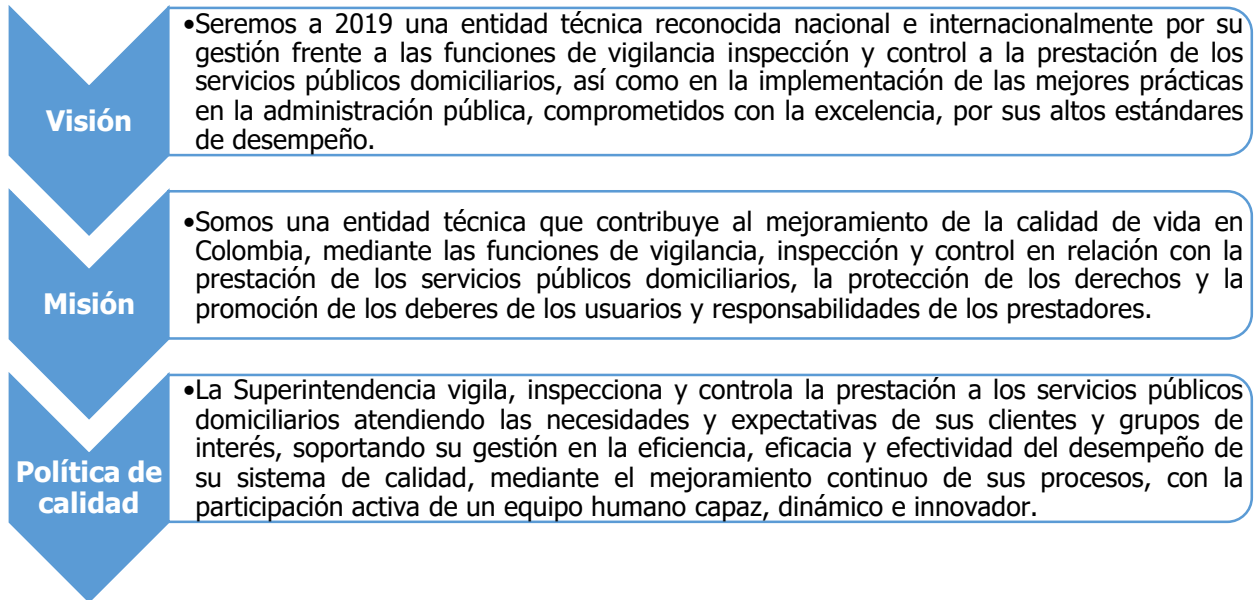
Es por ello que ustedes como ciudadanía cuentan con nuestro compromiso y trabajo incansable, el cual realizamos diariamente y presentamos en este informe de rendición de cuentas.

***Rutty Paola Ortiz Jara***  
*Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios*

## 1. QUIENES SOMOS

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) es una entidad técnica descentralizada, y adscrita al Departamento Nacional de Planeación (DNP).

**Gráfico 1 Referente estratégico institucional**



**Gráfico 2 Objetivos estratégicos y de calidad**



## 2. EQUIPO DIRECTIVO

### Despacho del Superintendente

Rutty Paola Ortiz Jara  
**Superintendente**

Jenny Elizabeth Lindo Díaz  
**Directora General Territorial**

Lucía Hernández Restrepo  
**Directora de Entidades Intervenidas y en Liquidación**

Lida Cubillos Hernández  
**Jefe Oficina Asesora de Planeación**

Ana María Velásquez  
**Jefe Oficina Asesora Jurídica**

Myriam Herrera Durán  
**Jefe Oficina de Control Interno**

Magda Janeth Castañeda Gutiérrez  
**Jefe Oficina Control Disciplinario Interno**

José Alfredo Ruiz Peralta  
**Jefe Oficina de Informática**

### Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Julián Daniel López Murcia  
**Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo**

Bibiana Guerrero Peñarete  
**Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado**

María Eugenia Sierra  
**Directora Técnica de Gestión de Aseo (E)**

Carlos Andrés Bernal Casas  
**Director de Investigaciones de Acueducto, Alcantarillado y Aseo**

### Secretaría General

Marina Montes Álvarez  
**Secretaria General**

María Paula Farías  
**Directora Administrativa**

Eudes Soler Sanabria  
**Director Financiero**

### Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible

José Fernando Plata Puyana  
**Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible**

Diego Alejandro Ossa  
**Director Técnico de Gestión de Energía (E)**

Juan Camilo Martínez  
**Director Técnico de Gestión de Gas Combustible**

Diana Marcela Fernández Sarmiento  
**Directora de Investigaciones de Energía y Gas Combustible**

### 3. PRESENCIA INSTITUCIONAL

En la vigencia 2017 la Superservicios se enfocó en la implementación de estrategias de presencia regional y la ampliación de espacios de atención al ciudadano para obtener mayores niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios. En este sentido, para atender a los ciudadanos la Superintendencia cuenta con cinco direcciones territoriales y 39 puntos de atención – PAS ubicados estratégicamente en el Territorio Nacional.

**Ilustración 1 Presencia Regional Superservicios**

## NUESTRA PRESENCIA REGIONAL 2017

TIPO DE ATENCIÓN

● Punto de Atención Superservicios (PAS)

#### 39 PUNTOS DE ATENCIÓN

##### REGIÓN CARIBE

- 1 Riohacha
- 2 Barranquilla - Sede
- 3 Barranquilla - CII 38
- 4 Santa Marta
- 5 Montería
- 6 Cartagena
- 7 Valledupar
- 8 Sincelejo

##### REGIÓN ORIENTE

- 9 Barrancabermeja
- 10 Cúcuta
- 11 Bucaramanga - Sede
- 12 Bucaramanga - CC. Feghali
- 13 Arauca

##### REGIÓN OCCIDENTE

- 14 Medellín - Sede
- 15 Medellín - Alcaldía
- 16 Medellín - Rionegro
- 17 Armenia
- 18 Pereira
- 19 Quibdó

##### REGIÓN SUROCCIDENTE

- 20 Buenaventura
- 21 Call
- 22 Popayán
- 23 Pasto

##### REGIÓN CENTRO

- 24 San Andrés
- 25 Tunja
- 26 Yopal
- 27 Florencia
- 28 Leticia
- 29 Villavicencio
- 30 Neiva
- 31 Ibagué
- 32 Chaparral
- 33 Bogotá - CII 84
- 34 Bogotá - CII 19
- 35 Bogotá - Tunjuelito
- 36 Bogotá - San Cristóbal
- 37 Bogotá - Engativá
- 38 Bogotá - Kennedy
- 39 Bogotá - Ciudad Bolívar



Fuente: Elaboración propia SSPD.

#### **4. DIÁLOGO INSTITUCIONAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

La Superintendencia como mecanismo de control ciudadano, con el fin de promover la presencia institucional en las regiones y ampliar los espacios de participación ciudadana, realizó las siguientes acciones:

- Creó la estrategia “TUYO, MÍO, DE TODOS” para incrementar la presencia y acompañamiento de la entidad a los usuarios en diferentes escenarios y darles a conocer temas relacionados con la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible, al igual que sus derechos y deberes como usuarios.

La estrategia incluye el mecanismo “Superservicios en sintonía” que acerca a la entidad a zonas estratégicas y áreas de difícil acceso a través de medios radiales comunitarios o locales. Lo anterior, con el fin escuchar y responder las quejas e inquietudes de usuarios e informarlos sobre sus derechos y deberes y los mecanismos previstos por la ley para protegerlos y garantizar su goce efectivo. A través de esta estrategia se logró que la Superservicios llegara a más de 25 millones de ciudadanos.

- Formuló el proyecto de inversión “Fortalecimiento del Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios” 2017 - 2020, a través del cual busca:
  - i) Fortalecer el control social de los servicios en municipios que no cuentan con Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS);
  - ii) Mejorar los CDCS existentes;
  - iii) Identificar nuevas formas de control social no organizadas, y
  - iv) Dotar a la ciudadanía de las herramientas necesarias para ejercer dicho control.

El proyecto se ha desarrollado en el marco de la estrategia de zonas priorizadas del Gobierno Nacional, pertenecientes a las regiones Caribe, Pacífico y Llanos Orientales. En desarrollo de este, durante la vigencia 2017, se dio inicio a la construcción de una línea base a través de un diagnóstico, mapeo, caracterización de actores estratégicos y diseño de una estrategia de intervención para la situación actual del control social en los servicios públicos domiciliarios. Este diagnóstico constituyó la línea fundamental para identificar las debilidades y fortalezas de los grupos sociales organizados existentes, los motivos por los cuales no existan y para entender las relaciones entre los diferentes actores sociales que se desenvuelven en las regiones.

De igual forma, la entidad busca agilizar los procesos de inspección, vigilancia y control, con herramientas tecnológicas, equipos de consulta y autogestión de trámites (quioscos, digiturnos y software que integre los servicios de la Entidad). Así, los quioscos virtuales servirán de herramientas de información, contacto y control social entre la Superservicios y los usuarios de servicios públicos domiciliarios, los veedores ciudadanos y los vocales de control.

Finalmente, para promocionar los derechos y deberes de los usuarios, fortalecer la fiscalización y el control social de los servicios públicos domiciliarios e incentivar el uso de los mecanismos de participación ciudadana, se realizaron 121 mesas de trabajo donde participaron 963 usuarios, 787 representantes de empresas prestadoras, 292 vocales de control y 385 autoridades municipales. Estas actividades permitieron aclarar diferentes dudas sobre reclamaciones, prestación del servicio, unificación de criterios sobre el régimen de servicios públicos domiciliarios y la prevención de riesgos en las regiones visitadas.

## 5. PRINCIPALES RESULTADOS

### 5.1. Servicio al ciudadano

Se amplió la cobertura en la localidad de Ciudad Bolívar en Bogotá D.C. para que más ciudadanos tramiten sus reclamos sobre servicios públicos domiciliarios y accedan a información de su interés. Asimismo, se incrementaron los canales de atención de la entidad (teléfono, virtual y presencial), a través de los cuales se atendieron a más de 174 mil ciudadanos. Igualmente, se creó una opción en el *call center* de la entidad para atender los requerimientos sobre Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. (ELECTRICARIBE).

En atención a lo dispuesto en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994 y con el fin de proteger el derecho de los usuarios, se dispuso del servicio de emisión de certificado del estado de trámite en la página web de la entidad. Este servicio permite a los usuarios de servicios públicos domiciliarios evitar la suspensión en los servicios cuando se encuentre en curso un proceso de reclamación ante la entidad.

Finalmente, como parte de la atención al usuario, se continúa con el “plan rezago cero” para poner al día la atención de trámites pendientes por resolver de vigencias anteriores. Para este fin, en el 2017 se resolvieron 24.323 de los 24.384 trámites, cumpliendo así con el 99,75% de la meta del plan.

#### 5.1.1. Plan Choque Caribe

El Plan Choque Caribe tiene como objetivo identificar y dar solución prioritaria a las necesidades y preocupaciones más urgentes de la población en los siete departamentos de la costa Caribe con relación a la prestación del servicio público de energía, a través de visitas a los usuarios. Esta estrategia se desarrolló a través de las siguientes etapas:

**Etapas de preparación:** Se identificaron los principales problemas en la prestación del servicio de energía a partir de los resultados de las reclamaciones del primer semestre de 2017 y del Plan Piloto realizado en el Centro Histórico de Cartagena. Se consolidó el equipo humano, las herramientas de recolección de información, la logística del plan y los protocolos de visita a los usuarios.

**Etapas de sensibilización:** Se realizó la socialización del plan con los líderes sociales (como facilitadores de la estrategia) y la ciudadanía.

**Etapas de implementación:** Se visitaron directamente a los hogares de las ciudades capitales de la costa Caribe para conocer de primera mano las necesidades y quejas de los habitantes.

**Tabla 1 Ciudades y cantidad de predios visitados plan choque**

CIUDADES	PREDIOS
Barranquilla	60.111
Cartagena	49.500
Montería	24.400
Santa Marta	23.500
Valledupar	21.400
Sincelejo	14.600
Riohacha	8.089
<b>Total</b>	<b>201.600</b>

Fuente: Dirección General Territorial - SSPD

### **5.1.2. Plan Choque Chocó**

Esta estrategia se desarrolló a través de oficinas móviles de atención dispuestas en comunas de Quibdó y municipios del departamento. El plan incluyó atención de reclamaciones de usuarios y visitas en campo a residencias de usuarios para revisar quejas particulares relacionadas con lecturas de medidores, cobros irregulares en los servicios públicos, en especial sobre el de energía, prestado por la Empresa Distribuidora Del Pacífico S.A. E.S.P. (DISPAC). Precisamente, a esta empresa, la Superintendencia exigió un plan de reestructuración de su sistema de atención a usuarios y de sus reclamaciones.

### **5.2. Vigilancia, Inspección y Control**

- Se realizó visita al relleno sanitario “Doña Juana” utilizando drones. Este piloto permitió avances en la recolección de datos relacionados con la prestación del servicio actual del relleno.
- Como parte de la estrategia de análisis de información y el desarrollo de visitas y talleres en las regiones, se logró obtener información de 3.207 registros de empresas que no se encontraban incluidas en el Registro Único de Prestadores de Servicios de empresas de acueducto, alcantarillado y aseo.
- La Superservicios efectuó la clasificación de riesgo financiero a 75 empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica, lo cual permitió priorizar a los prestadores que requerían inspección inmediata a través de las evaluaciones integrales, con el fin de minimizar fallas en la prestación del servicio.
- Para fortalecer la vigilancia, inspección y control a los prestadores del sector de energía y gas combustible, la entidad formuló el proyecto de inversión “Innovación en el monitoreo de los prestadores de los servicios de energía eléctrica y gas combustible” con el propósito de contar con información organizada de los sectores que permita definir el modelo de comportamiento para el perfilamiento de riesgos de los prestadores, así como su clasificación por nivel de riesgo de acuerdo a los indicadores relacionados con aspectos financieros, técnicos y administrativos. De igual forma, desarrollar un esquema de vigilancia diferencial para el seguimiento a los prestadores del servicio público de energía eléctrica en las Zonas No Interconectadas (ZNI) y asegurar que estos optimicen aquellos procesos que puedan poner en riesgo la prestación del servicio
- Creación del “Sistema de Monitoreo y Evaluación de Obligaciones de Energía Firme” para el seguimiento y evaluación de la capacidad de cumplimiento que tienen los agentes de las obligaciones de energía en firme asignadas, que hacen referencia a las obligaciones que adquieren los generadores de energía de garantizar el suministro de energía, en caso de que el precio de bolsa supere el precio de escases. Se espera continuar con la implementación del sistema en la vigencia 2018.
- Se elaboró el diagnóstico de la prestación del servicio de energía eléctrica en las Zonas No Interconectadas (ZNI) del país, el cual se publicó en el mes de octubre en la página web de la entidad. Como resultado se están desarrollando dos acciones encaminadas a la codificación y validación de localidades con el objeto de minimizar el riesgo en el uso indebido de subsidios, y capacitación a los prestadores con el objetivo de acompañar y facilitar la comprensión de las



disposiciones jurídicas y las herramientas digitales que se relacionan con el cargue de la información al SUI.

- Se publicó el comportamiento tarifario del servicio público de gas combustible por redes del año 2017. Su objetivo principal es informar trimestralmente estas variaciones de precio y su incidencia en la demanda nacional y contribuir a la política de datos abiertos
- Se implementó el uso de técnicas forenses en los procesos administrativos de carácter sancionatorio.
- Se impusieron más de 220 sanciones a los prestadores por un valor aproximado de \$49.000 millones.
- La entidad certificó a 792 municipios y descertificó a 292 municipios en el Sistema General de Participaciones, para un total de 1.084 actividades de certificación.
- Se establecieron planes de apoyo a 20 municipios con riesgo alto e inviables por la calidad de su agua.
- En el sector de Acueducto y Alcantarillado, se atendieron 1.362 trámites relacionados con alertas ciudadanas.
- Se garantizó la prestación del servicio en 1.116 y 672 municipios, para energía eléctrica y gas natural domiciliario, respectivamente.
- Se presentó un incremento del 107%, con respecto al 2016, en el reporte de planes de emergencias y contingencias en el sector de acueducto y alcantarillado.
- Se incrementó en un 428% el registro de toneladas aprovechadas con respecto a 2016.
- El registro de prestadores de aprovechamiento aumentó en un 20% durante la vigencia.

### **5.3. Intervención para la calidad y continuidad en la prestación de los servicios**

La Superintendencia al cierre de 2017, contaba con 10 entidades con medida de toma de posesión, de las cuales 7 se encuentran en la modalidad de fines liquidatorios (etapa de administración temporal) y 3 en liquidación forzosa administrativa.

Las empresas en toma de posesión en etapa de administración temporal, son las siguientes:

- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal- EAAAY- E.I.C.E-E.S.P.
- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen de Bolívar S.A. ESP ACUECAR S.A. ESP
- Empresa De Servicios Públicos De Flandes ESPUFLAN ESP
- Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos Domiciliarios EICVIRO E.S.P.
- Empresas Municipales De Cartago S.A. E.S.P. EMCARTAGO
- Empresa de Servicios Públicos de Vélez – EMPREVEL S.A. E.S.P.
- Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. ELECTRICARIBE S.A. E.S.P.

Las empresas en liquidación forzosa administrativa, son las siguientes:

- Empresa de Servicio Público de Aseo de Cali EMSIRVA ESP en liquidación
- Empresas Públicas de Quibdó E.S.P en liquidación
- Electrificadora del Tolima S.A. E.S.P ELECTROLIMA en liquidación.

Con estos procesos de intervención, especialmente el de ELECTRICARIBE, entre 2016 y 2017, mediante el mecanismo de toma de posesión, se pasó de un impacto sobre 830.000 a 3.442.657 suscriptores, que representan a 15.500.000 habitantes aproximadamente.

Por último, se destaca la devolución de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de El Espinal EICE E.S.P., realizada según Resolución SSPD20176000000135 de 2017, por haber superado las causales que llevaron a su intervención gracias a las medidas adoptadas en el desarrollo del proceso.

## **6. DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN SECTORIAL**

En el marco de sus funciones la Superintendencia realiza inspección, vigilancia y control a más de 4.200 prestadores de servicios públicos domiciliarios. De igual forma, la entidad desde su competencia técnica realiza acciones para evitar crisis generadas por alteraciones graves en la continuidad y calidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios favoreciendo al usuario final. En el marco de lo anterior, se adelantaron en la vigencia 2017 las siguientes acciones:

- **Sector de acueducto, alcantarillado y aseo:** Se adelantaron y publicaron 90 evaluaciones integrales: 60 para los prestadores de acueducto, alcantarillado, aseo y 30 para pequeños prestadores. A su vez, se publicaron informes sobre calidad del agua, informe sectorial de acueducto y alcantarillado, informe nacional de aprovechamiento e informe de disposición final de residuos sólidos, los cuales se encuentran disponibles en <http://www.superservicios.gov.co/Publicaciones/Acueducto-Alcantarillado-y-Aseo>.
- **Sector de energía y gas combustible:** Se adelantaron y publicaron evaluaciones integrales: para 10 prestadores de energía y para 10 prestadores de gas. Asimismo, se publicaron informes de calidad del servicio de energía, costos de prestación de servicios de gas combustible por redes, al primer semestre de 2017, así como el informe de diagnóstico de la prestación del servicio de energía eléctrica en Zonas No Interconectadas – ZNI. Disponibles en <http://www.superservicios.gov.co/Publicaciones/Energia-y-gas>
- **Boletines para el sector de energía y gas:** Se hicieron publicaciones trimestrales de un boletín sobre las acciones de control a los prestadores del sector. Dicho documento incorpora los fallos más importantes proferidos en la vigencia.
- **Programa STRATOS:** Se mantiene en marcha el programa STRATOS para consultar el estrato del predio. Esta herramienta se encuentra disponible en la página web de la SSPD <http://www.superservicios.gov.co/Ciudadanos/Estratificacion-Socioeconomica>.
- **Divulgación de la gestión institucional entre los colaboradores de la entidad:** Emisión de boletines virtuales internos, envío de correos electrónicos informativos, grabaciones de información institucional emitidos a través de la intranet y carteleras virtuales, así como eventos con participación de funcionarios y contratistas sobre los avances de la gestión institucional.
- **Divulgación de la gestión institucional hacia grupos de interés:** Durante el 2017, la Superintendencia participó en 31 eventos con actores del sector de servicios públicos domiciliarios y emitió 52 comunicados para informar a toda la ciudadanía sobre su gestión. Asimismo, se destaca la estrategia "Superservicios en sintonía", a través de la cual se informó a más de 25 millones de ciudadanos sobre la oferta de servicios de la entidad.

## **7. INCENTIVOS A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Como estrategia para fortalecer los espacios con la ciudadanía y tener mayor entendimiento sobre el control social de los servicios públicos domiciliarios, la Superintendencia suscribió con la Universidad Nacional de Colombia un contrato interadministrativo, cuyo objeto es “Prestar los servicios de consultoría para elaborar un diagnóstico, mapeo, caracterización de actores estratégicos y diseño de una estrategia de intervención para la situación actual del control social en los servicios públicos domiciliarios en los municipios que se determinen por la Superservicios que correspondan a las regiones priorizadas por el Gobierno Nacional”.

El documento diagnóstico pone de relieve la identificación de debilidades y fortalezas de la participación ciudadana en temas relacionados con la inspección y vigilancia de servicios públicos, así como la interacción entre los diferentes actores sociales que se desenvuelven en los municipios del país. Este documento contiene principalmente las siguientes fases de desarrollo en materia de control social: i) Referentes conceptuales y teóricos del control social; ii) Experiencias Internacionales; iii) Experiencias Nacionales, donde se incluye la revisión normativa; y IV) la trayectoria de la SSPD en el control social (desde 2014).

Adicional a lo anterior, en el marco del VII Congreso Nacional de la Confederación de Comités y Vocales de Control (CONFVOCOLTICS), la Superintendencia realizó un reconocimiento a las buenas prácticas desarrolladas por los vocales de control a nivel nacional, exaltando experiencias de los municipios de Tuluá, Buenaventura y Valledupar.

Asimismo, en el segundo semestre de 2017 se llevó a cabo el evento denominado *Participathon 1ra Hackathon en servicios públicos en Colombia* como estrategia de control social digital. Este evento se desarrolló con el apoyo de MinTic y la comunidad digital p4s.Co y tuvo como propósito convocar a toda la comunidad digital del país, emprendedores, desarrolladores, programadores y aficionados tecnológicos para que crearan una solución tecnológica que ayude a los ciudadanos a reportar fallas en servicios públicos. Llevado a cabo el evento se determinó como ganador a la firma SENGI S.A.S.

Finalmente, la Dirección General Territorial realizó una prueba piloto para conformar el Laboratorio de Control Social Digital de la Superintendencia, en el que participaron vocales de control de servicios públicos domiciliarios de diversos lugares del territorio nacional. La finalidad del laboratorio fue explorar herramientas digitales como oportunidad en mecanismos de participación ciudadana.

## **8. GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

### **8.1. Modernización de la estructura administrativa y planta de personal**

Se gestionó un Proyecto de Modernización de la Estructura Administrativa y de la Planta de Personal de la Superservicios que pretende dotar a la misma del capital humano, la estructura, los recursos de autoridad y legitimidad necesarios para liderar de manera eficiente y efectiva su misión.

Dado lo anterior, el ajuste de la planta de personal de la Superservicios debe realizarse en el marco de las aprobaciones impartidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (viabilidad técnica), el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (viabilidad presupuestal), el Departamento Administrativo de Planeación Nacional (viabilidad sectorial) y los lineamientos impartidos por la Presidencia de la República, por lo tanto, se trata de un proceso complejo e interinstitucional.

Así las cosas, el DAFP y MHCP se pronunciaron sobre la viabilidad técnica y presupuestal al proyecto, respectivamente. Al cierre de la vigencia no culminó tal proceso de aprobaciones.

### **8.2. Implementación de la política de tele trabajo**

En cumplimiento de lo ordenado por la Ley 1221 de 2008 y lo reglamentado en el artículo 2.2.5.5.54 "Fomento al teletrabajo para empleados públicos" del Decreto 648 de 2017 y demás normas concordantes, la entidad implementó la prueba piloto con 15 tele trabajadores. Como consecuencia de lo anterior, en septiembre de 2017 posterior a la presentación de informe de evaluación de la prueba piloto, el Superintendente otorgó la viabilidad para implementación de la modalidad de teletrabajo en la entidad.

### **8.3. Gestión del talento humano**

Se realizó la intervención del clima laboral a nivel nacional, con una participación esperada de 48 líderes y 450 colaboradores (servidores de carrera administrativa, provisionales, de libre nombramiento y remoción y contratistas); distribuidos en 14 grupos de Nivel Central y 4 grupos en el Nivel Territorial.

Por otra parte, se adoptó el manual específico de funciones y competencias laborales de la Entidad ajustado a las necesidades de la planta global de la entidad y, relacionado con ello, se implementó el sistema de evaluación del desempeño para permite medir el rendimiento de funcionarios nombrados en provisionalidad.

### **8.4. Contratación**

Es importante señalar, que se disminuyó en un 13,23% los contratos suscritos de la vigencia 2017 con respecto a 2016. Igualmente, se iniciaron los procesos de contratación de Mínima Cuantía y Selecciones Abreviadas de Menor Cuantía y se hizo acompañamiento para inscripción como proveedores a más 300 contratistas en SECOP II.

## 9. GESTIÓN PRESUPUESTAL

La Superservicios contó con una apropiación presupuestal inicial de \$125.898 millones conforme a lo establecido en el Decreto de Liquidación del Presupuesto N°2170 del 27 de diciembre de 2016. El presupuesto estuvo conformado por recursos propios por \$125.898 millones, de los cuales corresponden \$107.901 millones a gastos de funcionamiento (86%) y \$17.998 millones a inversión (14%).

Los ajustes presupuestales realizados en la vigencia determinaron el comportamiento de la ejecución sobre el valor vigente de los recursos. Es así como el MHCP, mediante Decreto No. 2118 de 2017, disminuyó algunas partidas en funcionamiento e inversión que contribuyeron a mejorar la ejecución de la entidad.

**Tabla 2 Ejecución Presupuestal Vigencia 2017**

DESCRIPCION	APROPIACIÓN		COMPROMISO	OBLIGACION	PAGOS
	INICIAL	VIGENTE			
Gasto de personal	\$53.993	\$53.993	\$46.015	\$45.805	\$44.900
Gastos generales	\$17.966	\$17.966	\$17.503	\$16.598	\$15.571
Transferencias	\$35.942	\$35.592	\$35.546	\$35.540	\$35.538
Inversión	\$17.998	\$17.280	\$16.432	\$14.919	\$10.414
TOTAL	\$125.898	\$124.831	\$115.496	\$112.862	\$106.423

Fuente: SIIF Nación. Cifras en millones de pesos.

### 9.1. Gestión presupuestal de los recursos de funcionamiento

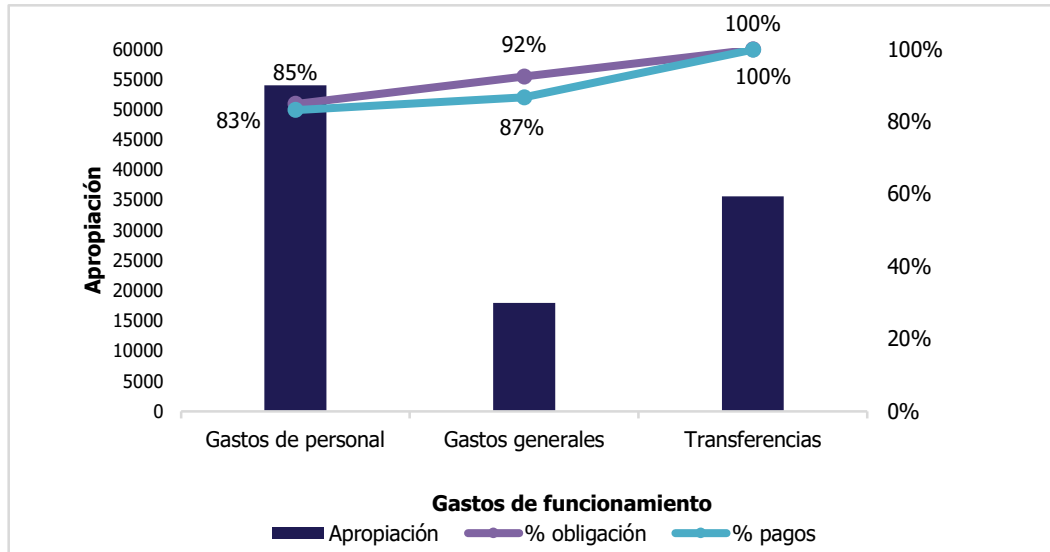
El comportamiento de los gastos de funcionamiento de la Superservicios fue el siguiente: i) gastos de personal \$53.993 millones destinados para la nómina y la contratación de servicios profesionales especializados para desarrollar las actividades de la Superservicios; ii) gastos generales \$17.966 millones correspondientes a los rubros de adquisición de bienes y servicios e impuestos y multas; iii) transferencias \$35.592 millones como resultado principalmente de los giros realizados en virtud de la Ley 812 de 2003- Fondo Empresarial y de los pagos efectuados en materia de sentencias y conciliaciones.

**Tabla 3 Información financiera del presupuesto de funcionamiento 2017**

Descripción	Apropiación	Compromiso	Obligación	Pagos
Gastos de personal	\$53.993	\$46.015	\$45.805	\$44.900
Gastos generales	\$17.966	\$17.503	\$16.598	\$15.571
Transferencias	\$35.592	\$35.546	\$35.540	\$35.538
TOTAL	\$107.551	\$99.064	\$97.944	\$96.009

Fuente: SIIF Nación. Cifras en millones de pesos.

**Gráfico 3 Información financiera del presupuesto de funcionamiento 2017**



Fuente: SIIF Nación. Elaboración propia.

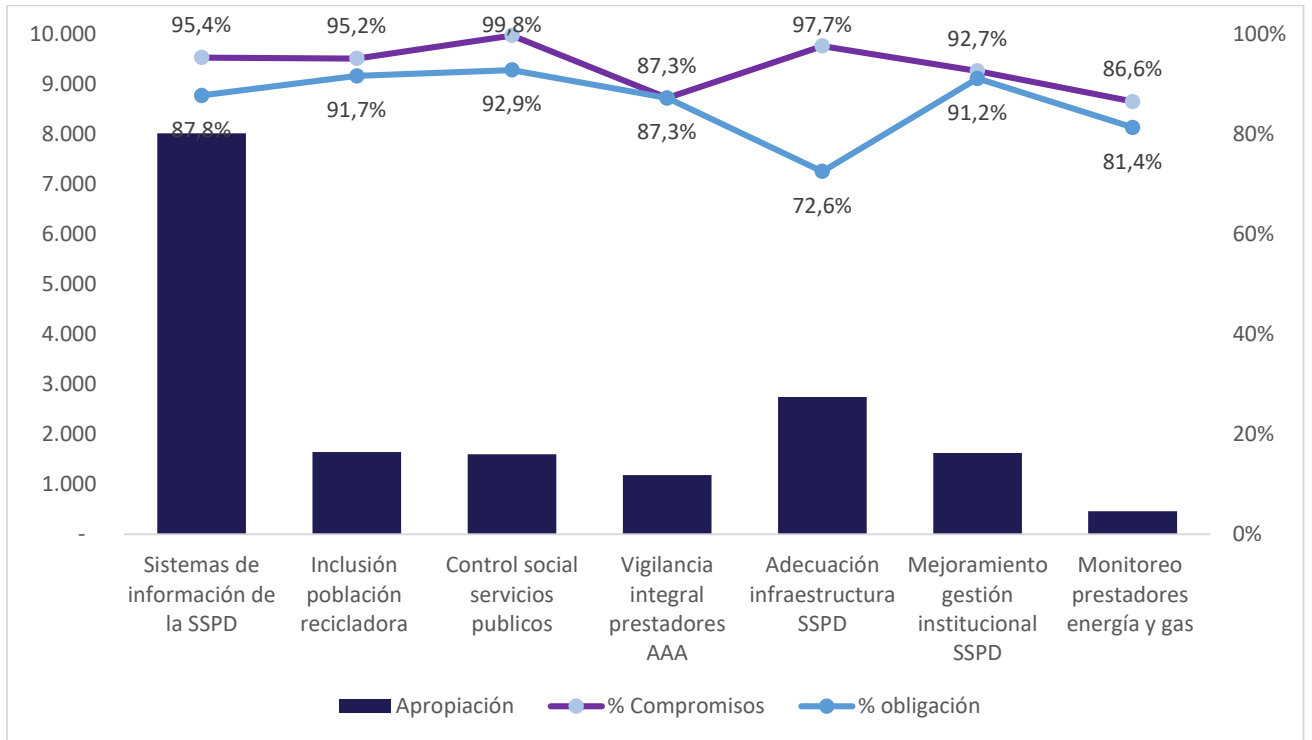
De conformidad con lo establecido en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, la Entidad expidió la Resolución SSPD 20171300096075 del 20 de junio de 2017 "Por la cual se fija la tarifa de la contribución especial a la cual se encuentran sujetos los prestadores de servicios públicos domiciliarios para el año 2017, se establece la base de liquidación, el procedimiento para el recaudo y se dictan otras disposiciones".

Durante esta vigencia se recaudó, por concepto de contribución especial, la suma de \$106.074.982.613 que corresponde al 97% del total del presupuesto de ingresos para el rubro de "Tasas, Multas y Contribuciones" de la Entidad

## 9.2. Gestión presupuestal de los recursos de inversión

El presupuesto final de inversión (incluidas modificaciones) de la Superservicios para el 2017 fue de \$17.280 millones. El presupuesto se distribuyó de la siguiente manera en 7 proyectos de inversión registrados en el Sistema Unificado de Inversiones y Finanzas Públicas (SUIFP) del Departamento Nacional de Planeación (DNP), de la siguiente forma:

**Gráfico 4 Ejecución presupuestal de los recursos de inversión**



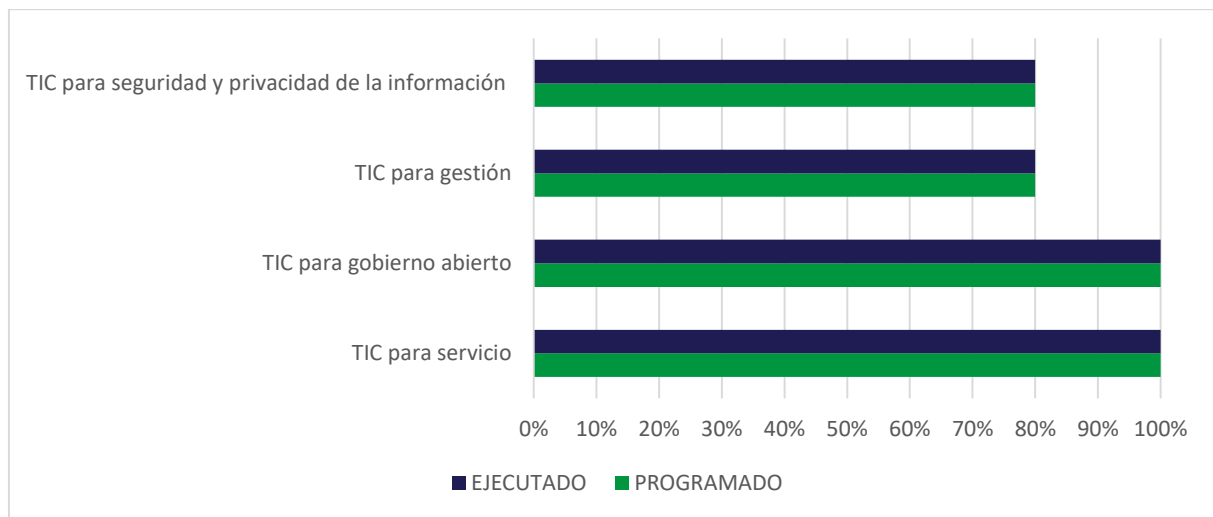
Fuente: SPI- fecha de corte SIIF Nación



## 10. ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA (GEL)

En cumplimiento de la ley 2015 - Ley 1753 2014 y los Decretos 2573 de 2014 y 415 de 2016, la entidad avanza en la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea (GEL), con el fin de construir un Estado más eficiente, más transparente y más participativo gracias a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Por lo anterior, se adelantaron en este periodo actividades que dan cumplimiento a los componentes TIC para Gobierno Abierto, Tic para Servicios, Tic para Gestión y Tic para Seguridad y Privacidad de la Información.

**Gráfico 5 Avance implementación Estrategia GEL**



Fuente: Oficina Asesora de Planeación. Elaboración propia.

Es importante mencionar que el cumplimiento de los componentes TIC para Gobierno Abierto y Tic para Servicios, se encuentra en un 100% de desempeño, sin embargo, la entidad continúa desarrollando acciones para fortalecer la estrategia tal y como lo establece la norma. Mientras que, para los componentes Tic para Gestión y Tic para Seguridad y Privacidad de la Información, la entidad se encuentra desempeñando actividades para alcanzar el 100% en la vigencia 2018, como establece la norma. En el marco de la implementación de GEL, se resaltan los siguientes logros:

- Quinto puesto (de 52 entidades inscritas) en la participación de la entidad en el concurso Máxima velocidad como la escudería "SuperDigital" con la participación del Despacho, y las Oficinas Asesora de Planeación, de Informática, de Control Interno y el Grupo de Comunicaciones.
- Se hizo la Arquitectura Empresarial (AE) del SUI, donde se describió la información del negocio, los procesos actuales, identificación de productos y servicios de cada dependencia; así como sus canales de distribución, los cuales forman parte del catálogo de procesos. El ejercicio de AE fue socializado mediante talleres con prestadores, entes territoriales y vocales de control en Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali y Medellín. Por otro lado, se elaboró la arquitectura base en los dominios de negocio, procesos, infraestructura, solución e información. Finalmente, hubo un avance del 75% en el documento de inventario de la normatividad asociada a la operación de las funciones de la Superservicios y a la gestión del SUI.

- Se creó el *site* de USO Y APROPIACIÓN de las herramientas de tecnología de información de la Superservicios "Sitio de autoaprendizaje - Me preparo y mejoro".
- Se prestó apoyo para la instalación de la *Virtual Private Network* (VPN) en función de la implementación del piloto del teletrabajo.
- Se elaboró el catálogo de servicios de tecnologías de la información.

## **11. RETOS**

Para lograr el cumplimiento de la misión institucional y convertirse en una entidad moderna y transparente que pueda evitar crisis del sector y promover la adecuada prestación de los servicios públicos domiciliarios, se han planteado los siguientes retos:

- Implementar oficinas digitales móviles por todo el territorio nacional, para brindar los servicios de video llamada en tiempo real con abogados expertos en servicios públicos desde la ciudad de Bogotá y oficinas digitales que, de manera innovadora, integrada, accesible (braille), pedagógica, en lenguaje claro y con solo tres clics, que faciliten a los usuarios la radicación y el seguimiento a sus trámites ante la entidad y ante las empresas prestadoras; interponer alertas ciudadanas sobre la prestación del servicio en los municipios de Colombia, fortaleciendo el rol del control social que tiene los ciudadanos como un deber.
- Apoyar “soluciones a la medida” en el sector de acueducto y alcantarillado: programas de gestión o esquemas diferenciales en 8 capitales y auto declaración de inversiones.
- Implementar el modelo inspección, vigilancia y control para aprovechamiento a través de la realización de evaluaciones integrales con drones sobre los rellenos sanitarios de las 32 ciudades capitales del país.
- Adelantar el monitoreo a la inserción de las fuentes de energías renovables, que consistirá en la elaboración un sistema de seguimiento a la conexión y brindar seguridad jurídica sobre el trámite de conexión que debe surtir.
- Desarrollar un esquema de vigilancia diferencial para el seguimiento a los prestadores del servicio público de energía eléctrica en las ZNI y asegurar que los prestadores mejoren aquellos aspectos que pueden poner en peligro la prestación del servicio, aprovechando la información del Centro Nacional de Monitoreo administrado por el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas no Interconectadas (IPSE).
- Implementar un esquema de vigilancia a la correcta aplicación de la estratificación socio-económica por parte de los comercializadores de energía eléctrica a los usuarios residenciales, con el fin de complementar el análisis efectuado sobre la aplicación de subsidios y contribuciones.
- Continuar con el fortalecimiento e implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG en la Superservicios.
- Con base en el ejercicio de la Arquitectura Empresarial realizado al Sistema Único de Información, se espera intervenir el sistema de manera que fortalezca la gestión de la información institucional y del sector.
- Lograr la certificación sobre la implementación efectiva del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información bajo los requisitos del estándar NTC ISO/IEC 27001:2013 y el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).