



Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Vigencia 2018

Empoderamiento de los ciudadanos





Participación ciudadana



428 actividades de participación ciudadana para promover el control social e informar sobre los deberes y derechos de los usuarios de servicios públicos.



200 mesas de trabajo con la participación de más de 2.200 ciudadanos para desarrollar temáticas o problemáticas de la prestación de servicios públicos domiciliarios.

Fortalecimiento del control social

19

actividades de asistencia técnica para el fortalecimiento del control social en Cali, Bogotá, Barranquilla, Medellín, Sabana de Torres, Valledupar, Acandí, Girón, Santa Rosa de Cabal, Ciénaga, Colón, Sabanalarga y Palmira,



Rendición de Cuentas Vigencia 2018

- ✓ Más de 174 mil ciudadanos atendidos a través de los canales de atención institucionales (telefónico, virtual y presencial).
- ✓ **224.237** reclamos recibidos, el 49% fueron recursos de apelación.



Efectividad en tiempo de respuesta

Tipo	Total	Distribución	Tiempo promedio de respuesta
Peticiones, quejas y reclamos ante empresas prestadoras de servicios (PQR)	27.645	12,3 %	10 días hábiles
Silencio administrativo positivo (SAP)	12.240	5,5 %	79 días
Recursos de apelación (RAP)	110.228	49,2 %	51 días
Recursos de reposición (REP)	2.163	1,0 %	82 días
Recursos de queja (REQ)	20.132	9,0 %	53 días
Recursos de revocatoria (REV)	2.793	1,2 %	63 días
Atención personalizada	49.036	21,9 %	1 día
TOTAL	224.237	100 %	

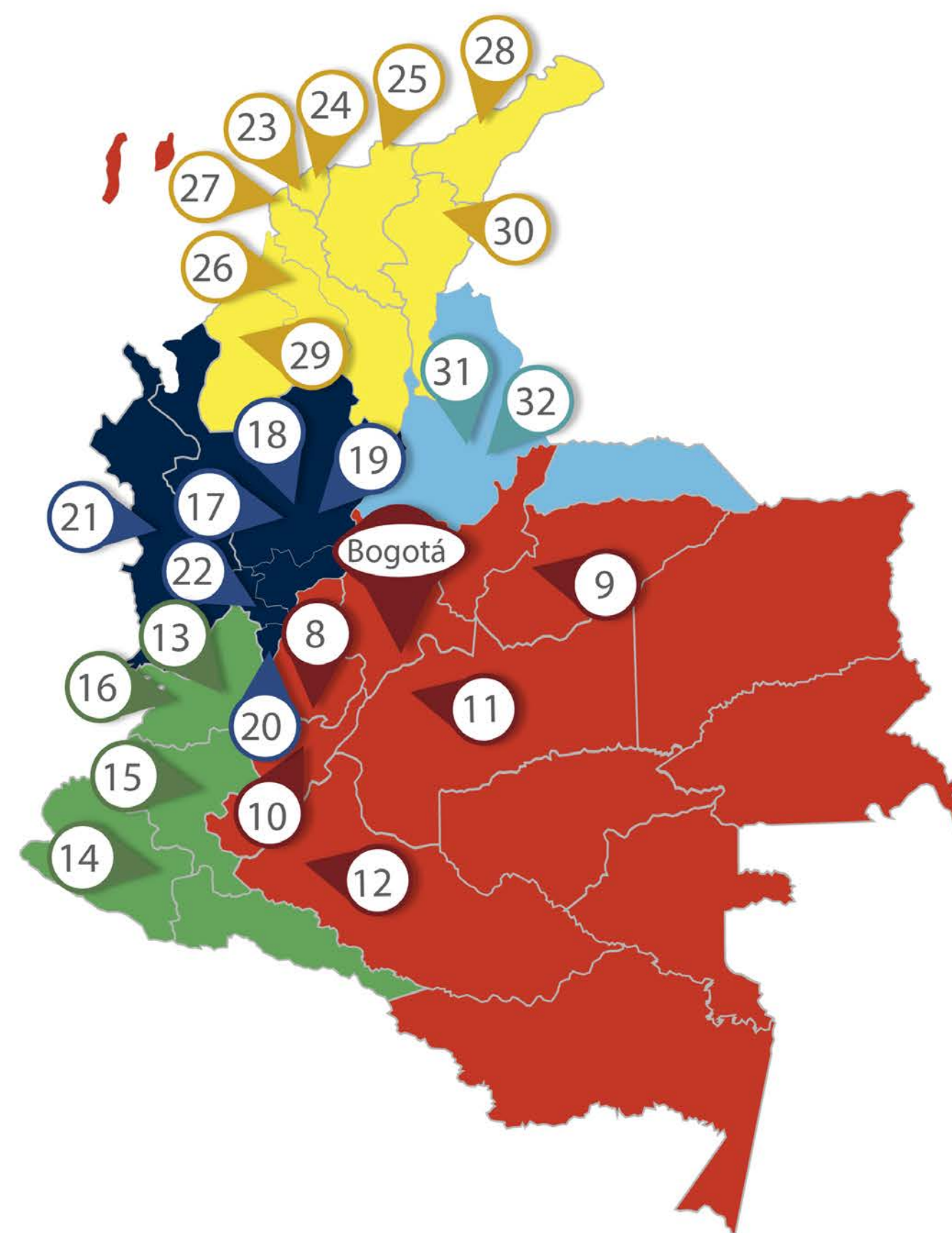
- ✓ El servicio domiciliario por el que más reclaman los usuarios es el de energía eléctrica (**53,9%**) y en segundo lugar por acueducto (**19,1%**).
- ✓ Los motivos más recurrentes de las reclamaciones están asociados a la inconformidad con la medición del consumo o producción facturado (**35,2%**)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

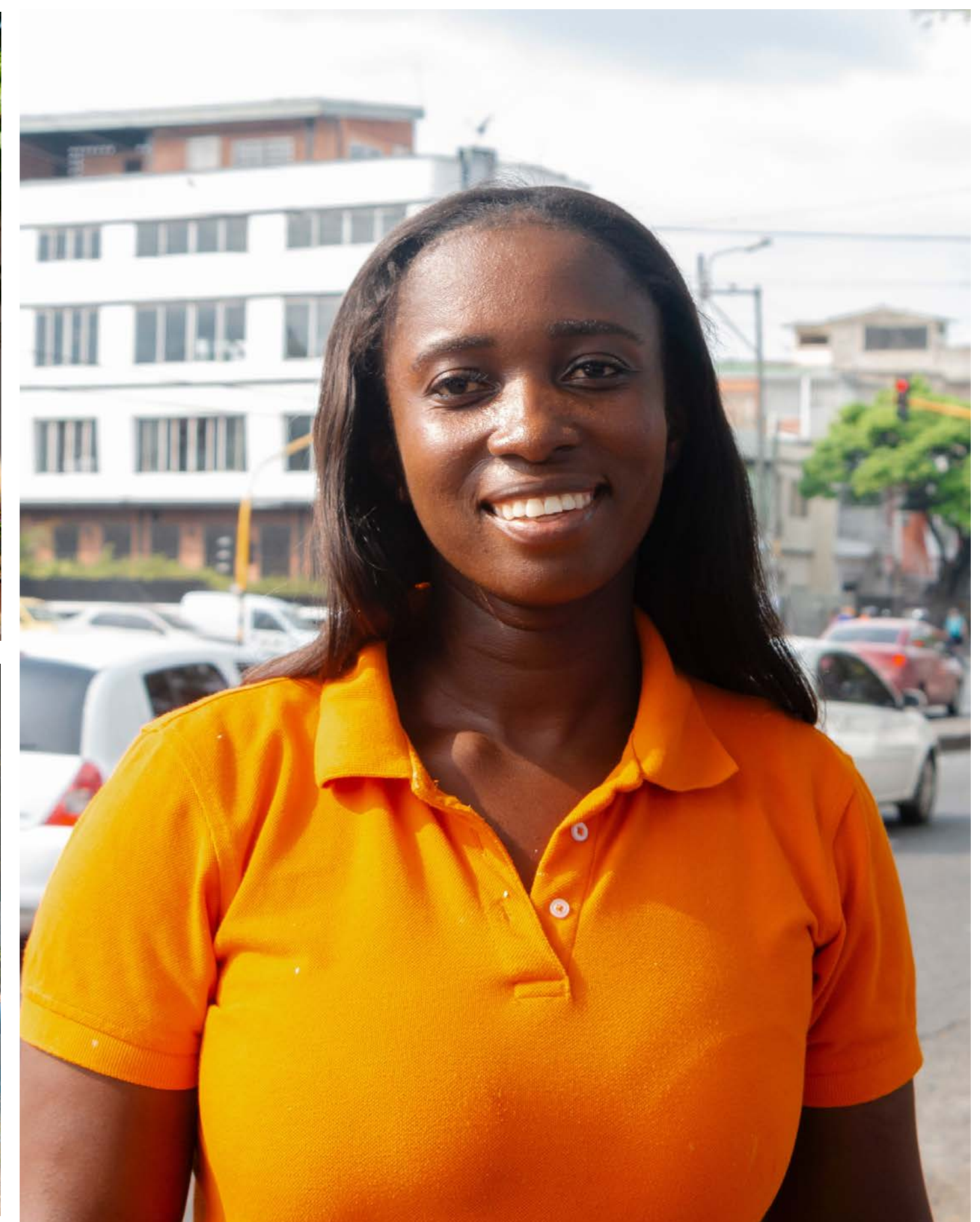
Puntos de Atención

32 Puntos de Atención Superservicios (PAS) en 21 departamentos

PUNTOS DE ATENCIÓN AL USUARIO 2018

- | | |
|--------------------------------------|--|
| 1 Bogotá Supercade del CAD | 17 Medellín Dirección Territorial |
| 2 Bogotá Calle 84 | 18 Sede Alcaldía de Medellín |
| 3 Bogotá Rafael Uribe Uribe | 19 Rionegro |
| 4 Bogotá San Cristóbal | 20 Armenia |
| 5 Bogotá Engativá | 21 Quibdó |
| 6 Bogotá Chapinero | 22 Pereira |
| 7 Bogotá Ciudad Bolívar | 23 Barranquilla Dirección Territorial |
| 8 Ibagué | 24 Barranquilla Calle 38 |
| 9 Yopal | 25 Santa Marta |
| 10 Neiva | 26 Sincelejo |
| 11 Villavicencio | 27 Cartagena |
| 12 Florencia | 28 Riohacha |
| 13 Cali | 29 Montería |
| 14 Pasto | 30 Valledupar |
| 15 Popayán | 31 Bucaramanga Dirección Territorial |
| 16 Buenaventura | 32 Bucaramanga CC Feghali |





Te RESUELVO 
Superservicios

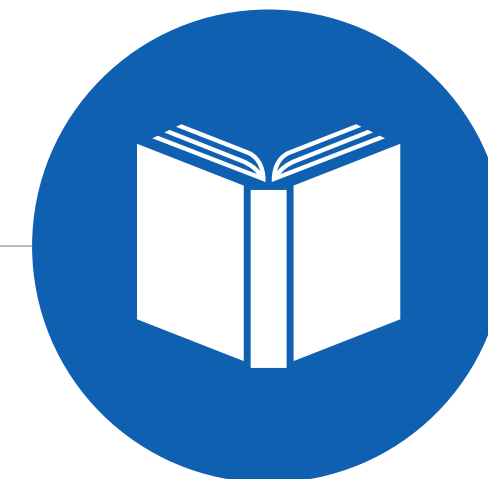
TeResuelvo

- ✓ Plataforma virtual para tramites y servicios al ciudadano.
- ✓ 11.593 trámites recibidos entre junio y diciembre de 2018.
- ✓ 44.600 interacciones con los ciudadanos.

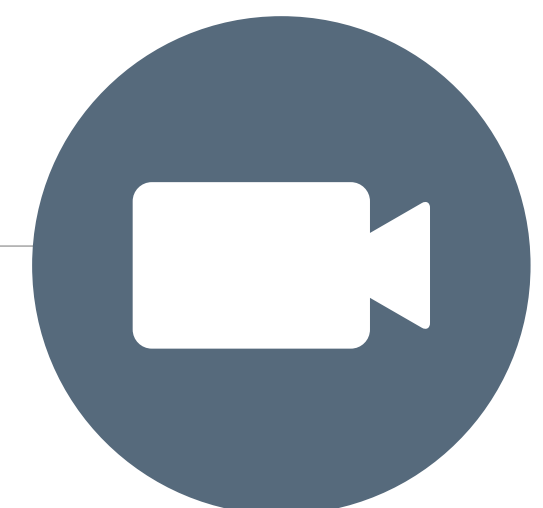
Ventajas



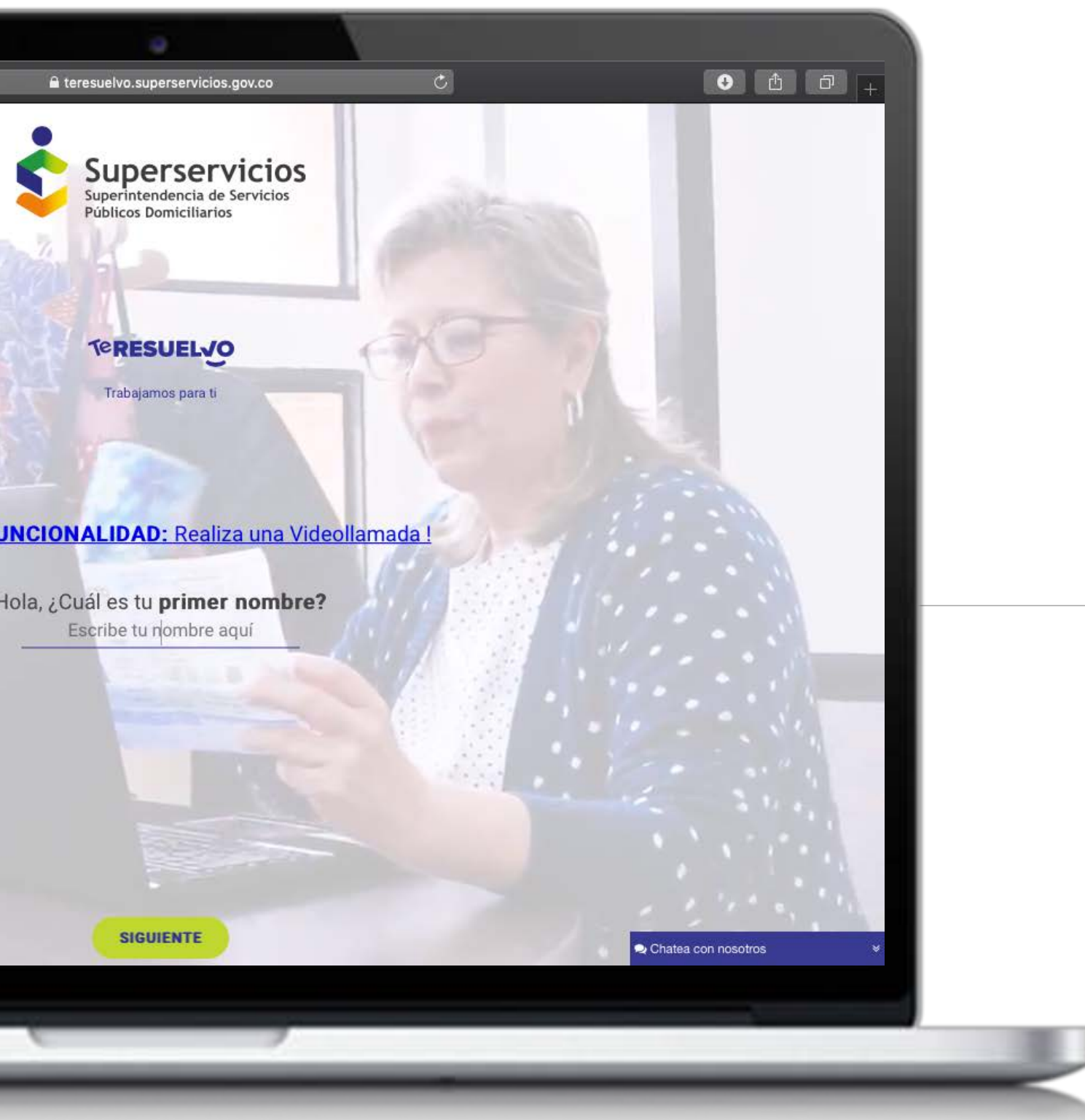
Traslado automático de tramites a las empresas prestadoras



Agendamiento de citas virtuales y presenciales



Videollamada, alertas por riesgo inminente, chat en línea y buscador inteligente



teresuelvo.superservicios.gov.co

Rendición de Cuentas Vigencia 2018

32 Oficinas Digitales

- ✓ Nuevo canal para ampliar cobertura de servicios a todo el país.
- ✓ Conectan a la plataforma virtual **TeResuelvo**.



Puntos Oficinas Digitales

PRESENCIA DIGITAL SUPERSERVICIOS

Oficinas digitales



BOGOTÁ
 Casa del Consumidor Fontibón
 Casa del Consumidor Bosa
 Casa del Consumidor Mártires
 Casa del Consumidor Kennedy
 Casa del Consumidor Chapinero
 Gobernación de Cundinamarca

LA MESA
 Alcaldía

SOACHA
 Alcaldía

CHÍA
 Alcaldía

MELGAR
 Alcaldía

SABANALARGA
 Alcaldía - Calle 21 # 18 - 46

MALAMBO
 Alcaldía - Calle 10 # 15 - 04

MAICAO
 Alcaldía - Calle 12 # 11-36

CIÉNAGA
 Alcaldía - Cra. 11 A No. 8A-23

MONTERÍA
 Cra. 3 # 23 - 32

VALLEDUPAR
 Calle 14 # 15 - 04

DOSQUEBRADAS
 Cra. 16 # 32a - 248, local 23

RIONEGRO
 Antiguo Carulla

MONTENEGRO
 Cra. 6 Calle 17 Esquina CAM

BELALCÁZAR
 Palacio Municipal Belalcázar
 Calle 15 # 4 - 17

ARMENIA
 Cra. 16 # 14 - 30

CALARCÁ
 Alcaldía - Cra. 24 calle 40 Esquina

PIEDECUESTA
 Centro Comercial La cuesta -
 Rioja Refugio

BUCARAMANGA
 Gobernación de Santander

BARRANCABERMEJA
 Alcaldía - Calle 49 # 21-56

CÚCUTA
 Gobernación - Calle 15 # 4 - 104

BUGALAGRANDE
 Alcaldía - Cra. 6 N # 5-65

CANDELARIA
 Alcaldía de Candelaria
 Calle 9 No 7 - 69 Palacio Municipal

TULUA
 Personería - Cra. 25 Con Calle 25
 Esquina Piso 2 Edificio Cam

BUENAVENTURA
 Edificio El Café - Cra. 2 # 1 A - 08
 Ofic. No. 4 Piso 1

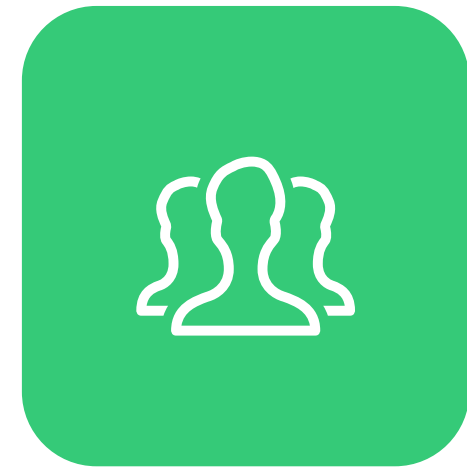
PASTO
 Calle 16 Entre Cras. 28 Y 29
 Parque San Andres

POPAYÁN
 Calle 5 # 5-68 Centro Histórico
 Piso 2 Entrada Emtel

Inspección, Vigilancia y Control de prestadores



Datos Abiertos



Se dio apertura a la base de datos del Sistema Único de Información - SUI del mercado de energía y gas combustible.



15 terabytes de información con un histórico de cargue de las empresas desde el año 2006 a 2018.



Datos Abiertos



Implementación del proyecto de minería y explotación de datos, para el seguimiento a la calidad de los servicios de energía eléctrica y gas natural.



Apertura de datos, publicando la información reportada a la Superservicios por 245 empresas de energía, 121 de gas natural y 125 de gas licuado de petróleo (GLP).

Rendición de Cuentas Vigencia 2018

Monitoreo sobre calidad del servicio de energía eléctrica

- ✓ Investigación a 9 empresas prestadora gracias al análisis de datos para determinar el diagnóstico sobre la calidad del servicio de energía eléctrica en Colombia (2017).



Metodología de vigilancia diferencial a los prestadores de energía en zonas no interconectadas –ZNI

- ✓ Se llevaron a cabo 3 jornadas para orientar y capacitar a los prestadores sobre mejora en calidad y oportunidad de reportes al SUI.
- ✓ Dos diagnósticos del estado de los prestadores en ZNI, empleando información codificada por la Superservicios.
 - ✓ Generación eléctrica en cabeceras municipales ZNI del departamento del Chocó.
 - ✓ Prestación del servicio de energía eléctrica en las ZNI codificadas por la Superservicios.



Modelo diferencial de IVC* **Prestadores rurales de acueducto, alcantarillado y aseo**

- ✓ Permitted to identify the commercial, tariff, administrative and organizational infrastructure of the providers of water supply.
- ✓ Socialization of the normative and regulatory framework for the supervision of providers.
- ✓ Regional meetings to promote reporting of information in the Unique Register of Providers - RUPS and Unique Information System - SUI.

*Inspección, Vigilancia y Control



Controles tarifarios Acueducto, Alcantarillado y Aseo



Se adelantaron 52 controles tarifarios para empresas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.



Se fortaleció el proceso de revisión de auto declaración de inversiones que fueron cobradas vía tarifa, pero no ejecutadas durante el período tarifario de la Resolución CRA 287 de 2004. Esto permitió identificar 5 procesos de devolución a usuarios de acueducto y alcantarillado por valor de \$6.887 millones.

Controles tarifarios Energía y Gas Combustible



Se realizaron 1.258 verificaciones tarifarias durante la vigencia 2018, dónde se observó debida aplicación de la Resolución CREG 119/2007.



Se iniciaron 3 procesos de investigación por presunta indebida aplicación de tarifas.

Rendición de Cuentas Vigencia 2018

Sistema de Georreferenciación Nuevas herramientas de vigilancia

- ✓ Tableros de control y aplicación de georreferenciación para actualización de información de los sistemas de tratamiento de aguas residuales (STAR) y Sitios de Disposición Final (SDF).
- ✓ Modelo espacial de geodatabase para localización y georreferenciación de las zonas no interconectadas (ZNI). En 2019 inició su uso para apoyar las funciones de vigilancia.





Rendición de Cuentas Vigencia 2018

Evaluaciones integrales

- ✓ 20 evaluaciones integrales de empresas de energía y gas combustible.
- ✓ 90 evaluaciones integrales de empresas de acueducto, alcantarillado y aseo.

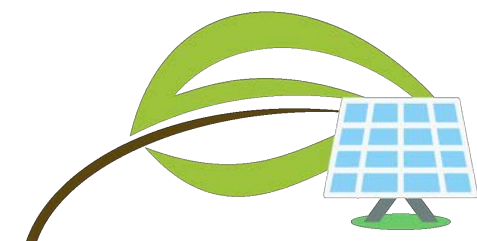
Energía a través de fuentes renovables no convencionales (ODS)





Rendición de Cuentas Vigencia 2018

- ✓ Acciones para promover y facilitar la implementación de nuevos proyectos de generación de energía renovable con fuentes no convencionales
- ✓ 14 paneles solares en la sede central en Bogotá de la Superservicios.
- ✓ Ahorro del 2% del consumo energético durante los primeros 6 meses de operación.
- ✓ Reducción de 1.920 kg de CO2 emitido a la atmósfera.

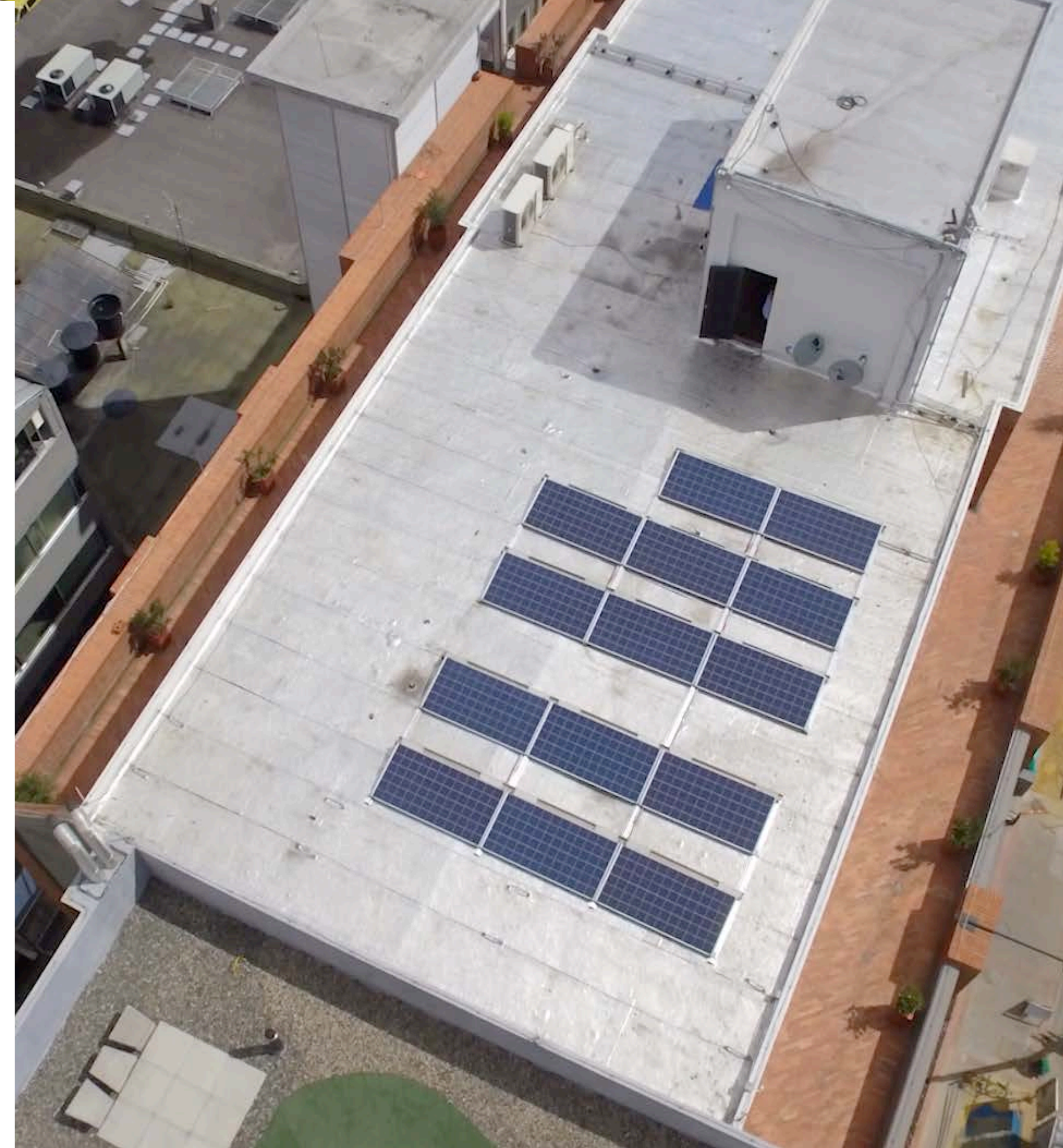


Superservicios

Energías renovables para
un Estado sostenible

- ✓ Participación en la formulación de la Resolución CREG 030 de 2018, que definió mecanismos para facilitar producción de energía y venta de excedentes al Sistema Interconectado Nacional -SIN; y reglamentó la autogeneración a pequeña escala a usuarios del servicio de energía eléctrica y su venta al SIN.
- ✓ Programa de acompañamiento y elaboración del *Manual para la Asignación de Puntos de Conexión para Proyectos de Generación con capacidad mayor a cinco megavatios*.

Compila normas para facilitar la implementación de proyectos de generación de energía renovable.



Rendición de Cuentas Vigencia 2018

Acciones de Control



Acciones de Control Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

- ✓ 514 procesos de investigación y 37 sanciones por \$4.019 millones.
- ✓ Se suscribieron programas de gestión con 3 empresas prestadoras de servicios públicos y 11 programas con acueductos pequeños urbanos en Ibagué.

Acciones de Control Energía y Gas.

- ✓ 19 sanciones de multa por valor de **\$6.136.648.910** y 2 amonestaciones.
- ✓ Se iniciaron 54 investigaciones administrativas sancionatorias.
- ✓ Se gestionó el seguimiento a 3 programas de gestión, logrando un avance del 100% en la implementación de dos de ellos; y la terminación por incumplimiento del tercero.



Diagnósticos e informes periódicos





Rendición de Cuentas Vigencia 2018

Estudio sectorial de acueducto y alcantarillado

Principales avances, tendencias, cambios e impactos.

Informes sectoriales de disposición final y de aprovechamiento

Diagnóstico de actividades complementarias del
servicio de aseo.

Informes de 20 sitios de disposición final

Análisis de sitios con vida
útil inferior a tres años

Boletines tarifarios de energía eléctrica

- ✓ Análisis del comportamiento de las tarifas a nivel nacional.

Boletín de calidad de energía eléctrica

- ✓ Diagnóstico de la calidad del servicio de distribución local en el país vigencia 2017.



Rendición de Cuentas Vigencia 2018

Entidades Intervenidas y en liquidación

Empresas en Intervención

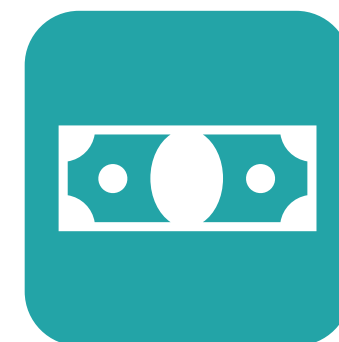
Empresa de Acueducto y Alcantarillado del Carmen de - ACUECAR	En ejecución inversiones de alcantarillado. Culminadas inversiones de acueducto.
Empresa Industrial y Comercial de Villa del Rosario -EICVIRO	Esquema de solución en estructuración.
Empresa de Servicios públicos de Flandes -ESPUFLAN	Esquema de solución en estructuración.
Empresa de Servicios Públicos de Vélez - EMPREVEL	En estabilización del servicio para inicio de estructuración de la solución.
Empresa del Servicio Público de Aseo de Cali - EMSIRVA	En estructuración estrategia para solucionar pasivo pensional y culminación del proceso.
Empresas Públicas de Quibdó - EPQ	En ejecución inversiones de alcantarillado. Culminadas inversiones de acueducto. Operación a cargo de EPM.
Electrificadora del Tolima - ELECTROLIMA en liquidación	En estructuración de estratégica para solución al pasivo pensionar del proceso.
Electrificadora del Caribe - ELECTRICARIBE	En implementación del esquema de solución En curso aprobación del Plan Nacional de Desarrollo que contiene disposiciones legales necesarias para la viabilidad del esquema.
Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal – EAAAY	Superadas las causales de intervención Inició del esquema de terminación del proceso y devolución al municipio.
Empresas Municipales de Cartago - EMCARTAGO	Propuesta de esquema de solución en análisis con fuerzas vivas de la región.

Proceso de intervención Electricaribe: Gestión para garantizar la prestación del servicio

El Fondo Empresarial de la Superservicios otorgó:



Garantías para la compra de energía por \$312.972 millones y mantuvo vigentes las otorgadas en vigencias anteriores por \$36.150 millones, para un total de garantías por valor de \$349.122 millones.



Financiaciones por más de \$380 mil millones solo en el 2018, principalmente para el pago al Mercado de Energía Mayorista (XM S.A. E.S.P., generadores y comercializadores).

Proceso de intervención Electricaribe: Gestión para garantizar la prestación del servicio

El Fondo Empresarial de la Superservicios otorgó:



El 5 de julio de 2018 se expidió Documento CONPES 3933, mediante el cual se da concepto favorable al otorgamiento de una Garantía de la Nación hasta por \$735 mil millones, con el fin de que el Fondo Empresarial de la Superservicios pueda respaldar el Plan de Inversiones de Electricaribe.



El 21 de noviembre, la Comisión Interparlamentaria de Crédito Público emitió concepto favorable y el 3 de diciembre de 2018, se adjudicó el crédito, luego de obtener ofertas del sector bancario.

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal – EAAAY

Superación de las causales de intervención



El indicador de suministro de agua potable por redes paso del 0% al 100%.



Con la construcción y puesta en operación de la Planta Alternativa y la Planta Conciliada, se cuenta con la capacidad instalada suficiente para abastecer la población actual, con un total cercano a los 450 l/s.



El agua distribuida es apta para el consumo humano.
Reportes del Instituto Nacional de Salud.

Empresas Municipales de Cartago - Emcartago

Resultados relevantes

- ✓ Se aseguró el suministro del servicio con el pago a generadores, el riesgo de apagón.
- ✓ Suministro de agua apta para el consumo humano. Índice de riesgo de calidad de agua del 0%, es decir, sin riesgo.
- ✓ Reducción de pérdidas de energía del nivel de tensión 1. Del 29% al 24%.
- ✓ Optimización de la infraestructura de acueducto y alcantarillado con reposición de redes y mejora en las plantas de tratamiento.
- ✓ Inicio de la ejecución de inversiones en activos de expansión y calidad para el servicio de energía.

Empresas Municipales de Cartago - Emcartago

Recursos necesarios para garantizar eficiencia en la prestación del servicio y viabilidad financiera

✓ **Inversiones en Energía:**
\$86 mil millones. Se requieren \$51 mil millones en los próximos 10 años.

✓ **Inversiones en Acueducto y Alcantarillado:**
\$76 mil millones en los próximos 10 años

Obligaciones de la compañía:

- ✓ Deudas pretoma: \$14.441 millones
- ✓ Fondo Empresarial: \$3.670

Obligaciones del operador:

- ✓ Pago de las deudas de la empresa
- ✓ Inversiones futuras en energía
- ✓ Pago anual a Emcartago del 1% de los ingresos o \$500 millones (lo que sea mayor)

Superservicios espera propuesta alternativa de las fuerzas vivas para analizar su viabilidad.

Superservicios, modelo en cumplimiento de indicadores y planes de acción



Cumplimiento de indicadores y planes de acción

Tabla Planes de acción 2018

DEPENDENCIA	CUMPLIMIENTO 2018
Despacho de la Superintendente	100 %
Delegada Energía y Gas Combustible	99,9 %
Delegada Acueducto, Alcantarillado y Aseo	100 %
Dirección General Territorial*	102,3 %
Dirección Territorial Norte*	104,7 %
Dirección Territorial Centro*	116,6 %
Dirección Territorial Oriente	92,6 %
Dirección Territorial Occidente	84 %
Dirección Territorial Sur Occidente	81,6 %

DEPENDENCIA	CUMPLIMIENTO 2018
Secretaría General*	103,7 %
Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación	85 %
Dirección Administrativa	98,2 %
Dirección Financiera	100 %
Oficina de Informática*	100,6 %
Oficina de Control Interno	100 %
Oficina Asesora Jurídica	100 %
Oficina Asesora de Planeación*	101,5 %
Oficina de Control Disciplinario Interno	100 %

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

Fuente: Aplicativo SISGESTION 2019

Ejecución de presupuesto Funcionamiento e inversión

- ✓ Apropiación definitiva: \$112.901,3 millones (decretos 2236/17 y 2470/18).
\$94.863,1 millones - funcionamiento (84%) y \$ 18.038,20 millones - inversión (16%).

(Cifras en millones de pesos)

Descripción	Apropiación vigente	Compromiso	%	Obligación	%	Pagos	%
Gasto de personal	\$ 55.276,20	\$ 50.953,50	92 %	\$ 50.402,10	91 %	\$ 49.898,80	90 %
Gastos generales	\$ 18.502,40	\$ 17.722,20	96 %	\$ 16.916,60	91 %	\$ 14.932,80	81 %
Transferencias	21.084,40	\$ 21.023,90	100 %	\$ 21.023,90	100 %	\$ 21.017,50	100 %
Inversión	\$ 18.038,20	\$ 17.586,10	97 %	\$ 16.259,60	90 %	\$ 14.985,10	83 %
Total	\$ 112.901,30	\$ 107.285,70	95 %	\$ 104.602,20	93 %	\$ 100.834,30	89 %

Fuente: SIIF Nación

Modelo Integrado de Planeación y Gestión

- ✓ Se inició la actualización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG consolidando los elementos requeridos al sector público para una gestión eficiente y transparente.
- ✓ Integró los sistemas de Gestión de la Calidad y de Desarrollo Administrativo con el Sistema de Control Interno.

Rendición de Cuentas Vigencia 2018

Gestión de calidad

Se cumplieron las etapas del ciclo planear, hacer, verificar y actuar (PHVA), conforme a las siguientes normas:

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



ra grandes
ultados



Rendición de Cuentas Vigencia 2018

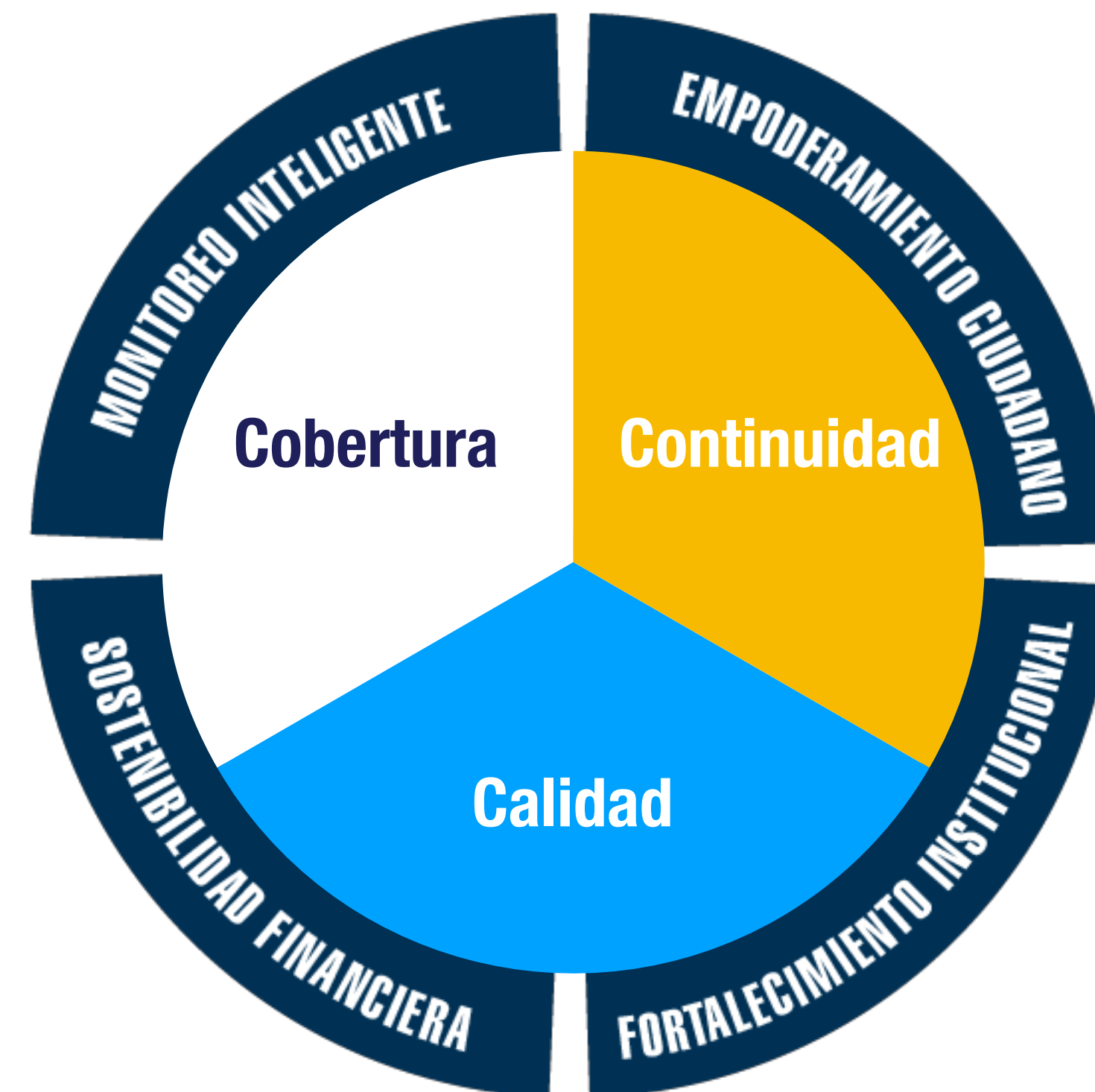
Racionalización de trámites

- ✓ Se optimizaron los tiempos de respuesta para los tres trámites del Registro Único de Prestadores (inscripción, actualización y cancelación)



La Superintendencia construirá país desde los servicios públicos

Seremos una Superintendencia más potente, al servicio de la gente, innovadora, digital y sostenible.



1. Monitoreo inteligente

Innovación en vigilancia, inspección y control

Inyectaremos innovación y tecnología en el monitoreo para potenciar el manejo de información:

- ✓ Datos abiertos.
- ✓ Minería de datos.
- ✓ Analítica de datos.
- ✓ Inteligencia artificial.
- ✓ Gobierno digital.



2. Empoderamiento Ciudadano: servir a la gente

1. Cultura de servicio al ciudadano de la Superservicios

Acercar el Estado al ciudadano

2. Promover el control ciudadano

Poner a disposición nuevos canales de comunicación

Uso de Internet

97%

Usan internet
para comunicarse

79%

Acceden a
redes sociales



Relación con el estado a través de internet

76%

Personas

35%

Empresas

2. Empoderamiento Ciudadano: servir a la gente

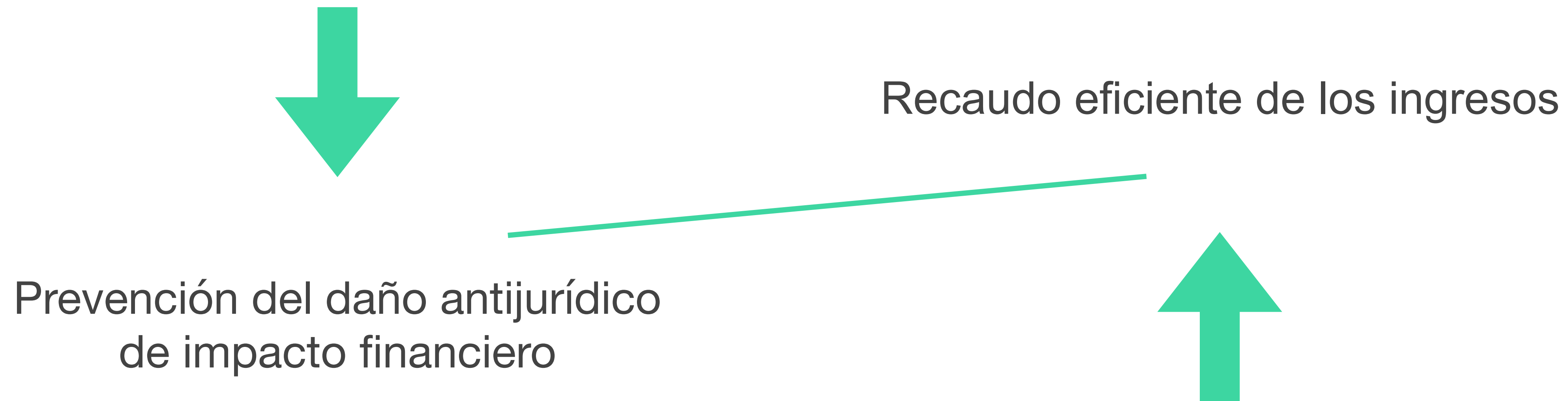
3. Impulsar la calidad en la atención a usuarios por parte de prestadores
Restablecer la confianza para mejorar la percepción



3. Sostenibilidad Financiera

Fortalecer la gestión del recaudo de contribuciones y cobro de multas

- ✓ Si somos financieramente sostenibles tendremos más herramientas, más talento humano y canales para ofrecer un mejor servicio a los colombianos.



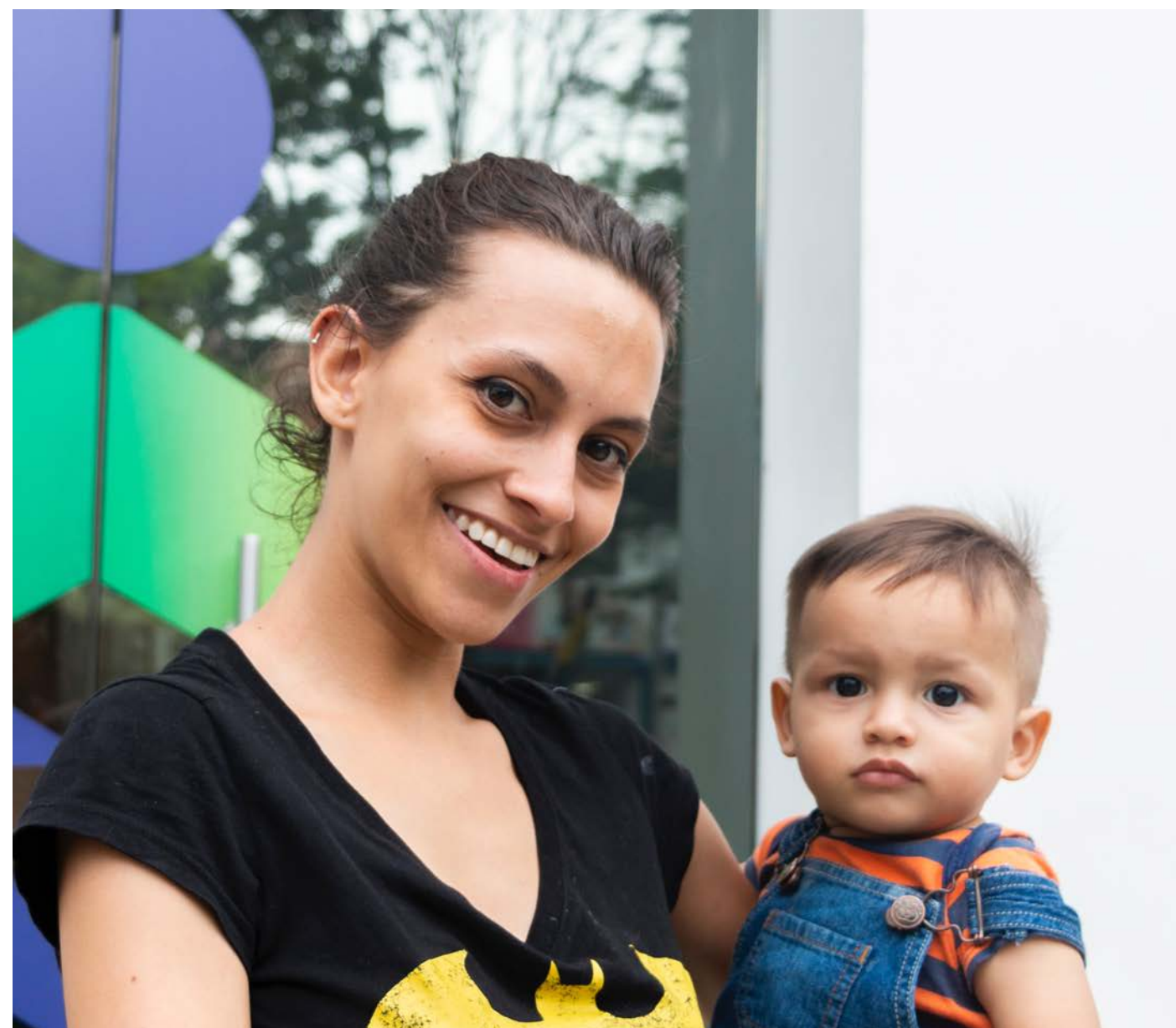
4. Fortalecimiento Institucional: Superservicios Potente



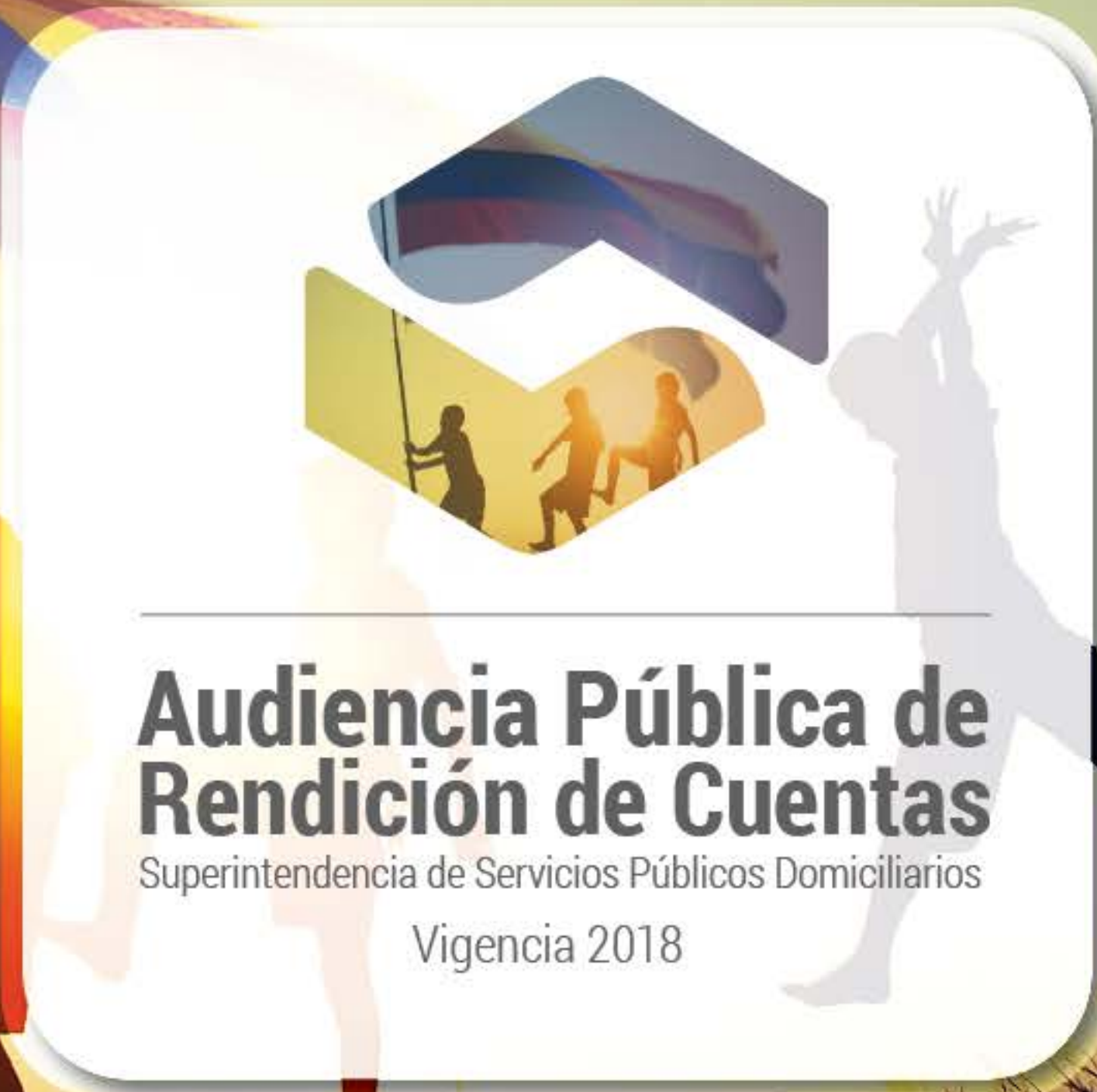
Herramientas para ser una mejor entidad:

- ✓ Nuevas herraminitas técnicas y tecnológicas
- ✓ Estrategias de comunicación interna

Nuestra Meta
Que los ciudadanos
confíen en nuestra
gestión y se sientan
protegidos por la
Superservicios.



Gracias por acompañarnos



**Audiencia Pública de
Rendición de Cuentas**

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Vigencia 2018