



25 Años de Superservicios



**Publicación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
República de Colombia**

25 años de Superservicios

Natasha Avendaño García

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Marina Teresa Montes Álvarez

Secretaria General

Milton Bayona Bonilla

Superintendente Delegado para Acueducto Alcantarillado y Aseo

Diego Alejandro Ossa Urrea

Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible

Lucía Hernández Restrepo

Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación

Bibiana Guerrero Peñarete

Dirección General Territorial

Felipe Castiblanco Carvajal

Coordinador Grupo de Comunicaciones

Laura Herrera

Coordinador Editorial

Hugo Vargas Hernández

Investigación, redacción y textos

Jonathan Carvajal Díaz

Diagramación y Diseño

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
Carrera 18 N 84 – 35 Bogotá, Colombia 2020
www.superservicios.gov.co
sspd@superservicios.gov.co



Índice



| | |
|---|------------|
| ● Introducción | 6 |
| ● Si funcionan los servicios públicos funciona el país | 7 |
| ● 25 años mejorando la calidad de vida de la gente con mejor prestación de los servicios públicos domiciliarios | 8 |
| ● Conozca las primeras empresas de servicios públicos intervenidas en Colombia | 21 |
| ● Agua potable y saneamiento básico | 35 |
| ● El servicio público domiciliario de aseo en Colombia | 45 |
| ● El sector eléctrico antes de 1994: El desarrollo y resquebrajamiento de un modelo intervencionista | 63 |
| ● Servicio público de gas combustible | 83 |
| ● Al frente de la Superservicios han estado grandes profesionales | 97 |
| ● Conozca 25 hitos que han marcado la historia de la Superservicios | 103 |
| ● Galería Fotográfica | 109 |
| ● Ranking 25 años de Superservicios en Colombia | 121 |
| ● ¿Cuáles son las solicitudes más "raras" que han hecho los usuarios en estos 25 años de Superservicios? | 137 |
| ● Aliados Misionales | 147 |
| ● Conozca cómo hacer una reclamación en la Superservicios con este ABC | 171 |
| ● Glosario | 177 |
| ● Bibliografía | 193 |



Introducción

Esta es una publicación que se enmarca en los 25 años de creación que cumplió la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de Colombia. Una entidad que se ha encargado de inspeccionar, controlar y vigilar la prestación de los servicios públicos domiciliarios en nuestro país con la intención de mejorar la calidad de vida de los colombianos.

En este texto usted se encontrará con las noticias, fotografías, recomendaciones, hitos, datos y cifras, con los que se podrá reconstruir la historia de esta entidad, que gracias a una investigación, recolección y clasificación de información permitió mirar el pasado, revisar el presente y proyectar el futuro de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La evolución de esta institución ha llevado a la descentralización de los servicios y analizar de acuerdo con los territorios cuál es la mejor forma de apoyar a las empresas prestadoras de servicios públicos impactando y entregando a más colombianos un servicio de calidad. Por esta razón se integró y consultó al equipo humano que laboró y labora en la entidad para reconstruir sus años de servicio.

Para obtener el resultado que se encuentra plasmado en este ejemplar se contó con la participación de directivos, funcionarios, aliados misionales y hasta ciudadanos quienes con su aporte contribuyeron al desarrollo de esta publicación que tuvo como objetivo reconstruir las bodas de plata de la Superservicios.



Si funcionan los servicios públicos, funciona el país

Cuando decidimos hacer este libro pensamos en la manera más didáctica y atractiva posible de lograrlo, no solo para evitar que terminara convertido en una publicación que adornara una biblioteca sino para permitir que fuera una lectura sencilla y pedagógica que llegara a mucha más gente, sin importar su área de conocimiento, su expertise o grado de educación. Este es un libro que todas las personas pueden consultar porque su objetivo es dar a entender la importancia de los servicios públicos.

Abrir la ducha en las mañanas, cocinar los alimentos con gas, encender un televisor o disponer nuestros residuos pueden ser acciones tan rutinarias que ya les hemos dejado de encontrar su valor, pero la realidad es que el agua, el gas, el alcantarillado, el aseo y la energía son los recursos fundamentales para el funcionamiento de los hogares, de las

industrias, del campo, de los hospitales y de todo el país. Los servicios públicos son la base del funcionamiento social.

Hace tan solo unos meses tuvimos que afrontar la pandemia del COVID-19, la crisis más grande que ha vivido el mundo desde la Segunda Guerra Mundial. En el confinamiento preventivo entendimos aún más la importancia de nuestro sector: sin la correcta y continua prestación de los servicios públicos hubiese sido imposible que los hogares cumplieran con la medida de cuarentena obligatoria. El agua se convirtió en el arma más poderosa contra el virus, la energía hizo que cada hospital pudiera funcionar, el gas permitió la preparación de alimentos en los hogares de miles de colombianos y el servicio de aseo mantuvo limpio nuestro entorno mientras superábamos juntos la emergencia.

Poco a poco hemos madurado y evolucionado como sector. Nuestras próximas estrategias deben estar dirigidas hacia la digitalización, haciendo de la data y la inteligencia artificial nuestros mejores aliados para fortalecer a las empresas y ofrecer un mejor servicio a los colombianos. Nuestra entidad también evolucionará y dentro de muy poco empezaremos a fortalecernos con nuevas herramientas que nos permitan enriquecer nuestra labor de inspección, vigilancia y control para identificar alertas cada vez más tempranas a las empresas prestadoras, y de esta manera garantizar la correcta prestación de los servicios públicos a todos los ciudadanos.

**Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios
Natasha Avendaño García**

¡Felices 25 años!



**25 años
mejorando
la calidad de
vida de la gente
con mejor
prestación
de los servicios
públicos
domiciliarios**

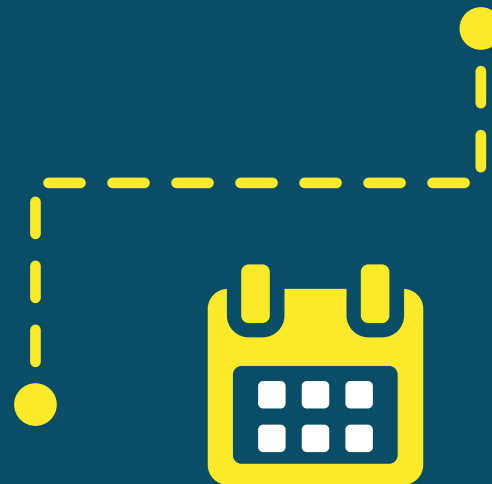




La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios es una entidad que se encuentra adscrita al Departamento Nacional de Planeación. Su creación legal, naturaleza, principios y funciones están señaladas en la Ley 142 de 1994 que establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios en Colombia. Cuenta con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial.



Por delegación presidencial esta entidad inspecciona, vigila y controla a las entidades y empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas. Lo que permite garantizar una mejor calidad de vida de los colombianos.



Actualmente la superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios es la economista **Natasha Avendaño García**, quien asumió este cargo desde el pasado 4 de octubre de 2018 y quien se trazó como meta principal transformar a la Superservicios en una entidad moderna, regional y fortalecida, que responda a las necesidades que impone el país para atender los retos que todos los días surgen de la prestación de los servicios públicos de Colombia.



La Misión de la Superservicios se encuentra enmarcada en promover y proteger los derechos y deberes de los usuarios y prestadores de los servicios públicos domiciliarios y la prestación de estos servicios esenciales de manera sostenible y con calidad, con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos, a la competitividad del sector y al desarrollo económico y social del país.




Así mismo dentro de la Visión y proyección de esta entidad se encuentra el aporte a la sostenibilidad y la transformación de los servicios públicos en Colombia, usando técnicas de vanguardia y siendo soporte para su planeación, regulación y desarrollo, con ello se logra la articulación de los diferentes actores institucionales, posicionando a los usuarios como eje central de los servicios.


14

**son los
objetivos
estratégicos
que se trazó la
Superservicios
para el periodo
2019 – 2022**







1 Contribuir al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible que impactan al sector.




2 Promover una mejora de la calidad, cobertura y continuidad de los servicios que vigilamos.



3 Lograr que los prestadores entreguen información confiable y oportuna.




4 Potencializar la participación ciudadana y el control social en la prestación de los servicios públicos.



5 Incidir en el ciclo de política pública sectorial y de la regulación.



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



7 Posicionar a la entidad como articulador y unidad de apoyo para todos los agentes del sector de servicios públicos.

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.



9

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



10

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



11

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



12

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



13

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



14

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



**Conozca
las primeras
empresas
de servicios
públicos
intervenidas
en Colombia**



5
Estas fueron las primeras empresas de servicios de energía eléctrica en Colombia intervenidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios



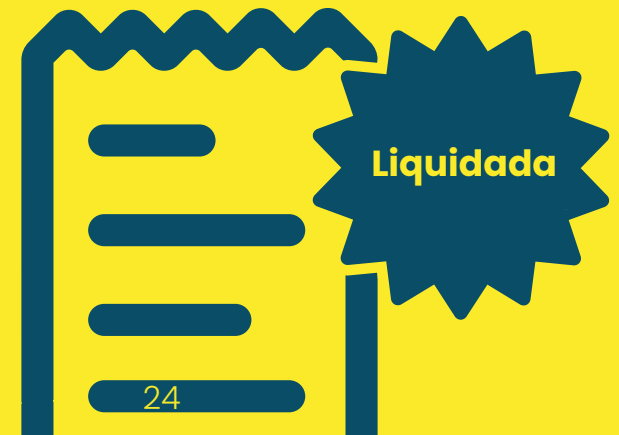
1998
Electrificadora de Sucre S.A. E.S.P.

Energía - Distribución y comercialización

 **Sincelejo**

Causal de investigación

Deficiente gestión administrativa de la Electrificadora y consecuente crisis financiera que la llevó al reiterado incumplimiento de sus obligaciones.



1998

**Electrificadora
del Magdalena
S.A. E.S.P.**

**Energía - Distribución
y comercialización**



Santa Marta

Causal de investigación

Deficiente gestión administrativa de la Electrificadora y consecuente crisis financiera que la llevó al reiterado incumplimiento de sus obligaciones.



25

1998

**Electrificadora
de Cesar S.A. E.S.P.**

**Energía - Distribución
y comercialización**



Valledupar

Causal de investigación

Deficiente gestión administrativa de la Electrificadora y consecuente crisis financiera que la llevó al reiterado incumplimiento de sus obligaciones.



26

1998

**Electrificadora
del Chocó
S.A. E.S.P.**

**Energía - Distribución
y comercialización**



Quibdó

Causal de investigación

Crónica y creciente situación de suspensión de pago de sus obligaciones mercantiles, que reafirmaban la gravedad de la situación financiera de la empresa.
Causal 59.1 de la Ley 142 de 1994.



1998

**Electrificadora
del Atlántico E.S.P.**

**Energía - Distribución
y comercialización**



Barranquilla

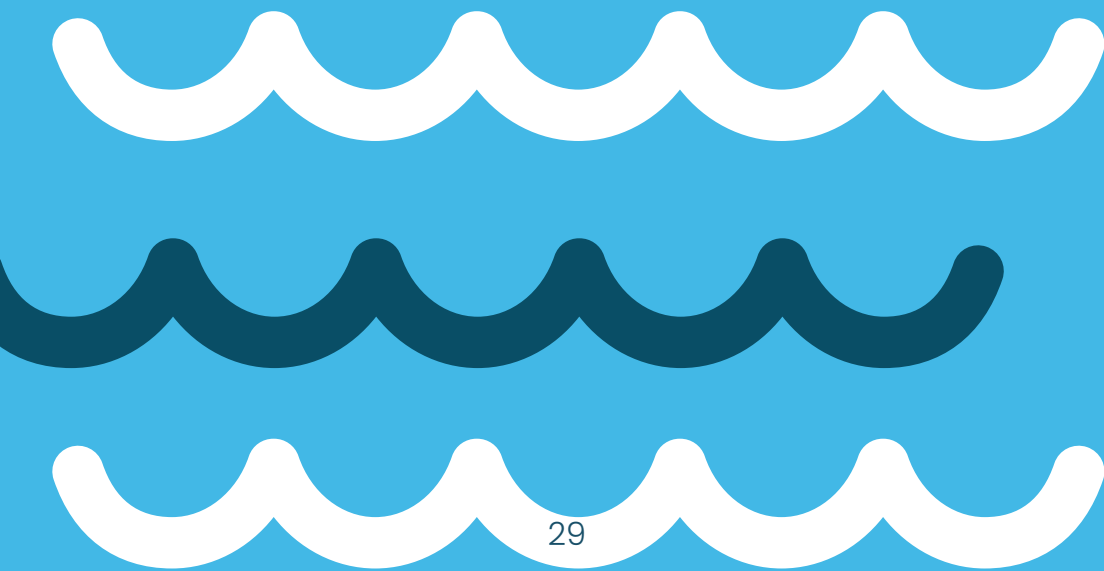
Causal de investigación

Deficiente gestión administrativa de la Electrificadora y consecuente crisis financiera que la llevó al reiterado incumplimiento de sus obligaciones.



5

Estas fueron las primeras empresas acueducto, alcantarillado y aseo en Colombia intervenidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios



1998

Empresa Industrial y Comercial de Cúcuta E.S.P. – EIS Cúcuta, transformada en Empresa de acueducto y alcantarillado de Cúcuta S.A. E.S.P.

Acueducto y alcantarillado



Cúcuta

Causal de investigación

Incumplimiento al Plan de Reestructuración Financiero y Operativo que ocasionaba su inviabilidad económica en el corto, mediano y largo plazo, con lo cual se ponía en peligro la prestación de los servicios a su cargo.



1999

**Empresa de Servicios Públicos del Oriente
ESPO S.A. E.S.P.**

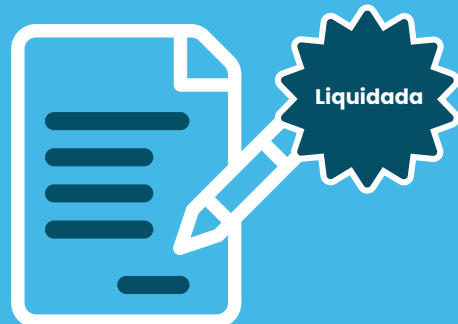
Acueducto



Villavicencio

Causal de investigación

Deficiencia en la continuidad de la prestación del servicio de acueducto, suministro de agua no apta para el consumo humano, omisión de suministrar a la Superservicios información veraz, completa y oportuna.



2000

Empresa de Servicios Públicos de Turbaná Ballestas

**Acueducto,
Alcantarillado y Aseo**



Turbaná

Causal de investigación

La Empresa se encontraba incurso en las causales 1 y 5 del artículo 59 de la Ley 142 de 1994, en razón a la prestación del servicio de acueducto en forma discontinua, sin cumplimiento de las especificaciones y parámetros de calidad



2000

Acueducto Regional Arjona - Turbaco - Turbaná E.S.P.

Acueducto

 **Arjona**

Causal de investigación

Se detectaron irregularidades en la prestación del servicio por parte del Acueducto Regional Arjona - Turbaco - Turbana E.I.C.E. E.S.P.



2005

Empresas Públicas de Quibdó

Acueducto, Alcantarillado y Aseo

 **Quibdó**

Causal de investigación

Deficiente prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, principalmente en la continuidad de los mismos y el manejo de los residuos sólidos. Adicionalmente el paro de los trabajadores durante 67 días, que generó perturbación del orden y la salubridad pública.



“

**Hace más
de 25 años**

Agua potable
y saneamiento básico...



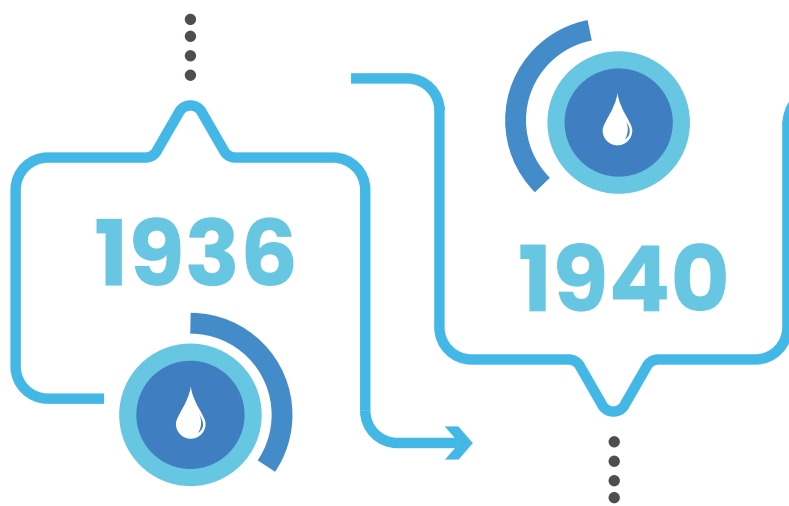
”

Agua potable y saneamiento básico...

El recurso agua

Es un elemento de recurso multidimensional, con posibilidades específicas que permite la supervivencia de la vida humana y la preservación de la salud.

En 1936 se expidió la Ley 65 mediante la cual la Nación entrega las obras de acueducto a los municipios; encarga al Ministerio de Obras Públicas del control de las tarifas y ordena a los departamentos organizar oficinas técnicas para preparar los proyectos de inversión en infraestructura física.

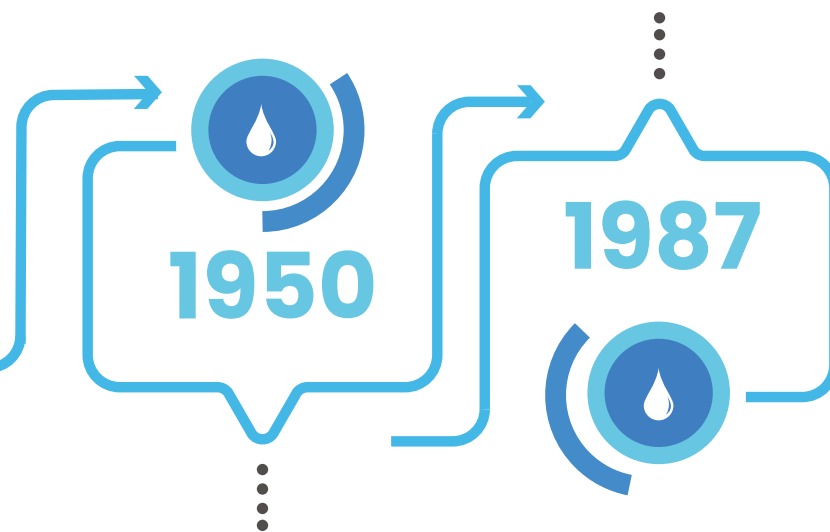


Se expide el Decreto 509 del Fondo de Fomento Municipal, para canalizar recursos financieros para el desarrollo municipal, ampliando la cobertura de apoyo financiero a todos los municipios del país; antes solo se cobijaban entre **3.000 y 20.000 habitantes.**



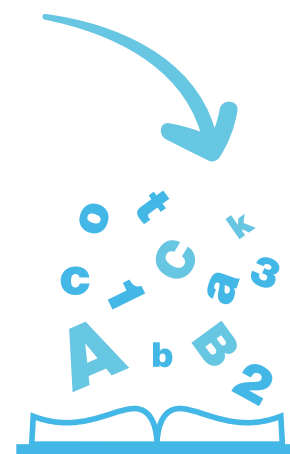
años de creación de "INSFOPAL", ya que en 1987 se liquidó el Instituto Nacional de Fomento Municipal y se fortaleció el sector hacia los municipios.

Se creó la Dirección de Agua Potable y Saneamiento Básico en el Ministerio de Obras Públicas y se fortalece el esquema de financiamiento municipal a través del Fondo Financiero de Desarrollo Urbano – FFDU – del Banco Central Hipotecario.



A través del Decreto 289 de 1950 se creó el Instituto Nacional de Fomento Municipal "INSFOPAL", para administrar, construir, financiar, mantener, operar y planificar servicios en los municipios sin capacidad para tener sus propias empresas.

Bajo este esquema, se consolidó el concepto de servicio público, presentando un auge importante durante las décadas posteriores.



1994

el año que estableció un esquema institucional a través de la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios que operó así:

Planeación sectorial y formulación de políticas macro a cargo del Ministerio de Desarrollo Económico.



Control y vigilancia de las entidades prestadoras de servicios públicos a cargo de la Superintendencia de Servicios Públicos y con ella la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Regulación de monopolios, tarifas y reglamentación secundaria a cargo de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.



La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico definió la metodología para el cálculo de los costos de referencia y tarifas por parte de las empresas.



¿Cómo es el panorama hoy día?

De acuerdo con la información reportada por los municipios para el año 2018, la cobertura nacional para el servicio público de acueducto fue del



87,5%
área urbana



34,9%
área rural

Para diciembre del año 2018 el país contaba con un total de

10.644.732 suscriptores del servicio público de acueducto,



9.774.363 suscriptores del servicio de alcantarillado,



los cuales han venido creciendo de manera constante entre un **3 y 4% anual durante los últimos 10 años.**

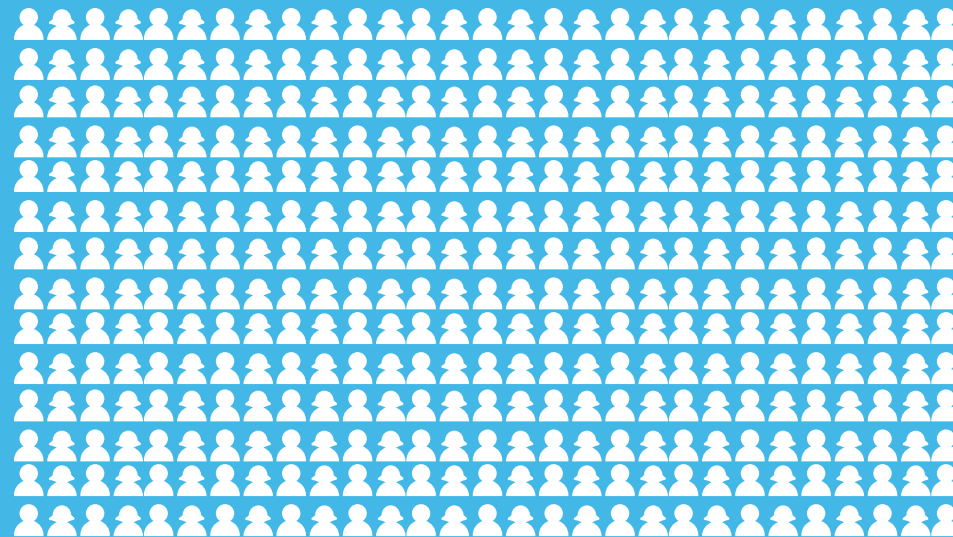


A nivel regional la mayor concentración de suscriptores de acueducto se encuentra en la región Andina, abarcando el

64,5%

y en la Caribe **16,2%**

Estos suscriptores comprenden la información reportada por todos los prestadores del servicio público de acueducto y alcantarillado.



De acuerdo con las bases del actual Plan Nacional de Desarrollo, se espera que para el 2022 se incremente el acceso al agua potable para al menos **3 millones de habitantes**

En el 2019 se registraron

3.249

prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en centros urbanos y zonas rurales de los

1.102

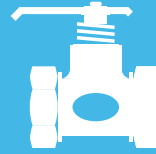
municipios del país



Datos arrojados por el Sistema Único de Información - SUI.

5

recomendaciones para hacer un uso efectivo del servicio de acueducto y alcantarillado



Revise que no haya fugas de agua en casa.



Cierre la llave mientras se lava los dientes o se afeita.



Tome duchas de máximo **5 minutos.**



No arroje aceite por las cañerías.



Procure usar productos naturales para proteger las fuentes hídricas.

El agua es un recurso limitado y finito, cuídalo.


“

**Hace más
de 25 años**

El servicio público
domiciliario de aseo
en Colombia



”



Es el servicio de recolección municipal de residuos, principalmente sólidos. Incluye las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos.



1930

Históricamente los municipios y departamentos han tenido responsabilidades en materia de financiación de estudios y obras necesarias para la prestación de los servicios públicos domiciliarios, **incluyendo el de aseo.**



**Con la expedición de la Ley
689 de 2001**

Se incluyen las actividades complementarias de corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas; de lavado de estas áreas, transferencia, tratamiento y aprovechamiento.



**Con la expedición del
Decreto 1713 de 2002**

se reglamenta la prestación del servicio público de Aseo. Se establece la obligación para los distritos y municipios de elaborar un Plan para la Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS).




La Corte Constitucional mediante Sentencia T-724 de 2003, ordenó la adopción de medidas o acciones afirmativas a favor de los recicladores de oficio.



Con el Decreto 1505 se permite incluir en la tarifa el costo de las actividades de recolección y transporte de los residuos domiciliarios aprovechables.

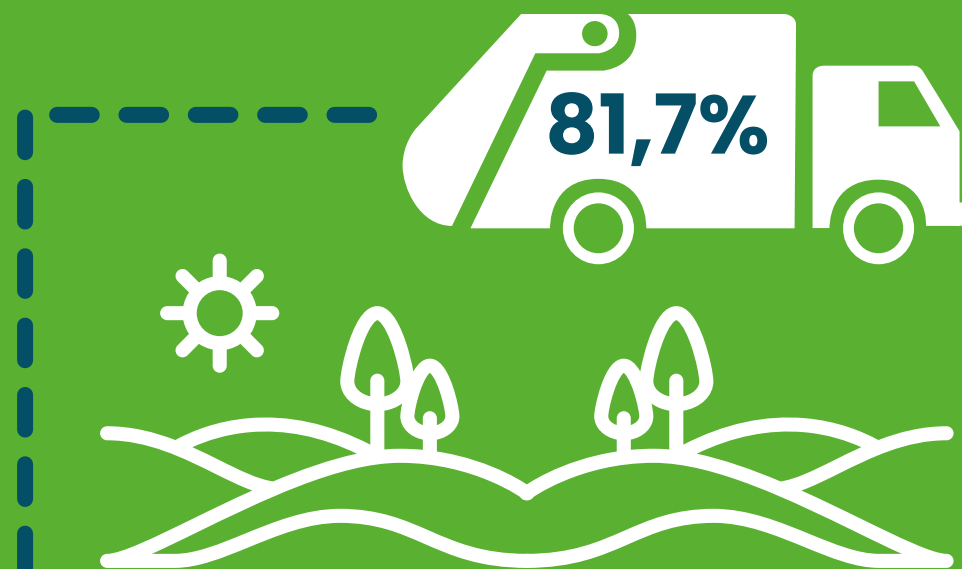




Importantes avances se han presentado en la prestación del servicio público domiciliario de aseo, lo cual se ve reflejado especialmente en el incremento en la cobertura y mejora en la calidad del servicio.

De acuerdo con el censo de población y vivienda realizado en el año 2018, por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE),

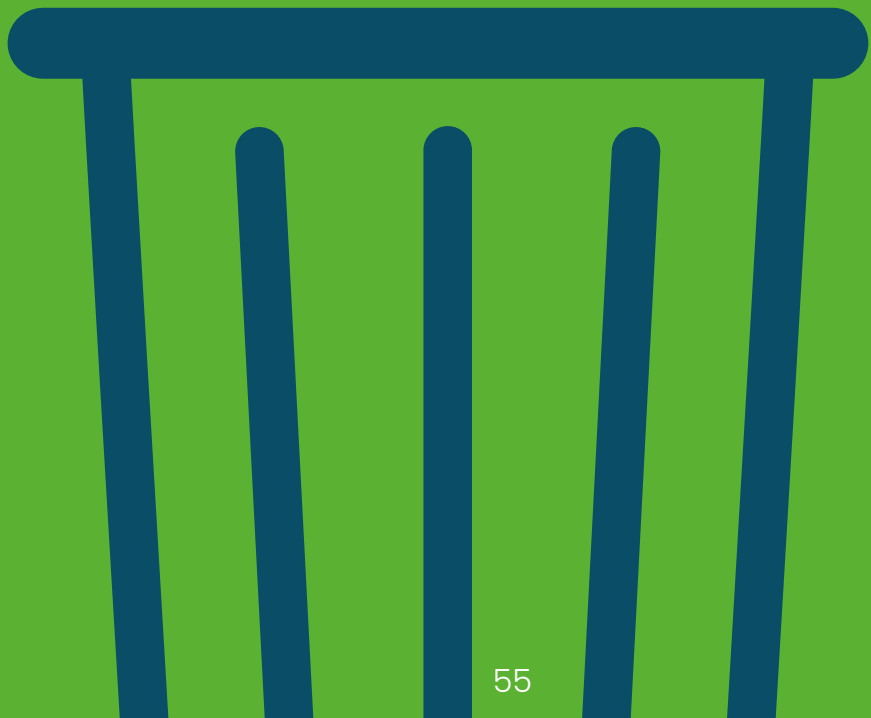
se contaba con una cobertura total del servicio de aseo del



correspondiente a un 98,2% en el área urbana y un 23,9% en área rural.



Sabías que...



La ciudad que mayor porcentaje de cobertura del servicio público de aseo presenta en el total de su territorio, es



Bogotá D.C.

con un total del
99,3%

mientras que el departamento con menor porcentaje de cobertura en el total de su territorio es el departamento de



Vaupés

con el
35,7%

Respecto al acceso de usuarios al servicio de aseo, se tiene que alrededor de

11.622.470

hogares tienen acceso a dicho servicio.



Superservicios vigila a **1.620 prestadores**

- 740 son pequeños prestadores
- 410 son grandes empresas
- 470 organizaciones de recicladores en proceso de formalización.



Según el Informe Nacional de Disposición Final de Residuos Sólidos 2018, tenemos que:



11.056.824

de toneladas de residuos fueron dispuestas en el año en sistemas autorizados


97,8 %

248.309


toneladas fueron dispuestas en el año en sistemas no autorizados

2,20 %

Los 5 departamentos que más toneladas diarias en promedio reciben en los sitios de disposición final:

- 
1. Bogotá D.C.
 2. Valle del Cauca.
 3. Antioquia.
 4. Atlántico
 5. Bolívar

Hablemos de la actividad de aprovechamiento



| Año | Toneladas aprovechadas |
|------|------------------------|
| 2016 | 97.905 |
| 2017 | 536.092 |
| 2018 | 974.309 |

| Año | Prestadores que se acogieron al régimen de progresividad |
|------|--|
| 2016 | 39 |
| 2017 | 159 |
| 2018 | 304 |



5 recomendaciones para el adecuado manejo de residuos sólidos



Separe correctamente los residuos en casa (recicle, reduzca y reuse).



Presente los residuos sólidos en los horarios establecidos.



No arroje residuos en la calle.



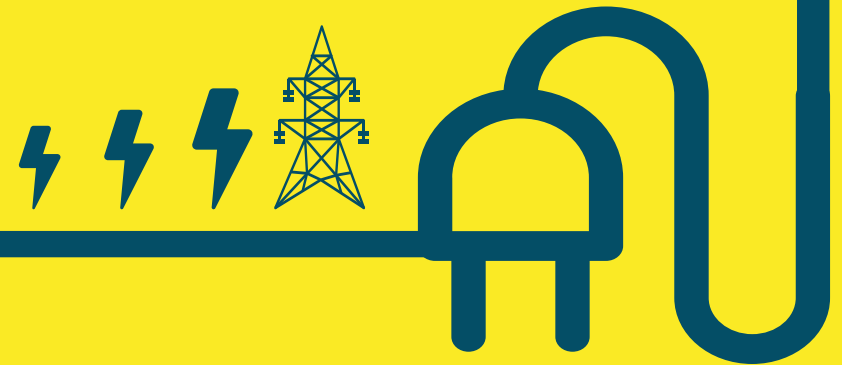
Evite las actividades de reciclaje en los sitios de disposición final.



Solicite la recolección de residuos especiales, como escombros, al operador del servicio competente.



**El sector eléctrico
antes de 1994:
El desarrollo y
resquebrajamiento
de un modelo
intervencionista**



Este sector en Colombia se desarrolló en dos etapas que marcaron la historia y evolución de la electricidad en el país

“

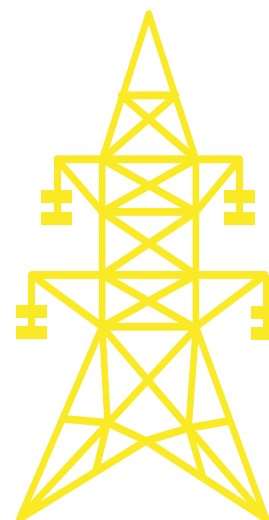
Etapas 1

El sector eléctrico apareció en el escenario nacional a

Finales del siglo

XIX

en Barranquilla



Sus primeros empresarios provinieron del sector privado, pero a medida que el sector creció, se fue vinculando el Estado, y en la década de los cincuenta ya era su principal propietario.



En 1946

Hubo un desarrollo eminentemente local y municipal, con una mínima participación del Gobierno Nacional. Las empresas que se constituyeron fueron esencialmente del orden municipal y tuvieron como misión inicial atender el suministro de las grandes ciudades. Entre sus principales funciones se encontraba la de gestionar recursos hidroeléctricos que le permitieran atender el suministro de electricidad.

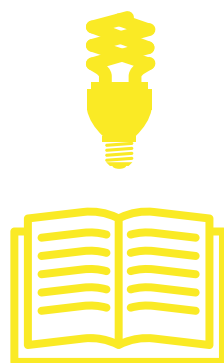


”

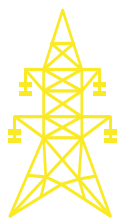
Etapa 2

Con la creación del Instituto de Aguas y Fomento Eléctrico – **ELECTROAGUAS**–

A través de la Ley 80 de 1946, se inició un intervencionismo estatal en el que se entremezclaron intereses municipales, departamentales, regionales y nacionales, que en algunos casos lograron cierta armonía, pero que en la mayoría entraron en evidente conflicto.



Inicialmente, **ELECTROAGUAS**



Tuvo como misión atender las ciudades no servidas por entidades municipales e iniciar el proceso de electrificación rural, pero más tarde, entre

1950 y 1962,

impulsó la creación de electrificadoras departamentales en las cuales se constituyó como accionista mayoritario.

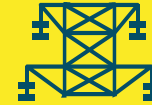
Para finales de la década de los años sesenta el servicio de energía eléctrica se atendía en el país de la siguiente manera:



Energía



En Bogotá y Medellín a través de la **EBB y EPM**, entidades de carácter municipal.



En el Valle del Cauca, la generación estaba en manos de la **Central Hidroeléctrica del Alto Anchicayá (CHIDRAL) filial de la CVC (de carácter nacional)**.



Los demás departamentos del país eran atendidos por el recién transformado Instituto Colombiano de Energía Eléctrica (**ICEL**), de carácter nacional (anteriormente conocido como **Electroaguas**) adscrito al **Ministerio de Obras Públicas**, del cual dependían **15 empresas** departamentales.



Las recién creadas **ISA y CORELCA (Ley 59 de 1967)**, la cuales se encargarían de la construcción y la operación de las plantas generadoras, líneas y subestaciones de interconexión en la **Costa Atlántica**.



El resto del país que incluía los Llanos Orientales y las Islas de San Andrés, tenían programas de electrificación atendidos por el **ICEL**.

Adicionalmente se disponía de electricidad proveniente del sector privado el cual aportaba **el 6% del suministro**.



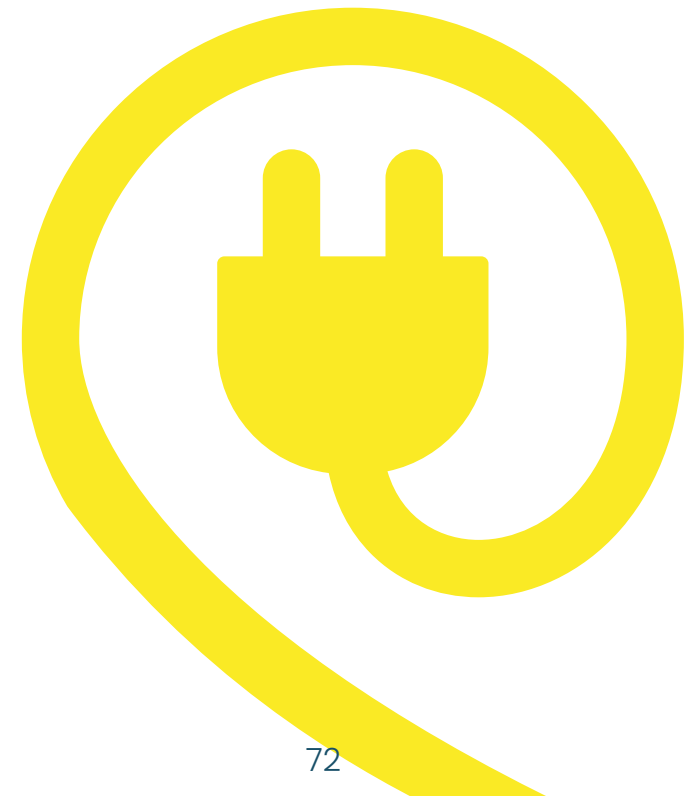
1991: el año que el sector eléctrico se reestructuró

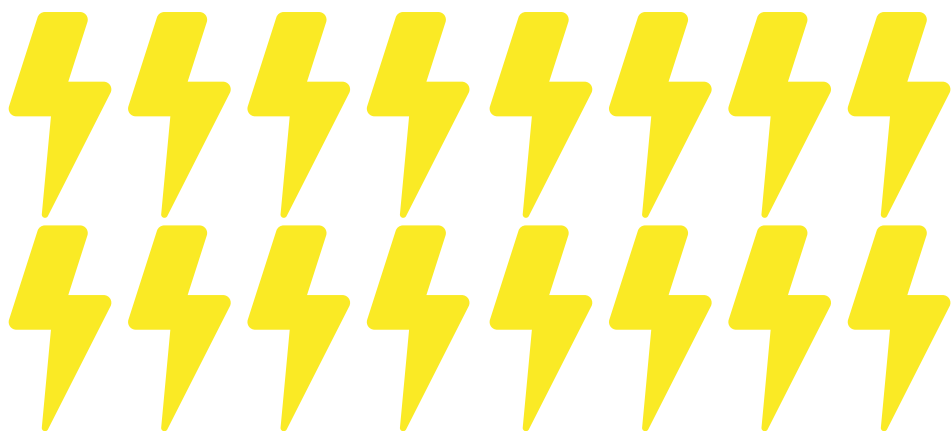
El Gobierno Nacional estrenó las facultades de Emergencia Económica y Social



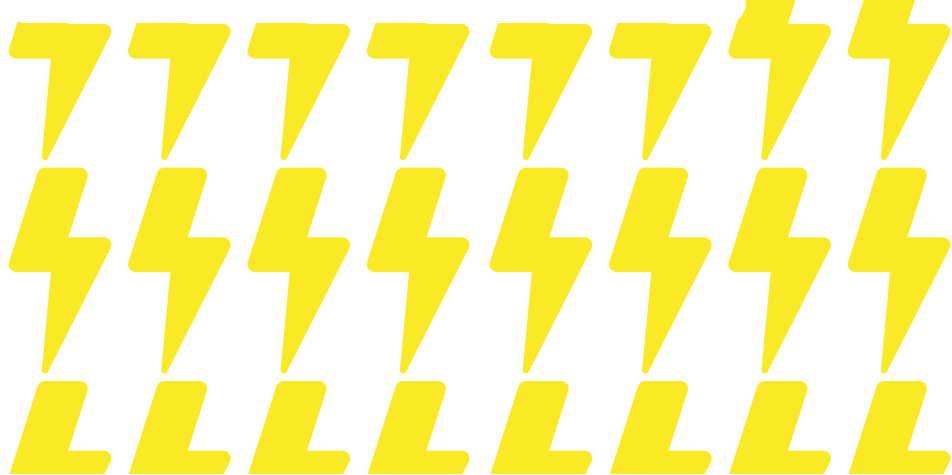
Concebidas en la Constitución de 1991, con el Decreto 680 de 1992, con el fin de conjurar la situación de crisis en el servicio público de energía de ese año.

La reestructuración del sector eléctrico colombiano se confirma plenamente con la expedición de las Leyes 142 y 143 de 1994 o Ley Eléctrica – LE





La redefinición que se ha dado al papel que cumple el Estado en materia de prestación de servicios permite destacar una serie de modificaciones trascendentales:



- 

En las actividades del sector eléctrico pueden participar diferentes agentes públicos, privados o mixtos bajo los principios de la **libertad económica y de la libre competencia.**
- 

Todos los actos y contratos que celebren los diferentes agentes del sector se rigen por las normas contempladas en el régimen jurídico por las **Leyes 142 y 143 de 1994** y por las normas de derecho privado.
- 

El nuevo esquema jurídico de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, sean estos oficiales, privados, mixtos o empresas industriales y comerciales del Estado, **está inspirado bajo los parámetros de igualdad.**
- 

La actividad de comercialización relacionada con el mercado mayorista de energía surge gracias al nuevo esquema **concebido en la Ley Eléctrica y comprende las transacciones en la bolsa de energía y los contratos a largo plazo.**
- 

Los principios de eficiencia, calidad, continuidad, adaptabilidad, neutralidad, solidaridad y equidad **rigen las actividades del sector Eléctrico colombiano.**
- 

La regulación es competencia del Estado y bajo el nuevo esquema consagrado en las **Leyes 142 y 143 de 1994** se ejerce a través de la **Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG –**, Unidad Administrativa Especial del Ministerio de Minas y Energía.

“

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios es la entidad encargada de que los agentes del sector de energía cumplan con todas las disposiciones a las que están sujetos como prestadores de servicios públicos si con ello afectan de manera directa e inmediata a usuarios indeterminados.



”



Actualmente... Empresas y Suscriptores del sector Eléctrico

En cuanto al mercado eléctrico colombiano y de acuerdo con la información reportada al **Sistema Único de Información – SUI**, se puede afirmar que, **para el mes de septiembre de 2019**, en el mercado de energía eléctrica se registraron:



15.294.832 suscriptores,
divididos de la siguiente manera:



**Sistema Interconectado
Nacional – SIN:**

15.140.729



**Zonas No
Interconectadas – ZNI:**

154.103

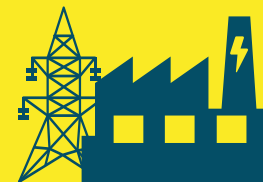
Actualmente se encuentran registradas **242 empresas** prestadoras del servicio de energía eléctrica, las cuales presentan la siguiente clasificación:



**Sistema
Interconectado
Nacional SIN:
150 empresas**



**Zonas No
Interconectadas ZNI:
85 empresas**



**Empresas con ambas
clasificaciones: 7**



¿Cómo se vigila el servicio de energía eléctrica desde el área delegada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios?



La vigilancia de este servicio a nivel nacional se realiza a través de diferentes herramientas:



Captura de Información



Análisis tarifario



Análisis de calidad de servicio



Análisis sectoriales



Evaluaciones integrales



Diagnósticos



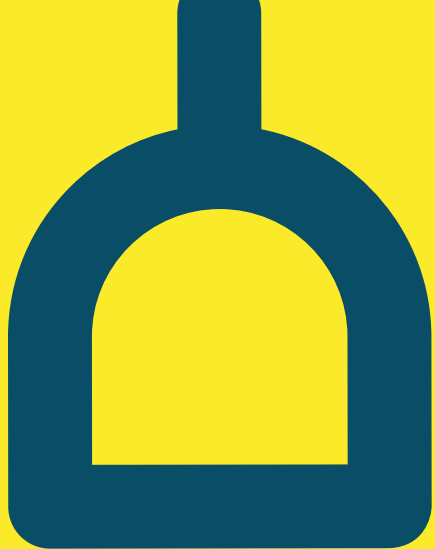
Visitas de inspección



Unidad de Monitoreo de Mercado de Energía y Gas



Para los instrumentos de vigilancia y control en el 2020, se incorporará a este listado las Normas de Conducta de la Regulación CREG sobre Normas de Comportamiento.



Estas son 5 medidas preventivas y recomendaciones de seguridad para hacer un buen uso del servicio de la energía eléctrica en Colombia:

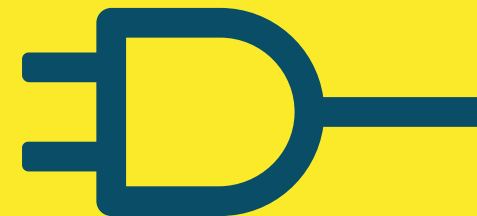


Tenga un calendario de revisiones periódicas para asegurar que las instalaciones se encuentran en perfecto estado.



Corte de la alimentación.
Cuando se requiera realizar labores en los que deba manipular una instalación eléctrica, se debe cortar la fuente de alimentación para que no exista el riesgo de descarga.

No desconectar los equipos tirando de los cables.
Siempre se deben desconectar cogiendo la clavija del conector y tirando de ella.



Tener presente el número de teléfono de atención de emergencias de la empresa prestadora.



Llamar al prestador en caso de identificar:

Cables, transformadores o instalaciones de la empresa de energía en llamas, botando chispas o aceite.

Cajas en el suelo, que llevan cables de energía, sin tapa o en mal estado.

Cables o equipos eléctricos de fácil acceso para las personas.

“

**Servicio
público
de gas
combustible**

hace más
de 25 años



”



Se considera que el mercado de gas natural más antiguo fue el chino.



Eso fue hace más de **2.000 años**



En Estados Unidos la expansión del mercado del gas natural se inició en la década de los veinte y alcanzó a representar en los setenta la tercera parte de las necesidades de energía, sin embargo, a comienzos de los noventa había disminuido su participación al

25%



En la Unión Soviética, su desarrollo se afianzó en la década de los cuarenta y hoy Rusia suministra alrededor de la mitad de las necesidades de energía de la región, y en los países de la **Comunidad Económica Europea** su penetración inició en los cincuenta en Italia y Francia con el descubrimiento del campo **Groningen** en los Países Bajos.



En casi todos los países, el desarrollo del mercado de gas natural se inició a nivel local y alrededor de la producción de gas asociado a la **Producción de petróleo**

En Colombia el primer pozo descubierto con gas asociado fue el de Tubará en el departamento del Atlántico y el primer pozo con gas libre fue el de Turbaco en el departamento de Bolívar, hallado en 1911, pero no se explotaron comercialmente.




Antes de los cincuenta el **gas natural se consideraba como un asociado incómodo del oro negro, el petróleo**, y lo usual era quemarlo a menos que se utilizara para mantener la presión en los pozos.

El primer yacimiento de gas natural declarado comercial fue el de Jobo-Tablón descubierto en los límites de Sucre y Córdoba en 1958

Empezó a utilizarse en **Cartagena en 1964**. Para esta época ya era utilizado un cuarto de gas asociado y se comenzaba con la exploración de

4 pozos gasíferos.





El desarrollo de los recursos gasíferos a nivel nacional se inicia con los descubrimientos de los pozos Ballena y Chuchupa en 1973 y el de Riohacha en 1975, los cuales entraron en operación entre

1977 y 1979.

1986

se promovió el primer plan nacional para el desarrollo del gas natural: **Gas para el cambio.**

1992

se planteó lo que se ha denominado el **Plan de Masificación de Gas.**



Para la época de divulgación del Plan de Masificación de Gas, además del gas de la Guajira, solo existían tres polos de desarrollo gasífero: Huila, Meta y Santander, con escasa producción en declinación.



La oferta de gas se vio altamente favorecida con el descubrimiento del campo Cusiana, cuyas reservas vinieron a duplicar las existentes en

1994



La demanda de gas natural ha crecido significativamente en las últimas décadas.

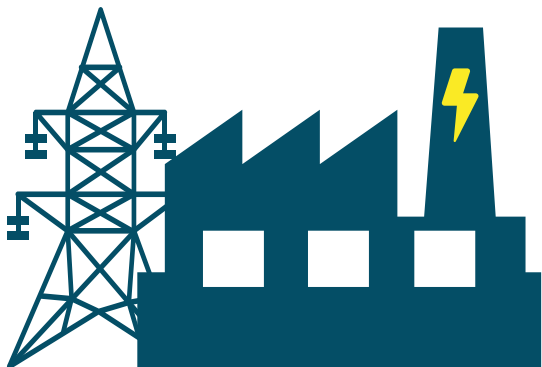
Se estima que en los ochenta creció un 25%, alcanzando **400 MPCD** (Millones de pies cúbicos por día). En

1990

cerca del


90%

se utiliza especialmente en la generación termoeléctrica y el sector industrial.



En 1994 la demanda de la Costa Atlántica era atendida en más de 90% por el gas proveniente de la Guajira,



 Generación eléctrica **60%**

 Industria y petroquímica **33%**

 Residencias y transporte en forma de gas natural comprimido **7%**



La demanda restante, concentrada especialmente en Bucaramanga, Neiva, Villavicencio y Bogotá, era atendida con los yacimientos de Santander, Huila y Meta.



El acceso del servicio de gas en el sector residencia se dio de manera diferente en la Costa Atlántica y en Bogotá.

Mientras en la primera región se inició en los estratos más altos para luego extenderse a los más bajos, más orientada por razones de rentabilidad, en Bogotá se inició en los

estratos 2, 3 y 4

El modelo que orientó el desarrollo del servicio público de gas natural, hasta la expedición de la Ley de Servicios Públicos (142 de 1994)

En el fondo **un modelo mixto**, en el que se liberaron algunas actividades al sector privado, pero siempre bajo la **orientación, regulación y control del Estado**, así la acción de ese último no hubiera contado con un marco de referencia sistemático, consistente con una visión integral del sector energético y de la economía y una

visión de futuro





¿Y cómo estamos hoy?

La Ley 142 de 1994

define el servicio de gas combustible domiciliario como las actividades ordenadas a la distribución de gas combustible, por tubería u otro medio, desde un sitio de acopio de grandes volúmenes o desde un gasoducto central hasta la instalación de un consumidor final.



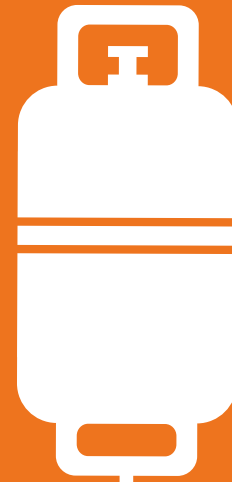
La regulación ha identificado dos expresiones distintas de este servicio público: la distribución de gas combustible por redes; y la distribución de **Gas Licuado de Petróleo - GLP en cilindros y tanques estacionarios.**



El servicio público de gas combustible, es aquel mediante el cual se provee gas combustible (**típicamente Gas Natural o GLP**), a través de una red de ductos, que abastece al usuario final.



Con relación al GLP en cilindros y tanques estacionarios, esta modalidad de prestación del servicio, regulada por la Resoluciones **CREG 023 de 2008 y 053 de 2011, incluye cuatro formas de entrega al usuario final.**



La venta en tanques estacionarios se realiza por parte de distribuidores que venden el GLP, mediante un vehículo cisterna que llena un tanque estacionario en el domicilio del usuario final.



La venta en puntos de venta se realiza por parte de los distribuidores en establecimientos comerciales que **realizan la venta de GLP, junto con otras actividades; por ejemplo, en estaciones de servicio.**



La venta en expendios se hace por parte del comercializador minorista en establecimientos comerciales que realizan la venta de **GLP de manera exclusiva.**



La venta en vehículo repartidor se hace por parte del comercializador minorista, a domicilio. **El prestador lleva el cilindro de GLP a su lugar de uso, garantizando su adecuada instalación.**

**Al frente de la
Superservicios
han estado grandes
profesionales**



7 hombres y 7 mujeres
han marcado el ritmo de la
Superservicios dirigiendo los
diferentes equipos de trabajo
para el cumplimiento
de nuestra misión a lo largo
de estos primeros 25 años.

José Fernando Castro Caycedo Q.E.P.D.
22 de noviembre de 1994 – 31 de agosto de 1996



Profesional en Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad La Gran Colombia. Castro Caycedo **fue el primer Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios de Colombia**, con su labor administrativa inició la entidad más joven del Estado en ese entonces.

Juan Carlos Vives Menotti
12 de septiembre de 1996 – 17 de julio de 1997



Economista de la Universidad Javeriana.

José Ricardo Tafur González
18 de julio de 1997 – 26 de julio de 1998



Administrador de Empresas del Brevard Community College – Coa Florida, Estado Unidos.

José Enrique Ramírez Yáñez
19 de agosto de 1998 – 4 de febrero de 2001



Abogado de la Universidad Javeriana, especialista en Derecho Laboral, Derecho Comercial y Ciencia Política.

Diego Humberto Caicedo Ortiz
19 de febrero de 2001 – 8 de septiembre de 2002



Abogado de la Universidad del Rosario.

Evamaría Uribe Tobón
9 de septiembre de 2002 – 24 de octubre de 2010



Economista de la Universidad de Antioquia y Abogada de la Universidad de los Andes, con maestría en Economía de la Universidad de Boston.

Ángela Patricia Rojas Combariza (E)
26 de octubre de 2010 – 6 de julio de 2011



Abogada especialista en Gestión Pública e Instituciones Administrativas y en Derecho Económico, con maestría en Derecho Público para la Gestión Administrativa.



César Alfonso González Muñoz Q.E.P.D.
7 de julio de 2011 – 3 de julio de 2013

Economista de la Universidad Nacional de Colombia con estudios de postgrado en la Universidad de Cambridge, Inglaterra.

Patricia Duque Cruz

4 de julio de 2013 – 18 de julio de 2016

Administradora de Empresas, especialista en Gerencia Administrativa y Financiera Pública y en Alta Gerencia.



José Miguel Mendoza Daza

19 de julio de 2016 – 26 de diciembre de 2017

Abogado de la Universidad Javeriana con maestría en Derecho Comercial Internacional de la Universidad de Tilburg, maestría en Investigación Jurídica y Doctor en Filosofía de la Universidad de Oxford.



Marina Montes Álvarez (E)

27 de diciembre de 2017 – 14 de enero 2018

Abogada especialista en Gestión Pública e Instituciones Administrativas



Rutty Paola Ortiz Jara

15 de enero de 2018 – 6 de agosto de 2018

Abogada y Economista con especialización en Gestión Pública e Instituciones Administrativas de la Universidad de los Andes.



María Paula Jaramillo Restrepo (E)

7 de agosto de 2018 – 3 de octubre de 2018

Abogada especialista en Derecho Administrativo de la universidad del Rosario.



Natasha Avendaño García

4 de octubre de 2018

Economista y magíster en economía de la Universidad de los Andes, magíster en Tributación Internacional, Comercio y Aduanas, además cuenta con una maestría y doctorado en Políticas Públicas de la Universidad de California, Berkeley.



Conozca 25 hitos que han marcado la historia de la Superservicios



Somos creados por la Asamblea Nacional Constituyente. Constitución política de Colombia Artículo 370

1

Corresponde al Presidente de la República señalar, con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios y ejercer por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el control, la inspección y vigilancia de las entidades que los presten.

En 1994 expedición de la Ley 142

2

Establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios se dictan las primeras disposiciones a cargo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.



3

1994

Se posesionó el primer superintendente de Servicios Públicos, **José Fernando Castro Caycedo (Q.E.P.D.)**.



1994

La Superservicios inicia sus labores con **13 funcionarios** en el mes de diciembre, en oficinas ubicadas en la sede de la Superintendencia de Sociedades.

4



5

1995

Apertura de la primera sede propia de la Superservicios en la calle 94 con carrera 11, en Bogotá.

1997

Institucionalizamos los Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS)

Figura de apoyo ciudadano a la supervisión de las empresas prestadoras reglamentada por el **Decreto 1429 de 1995**. Hasta este mismo año la Superservicios había acompañado la conformación de más de 3 mil comités en todo el país.

6



2003

Implementamos el **Sistema Documental Orfeo**, herramienta de software libre desarrollado por un equipo de trabajo de la superintendencia para la producción, trámite, almacenamiento digital y trazabilidad de la información institucional.

11



1998

Apertura de nueva y actual sede de la Superservicios en la Carrera 18 No. 84 – 35, en Bogotá.

7



Entre 2001 y 2002

Creamos y adoptamos el **Sistema Único de Información (SUI)** para prestadores en el marco de las leyes 142 de 1994 y 689 de 2001.

8



2007

Recibimos el premio **Nacional de Alta Gerencia por el desarrollo del Sistema de Gestión Documental, ORFEO**. Su aporte tecnológico a la eficiencia en la gestión pública y la conservación del medio ambiente por el ahorro del consumo de papel.

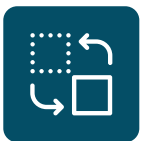
12



2009

Creamos nuestro **Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME)** y logramos la certificación del Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC) en las normas técnicas de calidad en la Gestión Pública – **NTG GP 1000 y la ISO 9001:2000**

13



2002

Reestructuración orgánica de la entidad, mediante el Decreto 990. Creación de las cinco direcciones territoriales con sedes en Bogotá, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga y Cali.

9



2003

Se creó el **Fondo Empresarial de la Superservicios mediante la Ley 812 de 2013**. Este patrimonio autónomo brinda apoyo económico, técnico y logístico a la entidad en el desarrollo de los procesos de intervención de empresas bajo su vigilancia.

10



2009

Se expedieron las **leyes 1340 y 1341 de 2009**, las cuales separan de la competencia de la Superservicios la vigilancia, inspección y control sobre la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

14



2011

Habilitamos el pago en línea de las contribuciones a cargo de las empresas supervisadas, a través de nuestro portal Web.

15



2014

16

Creamos el “Sistema de Vigilancia y Control” para apoyar la tarea de los vocales de control y de los comités de desarrollo y control social, en su labor de vigilancia.



2014

17

Recibimos la Orden del Congreso de Colombia en el Grado de Comendador, en reconocimiento a la labor desarrollada por la entidad, en el marco de los 20 años de la Ley 142 de 1994.



2015

18

La Ley del Plan Nacional de Desarrollo 2014–2018, amplió la Superservicios en representantes y el rango de las multas aplicables y amplía la vigencia y alcances del Fondo Empresarial en relación con el apoyo a las entidades en riesgo y eventual intervención.



2017

19

Implementamos la prueba piloto de teletrabajo con el apoyo de un grupo de funcionarios que presentó un proyecto para llevar a cabo esta iniciativa. En 2018 adoptamos formalmente esta modalidad de trabajo a distancia.



2017

20

Recibimos el reconocimiento internacional del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) al obtener el segundo lugar en la categoría Gestión de la Intervención Pública GPRD 2017, por los resultados del Modelo de Descongestión de Trámites. Este premio reconoce las iniciativas de gobierno y entidades públicas orientadas a mejorar los resultados institucionales.



2018

21

Hicimos realidad el proyecto de Datos Abiertos con la apertura de información pública de los prestadores de energía y gas combustible, contribuyendo a la mejor toma de decisiones en el sector de servicios públicos.



2018

22

Llevamos a cabo el lanzamiento de Te Resuelvo, plataforma virtual de trámites y servicios, bajo el concepto de “inteligencia artificial”, que nos acerca más al ciudadano en todos los rincones de Colombia.



2018

23

Nos permitió dar el primer paso en el uso de fuentes de energía no convencionales con la instalación de paneles solares en nuestra sede principal.



2019

24

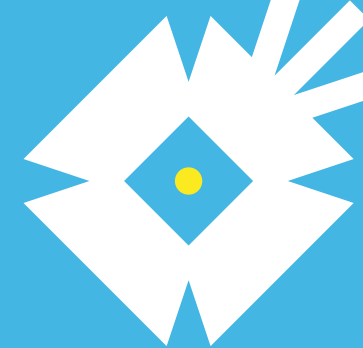
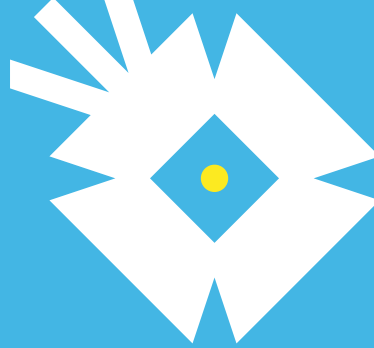
En alianza con Andesco entregamos el primer ‘Reconocimiento a las mejores prácticas de servicio a usuarios’, una iniciativa dirigida a los prestadores vigilados.



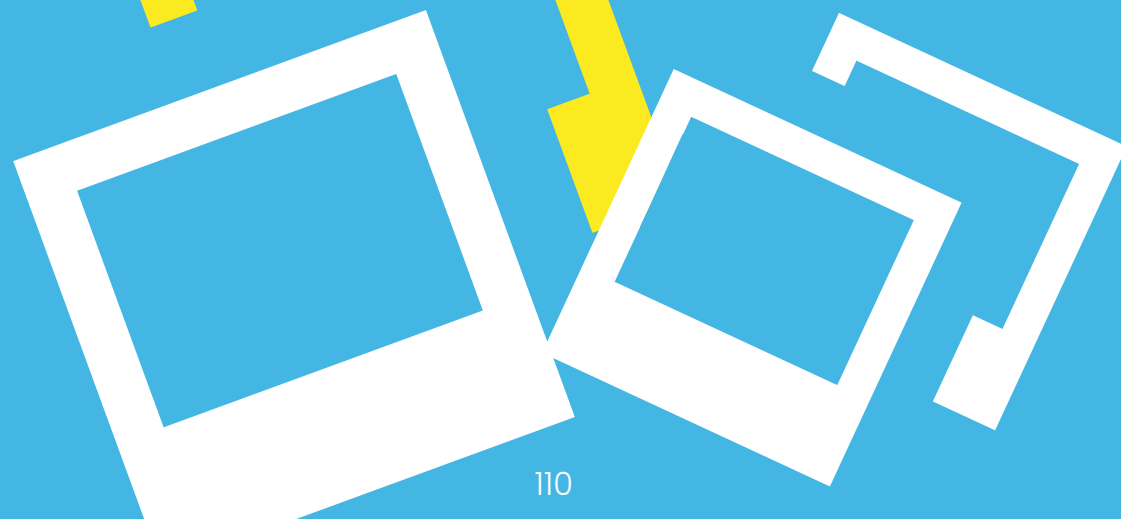
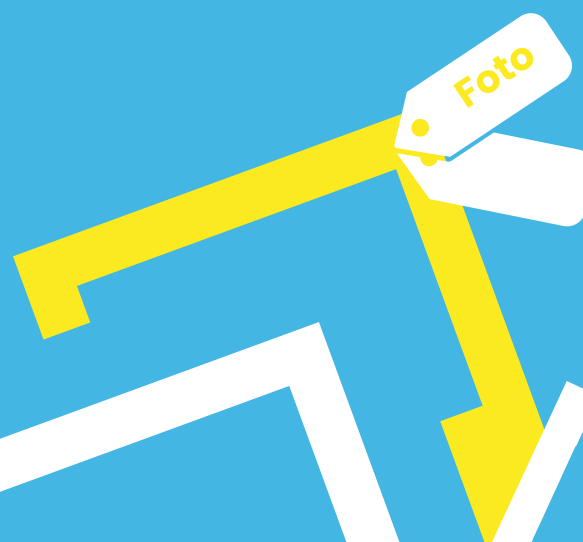
2019

25

Creación de la UMMEG. Unidad de seguimiento a los mercados mayoristas de energía y gas.



Galería Fotográfica





1995

Equipo base
Superservicios

Así empezó
todo...



1995

El presidente
Ernesto Samper
acompañó la
inauguración
del edificio
de la calle 94



1995

Carlos Peña
Onzaga, primer
Secretario
General de la
Superservicios



1996

Equipo de
directivos
y funcionarios
en el edificio
Superservicios
de la
calle 94 con 11



1996

Evento
de Bienestar

Las actividades
de integración
unieron y
fortalecieron los
equipos de la
Superservicios



1996

Los Reyes Magos
llegaron a la
superintendencia





1998

Tuna Superservicios

Novena con la compañía de la primera dama de Nohra Puyana de Pastrana



1998

Delegado de Telecomunicaciones de 1998 también hizo las veces de Rey Mago



2000

Congreso nacional y muestra comercial de servicios públicos domiciliarios



2001

Encuentro de Vocales de Control en Bogotá



2001

Reunión de Jefes de prensa en Medellín



2002

Directivos y Funcionarios de la Superservicios





2009

En los colegios públicos realizamos el programa "Semillero Vocalitos de Control" Riohacha 2009.



2012

En la radio local con "Superservicios en sintonía" - Quidó



2013

Pasantía SUI



2013

Delegación de Indonesia



2017

Pusimos en marcha la prueba piloto de Teletrabajo



2017

Iniciamos un proyecto con las organizaciones de recicladores de oficio en el país





2018

Instalamos
14 paneles solares
en la sede central
para reducir el
consumo eléctrico



2018

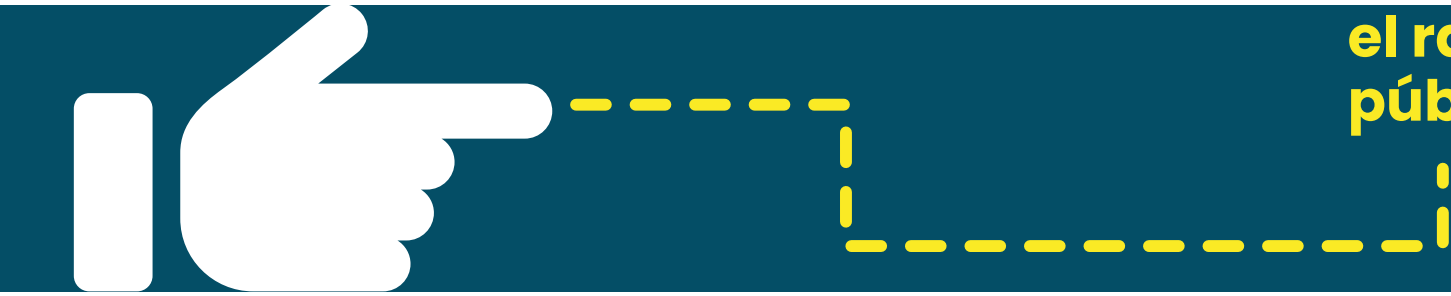
Hicimos
realidad el
proyecto de
Datos Abiertos



25
Años
Superintendencia
de Servicios Públicos Domiciliarios

2019





Ranking 25 años de Superservicios en Colombia



25 años después las cosas cambian, evolucionan, mejoran, o se transforman y en la prestación de los servicios públicos domiciliarios este fenómeno también se ve reflejado, a continuación, **el ranking de los servicios públicos en Colombia**



Agua

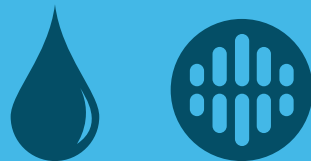
Según el informe sectorial de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado 2018

los 5 departamentos con mejores indicadores de calidad del servicio de agua potable son:




1. Atlántico
2. Risaralda
3. Valle del Cauca
4. Antioquia
5. Caldas


De acuerdo con la información registrada en el SUI para finales de 2019 los 5 departamentos con mayor cantidad de suscriptores para el servicio de acueducto y alcantarillado se registró así:



| Departamento | Acueducto | Alcantarillado |
|-----------------|-----------|----------------|
| Bogotá, D.C. | 2.083.838 | 2.058.985 |
| Antioquia | 819.473 | 804.490 |
| Valle del Cauca | 627.831 | 626.293 |
| Atlántico | 320.089 | 308.490 |
| Bolívar | 263.788 | 242.125 |



**Los 5
departamentos
que más
Estaciones de
Clasificación y
Aprovechamiento
– ECA registran
en el SUI:**

- 1. Bogotá D.C.**
 - 2. Antioquia.**
 - 3. Cundinamarca.**
 - 4. Meta.**
 - 5. Valle del Cauca.**
- 

Energía Eléctrica

Dado que los indicadores de calidad del servicio de distribución de energía eléctrica son dos, uno para duración **(SAIDI)** y otro para frecuencia de las interrupciones **(SAIFI)**, a continuación, los cinco mejores indicadores, calculados de manera ponderada de acuerdo al número de usuarios:



| Departamento | SAIDI (Duración) |
|-----------------|------------------|
| Bogotá, D.C. | 6,3 |
| Quindío | 8,5 |
| Boyacá | 8,5 |
| Meta | 14,1 |
| Valle del Cauca | 18,8 |

SAIDI: Indicador de calidad que representa la duración promedio en horas de las interrupciones de un sistema de distribución en un periodo de tiempo establecido, por sus siglas en inglés **System Average Interruption Duration Index**.

| Departamento | SAIFI (Frecuencia de las interrupciones) |
|--------------------|--|
| Bogotá, D.C. | 9 |
| Norte de Santander | 29,3 |
| Valle del Cauca | 33,1 |
| Santander | 36,8 |
| Cauca | 39,2 |

SAIFI: indicador de calidad que representa la cantidad promedio de interrupciones de un sistema de distribución en un periodo de tiempo establecido, por sus siglas en inglés **System Average Interruption Frequency Index**.

Para finales del 2019 el SUI registró como los 5 primeros departamentos con más **suscriptores** al servicio de energía eléctrica a las siguientes zonas de Colombia:


| Departamento | Suscriptores |
|-----------------|--------------|
| Bogotá, D.C. | 3.465.615 |
| Antioquia | 2.486.985 |
| Valle del Cauca | 1.366.230 |
| Santander | 812.155 |
| Atlántico | 706.111 |

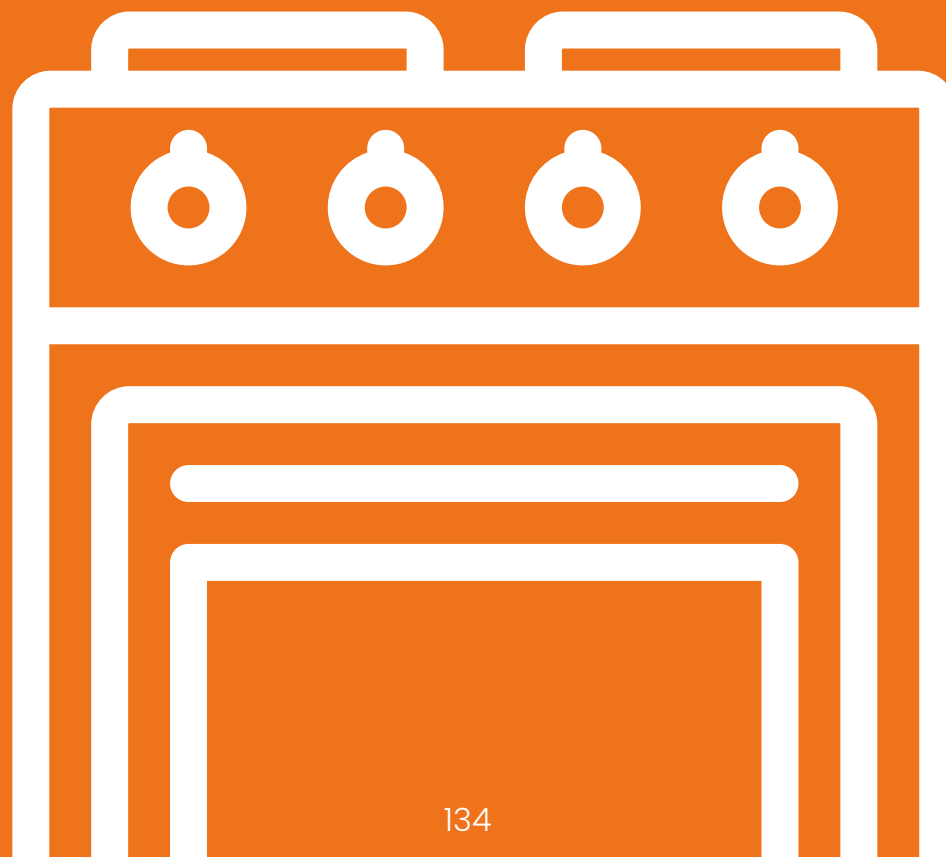


Gas

Según el SUI, diciembre 2019
los 5 departamentos con mayor cantidad de suscriptores gas combustible por red son:



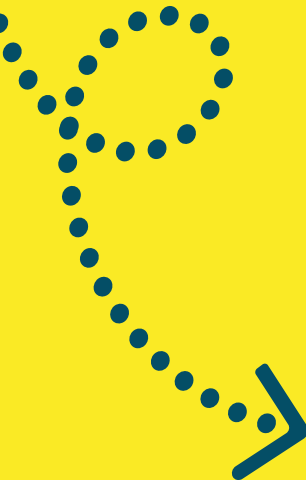
- 
1. Bogotá D.C. ----- **2.063.308**
 2. Antioquia ----- **1.324.217**
 3. Valle del Cauca ----- **1.086.517**
 4. Cundinamarca ----- **686.129**
 5. Atlántico ----- **596.883**






Peticiones Quejas y Reclamos

El registro más antiguo de peticiones, quejas y reclamos, **PQRS data del 2016. En este año las 5 causales más recurrentes fueron:**

- 
- 1 Cobro desconocido.
 - 2 Desviación significativa.
 - 3 Mala prestación de servicios no vigilados.
 - 4 Cobro sin prestación del servicio.
 - 5 Planes tarifarios.

En el 2019, las causales de las PQRS más reclamadas fueron:

- 
- 1 Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.
 - 2 Quejas administrativas.
 - 3 Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.
 - 4 Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario.
 - 5 Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente.



¿Cuáles son las solicitudes más “raras” que han hecho los usuarios en estos 25 años de Superservicios?



En la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se han recibido desde el 2006,

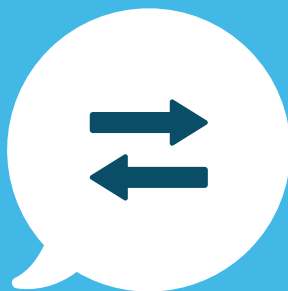
2.190.522

reclamaciones de diferentes tipos



Se tiene estimado que a diario se recibe un promedio de

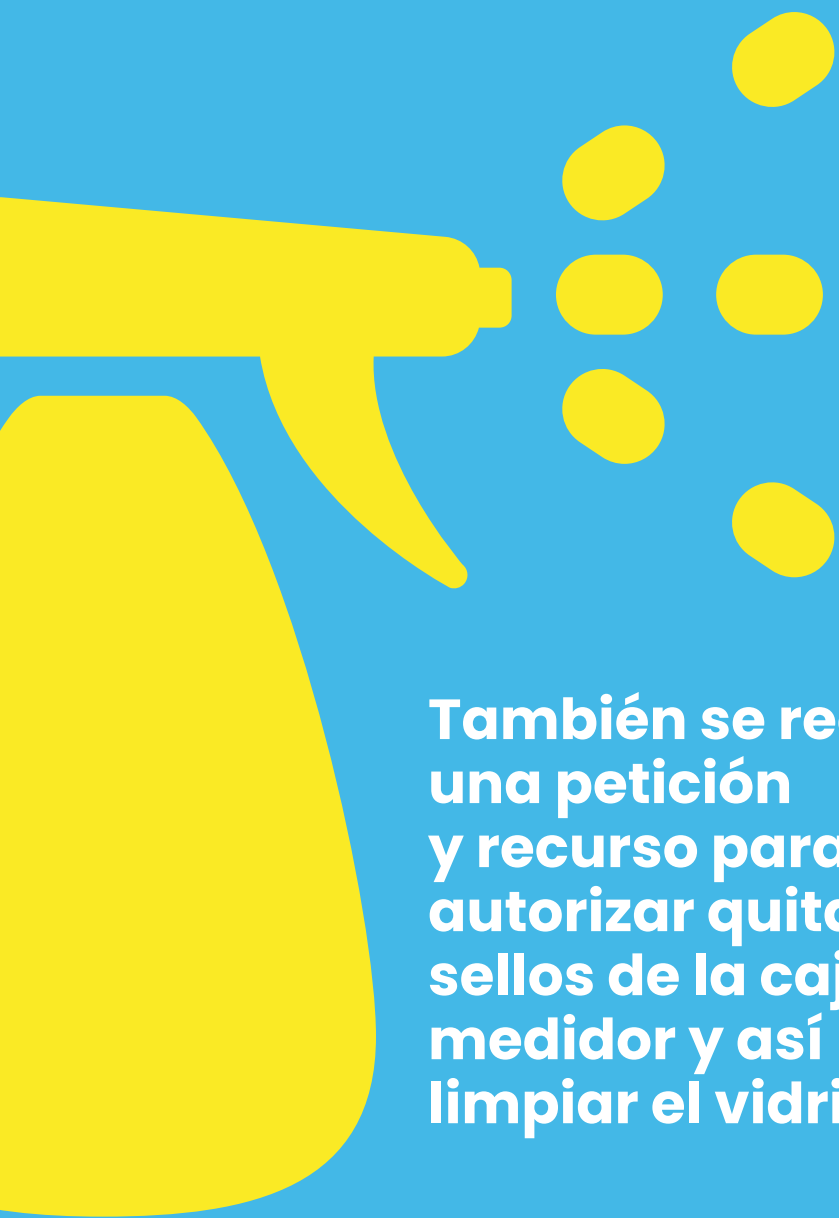
580



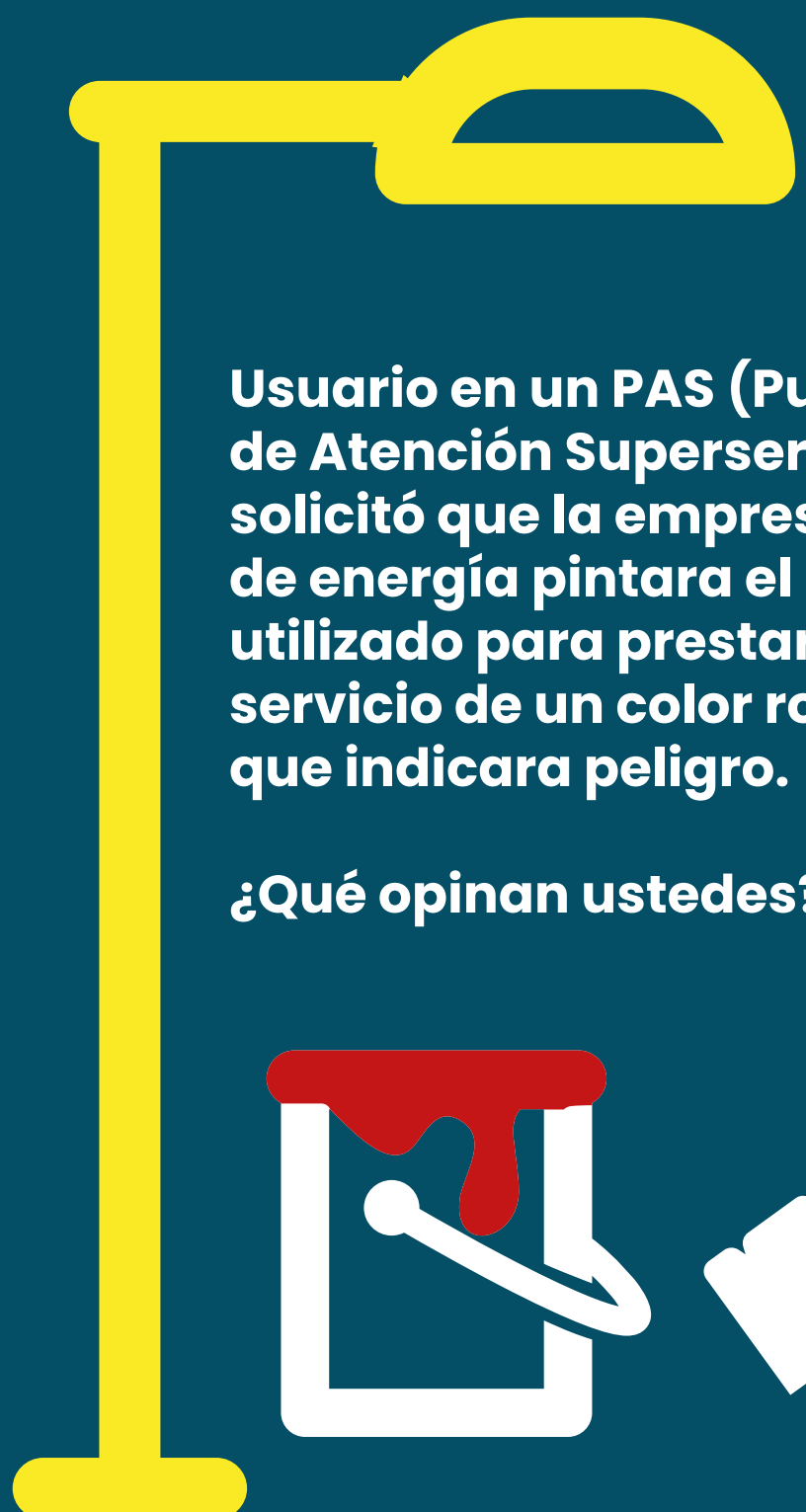
Sin embargo, algunas de estas han llamado la atención por sus particularidades:

Un usuario reclamó por consumo muy bajo en su predio. En una muestra de honestidad, el usuario señalaba que le causaba extrañeza que su consumo disminuyera tanto y ello le podría derivar pérdidas a la empresa y un posible problema a futuro a él.





También se recibió una petición y recurso para autorizar quitar los sellos de la caja del medidor y así poder limpiar el vidrio.



Usuario en un PAS (Punto de Atención Superservicios) solicitó que la empresa de energía pintara el poste utilizado para prestar el servicio de un color rojo que indicara peligro.

¿Qué opinan ustedes?

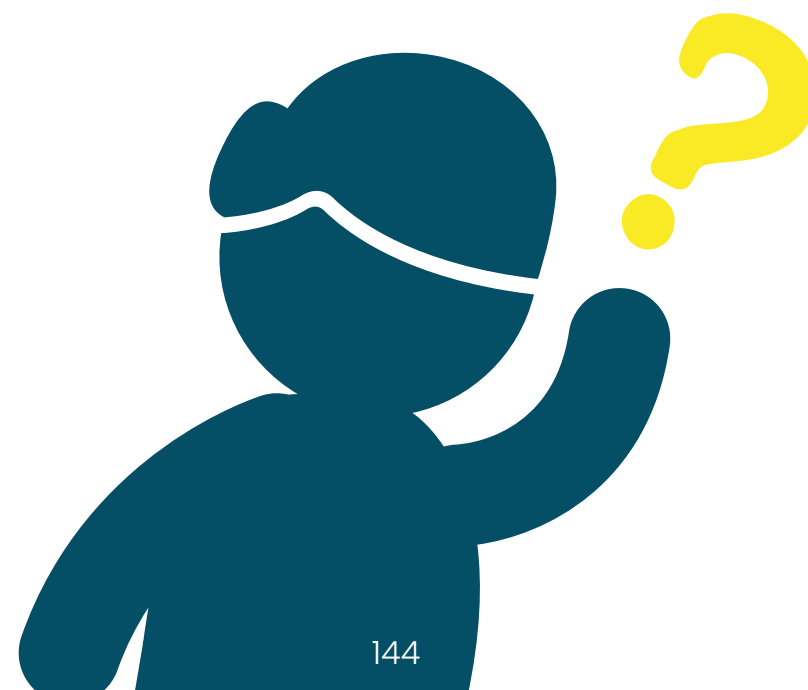




En una jornada de participación ciudadana en la ciudad de Sincelejo un usuario exigió que al igual que en Venezuela los servicios públicos los suministrara gratuitamente el Estado.



Exoneración del pago de servicios públicos por haber quedado desempleado.



Un usuario solicitó la desvinculación del servicio de aseo porque no entregaba residuos sólidos, especificando que los residuos orgánicos eran utilizados de abono en una parcela que tenía y de comida para los animales, el plástico y cartón eran entregados en el colegio de las hijas donde hacían reciclaje, y que el papel higiénico era arrojado al inodoro porque era suficientemente grande. Llegando así a la conclusión que no generaba ningún tipo de residuos.



Aliados Misionales

Su gestión es clave
para lograr una
mejor prestación de
los servicios
públicos en
Colombia

Aliados Misionales

Las funciones de vigilancia, inspección y control de la prestación de los servicios públicos domiciliarios en el país, a cargo de la **Superservicios**, se desarrollan en el marco de una política sectorial, que incluye la regulación.

Las comisiones de regulación son aliados naturales en esta gestión, al establecer los parámetros para ser tenidos en cuenta por la **Superservicios** en el ejercicio de su misión.

A continuación, directivos de estas entidades participan de esta publicación compartiendo su visión de trabajo conjunto:



**25 años de trabajo
mancomunado
en beneficio de
nuestro país**



**Comisión
de Regulación
de Agua Potable y
Saneamiento Básico**





Por: Diego Felipe Polanía Chacón
Director Ejecutivo CRA

Cumplidos 25 años de la promulgación de la Ley 142 de 1994, vale la pena resaltar el poder transformador del Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios. Previo a la Constitución Política del 91 y a la expedición de la precitada Ley, la prestación de los servicios públicos carecía de incentivos a la eficiencia, se caracterizaba por un equilibrio de baja calidad, existía muy poca inversión privada y la sostenibilidad financiera, social y ambiental de los servicios no era un hito central en la toma de decisiones.

Con las amplias reformas consagradas en la Ley, se transitó en el país hacia un enfoque económico y empresarial en la prestación de los servicios públicos, en el que el Estado asume un rol fundamentalmente de promotor, regulador y supervisor del mercado. En este contexto, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico ha diseñado marcos regulatorios y tarifarios que, al tiempo que mejoran las condiciones de prestación de los servicios, generan las herramientas requeridas para que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios pueda inspeccionar, vigilar y controlar que en efecto se estén materializando las ventajas de la competencia en y por el mercado.

Estas ventajas han ido evolucionando y profundizándose con el paso del tiempo. En las dos primeras etapas regulatorias, nos enfocamos en garantizar la suficiencia financiera, establecer condiciones mínimas de gestión empresarial y reconocer los costos eficientes operativos y administrativos. A partir de la tercera etapa, la Comisión ha venido implementando herramientas de regulación por resultados. Por ejemplo, la Resolución CRA 688 de 2014 desarrolla una regulación tarifaria integral basada en criterios de calidad, e incluye metas del servicio que deben verse reflejadas en el Plan de Obras e Inversiones Regulado.



Estas decisiones regulatorias han transformado el mercado y también el papel de la Superintendencia, que se adapta constantemente a los nuevos desafíos de información y operación que suponen las nuevas propuestas regulatorias. Ante esto, la Comisión solo tiene palabras de agradecimiento para la Superintendencia por el trabajo mancomunado que hacemos todos los días en pro de nuestro país.

En este contexto, reconocemos que esta etapa del desarrollo más avanzada también implica nuevos retos para la regulación y la supervisión. Lo anterior quedó plasmado en la declaración de Cartagena, en el marco del XII Foro Iberoamericano de Regulación organizado por la CRA con el nutrido apoyo y participación de la Superintendencia. Este documento estableció 7 compromisos que aportarán al cumplimiento del ODS 6: Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos. Estos compromisos se enmarcan en tres ejes temáticos, a través de los cuales se podrá impactar transversalmente la agenda de desarrollo 2030, a saber: Eficiencia y calidad en la prestación, Seguridad hídrica y, Enfoque diferencial y sostenibilidad social.

En el eje de Eficiencia y calidad, la Comisión tiene un proyecto de modificación estructural de la regulación de mercados regionales para seguir avanzando hacia el aprovechamiento de economías de escala en la prestación de los servicios. Además, pretende evaluar otros mecanismos de apalancamiento para el desarrollo, modernización y tecnificación de los prestadores de servicios, para incentivar los avances en tecnología, innovación y gobierno abierto en el sector.

En el eje de Seguridad hídrica, debido a la vulnerabilidad y los riesgos que estamos afrontando a causa del cambio climático, se hizo perentorio regular las inversiones en infraestructura verde que protejan las cuencas abastecedoras a través de la compra y aislamiento de predios, proyectos para la recarga de acuíferos, restauración, protección y recuperación de rondas de cuencas y fuentes abastecedoras de agua, monitoreo del recurso hídrico y pago por servicios ambientales de regulación y calidad hídrica.

Así, en diciembre del 2019 y tras varias consultas con todos los grupos interesados del sector, expedimos la resolución definitiva que permite reconocer en las tarifas del servicio de acueducto las inversiones ambientales adicionales para garantizar la disponibilidad del recurso hídrico en el mediano plazo. Esta resolución, además, establece que el seguimiento a las inversiones está a cargo de la Superintendencia. El proyecto demuestra, además, que el espíritu de la Ley 142 de 1994 es amplio y completo y que su proceso de desarrollo e implementación aún no termina.

Finalmente, en el eje Social, estamos desarrollando la regulación de los esquemas diferenciales urbanos en acueducto, alcantarillado y aseo, que permitirán la adopción de soluciones alternativas para el aprovisionamiento de agua potable y saneamiento en las zonas periurbanas del país. En aplicación de estos esquemas, auguramos un próspero desarrollo de la vigilancia diferencial en cabeza de la Superintendencia.



De manera transversal, la gestión de la información es central para avanzar en la expedición e implementación de regulación efectiva y eficiente; este es un reto urgente y compartido con la Superintendencia, en el que con seguridad avanzaremos en el corto y mediano plazo. Finalmente, ante los retos del mercado actual y en aplicación de la Ley 142 de 1994, esta Comisión reitera su compromiso por seguir promoviendo la competencia y regulando las condiciones del mercado, para mejorar la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en Colombia, impulsando el bienestar social y el desarrollo sostenible, a partir del trabajo coordinado con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.



Nuevos enfoques regulatorios, de vigilancia y de control para el sector de servicios públicos de energía y gas

CREG

Comisión de Regulación
de Energía y Gas



Por: Jorge Alberto Valencia Marín
Director Ejecutivo CREG

Desde su creación, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) y la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) han trabajado de manera permanente en la construcción de la regulación para los servicios de energía eléctrica y gas combustible, en el marco de las Leyes 142 y 143 de 1994.

Para estos efectos, el canal institucional de comunicación entre estas dos entidades ha sido la participación con voz de la SSPD en las sesiones decisorias de la CREG, que están conformadas por el Ministerio de Minas y Energía, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Departamento Nacional de Planeación y el Comité de 8 Expertos Comisionados.

Adicionalmente, grupos de trabajo conformados por representantes de ambas entidades, para los diferentes servicios públicos que se regulan y vigilan, han ayudado a la mejora continua en los procesos que ambas entidades desarrollan para el avance de los servicios públicos para mejorar la calidad de vida de los colombianos.

A inicios del 2018, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) y la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) tuvieron la iniciativa de trabajar conjuntamente en un nuevo enfoque regulatorio y de vigilancia y control. Esta dinámica surgió como parte de una estrategia para dar respuesta a los desarrollos tecnológicos en los sectores de energía eléctrica y gas combustible.

El nuevo enfoque sectorial ha respondido a un mayor potencial en el acceso y el uso de la información, lo que ha permitido, a su vez, más empoderamiento del usuario.



Las nuevas condiciones de reglamentación también han modificado la concepción de los mercados en distintas dimensiones y han requerido, incluso, de la coordinación con otros sectores, como el de telecomunicaciones.

El cambio en los preceptos ha sido grande, por ejemplo, el patrón del consumo se ha modificado, respondiendo a las nuevas fuentes de demanda y a la preferencia por las energías limpias, tanto para gas combustible, como para energía eléctrica. Esta situación dio paso a las fuentes no convencionales de energías renovables y a las soluciones de autoabastecimiento.

El cambio además ha traído importantes avances en la prestación de los servicios de energía eléctrica y gas combustible. Su materialización ha permitido alcanzar nuevas ganancias en eficiencia que benefician a los usuarios y que representan retos, tanto para el sector privado, como para el Gobierno.

Así mismo, el desarrollo tradicional de la regulación expedida por la CREG ha respondido a los problemas en los mercados relativamente estables, en los cuales, ha sido viable anticipar los cambios que se avecinan y surtir los procesos regulatorios en los tiempos establecidos. El ejercicio de las funciones de control y vigilancia por parte de la SSPD, también se ha realizado sobre las conductas de las dinámicas tradicionales y venideras de estos mismos sectores.

Y es que, en condiciones cambiantes, un conjunto de reglas rígidas puede no responder oportunamente a las necesidades de los sectores regulados. También, es más probable que una situación que resulte contraria a los fines regulatorios dificulte el ejercicio de la función de vigilancia y control.

Por esto, ha sido necesario adoptar un nuevo enfoque que permita, por un lado, incorporar medidas de intervención menos rígidas y de mayor adaptabilidad; y por otro lado, un ejercicio más efectivo de las funciones de vigilancia y control ante situaciones que no son fáciles de anticipar.

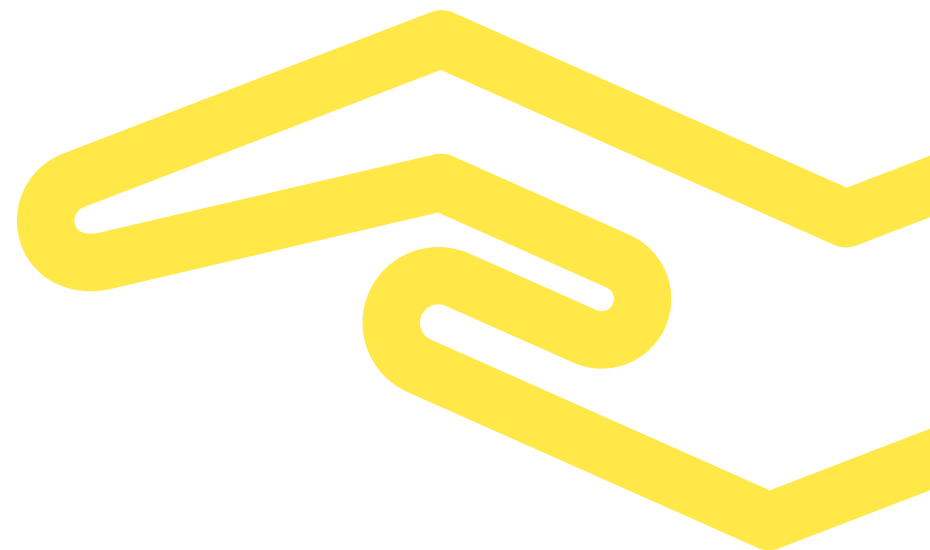
En este contexto, para la CREG y la SSPD ha sido fundamental contar con una normatividad general, a partir de la cual, tanto los agentes, como las autoridades de vigilancia y control, puedan determinar si un comportamiento es contrario a los fines regulatorios, incluso, en ausencia de reglas específicas para una situación determinada.

Como resultado de este trabajo conjunto entre las dos entidades, la CREG expidió las Resoluciones 105 de 2018 y 039 de 2019, mediante las cuales se sometió a una consulta pública el proyecto regulatorio que establece las reglas generales de comportamiento de mercado para los agentes que prestan los servicios de energía eléctrica y gas combustible. La versión definitiva fue expedida en la Resolución CREG 080 de 2019.

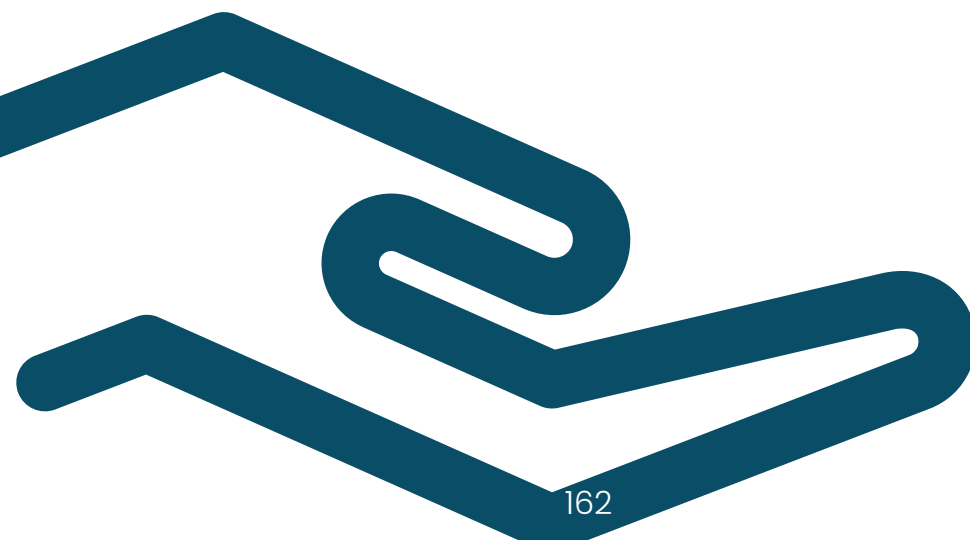
El nuevo enfoque regulatorio representa cambios importantes en la forma tradicional en la cual los agentes incorporan en su actuar las reglas expedidas, al tiempo que obliga a que la Superintendencia haga uso de nuevas herramientas para el desarrollo de sus actividades de vigilancia y control. Además, se inició una estrategia pedagógica conjunta entre la SSPD y la CREG, cuyo propósito es facilitar el entendimiento y la aplicación por parte de los agentes.

En desarrollo de esta iniciativa se han realizado múltiples mesas de trabajo con los agentes interesados y se publicaron documentos, donde se plantean las bases de discusión sobre aquellos comportamientos que resultan contrarios a la regulación en materia de acceso a redes de transporte de energía eléctrica.

En particular, la SSPD y la CREG contribuyen al cumplimiento de las obligaciones que tienen los agentes de (i) Alinear sus comportamientos con los fines de la regulación y (ii) Realizar la diligencia debida para asegurar su cumplimiento continuo, en el marco de este nuevo enfoque regulatorio.



La SSPD y la CREG seguirán trabajando de manera articulada para responder a los retos que en materia de regulación y vigilancia y control se generen en los próximos años, especialmente ante las nuevas oportunidades de negocio que se plantean a partir del uso de las nuevas tecnologías, que de paso incorporan cada vez más al usuario en las alternativas de proveerse el servicio en forma eficiente y sostenible.





**25 años
de la Ley 142:
ser o no ser**



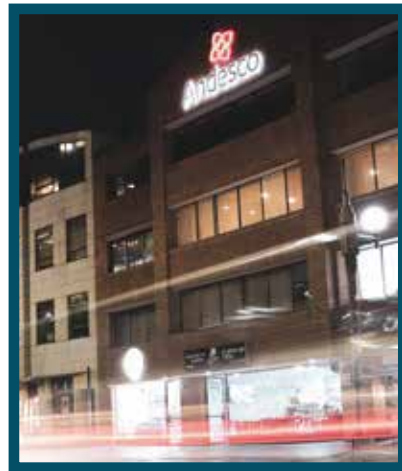


Por: Camilo Sánchez Ortega.
Presidente de ANDESCO.

Pocas veces podemos decir que una acción conjunta entre el Ejecutivo, el Legislativo y el sector empresarial público, privado y mixto, genera excelentes beneficios para los colombianos.

En 1994 inició una revolución positiva y silenciosa en Colombia debido a la expedición de la ley 142 o Régimen de los Servicios Públicos y luego la ley 143, Ley eléctrica; posteriormente en 2009 la ley 1341 para las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC- y este año la ley 1978 para la modernización de este último sector.

Los fines de esta legislación, plenamente vigente, son lograr la eficiencia y calidad en la prestación; ampliación de cobertura; participación libre y en condiciones de competencia de los prestadores de los servicios sea cual fuere su conformación; definición del rol del Estado como promulgador de política, regulador y vigilante; sostenibilidad financiera y gestión eficaz sometida a los principios, normas y procedimientos propios de las relaciones entre particulares y la solidaridad y redistribución de ingresos dentro de un concepto de progresividad.



Antes de las reformas era evidente la debilidad financiera de las entidades prestadoras, que tenían dificultades para cubrir costos de operación y mantenimiento y atender las expansiones requeridas; tener una conexión telefónica era un lujo; los botaderos a cielo abierto eran lo común; la continuidad del servicio de acueducto era privilegio de las principales ciudades; el cocinol era el combustible para la cocción de alimentos con colas larguísimas para llenar un bidón.

Las tarifas correspondían a criterios políticos que se reflejaba en baja calidad en la prestación de los servicios y en algunos casos en su inexistencia. En consecuencia, tras la debilidad financiera de las empresas, cuantiosas cifras del presupuesto nacional se destinaban a cubrir los servicios.

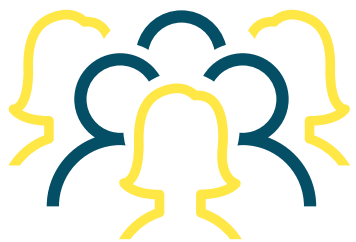


Por ejemplo, la deuda sectorial eléctrica correspondía al 30% de la deuda nacional. Institucionalmente, se ha logrado tener una consolidación empresarial en todos los servicios públicos domiciliarios y de comunicaciones y se cuenta con entidades especializadas para la regulación, vigilancia y control.

En la actualidad las tarifas están orientadas a costos eficientes de la prestación del servicio y los usuarios de los estratos 1, 2 (y en algunos servicios hasta el estrato 3) son objeto de subsidios. En un esquema de solidaridad y redistribución de ingresos, los estratos 5 y 6 y los no residenciales pagan una contribución adicional para cubrir parcialmente los subsidios. El déficit se solventa con recursos de los presupuestos nacional y local según el caso.



Sin duda alguna el resultado del modelo aplicado a partir de 1994, ha permitido mejorar notablemente los indicadores de cobertura y calidad. Si hacemos una comparación entre los resultados de los censos de 1993 y 2018, los datos son ampliamente halagadores. Por ejemplo, las coberturas han mejorado en todos los servicios:



En acueducto pasó de 71% a 87%. En número de habitantes, de 23,5 millones a 41,7 millones atendidos



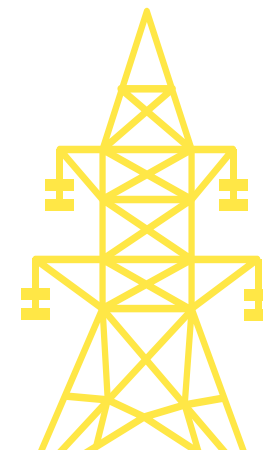
En alcantarillado, del 63% al 77% y en población atendida de 20,8 millones a casi 37 millones.

En recolección de residuos sólidos, del 60% al 82% con un salto de 19,9 millones a casi 40 millones.



En disposición final de los residuos, de menos del 50% a más del 90% dispuestos en sistemas adecuados de rellenos o plantas de tratamiento.

En energía eléctrica del 75% al 97%; la población atendida pasó de 24,8 millones a 46,5 millones.



En gas natural, de casi nada 5% a 67% con más de 32 millones. Si se cuenta GLP se puede alcanzar una cifra de casi 42 millones de habitantes con servicio.



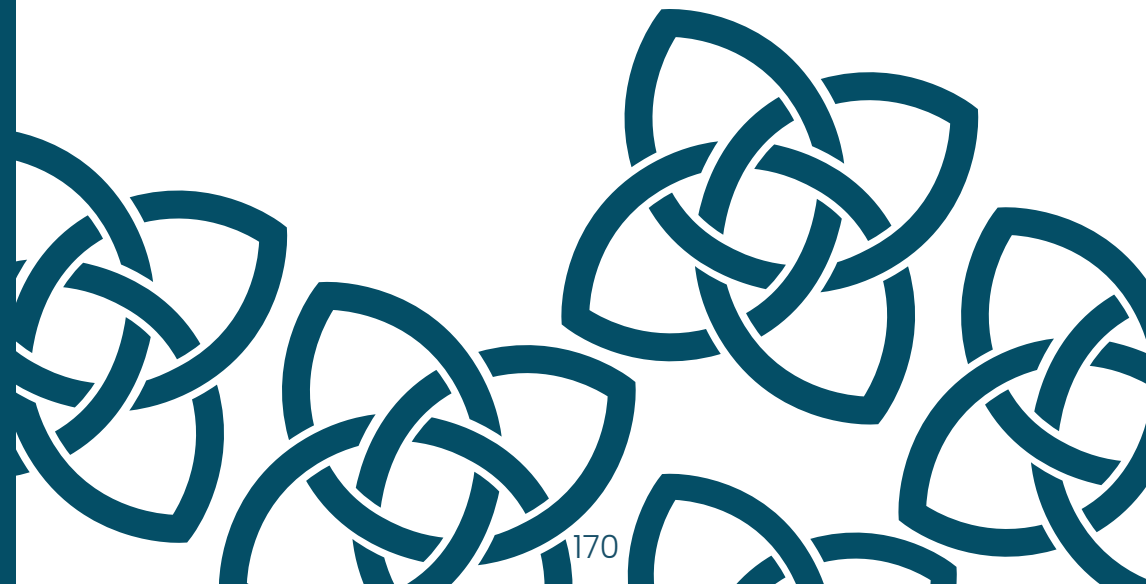
En Internet no había servicio. Hoy el 53% tiene una conexión fija o móvil, con más de 26 millones de ciudadanos con conexión permanente sin contar que casi más del 80% de la población puede tener acceso de alguna manera a la red.



Los retos ya no son exclusivamente brindar el servicio con calidad y eficiencia, son también cerrar la brecha entre lo urbano y lo rural, la apropiación digital, la transición y eficiencia energéticas, la economía circular y la seguridad hídrica.



Celebrar bodas de plata en la legislación siempre es un reto; el régimen de servicios públicos muestra con orgullo sus resultados, teniendo prestadores listos para continuar consolidando en todo el territorio nacional la paz, equidad, prosperidad, competitividad y productividad.



**Conozca cómo
hacer una
reclamación en
la Superservicios
con este**

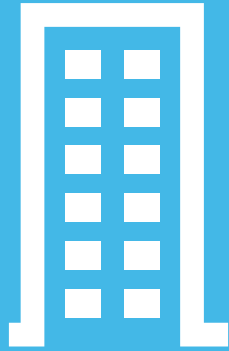


A B C



A

Antes de acudir a la Superservicios, interponga un derecho de petición ante la empresa prestadora del servicio.



B

Si no está de acuerdo con la respuesta, dentro de los 5 días siguientes a la notificación, interponga ante la empresa prestadora un recurso de reposición y en subsidio de apelación.



C

La empresa debe enviar el expediente a la Superservicios para que esta conozca y resuelva su recurso de apelación.

¿Qué pasa sí...

La empresa no resuelve de forma completa o no le responde?



Puede radicar ante la Superservicios una solicitud de investigación por Silencio Administrativo Positivo (SAP)

¿Qué pasa sí...

La empresa le niega o rechaza el recurso de apelación?



Puede interponer el recurso de queja en la Superservicios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión con la que la empresa negó o rechazó el curso de apelación.

Glosario



El glosario de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios es una herramienta que recopila los principales términos utilizados por la entidad y el sector. Aquí se definen los conceptos que desconozca y que tengan relación con los servicios públicos domiciliarios.

A

AAA: Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Acuífero: formación geológica o grupo de formaciones que contiene agua y que permite su movimiento a través de sus poros bajo la acción de la aceleración de la gravedad o de diferencias de presión.

Aducción: canal abierto o cerrado que a través del cual se transporta agua cruda, ya sea a flujo libre o a presión.

Afluente: agua residual u otro líquido que ingrese a un reservorio o a algún proceso de tratamiento.

Aforo: es el resultado de las mediciones puntuales, que realiza un aforador debidamente autorizado por la persona prestadora, respecto de la cantidad de residuos sólidos que produce y presenta un usuario de manera individual o conjunta al prestador del servicio aseo.

Aforo de agua: es el procedimiento por medio del cual se mide o estima la cantidad de agua que normalmente utiliza un usuario.

Acueducto: conjunto de obras, equipos y materiales utilizados para la captación, aducción, conducción, tratamiento y distribución del agua potable para consumo humano.

Agua cruda: agua que no ha sido sometida a proceso de tratamiento.

Agua potable: aquella que por reunir los requisitos organolépticos (olor, sabor y percepción visual), físicos, químicos y microbiológicos, puede ser consumida por la población humana sin producir efectos adversos a la salud

Aguas lluvias: aguas provenientes de la precipitación pluvial.

Aguas residuales municipales: son las aguas no domésticas vertidas, recolectadas y transportadas por el sistema de alcantarillado público, compuestas por las aguas residuales domésticas y las aguas no domésticas.

Aguas servidas: aguas de desecho provenientes de lavamanos, tinas de baño, duchas, lavaplatos, y otros artefactos que no descargan materias fecales.

Alcantarillado: conjunto de obras para la recolección, conducción y disposición final de las aguas residuales o de las aguas lluvias.

Alcantarillado de aguas combinadas: sistema compuesto por todas las instalaciones destinadas a la recolección y transporte, tanto de las aguas residuales como de las aguas lluvias.

Alcantarillado de aguas lluvias: sistema compuesto por todas las instalaciones destinadas a la recolección y transporte de aguas lluvias.

Alcantarillado de aguas residuales: sistema compuesto por todas las instalaciones destinadas a la recolección y transporte de las aguas residuales domésticas y/o industriales.

Aprovechamiento: es la actividad complementaria del servicio público de aseo que comprende la recolección de residuos reciclables, el transporte selectivo hasta la estación de clasificación y aprovechamiento, y su clasificación y pesaje, para reintroducirlos al ciclo productivo.

B

Báscula: instrumento técnico de medida mecánico o electrónico debidamente calibrado y certificado por la entidad competente, acorde con las normas vigentes que regulan la materia, para determinar el peso de los residuos sólidos.

Biodegradación: degradación de la materia orgánica por acción de microorganismos sobre el suelo, aire, cuerpos de agua receptores o procesos de tratamiento de aguas residuales.

Biogás: mezcla de gases, producto del proceso de descomposición anaeróbica de la materia orgánica o biodegradable de las basuras, cuyo componente principal es el metano.





Calidad del agua: conjunto de características organolépticas, físicas, químicas y microbiológicas propias del agua.

Capacidad para prestar el servicio de acueducto y alcantarillado: es la existencia de recursos técnicos y económicos de un prestador de los servicios de acueducto y/o alcantarillado, con el fin de atender las demandas asociadas a las solicitudes de los servicios públicos mencionados para efectos de otorgar la disponibilidad o viabilidad inmediata del servicio solicitado. En todo caso y de conformidad con lo previsto en el parágrafo 2° del artículo 12 de la Ley 388 de 1997 el prestador del servicio, donde está ubicado el predio, no podrá argumentar falta de capacidad para predios ubicados al interior del perímetro urbano.

Caracterización de las aguas residuales: determinación de la cantidad y características físicas, químicas y biológicas de las aguas residuales.

Cargo fijo: valor unitario por suscriptor o usuario que refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio, independientemente del nivel de consumo.

Cargo por unidad de consumo: valor unitario por metro cúbico o por toneladas recolectadas que refleja el costo del servicio.

Cargos por expansión del sistema (CES): son los cobros que la persona prestadora realiza cuando por razones de suficiencia financiera, sea necesario acelerar la recuperación de las inversiones en infraestructura.

Código de redes: conjunto de reglas, normas, estándares y procedimientos técnicos expedido por la Comisión, a los cuales deben someterse las empresas de servicios públicos del sector eléctrico y otras personas que usen el sistema de transmisión nacional.

Comisión de Regulación de Acueducto y Saneamiento Básico (CRA): entidad que se encarga de ajustar a las normas el ejercicio de las actividades de los sectores de acueducto, alcantarillado y aseo, para asegurar la eficiente prestación de estos servicios.

Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG): entidad que se encarga de ajustar a las normas el ejercicio de las actividades de los sectores de energía y gas combustible, para asegurar la eficiente prestación de estos servicios.

Conexión y acceso a redes: es el derecho que tiene todo usuario a utilizar las redes del sistema de transmisión nacional, de un sistema de transmisión regional y/o un sistema de distribución local, previo el cumplimiento de las normas que rijan el servicio, el pago de las retribuciones que correspondan y el principio de eficiencia consignado en la Ley.

Consumo: cantidad del servicio recibido por un usuario en un periodo determinado y registrado en un medidor. Cuando exista medidor, el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual y la

anterior, siempre y cuando el medidor funcione correctamente. En caso contrario, se acude a promedios anteriores del mismo usuario o de usuarios en condiciones similares.

Consumo anormal: consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo suscriptor o usuario, o con los promedios de consumo de suscriptores o usuarios con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por la empresa.

Consumo básico: para los servicios de AAA el consumo básico es aquel que se destina a satisfacer las necesidades básicas de las familias. Para cada servicio, el consumo básico será el que defina la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Contribución: recurso que se arbitran con cargo a los usuarios residenciales de los estrato 5 y 6 y a los industriales y comerciales con la finalidad de coadyuvar en la conformación del esquema financiero necesario para subsidiar los costos básicos de los servicios públicos.



E

Empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios: quien lleva el servicio público domiciliario a la vivienda, oficina, establecimiento industrial o comercial, para satisfacer las necesidades básicas y esenciales de un usuario.

Empresa de servicios públicos oficial: aquella empresa en cuyo capital la Nación, las entidades territoriales o sus entidades descentralizadas tienen el 100% de los aportes.

Empresa de servicios públicos mixta: aquella empresa en cuyo capital la Nación, las entidades territoriales, o sus entidades descentralizadas tienen aportes iguales o superiores al 50%.

Empresa de servicios públicos privada: aquella empresa cuyo capital pertenece mayoritariamente a particulares o a entidades surgidas de convenios internacionales que deseen someterse íntegramente para estos efectos a las reglas a las que se someten los particulares.

Energía no suministrada: estimación de la cantidad de energía que no puede ser entregada cuando se presentan eventos en el sistema. La estimación de la energía no suministrada se realiza con base en las disposiciones que para tal fin se establecen en la regulación.

Estratificación socioeconómica: clasificación de los inmuebles residenciales que deben recibir servicios públicos, en cada municipio o distrito. Se realiza pri -

ncipalmente para cobrar de manera diferencial (por estratos) los servicios públicos domiciliarios permitiendo asignar subsidios y cobrar contribuciones.

F

Factura de servicios públicos: cuenta que recibe el usuario, a causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.

G

Generador: persona natural o jurídica que produce energía eléctrica, que tiene por lo menos una central conectada al SIN con una capacidad efectiva total en la central superior a los 20 MW o aquellos que tienen por lo menos una central de capacidad efectiva total menor o igual a 20 MW conectada al SIN, que soliciten ser despachados centralmente.

L

Lectura: registro del consumo que marca el medidor.

M

Mantenimiento: conjunto de acciones o procedimientos tendientes a preservar o restablecer el sistema a un estado tal que garantice su exactitud y la máxima confiabilidad.

Medidor: es un dispositivo que se encarga de medir el consumo de un servicio público una vivienda o negocio durante un periodo de tiempo determinado.

O

OR: Operador de Red es el propietario de las redes de distribución de energía eléctrica.

P

PAS: Punto de Atención Superservicios.

Petición de información: es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.

Prestación directa de servicios por un municipio:

cuando la prestación de uno o varios servicios públicos domiciliarios es asumida por un municipio, bajo su propia personalidad jurídica, con sus funcionarios y con su patrimonio.

Q

Queja: es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

R

Reclamo: es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Recurso de reposición: escrito que radica un usuario ante la prestadora de un servicio público domiciliario, para que aclare, modifique, adicione o revoque una decisión.

Recurso de apelación: escrito que se presenta conjuntamente con el recurso de reposición (en el mismo documento y se radica ante la prestadora), con el fin de que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios estudie y analice las decisiones tomadas por la prestadora.

Recurso de queja: escrito que presenta el usuario directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que estudie si debe o no concederse el recurso de apelación, que fue negado o rechazado por la prestadora. Se debe anexar copia de la comunicación en la cual la prestadora niega o rechaza el recurso de apelación.

S

SAIDI: indicador de calidad que representa la duración promedio en horas de las interrupciones de un sistema de distribución en un periodo de tiempo establecido, por sus siglas en inglés System Average Interruption Duration Index.

SAIFI: indicador de calidad que representa la cantidad promedio de interrupciones de un sistema de distribución en un periodo de tiempo establecido, por sus siglas en inglés System Average Interruption Frequency Index.

Saneamiento básico: actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo.

Servicio público de electricidad o de energía eléctrica: comprende las actividades de generación, interconexión, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, de acuerdo con el artículo 1 de la Ley 143 de 1994 y el numeral 14.25 de la Ley 142 de 1994.

Servicio público domiciliario de aseo: está compuesto por la reconexión, transporte, transferencia, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos originados por las actividades residenciales y no residenciales no clasificables como residuos especiales. También comprende las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas y la recolección, transporte, transferencia, tratamiento, y disposición final de estos residuos. Y las actividades de aprovechamiento.

Servicio público domiciliario de energía eléctrica: transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el inmueble del usuario, incluida su conexión y medición.

Servicio público domiciliario de gas combustible, por redes: transporte y distribución de gas combustible, por medio de tuberías, desde un gasoducto o sitio de acopio hasta el inmueble del usuario, incluida su conexión y medición.

Servicio público domiciliario de Gas Licuado de Petróleo – GLP: producto que se obtiene de la refinación del petróleo o al procesar el gas natural, el cual se entrega al usuario en un recipiente conocido como pipeta, cilindro portátil o tanque estacionario.

Servicio regular: es el servicio que se presta a un inmueble de manera permanente para su utilización habitual.

Servicio residencial: es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.

Servicio temporal: es el que se presta a obras en construcción, espectáculos públicos no permanentes, y a otros servicios no residenciales de carácter ocasional, con una duración no superior a un año, prorrogable a juicio de la empresa.

Servicios públicos domiciliarios: son los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, gas y Gas Licuado de Petróleo (GLP).

Servicio público domiciliario de acueducto: Distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición.

Servicio público domiciliario de alcantarillado: recolección municipal de residuos líquidos, por medio de tuberías y conductos.

Sistema de medición o de medida: conjunto de elementos destinados a la medición y/o registro de las transferencias de energía en el punto de medición.

Silencio Administrativo Positivo: cuando el prestador de servicios públicos domiciliarios no da respuesta oportuna o de fondo a las peticiones de un usuario; no las atiende en su totalidad o notifica indebidamente las respuestas, se configura el Silencio Administrativo Positivo, lo cual obliga al prestador a reconocer positivamente lo que solicitó el usuario.

Sistema de Transmisión Nacional, (STN): es el sistema de transmisión de energía eléctrica compuesto por el conjunto de líneas, equipos de compensación y subestaciones que operan a tensiones iguales o superiores a 220 kV, los transformadores con este nivel de tensión en el lado de baja y los correspondientes módulos de conexión.

Sistema de Transmisión Regional, (STR): sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por los activos de conexión del OR al STN y el conjunto de líneas, equipos y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan en el nivel de tensión 4.

Sistema Interconectado Nacional, SIN: es el sistema compuesto por los siguientes elementos conectados entre sí: las plantas y equipos de generación, la red de interconexión, las redes regionales e interregionales de transmisión, las redes de distribución, y las cargas eléctricas de los usuarios.

Sistema Único de Información (SUI): es el sistema único de información para los servicios públicos domiciliarios y actividades complementarias de que trata la Ley 142 de 1994, el cual se nutre de la información proveniente de los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, de las entidades territoriales y demás obligados a reportar información; cumple las funciones establecidas en el artículo 14 de la Ley 689 de 2001 y es administrado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), de conformidad con las normas aplicables.

Subsidio: diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio, y el costo real de éste, cuando el valor pagado es menor que el del costo.

Sugerencia: es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, SSPD, Superservicios: organismo de carácter técnico, creado por la Constitución de 1991, que, por delegación del presidente de la República de Colombia, ejerce inspección, vigilancia y control las entidades y empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

Suscriptor: persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

Suscriptor potencial: persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.



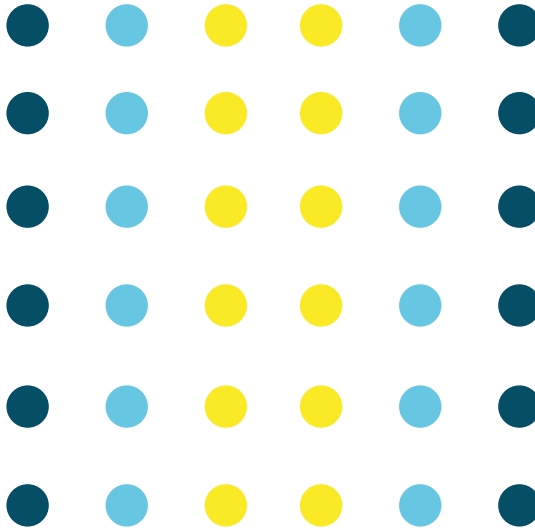
Usuario: persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta o como receptor directo del servicio. También es posible denominarlo consumidor.





Bibliografía

- ✔ **Vives J.C. (1997)**, El sector de agua potable y saneamiento básico. Supercifras Superintendencia delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, Revista N° 1, año 1, páginas 7-8-9.
- ✔ **Vives J.C. (1997)**, El sector eléctrico antes de 1994: el desarrollo y resquebrajamiento de un modelo intervencionista. Supercifras Superintendencia delegada para Energía, Revista N° 1, Año 1, páginas 7-8-11.
- ✔ **Vives J.C. (1997)**, El servicio público de gas natural antes de 1994: El inicio de un modelo mixto, con monopolio estatal en la comercialización mayorista, oligopolio en el transporte, y empresas con características monopólicas en la distribución. Supercifras Superintendencia delegada para Gas, Revista N° 1, Año 1, páginas 7-8
- ✔ **Informe sectorial de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado 2018.** https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Publicaciones/2020/Ene/informe_sectorial_aa_2018-20-12-2019.pdf



**Carrera 18 No. 84 – 35
Bogotá D.C, Colombia
(57 1) 691-3005
Línea gratuita nacional:
01-8000-910305
www.superservicios.gov.co
sspd@superservicios.gov.co**



www.teresuelvo.superservicios.gov.co



@superservicios



**[www.facebook.com/
SuperintendenciaSSPD](http://www.facebook.com/SuperintendenciaSSPD)**



Superservicios-SSPD

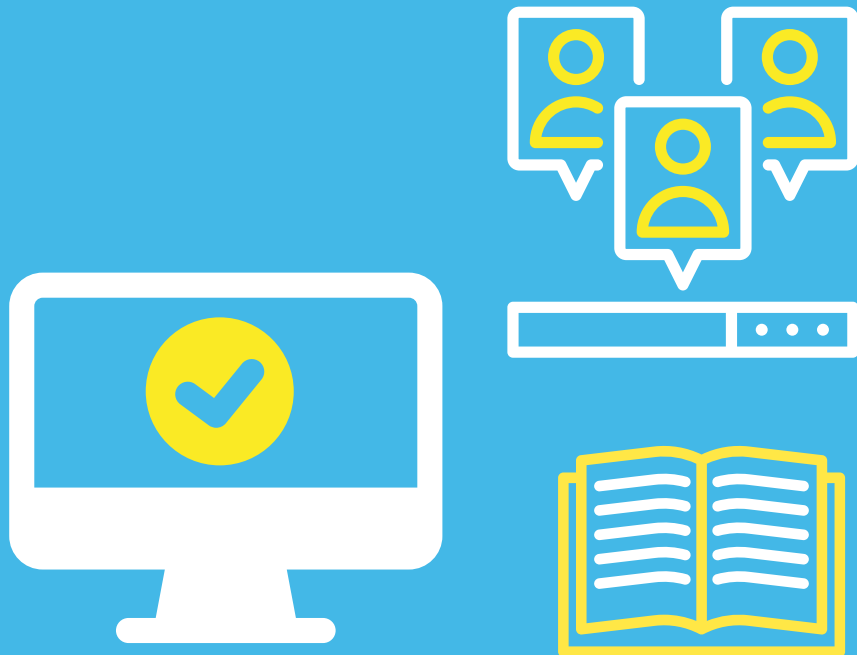


**El futuro
es de todos**

**DNP
Departamento
Nacional de Planeación**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



Bibliografía

- ✔ **Vives J.C. (1997)**, El sector de agua potable y saneamiento básico. Supercifras Superintendencia delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, Revista N° 1, año 1, páginas 7-8-9.
- ✔ **Vives J.C. (1997)**, El sector eléctrico antes de 1994: el desarrollo y resquebrajamiento de un modelo intervencionista. Supercifras Superintendencia delegada para Energía, Revista N° 1, Año 1, páginas 7-8-11.
- ✔ **Vives J.C. (1997)**, El servicio público de gas natural antes de 1994: El inicio de un modelo mixto, con monopolio estatal en la comercialización mayorista, oligopolio en el transporte, y empresas con características monopólicas en la distribución. Supercifras Superintendencia delegada para Gas, Revista N° 1, Año 1, páginas 7-8
- ✔ **Informe sectorial de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado 2018.** https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Publicaciones/2020/Ene/informe_sectorial_aa_2018-20-12-2019.pdf