



INFORME DE GESTIÓN

VIGENCIA 2019

Despacho del Superintendente

Natasha Avendaño García
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Lucia Hernández Restrepo
Directora de Entidades Intervenidas y en Liquidación

Ana Karina Méndez Fernández
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Lida Constanza Cubillos Hernández
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Daniel Joaquín Rodríguez Morales
Jefe Oficina de Informática

Myriam Herrera Durán
Jefe Oficina de Control Interno

Magda Janeth Castañeda Gutiérrez
Jefe Oficina Control Disciplinario Interno

Bibiana Guerrero Peñarete
Directora General Territorial

Magda Yaneth Castañeda
Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno

Superintendencia Delegada para Energía y Gas

Diego Alejandro Ossa Urrea
Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible

Ángela María Sarmiento Forero
Directora Técnica de Gestión de Energía

Luz Mery Triana Rocha
Directora Técnica de Gestión de Gas y GLP

Madia Elena Ortega Otero
Directora de Investigaciones de Energía y Gas Combustible

Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Milton Eduardo Bayona Bonilla
Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Víctor Hugo Arenas Garzón
Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

Armando Ojeda Acosta
Director Técnico de Gestión de Aseo

Martha García Jaimes
Directora de Investigaciones de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Secretaría General

Marina Montes Álvarez
Secretaria General

Marcela Niño Tapia
Directora Administrativa

Patricia González Robles
Directora Financiera

Direcciones Territoriales

Walter Romero Álvarez (Centro)

David Alonso Andrade (Suroccidente)

Hermán Rodríguez (Oriente)

Keidy Milena Díaz (Norte)

Efigenia Suescun Vega (Occidente)

CONTENIDO

1.	Presentación	6
2.	Perfil Superservicios.....	6
2.1	¿Quiénes somos?	6
2.2	La Superintendencia en cifras 2019	7
2.3	Presencia en territorio	8
3.	Dirección y estrategia	10
3.1	Principales logros.....	10
3.2	Referente Estratégico 2019-2022	11
3.3	Objetivos de Desarrollo Sostenible	16
3.4	Resultados dependencias	17
3.4.1	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo.....	17
3.4.2	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	19
3.4.3	Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación	20
3.4.3.1	Empresas en etapa de administración temporal	21
3.4.3.2	Empresas en liquidación	26
3.4.4	Dirección General Territorial.....	27
3.4.4.1	Canales de atención.....	27
3.4.4.2	Participación ciudadana.....	28
3.4.4.3	Control social	29
3.4.4.4	Plan Choque Suroccidente	30
3.4.4.5	Seguimiento a la estratificación	31
3.4.5	Secretaría General	31
3.4.5.1	Gestión Administrativa.....	31
3.4.5.2	Gestión Financiera	32
3.4.6	Oficina Asesora de Planeación	34
3.4.7	Oficina Asesora Jurídica	40
3.4.8	Oficina de Informática.....	41
3.4.9	Oficina de Control Interno	42
3.4.10	Grupo de Comunicaciones.....	43
4.	Sostenibilidad financiera	44
4.1	Contribuciones	44
4.2	Política de austeridad	44
5.	Sostenibilidad ambiental.....	45
5.1	Sistema de Gestión Ambiental.....	45
5.2	Acciones adicionales.....	46
6.	Sostenibilidad social	48
6.1	Seguridad y Salud en el Trabajo.....	48
6.2	Derechos Humanos	49
6.3	Transparencia, anticorrupción y atención al ciudadano	50
6.4	Reconocimiento Andesco.....	50

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Puntos de Atención Superservicios (PAS) en el país	8
Gráfico 2. Puntos de Atención Superservicios (PAS) abiertos en 2020.....	9
Gráfico 3. Mapa Estratégico Institucional.....	12
Gráfico 4. Cumplimiento de los objetivos estratégicos 1 y 2.....	13
Gráfico 5. Cumplimiento de los objetivos estratégicos 3, 4 y 5	14
Gráfico 6. Cumplimiento de los objetivos estratégicos 6 y 7.....	14
Gráfico 7. Cumplimiento de los objetivos estratégicos 8, 9, 10 y 11	15
Gráfico 8. Cumplimiento de los objetivos estratégicos 12, 13, y 14.....	16
Gráfico 9. Indicadores de gestión ACUECAR S.A. E.S.P.....	22
Gráfico 10. Indicadores de gestión ESPUFLAN E.S.P.	23
Gráfico 11. Indicadores de gestión EICVIRO E.S.P.	23
Gráfico 12. Indicadores de gestión EMCARTAGO S.A. E.S.P.....	24
Gráfico 13. Indicadores de gestión EMPREVEL S.A. E.S.P.	25
Gráfico 14. Estrategia de Participación Ciudadana “Juntos construyendo país”	28
Gráfico 15. Red interinstitucional.....	30
Gráfico 16. Ejecución presupuestal recursos de funcionamiento vigencia 2019	33
Gráfico 17. Ejecución presupuestal recursos de inversión vigencia 2019	34
Gráfico 18. Caracterización de usuarios.....	36

Índice de Tablas

Tabla 1. Oficinas Móviles Digitales en el país	9
Tabla 2. Objetivos de Desarrollo Sostenible y metas país priorizadas	16
Tabla 3. Trámites recibidos en 2019	28
Tabla 4. Eventos de participación ciudadana realizados en 2019	29
Tabla 5. Encuestas aplicadas	31
Tabla 6. Ejecución presupuestal de la vigencia 2019	32
Tabla 7. Información financiera proyectos de inversión 2019	33
Tabla 8. Cumplimiento Plan Anual de Auditorias	42
Tabla 9. Indicador de eficiencia presupuestal por <i>free press</i>	43
Tabla 10. Categoría: Estrategia de fomento a la participación ciudadana	51
Tabla 11. Categoría: Funcionamiento de las oficinas de peticiones y recursos.....	51
Tabla 12. Categoría: Canales de comunicación en zonas de difícil acceso.....	52
Tabla 13. Categoría: Canales de comunicación diferenciales para población en situación de discapacidad	52



Si funcionan los servicios públicos funciona el país; bajo esta premisa hemos trabajado durante todo este tiempo estando siempre en constante mejoramiento, porque entendemos que a partir de la calidad en la prestación de los servicios públicos se desprende la calidad de vida de los colombianos. Nosotros somos el primer eslabón de la cadena, entendiendo esto nos transformamos para fortalecernos y ser más preventivos.

A inicios del año 2019 implementamos un nuevo referente estratégico para la entidad, una nueva hoja de ruta alineada a los objetivos del Gobierno Nacional y al Plan Nacional de Desarrollo 2018 -2022 “Pacto por la Colombia, pacto por la equidad” que se basa en cuatro pilares fundamentales: i) Mejor monitoreo, ii) empoderamiento ciudadano iii) fortalecimiento institucional, y iv) sostenibilidad. Por eso, una de nuestras primeras acciones fue fortalecemos, a través de la expedición del Plan Nacional de Desarrollo, ampliando nuestras funciones que nos dieran más herramientas para desarrollar una mejor labor.

Respondiendo a lo anterior, también creamos la Unidad de Monitoreo de los Mercados Mayoristas de Energía y Gas (UMMEG), que tiene a su cargo el desarrollo de metodologías para seguimiento y monitoreo de los mercados, el establecimiento de indicadores de desempeño y la publicación de información periódica. También fortalecimos los procesos de toma de posesión e intervención para ayudar a las empresas a mejorar sus indicadores de gestión.

En cuanto al empoderamiento ciudadano podemos asegurar que felizmente logramos mayor acercamiento con la ciudadanía y grupos de interés, mediante la ampliación de los canales de comunicación, con la implementación de los 14 nuevos Puntos de Atención Superservicios (PAS), en todo el territorio nacional; y la a ejecución del Plan Choque Suroccidente. Realizamos la primera ceremonia de entrega de “Reconocimiento Superservicios -Andesco a las mejores prácticas de servicio a usuarios”, que se estructuró como plataforma para fomentar buenas prácticas a usuarios y difundirlas en todo el sector. Se destacaron proyectos en temas de participación ciudadana, funcionamiento de las oficinas de recepción de PQR, atención en zonas de difícil acceso y de personas en condición de discapacidad. De esta manera no sólo mejoramos la atención a los usuarios, sino que creamos canales con las empresas, un gana-gana para la ciudadanía y el sector privado.

En sólo el año 2019 logramos adjudicar el proceso Villa del Rosario, se levantó la medida de toma de posesión de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal –EAAAY y se devolvió a la ciudad. También, adelantamos acciones fundamentales para la solución de la situación de Electricaribe que nos encaminaron hacia la etapa final del proceso que esperamos concluir en el primer trimestre del 2020; igualmente avanzamos en el proceso de búsqueda de un operador aliado estratégico para el servicio de energía en Emcartago.

Así hemos mejorado como entidad, robusteciendo nuestras herramientas para garantizar, desde nuestras funciones, la calidad en la prestación de los servicios públicos del país. Porque si funcionan los servicios públicos funciona el país, y podremos construir un mejor futuro para todos con legalidad, emprendimiento y equidad.

Natasha Avendaño García
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

1. Presentación

Con el ánimo de promover un ambiente de sostenibilidad e innovación, tanto al interior de la Superintendencia de Servicios Públicos (Superservicios) como con sus grupos de interés y ciudadanos, en esta oportunidad se decidió hacer el informe de gestión del año 2019 diferente, con enfoque en sostenibilidad.

Pero, ¿qué es un informe con enfoque en sostenibilidad?, les explicamos: es una forma de presentar la información de la gestión financiera, ambiental y social que la Superservicios adelantó durante el año 2019, reflejando el compromiso de la entidad para cumplir con su misión y lograr las metas propuestas sin arriesgar las necesidades de próximas generaciones y nuestro aporte al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

2. Perfil Superservicios

2.1 ¿Quiénes somos?

La Superservicios es una entidad técnica descentralizada adscrita al Departamento Nacional de Planeación (DNP). La entidad ejerce funciones de inspección, vigilancia y control (IVC) sobre los prestadores de servicios públicos domiciliarios de agua, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible.

¿Qué son los servicios públicos domiciliarios?

Son aquellos servicios que satisfacen las necesidades básicas en los hogares o lugares de trabajo de los colombianos; relacionados con acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica y gas combustible (gas natural y gas licuado de petróleo).

¿Por qué es importante una entidad que supervise los servicios públicos domiciliarios?

La prestación de los servicios públicos domiciliarios es inherente al cumplimiento del estado social de derecho (Art. 365 de la Constitución Política). Una supervisión que propenda por un servicio continuo, de calidad y con tarifas ajustadas a la regulación vigente, es esencial para la consecución del objetivo constitucional.

Promover y proteger 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.

¿Cuál es nuestra visión?

Esperamos aportar a la sostenibilidad y transformación de los servicios públicos en Colombia, usando técnicas de vanguardia y siendo soporte para su planeación, regulación y desarrollo, con ello lograremos la articulación de los diferentes actores institucionales, posicionando a los usuarios como eje central de los servicios.

2.2 La Superintendencia en cifras 2019

- Vigilamos la prestación de los servicios públicos de cerca de 15 millones de suscriptores del sector de energía y gas combustible y más de 20 millones en el sector de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Vigilamos a 3.973 prestadores de servicios públicos domiciliarios; 3.425 de acueducto, alcantarillado y aseo, 270 de energía eléctrica y 278 gas combustible.
- Realizamos acciones de IVC a 105 prestadores del servicio de energía eléctrica en Zonas No Interconectadas (ZNI), que atienden 77 municipios del país; y a 2.327 pequeños prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo que atienden 920 municipios.
- Tenemos una fuerza de trabajo de 1.229 colaboradores (funcionarios y contratistas) altamente capacitados y comprometidos al servicio de la ciudadanía.
- Para la atención de los ciudadanos en el territorio nacional, la Superservicios cuenta con 5 Direcciones Territoriales, 44 Puntos de Atención Superservicios (PAS) y 32 quioscos digitales, llegando así a una cobertura de 26 de los 32 departamentos (81%).
- Realizamos 888 actividades de participación ciudadana para promover el control social e informar sobre los deberes y derechos de los usuarios de servicios públicos. En eventos presenciales participaron 18.223 personas y por medios radiales 12.295.839 personas.
- Con el Plan Choque Suroccidente, se realizaron 20.818 encuestas “puerta a puerta” en municipios de los departamentos de Putumayo, Nariño, Cauca y Valle del Cauca, para recolectar información sobre la prestación de los servicios públicos y así, fortalecer los ejercicios de IVC en el territorio.
- Se recibieron 247.976 trámites (PQR, RAP, REQ, REP, SAP y atenciones personalizadas¹), un 10.8% más que el año anterior; siendo representativo un incremento del 43.6% en la recepción de recursos de apelación con respecto a 2018.

¹ PQR: peticiones, quejas y reclamos

RAP: Recurso de apelación

REQ: Recurso de queja

REP: Recurso de reposición

SAP: Silencio administrativo positivo

- Se mantuvo proceso de intervención en 9 empresas, 6 en etapa de administración temporal y 3 para liquidación forzosa administrativa.
- El Fondo Empresarial de la Superservicios entregó garantías a la Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. para compra de energía en 2019 por valor de \$465.110 millones.

2.3 Presencia en territorio

La Superservicios a través de la Dirección General Territorial y Direcciones Territoriales, en el 2019 atendieron a más de 41 mil ciudadanos. Asimismo, se pusieron en operación 13 nuevos Puntos de Atención Superservicios (PAS) con el fin de brindar espacios de acercamiento e interacción con los usuarios y ciudadanos de los servicios públicos domiciliarios.

Gráfico 1. Puntos de Atención Superservicios (PAS) en el país



Fuente: Dirección General Territorial. Enero de 2020

Gráfico 2. Puntos de Atención Superservicios (PAS) abiertos en 2020



Fuente: Dirección General Territorial. Enero de 2020.

De otra parte, se mantuvo la operación de 32 oficinas móviles digitales (Quioscos), para fortalecer el acceso a los trámites, servicios, información sobre derechos y deberes de los ciudadanos.

Tabla 1. Oficinas Móviles Digitales en el país

TERRITORIAL	CIUDAD	UBICACIÓN
Centro	Bogotá	Gobernación de Cundinamarca - Calle 26 No. 51-53 Torre Salud Oficina CIAC 2do piso
Centro	Bogotá - Superservicios	Punto de Atención al Ciudadano Primer Piso - Cra. 18 No. 84 – 35
Centro	Bogotá - Fontibón	Casa del Consumidor - Calle 18 No. 99-02 Esquina
Centro	Bogotá - Usme	Casa de la Cultura – Cra. 14 No. 136 A
Centro	Bogotá - Kennedy	Casa del Consumidor - Transv. 73 D N 38 C - 80 Sur
Centro	Bogotá - Mártires	JAL Los Mártires. Cra. 19 B No. 23 - 90
Centro	Bogotá - Suba	Casa de la participación - Calle 147 No. 90 -62
Centro	Soacha - Cundinamarca	Alcaldía - Cra. 7 No.14-18
Centro	Melgar	Alcaldía – Cra. 25 No. 5 - 56
Centro	La Mesa	Alcaldía - Calle 8 No. 20 - 2
Norte	Sabanalarga	Alcaldía - Calle 21 No. 18 - 46
Norte	Malambo	Alcaldía - Calle 10 No. 15 - 04
Norte	Magangué	Alcaldía - Av. Colombia CAN Calle 16B No. 17-65
Norte	Ciénaga	Alcaldía – Cra. 11 A No. 8A - 23
Norte	Agustín Codazzi	Alcaldía – Cra. 16 No. 17 - 02
Norte	Montelíbano	Alcaldía - Calle 6 No. 15-23

TERRITORIAL	CIUDAD	UBICACIÓN
Norte	Corozal	Centro Integrado de Servicios CIS – Cra. 28 No. 31A - 8
Occidente	Montenegro	Alcaldía – Cra. 6 Calle 17 esquina CAM, 1 piso
Occidente	Sabaneta	Oficina de Atención al Ciudadano – Cra. 45 No. 68 sur - 55
Occidente	Dosquebradas	Centro Comercial Los Molinos - Cra 16 No. 32A - 248 local 23
Occidente	Belarcázar	Alcaldía - Calle 15 No. 4 - 17
Occidente	Calarcá	Edificio EMCA - Cra. 24 Calle 40 Esquina
Occidente	Medellín	Centro Administrativo la Alpujarra (Sótano) - Cra. 24 Calle 40 Esquina
Oriente	Piedecuesta	Alcaldía - Cra 7 No. 9-43
Oriente	Bucaramanga	Gobernacion de Santander - Cra 37 No. 10 -30
Oriente	Barrancabermeja	Alcaldía - Calle 48 No. 21 A - 15
Oriente	Los Patios	Alcaldía - Calle 35 No. 3 - 80
Suroccidente	Bugalagrande	Alcaldía - Carrera 6 No.5 - 65
Suroccidente	Candelaria	Punto Vive Digital - Calle 11 No. 9 - 81
Suroccidente	Tuluá	Alcaldía - Cra 25 No. 25 - 04
Suroccidente	Santander de Quilichao	Alcaldía - Calle 3 No. 9 - 75 - CAM
Suroccidente	Palmira	Alcaldía - Calle 30 - Cra. 29, Esquina

Fuente: Dirección General Territorial. Enero de 2020.

3. Dirección y estrategia

3.1 Principales logros

- El Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, pacto por la equidad” adoptado mediante la Ley 1955 de 2019, otorgó a la Superservicios nuevas funciones para fortalecer su misión.
- La Superservicios ordenó el levantamiento de la medida de intervención a la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. E.S.P., una vez superadas las causales de intervención asociadas a la prestación del servicio de agua potable.
- Se puso en operación la Unidad de Monitoreo de los Mercados Mayoristas de Energía y Gas (UMMEG), la cual tiene a su cargo el desarrollo de metodologías para seguimiento y monitoreo de los mercados, el establecimiento de indicadores de desempeño y la publicación de información periódica.
- Acompañamiento y seguimiento a casos especiales de disposición final, como son: Botadero a cielo abierto Marmolejo, ubicado en Quibdó, ampliación de la vida útil de Magic Garden (Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina), El Cascajal (Cali), Doña Juana (Bogotá), Carrasco (Bucaramanga) y Buchelly (Tumaco).
- Se amplió la presencia institucional de la Superservicios en las regiones a través de la apertura de 13 nuevos Puntos de Atención Superservicios (PAS) en todo el país.

- La Superservicios junto con la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones (Andesco), creó el “Reconocimiento Superservicios – Andesco a las mejores prácticas de servicio a usuarios” como plataforma para fomentar buenas prácticas entre los prestadores de servicios públicos domiciliarios a usuarios y difundirlas en todo el sector.
- En 2019 se reactivó el Comité de Seguridad de GLP (Gas Licuado de Petróleo). La primera mesa de trabajo regional se llevó a cabo en la ciudad de Pasto en noviembre, en la cual se contó con la asistencia de más de 60 participantes entre los que se encontraban funcionarios de empresas distribuidoras y comercializadoras de GLP en Nariño, Ecopetrol S.A, la Policía Fiscal y Aduanera (POLFA), vocales de control, la Policía Nacional y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). El comité permite identificar y neutralizar la informalidad en la prestación del servicio público de gas propano en la cadena de distribución y comercialización minorista, que altera los procesos legales y el reconocimiento de las empresas que cumplen con la regulación y la ley, poniendo en riesgo a los usuarios finales consumidores de este producto.
- Se lograron devoluciones por indebida aplicación de la metodología tarifaria por parte de empresas prestadoras de acueducto, así: 14 empresas por \$15.774 millones y devolución por no ejecución de inversiones (marco 287 de 2004): 9 empresas, por \$17.421 millones².
- Se alertó a más de 100 municipios por calidad de agua y se hicieron requerimientos a 106 empresas por calidad de agua y calidad en el reporte de información relacionada.
- Se avanzó en el desarrollo de los modelos diferenciales de IVC para la actividad de aprovechamiento y de los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo en áreas rurales. En este sentido, se realizaron 65 talleres de socialización del marco normativo y regulatorio para la vigilancia de prestadores en áreas rurales en todo el territorio nacional.
- Se proyectó acuerdo de cooperación con el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería del Perú (OSINERGMIN), con el objetivo de fortalecer la fiscalización y supervisión de las actividades de la cadena de suministro de energía eléctrica, gas natural y gas licuado de petróleo.
- Se llegó a conocer de primera mano las necesidades en materia de servicios públicos en más de 20.818 predios visitados en el marco del Plan Choque Suroccidente.
- Se adelantó estudio con la Universidad Nacional para acompañamiento e implementación de IVC a otras alternativas municipales para el tratamiento de residuos.

3.2 Referente Estratégico 2019-2022

Acorde con las apuestas del Gobierno Nacional la Superservicios construyó el referente estratégico, alineado a lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, pacto por la equidad” y a la planeación estratégica del sector, encabezada por el Departamento Nacional de Planeación (DNP).

² Ver Resolución CRA 287 de 2004.

En este sentido, se desarrollaron talleres y actividades que contaron con la participación de colaboradores de la Superservicios de todos los niveles y de actores representativos del sector de los servicios públicos. Producto de este ejercicio, se establecieron de manera conjunta la misión, visión y objetivos estratégicos, con lo cual se definió el referente estratégico de la entidad así:

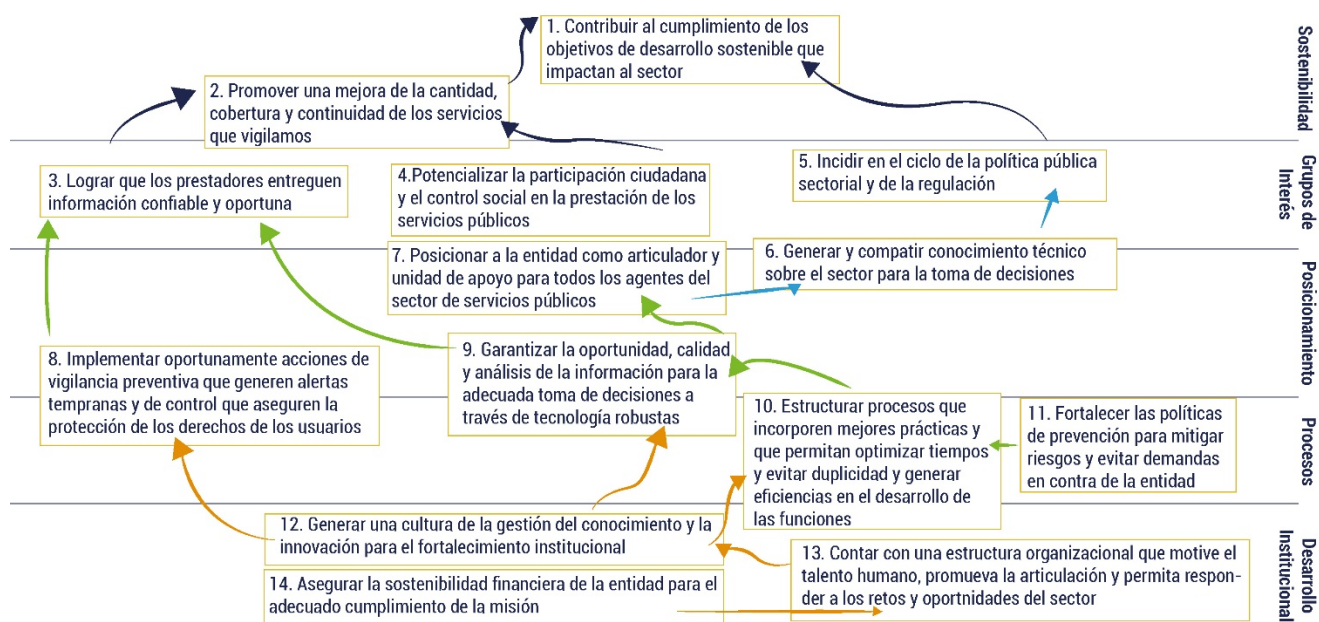
Misión: Promovemos y protegemos los derechos y deberes de los usuarios y prestadores de los servicios públicos domiciliarios y la prestación de estos servicios esenciales de manera sostenible y con calidad, con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos, a la competitividad del sector y al desarrollo económico y social del país.

Visión: Aportamos a la sostenibilidad y transformación de los servicios públicos en Colombia, usando técnicas de vanguardia y siendo soporte para su planeación, regulación y desarrollo, con ello logramos la articulación de los diferentes actores institucionales, posicionando a los usuarios como eje central de los servicios.

Objetivos estratégicos:

Como resultado del ejercicio para la definición del Referente Estratégico 2019 – 2022, la Superservicios estableció 14 objetivos estratégicos, que abarcan transversalmente los campos de acción de la entidad. Estos se clasificaron en cinco perspectivas, así: sostenibilidad, grupos de interés, posicionamiento, procesos y desarrollo institucional.

Gráfico 3. Mapa Estratégico Institucional



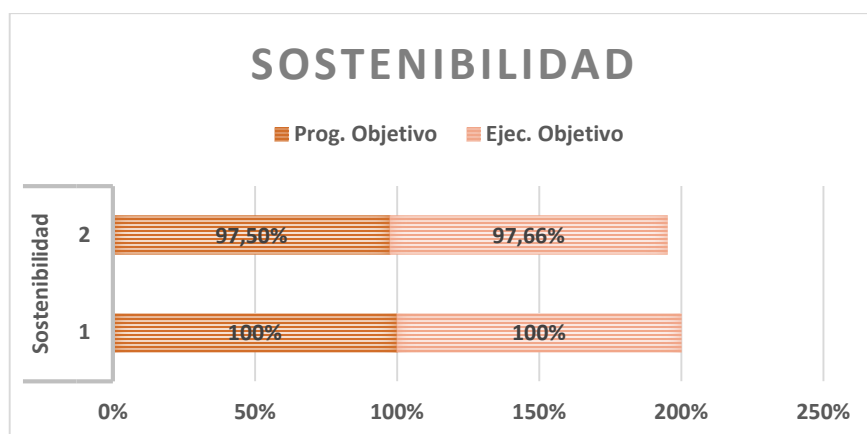
Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

Conforme lo anterior, la Superservicios realizó su plan de acción con productos definidos, orientados al cumplimiento de los objetivos y estrategias institucionales, lo cual ha permitido mejorar los procesos y tiempos en la formulación y seguimiento de la gestión institucional. A continuación, se relacionan los principales resultados obtenidos en cumplimiento de los objetivos estratégicos de acuerdo con lo programado para la vigencia 2019:

Cumplimiento del referente estratégico 2019

En el marco de los objetivos asociados a la perspectiva de sostenibilidad, durante la vigencia se priorizaron los ODS en los que tiene incidencia la Superservicios y se llevaron a cabo mesas técnicas con el objetivo de identificar las actividades para su respectivo cumplimiento, así, la entidad construyó el documento metodológico con la adopción y plan de trabajo de los ODS. Asimismo, se elaboró el documento de resultados para la implementación de la metodología de clasificación por nivel de riesgo a los prestadores de Acueducto y Alcantarillado y Aseo y se elaboró el documento de identificación de los indicadores regulatorios en materia de calidad, cobertura y continuidad de los servicios públicos.

Gráfico 4. Cumplimiento de los objetivos estratégicos 1 y 2

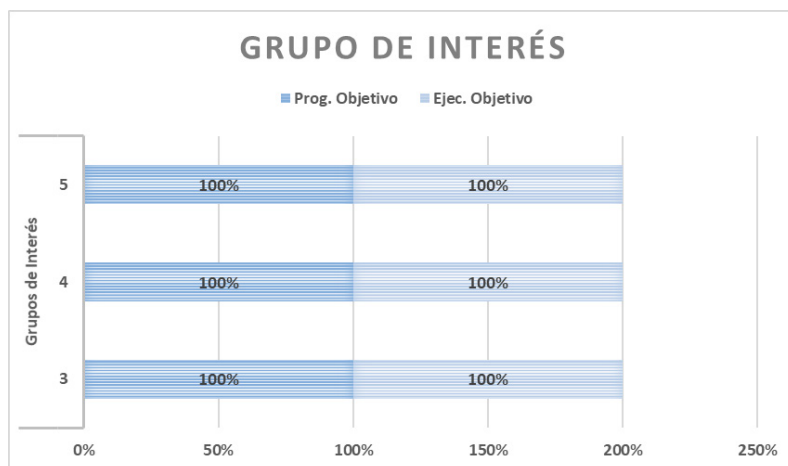


Fuente: SisGestion. Enero 2020.

Como parte del cumplimiento de los objetivos estratégicos 3, 4 y 5 asociados a la perspectiva de los grupos de interés, se adelantaron acciones encaminadas a la generación de agendas de control social en las regiones para optimizar mecanismos de participación ciudadana. Además, se presentaron los resultados de las visitas de campo de acuerdo con la vigilancia diferencial.

De otra parte, se construyeron los documentos técnicos de innovación pública para el empoderamiento ciudadano frente al ejercicio del control social y se presentó el proyecto de Ley de Fortalecimiento de la Superservicios al DNP, a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y a la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

Gráfico 5. Cumplimiento de los objetivos estratégicos 3, 4 y 5



Fuente: SisGestion. Enero 2020.

En desarrollo de los objetivos 6 y 7 asociados al posicionamiento institucional para esta vigencia, la Superservicios elaboró el documento de requerimientos para el Geo portal, que contiene la definición y alcance para las especificaciones, protocolos y resultados para la estructuración del directorio de datos institucional. De igual forma, y como parte de fortalecimiento de los servicios de TICs, se identificaron las necesidades para desarrollar las adecuaciones al Sistema Único de Información SUI asociada a los nuevos marcos regulatorios de los sectores de energía y gas combustible y acueducto, alcantarillado y aseo.

El cumplimiento de estos objetivos estuvo influenciado por la optimización de los procesos y mecanismos de participación ciudadana en servicios públicos domiciliarios a través de la construcción de documentos técnicos de innovación pública para el empoderamiento ciudadano y la ampliación y dinamización de los canales de comunicación entre actores vinculados al ejercicio del control social.

Gráfico 6. Cumplimiento de los objetivos estratégicos 6 y 7



Fuente: SisGestion. Enero 2020.

En relación con los objetivos de la perspectiva de procesos, la Superservicios enfocó su gestión en la revisión sus procesos, lo que permitió la actualización y mejora en la definición de métodos y criterios para la optimización y entrega de bienes y servicios. Por otro lado, se definieron los criterios de segmentación diferenciales de los prestadores de acuerdo con sus características y su normatividad aplicable, lo que permite realizar con oportunidad acciones de vigilancia.

En la misma línea, se realizó un diagnóstico cuyo objetivo fue identificar las principales causales de reversiones de información suministrada por los prestadores para tomar acciones que subsanen las fallas en este trámite. Por último, la entidad definió y adoptó la política de prevención del daño antijurídico, con el fin de fortalecer la gestión jurídica de la entidad.

Gráfico 7. Cumplimiento de los objetivos estratégicos 8, 9, 10 y 11

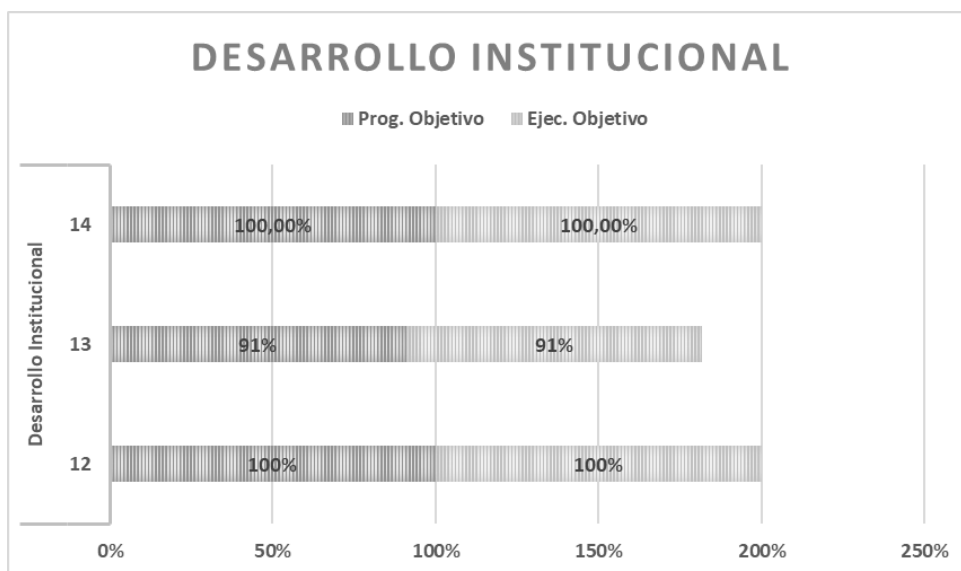


Fuente: SisGestion. Enero 2020.

Para el desempeño de los objetivos estratégicos 12, 13 y 14 en el marco de la perspectiva del desarrollo institucional, la entidad creó la metodología de Conocimiento Crítico Mínimo Viable que contribuye a la generación de una cultura de la gestión del conocimiento y la innovación entre sus servidores. De otra parte, en aras de fortalecer la estructura organizacional se avanzó en la modernización analizando los factores de viabilidad política, re direccionamiento estratégico, viabilidad técnica y viabilidad presupuestal.

Adicional, con el fin de asegurar la sostenibilidad financiera de la entidad se implementó la guía metodológica que define los criterios al interior de la entidad para la liquidación de la contribución especial con base en los cambios introducidos por el artículo 18 de la Ley del Plan Nacional de Desarrollo. Asimismo, se adelantó el proyecto de Decreto Reglamentario del artículo citado.

Gráfico 8. Cumplimiento de los objetivos estratégicos 12, 13, y 14



Fuente: SisGestion. Enero 2020.

3.3 Objetivos de Desarrollo Sostenible

Con el propósito de contribuir a la consecución de un desarrollo sostenible en los siguientes años, a través de la adopción de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la Superservicios empezó a trabajar en la identificación de objetivos y de metas país a las que le podría aportar desde su misión.

Para ello, se realizaron mesas de trabajo al interior de la entidad para la identificación de los ODS y metas priorizadas, se relacionaron con los planes de acción vigentes y se reconocieron las brechas a superar.

Como resultado de este ejercicio, se priorizaron los siguientes objetivos:

Tabla 2. Objetivos de Desarrollo Sostenible y metas país priorizadas

<i>Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)</i>	<i>Meta país priorizadas</i>
<i>ODS 6 Agua limpia y saneamiento</i>	6.1 Agua potable segura y asequible. 6.3 Mejorar la calidad del agua, el tratamiento de aguas residuales y la reutilización segura. 6.4 Aumentar la eficiencia en el uso del agua y asegurar los suministros de agua dulce.
<i>ODS 7 Energía asequible y no contaminante</i>	7.1 Acceso universal a la energía moderna. 7.2 Aumentar el porcentaje global de energía renovable. 7.3 Duplicar la mejora en la eficiencia energética.
<i>ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles</i>	11.1 Vivienda segura y asequible. 11.6 Minimizar el impacto ambiental de las ciudades.

<i>Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)</i>	Meta país priorizadas
<i>ODS 12 Producción y consumo sostenible</i>	12.5 Reducir sustancialmente la generación de residuo. 12.6 Fomentar prácticas sostenibles en las empresas. 12.7 Prácticas sostenibles de contratación pública.
<i>ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas</i>	16.5 Reducir la corrupción y el soborno. 16.6 Instituciones eficaces, responsables y transparentes. 16.7 Toma de Decisiones Responsiva, Inclusiva y Representativa. 16.10 Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales.

Fuente: Oficina Asesora de Planeación. Enero de 2020.

Para cada uno de los objetivos priorizados se constituyó un equipo de trabajo (integrado por aquellas dependencias que le aportan desde su gestión) y se definió un líder encargado de articular el trabajo en cada mesa técnica. Adicional, se priorizaron algunas metas país definidas para cada objetivo, como se evidencia en la tabla anterior.

Finalmente, comprometidos con una gestión sostenible que contribuya al cumplimiento de los ODS, la Superservicios plantea como reto para el año 2020 la consolidación de una metodología que facilite la planeación, implementación y el seguimiento de los ODS priorizados en la entidad.

3.4 Resultados dependencias

3.4.1 Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Se adelantaron en el sector 90 evaluaciones integrales³ y 409 visitas, de las cuales: i) 287 visitas para conocer el estado de la prestación de sistemas de suministro de agua en zonas rurales en las regiones Caribe y Pacífico; ii) 56 visitas técnicas a prestadores de aseo principalmente en Bolívar, Cundinamarca, La Guajira, Magdalena, Sucre y Tolima; iii) 36 visitas como prueba piloto, para el cálculo del IUS (Indicador Único Sectorial); iv) 30 visitas de inspección a pequeños prestadores.

En cumplimiento de sus funciones frente a calidad de agua, solicitó a los prestadores información reportada al SUI sobre: i) Reporte de muestras tipificadas como agua cruda; ii) Diferencias en el resultado del IRCA reportado por el prestador en el formato de características básicas vs. IRCA calculado por la Superservicios; iii) Deficiencias en la cantidad de muestras reportadas por los prestadores vs. la cantidad de muestras que deben tomar de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución 2115 de 2007. Asimismo, se alertó a 100 municipios sobre situaciones que podrían poner en riesgo la salud de la población a través de calidad.

Desde la Delegada se atendieron aproximadamente 4.000 trámites relacionados con atención a derechos de petición, alertas ciudadanas, alertas de prensa y pronunciamientos finales relacionados con

³ Las evaluaciones integrales son documentos que consolidan resultados del seguimiento y monitoreo a empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, priorizadas por sus niveles de riesgo.

inconformidades presentados por los usuarios frente a la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Con relación a las funciones de IVC sobre la actividad de aprovechamiento, en 2019 la Superservicios registro a 113 organizaciones de recicladores de oficio para prestar la actividad en 54 municipios del país. Adicional, se aplicaron 91 instrumentos de diagnósticos para caracterizar a las organizaciones de recicladores, así como 81 instrumentos de monitoreo Ciclo I y 197 instrumentos de monitoreo Ciclo II para la inspección y seguimiento de las organizaciones. En el Ciclo I se verifica la prestación del servicio después de su inscripción y en el Ciclo II se verifica la atención a las recomendaciones.

En cumplimiento de la función de control, hubo apertura de 156 investigaciones sobre calidad del agua e impuso 38 multas por valor de \$10.442,4 millones; adicional, se cerraron los programas de gestión de los siguientes prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo: ASSA – Rioacha, Emdupar – Valledupar, Aguas del Sinú – Lorica, Empochiquinquirá - Chiquinquirá, Uniaguas – Sahagun, EAAY – Yopal, Empresa de AAA de Espinal. De igual forma, se cerraron programas de gestión de las empresas de aseo: Centro de Gerenciamiento de Residuos Doña Juana – CGR y Empresa de Aseo de Arauca.

Asimismo, se mantuvo permanente seguimiento a los prestadores relacionados a continuación:

- Prestadores de acueducto y alcantarillado: ESSMAR S.A. E.S.P., Veolia Proactiva Santa Marta S.A. E.S.P., Triple A S.A. E.S.P., Hidropacífico S.A. E.S.P.
- Prestadores de aseo: Centro de Gerenciamiento de Residuos Doña Juana S.A. E.S.P. – CGR, Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., Coservicios S.A. E.S.P., Servitunja S.A. E.S.P., Empresa de Acueducto de Bogotá S.A. E.S.P. Aguas de Bogotá. Adicional, se realizó seguimiento a sitios de disposición final en Sogamoso, Tunja y Popayán.
- Pequeños prestadores: Municipio de Leticia - Amazonas, cierre de Botaderos: CODECHOCÓ, Unguía S.A. E.S.P. – Chocó, Bahía Solano – Chocó, Ibagué – Tolima, Cierre Relleno Sanitario Terrazas el Porvenir (Sogamoso), Neiva – Huila, La Guajira. Aguas de Ibal.

Como parte del fortalecimiento de vigilancia e inspección, se adelantaron acciones para definir modelos diferenciales sobre la base de tres pilares: Eficiencia, Tejido comunitario y Sostenibilidad; que facilitan el monitoreo de la actividad de aprovechamiento y el ejercicio de los prestadores en áreas rurales, entre las cuales se destacan:

- **Actividad de aprovechamiento:** Documentos de resultados de acciones de acompañamiento a las organizaciones de recicladores, actualización del diagnóstico de la prestación del servicio en zonas priorizadas y publicación del resultado de la evaluación a las organizaciones de recicladores de oficio y del informe consolidado sobre los procesos de pesaje de residuos aprovechables.
- **Prestadores en áreas rurales:** Herramienta de priorización diseñada para evaluar la gestión en la prestación de los servicios, incorporación de árboles de decisión en la definición de rutas de análisis y acciones a efectuar en empresas que tienen características especiales, definición de criterios de

vigilancia a partir del número de suscriptores y documento con los resultados de acciones de vigilancia diferencial y subjetiva a estos prestadores.

Finalmente, con el objetivo de fortalecer la gestión de la información del sector y acercar a nuestras partes interesadas en 2019, la Delegada publicó los informes de: (i) Disposición Final de Residuos Sólidos 2018, (ii) Informe Nacional de Aprovechamiento 2018 y (iii) Estudio sectorial de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado 2018 (disponibles en: <https://www.superservicios.gov.co/publicaciones#>).

3.4.2 Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible

Con el objetivo de cumplir con las funciones de IVC en los mercados mayoristas, se estructuró y puso en operación la Unidad de Monitoreo de los Mercados Mayoristas de Energía y Gas (UMMEG), la cual tiene a su cargo el desarrollo de metodologías para seguimiento y monitoreo de los mercados, el establecimiento de indicadores de desempeño y la publicación de información periódica.

En cumplimiento de lo anterior, se adelantaron las siguientes acciones: (i) Se realizaron 30 Comités de Seguimiento, (ii) se elaboraron 15 infografías semanales de circulación interna, (iii) se desarrollaron los primeros informes de seguimiento (semestral y trimestral), (iv) se formularon y midieron 10 indicadores de energía (7 públicos) y 6 indicadores de gas (3 públicos) y (v) se puso en funcionamiento la Página Web (disponible en: <https://www.superservicios.gov.co/servicios-vigilados/energia-gas-combustible/unidad-de-monitoreo-para-mercados-de-energia-y-gas>).

Por otra parte, se realizó 1.446 verificaciones tarifarias de 35 empresas que prestan el servicio de comercialización de energía eléctrica en el Sistema Interconectado Nacional (SIN), así como 267 verificaciones de la correcta aplicación de la metodología de subsidios para los usuarios de estrato 1 y 2. Igualmente, se realizó la publicación de 6 boletines tarifarios (4 de energía, 1 de gas natural y 1 de GLP) y del diagnóstico de calidad del servicio 2018, el cual incluye el análisis de los indicadores de calidad para todos los operadores de red.

Con relación al cargue de información financiera, se implementaron estrategias que permitieron obtener como resultado el cargue y certificación de información en el Sistema Único de Información - SUI de 128 prestadores de los 135 habilitados para cargar información, representando el 95% de las empresas.

De igual forma, se firmó con la Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. un programa de gestión de corto plazo con vigencia hasta junio del 2020 con el cual se busca vigilar que la empresa realice las inversiones sobre los puntos que tenían carácter de urgencia, con el fin de mantener y mejorar la calidad del servicio prestado. No obstante, con el objetivo de continuar con la mejora continua en la prestación del servicio de la Costa Caribe, se estructuró un programa de gestión de largo plazo para firmar con los nuevos agentes que se vinculen en el proceso de solución.

Además, se elaboró la nueva estructura de datos del SUI para el servicio de energía eléctrica, la cual fue adoptada mediante la Resolución SSPD No. 20192200020155 de 2019 *"Por la cual se expiden los lineamientos para el cargue de información al sistema único de información, SUI, aplicable a los prestadores del servicio público de energía eléctrica del Sistema Interconectado Nacional, SIN"*. Se dio inicio a la agenda

de talleres de socialización dirigido a los prestadores y los cuales culminaron con la participación aproximada de 300 profesionales de diferentes empresas.

En materia de prestación del servicio en las ZNI, se llevaron a cabo 3 jornadas de orientación para prestadores con relación a temas financieros bajo las Normas de Información Financiera - NIF y el intercambio de experiencias y fortalecimiento de la prestación.

Así mismo, se elaboró y publicó el diagnóstico de la prestación del servicio de energía eléctrica en las ZNI del país con alcance a 27 cabeceras municipales y 21 centros poblados que cuentan con telemetría desde el Centro Nacional de Monitoreo (CNM) del Instituto de Planificación de Soluciones Energéticas (IPSE). Además, se realizaron 5 visitas de inspección a prestadores del servicio de energía eléctrica en las ZNI, en las cuales se visitaron 42 localidades menores y 5 cabeceras municipales.

Se gestionó el acuerdo de cooperación entre la Superservicios y el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería del Perú (OSINERGMIN), con el objetivo de fortalecer la fiscalización y supervisión de las actividades de la cadena de suministro de energía eléctrica, gas natural y gas licuado de petróleo. Este acuerdo busca el fortalecimiento de las herramientas de reporte de la información, la sofisticación de técnicas de monitoreo, la comparación de indicadores sobre el desempeño del sector, la mejora de cobertura y el uso de tecnologías que dan soporte a las actividades que realizan tanto la Superservicios como el organismo peruano de supervisión.

Se dio inicio a 50 procesos de investigaciones, impuso 73 sanciones por un valor de \$31.707 millones, y sancionó a 12 empresas bajo la modalidad de amonestación. Por otra parte, se decidieron 13 recursos de reposición, confirmando multas impuestas en el año 2018, por valor de \$5.345 millones y se archivaron 21 actuaciones.

Por último, la Delegada elaboró y publicó 4 boletines de decisiones en el portal web de la entidad con el fin de dar a conocer al público las posiciones institucionales respecto de las investigaciones adelantadas (disponibles en: <https://www.superservicios.gov.co/publicaciones/boletines#>).

3.4.3 Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación

En función del cumplimiento de los objetivos de la Dirección, a continuación, se presentan las principales actividades desarrolladas durante la vigencia 2019, así como el detalle de los logros obtenidos por las empresas durante el tiempo de análisis:

- Mediante 93 reuniones de seguimiento y monitoreo, se supervisó la gestión de agentes especiales y liquidadores de los prestadores, verificando la continuidad y calidad de los servicios prestados, dentro de sus limitaciones financieras, técnicas y administrativas, con el fin de verificar las estrategias trazadas por el agente especial o liquidador para mejorar las condiciones de prestación del servicio y de viabilidad empresarial, además de obtener información necesaria para la evaluación y planificación de esquemas de solución, orientados a la culminación de los procesos en curso.

- Al inicio de la vigencia, una vez adelantados los respectivos análisis, se evidenció que se encontraban superadas las causales de intervención a la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. E.S.P., por lo cual la Superservicios comenzó los trámites tendientes al levantamiento de la medida. En consecuencia, el mes de marzo, se ordenó el levantamiento y se dio inicio a un periodo de estabilización cuyo objetivo principal fue el asegurar la realización de las acciones requeridas para un adecuado cierre financiero. El periodo de estabilización culminó en el mes de diciembre, posterior a la validación del cumplimiento de los supuestos esperados respecto a suficiencia financiera y calidad de los servicios.
- Al cierre de la vigencia, la entidad contaba con un total de 9 empresas intervenidas, de las cuales 6 se encuentran en la modalidad de fines liquidatorios – etapa de administración temporal (es decir, en condición crítica, pero en desarrollo de su objeto social) y 3 en liquidación forzosa administrativa.

3.4.3.1 Empresas en etapa de administración temporal

A continuación, se presentan las principales acciones y logros de gestión de agentes especiales de cada una de las empresas:

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen de Bolívar S.A. ESP ACUECAR S.A. E.S.P.

- Con inversiones de los Gobiernos Nacional y Departamental, actualmente se cuenta con un sistema de acueducto que atiende a 12.796 usuarios, logrando una cobertura cercana al 100% y una continuidad de 24x7. Asimismo, gracias al apoyo del Fondo Empresarial que ha aportado más de \$14.545 millones representados en apoyo profesional en las áreas técnica, administrativa, comercial, financiera y presupuestal.
- La empresa adoptó durante el mes de enero de 2019, lo dispuesto en la Resolución CRA 825 de 2017 (Marco tarifario para pequeños prestadores), por inaplicabilidad del marco definido en la Resolución CRA 688 de 2014. Adicional, la empresa implementó estrategias que permitirán optimizar su gestión de recaudo y un mayor control sobre sus recursos.
- Como parte del apoyo que el Fondo Empresarial presta a esta empresa, también se logró superar una falla que originó la imposibilidad de prestar el servicio de acueducto a los habitantes de este municipio, en las condiciones de continuidad, debido a que, durante el mes de julio de 2019, una de las motobombas del sistema de acueducto sufrió un daño irreparable, situación que fue superada con el desembolso de \$141 millones para el restablecimiento del servicio de acueducto, a través del reemplazo total y montaje del conjunto bomba-motor averiado y las demás obras necesarias para su puesta en funcionamiento en el Pozo A, ubicado en la zona de El Piñal.

Gráfico 9. Indicadores de gestión ACUECAR S.A. E.S.P.

Indicador		Fecha de intervención	Cierre 2019	Evolución	Indicador	Fecha de intervención	Cierre 2019	Evolución
COBERTURA		0,0%	100,0%		 IANC	NA	21,9%	
		NA	NA	NA	 Micromedición	0,0%	87,1%	
		NA	NA	NA	 IRCA	0,0%	0,0%	
		NA	NA	NA	 Continuidad	0 Horas	15.7 Horas	
						34,2%	96,0%	

Fuente: Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación. Enero de 2020.

Empresa de Servicios Públicos de Flandes ESPUFLAN E.S.P.

- La empresa contaba con un rezago tarifario significativo por la falta de adopción del marco regulatorio contenido en la Resolución CRA 688 de 2014 para los servicios de acueducto y alcantarillado, el cual debió adoptarse desde el mes de julio de 2016. No obstante, por algunas necesidades específicas para el cálculo de los costos como la construcción del Plan de Obras e Inversiones, valoración de activos de la empresa y autodeclaración de inversiones, se dio aplicación hasta el mes de octubre de 2019, con un plan de transición a 24 meses con el fin de no afectar significativamente la economía de los usuarios.
- Frente a la prestación del servicio de aseo, durante el mes de octubre de 2019, la empresa culminó el proceso de actualización de la metodología tarifaria contenida en la Resolución CRA 720 de 2015.
- Finalmente, con el apoyo de los recursos del Fondo Empresarial, ESPUFLAN logró asegurar la prestación del servicio y mejorar las condiciones de su operación atendiendo los requerimientos mínimos de la normatividad legal vigente, lo que representa significativos avances en la superación de las causales de la toma de posesión. La Superservicios ha aprobado mutuos por valor de \$4.144 millones, de los cuales la empresa adeuda \$3.853 millones. Además, mediante convenio de colaboración suscrito con Emcartago, la empresa logró la implementación del sistema de costos ABC en el mes de febrero de 2019.

Gráfico 10. Indicadores de gestión ESPUFLAN E.S.P.

Indicador		Fecha de intervención	Cierre 2019	Evolución	Indicador	Fecha de intervención	Cierre 2019	Evolución
COBERTURA		98,0%	98,5%		 IANC	64,0%	61,6%	
		96,0%	98,5%		 Micromedición	93,2%	84,6%	
		67,0%	69,4%		 IRCA	14,9%	1,4%	
		NA	NA	NA	 Continuidad	23.5 Horas	23.6 Horas	
						69,6%	81,0%	

Fuente: Dirección de Entidades Intervénidas y en Liquidación. Enero de 2020.

Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos Domiciliarios EICVIRO E.S.P.

- En 2019 se realizó el proceso de convocatoria pública No.007/2019 para adjudicar la *Operación, ampliación, rehabilitación, mantenimiento de la infraestructura y gestión comercial de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en la Ciudad de Villa Del Rosario*. El proceso fue publicado en el SECOP y cerrado el día 16 de diciembre habiéndose presentado un oferente que se identifica como AQUALIA VILLA DEL ROSARIO SAS ESP. Posteriormente, el 23 de diciembre del 2019, el comité evaluador como resultado de la verificación de los requisitos habilitantes establecidos, manifestó que el oferente cumplía con los mismos y el 27 de diciembre de 2019, se dio apertura a la oferta económica la cual una vez verificada por el comité evaluador se consideró ajustada a los términos de la convocatoria y se recomendó su adjudicación al oferente.

Gráfico 11. Indicadores de gestión EICVIRO E.S.P.

Indicador		Fecha de intervención	Cierre 2019	Evolución	Indicador	Fecha de intervención	Cierre 2019	Evolución
COBERTURA		62,0%	80,6%		 IANC	59,0%	41,0%	
		73,0%	97,3%		 Micromedición	38,0%	66,0%	
		NA	NA	NA	 IRCA	0,1%	0,0%	
		NA	NA	NA	 Continuidad	4.3 Horas	11.52 Horas	
						39,0%	96,0%	

Fuente: Dirección de Entidades Intervénidas y en Liquidación. Enero de 2020.

Empresas Municipales de Cartago S.A. E.S.P. EMCARTAGO S.A. E.S.P.

- Se encuentra estructurada la solución empresarial y en implementación. El esquema consiste en vinculación temporal de un aliado estratégico para la operación del servicio de energía, con el fin de garantizar inversiones y evitar liquidación por inviabilidad financiera.
- El día 13 de agosto de 2019 EMCARTAGO realizó la apertura oficial del proceso de Solicitud Pública de Ofertas EMC001/2019, el cual se dio por terminado el pasado 21 de octubre de 2019, de conformidad con lo señalado en el numeral 4.3 del *Pliego de Condiciones*, en atención a que, a la hora fijada en el cronograma para el cierre de presentación de ofertas, no se contaba con al menos dos propuestas que permitieran dar continuidad a las etapas del proceso de forma que se concluyera con la adjudicación. En consecuencia, se evaluaron los resultados del proceso, y una vez realizados ajustes para ampliar las posibilidades de participación, el 28 de noviembre de 2019, EMCARTAGO dio inicio al proceso de Solicitud Pública de Ofertas EMC002/2019.

Gráfico 12. Indicadores de gestión EMCARTAGO S.A. E.S.P.

Indicador		Fecha de intervención	Cierre 2019	Evolución	Indicador		Fecha de intervención	Cierre 2019	Evolución
COBERTURA		100,0%	99,8%			IANC	35,0%	57,4%	
		97,0%	97,7%			Micromedición	44,5%	87,1%	
		NA	NA			IRCA	2,8%	0,3%	
		99,0%	99,6%	NA		Continuidad	23.1 Horas	24 Horas	
							83,9%	99,0%	

Fuente: Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación. Enero de 2020.

Empresa de Servicios Públicos de Vélez – EMPREVEL S.A. E.S.P.

- Durante el mes de mayo de 2019, el Fondo Empresarial giró a la empresa \$80 millones para mitigar el riesgo de cierre del relleno sanitario para recepción de residuos sólidos producidos en el municipio de Vélez; lo anterior por la deuda de la empresa con Servitunja E.S.P. (Operador del relleno sanitario) que correspondía a 8 periodos.
- Durante el mes de septiembre de 2019 y con el fin de disminuir gastos financieros relacionados con la compra del vehículo compactador financiado inicialmente con una entidad financiera, así como disminuir el riesgo de embargo por cuenta de algunos acreedores pos-toma, el Fondo Empresarial otorgó un mutuo por valor de \$608 millones.

- La empresa se encuentra en el proceso de cálculo de las tarifas de acueducto y alcantarillado con base en la metodología de las Resoluciones CRA 825 de 2017 y 844 de 2018. Para el caso del servicio de aseo se encuentra en el proceso de verificación del nuevo marco tarifario para pequeños prestadores Resolución CRA 853 de 2018.

Gráfico 13. Indicadores de gestión EMPREVEL S.A. E.S.P.

Indicador	Fecha de intervención	Cierre 2019	Evolución	Indicador	Fecha de intervención	Cierre 2019	Evolución
COBERTURA		100,0%	100,0%		IANC	57,2%	46,1%
		89,0%	88,8%		Micromedición	ND	95,5%
		94,0%	94,4%		IRCA	3,4%	0,0%
		NA	NA		Continuidad	9.7 Horas	12.45 Horas
						84,4%	96,0%

Fuente: Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación. Enero de 2020.

Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. ELECTRICARIBE S.A. E.S.P.

- Se consolidó el esquema de solución para la selección de uno o dos inversionistas-operadores para el servicio en la Costa Caribe, contemplando las siguientes posibilidades: (i) Segmentación del mercado en dos grandes zonas, es decir, dos nuevas empresas: Caribe Sol y Caribe Mar; y (ii) Una sola gran empresa asume la operación de todo el mercado. Sin embargo, ante la declaratoria de inexequibilidad de la Ley 1943 de 2018 y el trámite de una nueva ley ante el Congreso de la República, el Gobierno Nacional analizó el impacto de dicha declaratoria en la valoración de los mercados de energía, en aspectos determinantes como la tasa nominal de renta, la tasa de mega inversiones y la deducción del IVA pagado en la adquisición de bienes de capital que tienen un efecto relevante sobre la transacción. La variación en la valoración podría ascender a cerca de \$500.000 millones; razón por la cual Electricaribe prorrogó el plazo de las subastas para la presentación de ofertas vinculantes⁴.
- Al cierre de la vigencia 2019, Electricaribe ha recibió garantías para la compra de energía por \$465.110 millones, otorgadas a favor de XM y generadores, de las cuales están vigentes la suma de \$334.443 millones.

⁴ Los indicadores de gestión de Electricaribe no se adjuntan teniendo en cuenta que el proceso de selección del inversionista no ha culminado, lo anterior sumado a que en 2020 se ejecutarán inversiones por 860.000 millones viabilizados por el Gobierno Nacional.

- Durante el periodo de intervención, a través del Patrimonio Autónomo del Fondo Empresarial, se ha prestado apoyo financiero a Electricaribe S.A. E.S.P. mediante operaciones de crédito por un valor total \$1.708,8 millones, de los cuales Electricaribe ha reintegrado al Patrimonio Autónomo del Fondo Empresarial recursos del orden de \$305.480 millones. Estos créditos se han obtenido de diferentes fuentes, tales como la Banca Nacional, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, así como recursos propios del mismo Fondo Empresarial.

3.4.3.2 Empresas en liquidación

Empresa de Servicio Público de Aseo de Cali EMSIRVA E.S.P. en Liquidación

- Se mantuvieron las gestiones para que la entidad territorial asuma el pasivo pensional; llegado a ese acuerdo, y si ésta asume los contratos de operadores, se iniciará el trámite de cierre, que a cierre de 2018 se encuentra previsto para el 5 de agosto de 2024. Sin embargo, se evalúan otras alternativas como la obtención de recursos para conmutación o definición de un patrimonio autónomo.

Empresas Públicas de Quibdó E.S.P en Liquidación E.S.P.

- Desde la intervención, se han realizado inversiones del orden de \$96.000 millones en el servicio de acueducto, que permitirán en el corto plazo alcanzar una cobertura del 85% y continuidad de 24 horas diarias; actualmente se tiene el 34%, donde se pasó de 5.840 usuarios en el año 2008 a 15.632 en octubre de 2019; en continuidad se pasó de 1,5 horas en el 2008 a 19 horas en promedio, con algunos sectores ya en 24 horas diarias. Asimismo, se cuenta con 6.703 y 33.737 usuarios de los servicios de alcantarillado y aseo respectivamente. Las anteriores inversiones en el marco del Documento CONPES 3470 de 2007.
- Se adelantó la optimización y ampliación del sistema de alcantarillado Fase I y para el servicio de acueducto la optimización de las plantas de tratamiento de agua potable Playita I y Playita II, así como el mejoramiento de la Estación de Bombeo Cabí y Construcción de la línea de impulsión Cabí, en el marco del Plan Pazcífico. Asimismo, Findeter adelantó proceso de contratación para la ejecución del plan de cierre y clausura del botadero a cielo abierto Marmolejo, la construcción del nuevo vaso y adquisición de cinco vehículos compactadores, para mejoras en el servicio de aseo en Quibdó, el cual fue adjudicado a la empresa Servicios Generales de Servicios Públicos de Carácter Privado – SERVIGENERALES S.A. E.S.P.

Electrolima S.A. E.S.P.

- Se continuaron las gestiones con el Liquidador, el MinMinas, el MinHacienda y el MinTrabajo, para garantizar los recursos de la normalización de las nuevas pensiones y proceder al cierre de la liquidación, por \$14.688 millones (Según cálculo actuarial). En consecuencia, se adelanta la revisión de alternativas que permitan al MinMinas (Accionista mayoritario) asumir el pasivo pensional y la atención del riesgo existente por la falta de recursos para el pasivo pensional remanente.

3.4.4 Dirección General Territorial

La Dirección General Territorial (DGT) y las Direcciones Territoriales Norte (DTN), Centro (DTC), Oriente (DTOR), Occidente (DTCO) y Suroccidente (DTSO) tienen como principal función la defensa de los derechos y la promoción de los deberes de los usuarios de los servicios públicos, en el desarrollo de esta, la DGT adelantó las siguientes estrategias:

3.4.4.1 Canales de atención

A través de los canales de atención de la entidad (teléfono, virtual y presencial), se atendieron a más 103 mil ciudadanos. Asimismo, se mantuvo la operación de la plataforma TeResuelvo, 32 oficinas móviles digitales (Quioscos) y se incrementaron los Puntos de Atención Superservicios (PAS), pasando de 31 en 2018 a 44 en 2019, en 2019, para fortalecer el acceso a los trámites, servicios, información sobre derechos y deberes.

En este sentido, a través de los 44 PAS con los que cuenta la Superservicios, se atendieron más de 40 mil personas, orientándolos en procesos de reclamaciones y radicación de peticiones, entre otros. De otro lado, las interacciones con la plataforma TeResuelvo incrementaron con relación al año 2018, recibándose un total 34.305 interacciones, con un promedio mensual de 2.894 radicaciones equivalentes a un aumento porcentual de 74.43% con respecto al promedio de 2018 (1.659). Adicional, las interacciones en oficinas móviles digitales y a través de *call center* ascendieron a 12.307 y 2.353 respectivamente.

Frente a la atención de trámites, es importante destacar que la entidad atiende los siguientes requerimientos de los usuarios:

- Peticiones: Son las que realiza un ciudadano en ejercicio del derecho de petición para solicitar el acceso a un trámite, un servicio, el reconocimiento de un derecho o la intervención de una autoridad sobre asuntos a su cargo, entre otras.
- Quejas: Son las que presenta un usuario sobre la conducta de un servidor público.
- Reclamos: Son los que presenta un usuario sobre la prestación de un servicio, un producto o un trámite.
- Recursos de Apelación (RAP) subsidiario del Recurso de Reposición (REP): Son trámites que se presentan cuando el usuario no está conforme con la respuesta de fondo que le dio la empresa prestadora, para que la Superservicios revise y decida de fondo sobre el asunto en cuestión.

Se recibieron 247.976 trámites, un 10,8% más que el año anterior (223.866 total recibido en 2018); siendo representativo un incremento del 43.6% en la recepción de derechos de petición y del 17.9% en recursos de apelación, con respecto al año 2018. En el mismo periodo se dio trámite 198.666 solicitudes.

Tabla 3. Trámites recibidos en 2019

Tipo de trámite	2019
Derechos de petición	39.722
Silencios administrativos positivos	10.242
Recursos de apelación	129.484
Recursos de reposición	67
Recursos de queja	19.544
Revocatorias	1.584
Atención personalizada	41.648
Sin clasificar	5.685
Total trámites	247.976

Fuente: Dirección General Territorial. Enero de 2020.

3.4.4.2 Participación ciudadana

La estrategia de Participación Ciudadana “Juntos Construyendo País” tiene como objetivo el empoderamiento ciudadano como máxima forma de incidencia para una mejor prestación de los servicios públicos y la promoción de herramientas de control social digital como TeResuelvo, Oficinas Digitales y el Sistema de Vigilancia y Control. En 2019, la estrategia se desarrolló a partir de actividades gestionadas por las Direcciones Territoriales, llegando a más de 350 municipios.

Gráfico 14. Estrategia de Participación Ciudadana “Juntos construyendo país”



Fuente: Dirección General Territorial. Enero de 2020.

Tabla 4. Eventos de participación ciudadana realizados en 2019

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA					TOTAL ACTIVIDADES	TOTAL USUARIOS RECEPTORES
	DTC	DTN	DTOC	DTOR	DTSO		
Capacitar para incidir	36	23	7	14	15	95	2.355
Feria	6	3	1	0	0	10	116
Mesa construyendo en SP	29	48	15	26	40	158	4.807
Superservicios al barrio	132	40	55	43	44	314	6.876
Superservicios en sintonía	22	11	10	24	13	80	12.295.839
Taller en control social digital	102	30	47	41	11	231	4.069
TOTAL	327	155	135	148	123	888	12.314.062

Fuente: Dirección General Territorial. Enero de 2020.

3.4.4.3 Control social

Bajo el propósito de la Superservicios de definir escenarios de concertación con grupos de interés y generar una agenda del control social en las regiones, se adelantaron los *Foros Superservicios en las regiones, Construyendo control social*. Estos espacios se desarrollaron a través de metodologías que facilitarían la consolidación de las contribuciones más importantes de los asistentes, con el objeto de fortalecer la gestión e incidencia de los actores en la toma de decisiones. En consecuencia, se llevaron a cabo 5 foros en cada una de las Direcciones Territoriales y se contó con la asistencia de 454 personas.

Cada foro presentó la función de la entidad y su alcance en las regiones, los análisis académicos del sector de los servicios públicos domiciliarios en cada región y el alistamiento del sector frente a los ODS. Asimismo, en el marco del encuentro, se adelantó un taller de co-creación con los asistentes.

De otra parte, se hizo un esfuerzo de capacitación, acompañamiento y mejora del relacionamiento con los vocales de control de todo el país. En este sentido, la entidad participó en el IX Congreso Nacional de Comités de Desarrollo y Control Social y en el II Congreso de Vocales de Control, adelantados por la Confederación de Comités y Vocales de Control (Confevocoltics) y la Federación de Vocales Suroccidente, respectivamente.

Asimismo, la Superservicios capacitó a vocales de control a través del curso SENA “Control Social y Políticas Públicas en servicios públicos domiciliarios” y realizó una actualización al Sistema de Información de los Vocales de Control, que consistió en contacto uno a uno, y solicitud de actos administrativos a todas las alcaldías de país, actualizando los 2003 registros de vocales que conformaban la base de datos en 2019. En el mismo sentido, la entidad adelantó acciones para fortalecer la Red Interinstitucional del Control Social, con el fin de generar alianzas con otras entidades, que cuentan con herramientas que permiten promover el control social en el sector.

Gráfico 15. Red interinstitucional



Fuente: Dirección General Territorial. Enero de 2020.

3.4.4.4 Plan Choque Suroccidente

Con el fin de identificar las necesidades y preocupaciones más urgentes de los usuarios de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible, y generar acciones de respuesta de los prestadores, la entidad y otras autoridades, se puso en marcha el Plan de Choque en el Suroccidente, en aquellos municipios donde no hay presencia recurrente por parte de la Superservicios.

Esta actividad se desarrolló con 32 gestores de la DTS, a través de visitas a usuarios en sus casas y establecimientos comerciales, aplicando encuestas de percepción sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios. A continuación, se puede observar el número de encuestas aplicadas en cada municipio visitado:

Tabla 5. Encuestas aplicadas

Departamento	Municipio	Fechas	No. Encuestas
Putumayo	Orito	07-08 nov	823
	Puerto Asís	12-15 nov	2.482
Nariño	Funes	18-19 nov	253
	Sandoná	18-19 nov	1.183
	Ipiales	20-29 nov	3.908
Cauca	Timbío	02-03 dic	1.093
	Cajibío	02-03 dic	281
Valle del Cauca	Jamundí	04-10 dic	3.326
	Yumbo	11-17 dic	3.020
	Cartago	18-27 dic	4.449
		Total	20.818

Fuente: Dirección General Territorial. Enero de 2020.

3.4.4.5 Seguimiento a la estratificación

Se realizó seguimiento permanente al estado de la adopción de la estratificación urbana y rural, estado de los comités permanentes de estratificación, estado del concurso económico y cargue del formato Reporte de Estratificación y Coberturas (REC), haciendo la verificación de 1.076 municipios, de un total de 1.102. Los 26 restantes municipios no realizaron el cargue de información en el SUL; a los 1.076 municipios que reportaron información, se les ofició el reporte de inconsistencias, lo cual generó un total de 280 solicitudes de reversión de la información para corrección.

3.4.5 Secretaría General

3.4.5.1 Gestión Administrativa

Gestión del Talento: Se hizo el II Ciclo de Tertulias denominadas: *Tendiendo puentes, fortaleciendo lazos*, estrategia para la implementación de la ruta de la felicidad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión; en el marco de lo cual se realizaron 17 tertulias *Superservicios te da la palabra...y tú, le das tu palabra*, con la participación de los funcionarios de la entidad. De otra parte, se fortalecieron las actividades de intervención del clima laboral y de bienestar, incrementando la participación de los servidores y su satisfacción.

Fortalecimiento de Competencias de Directivos y Coordinadores: Se llevaron a cabo intervenciones individuales y grupales a 21 directivos de la Entidad y a 26 coordinadores, con el objetivo de: (i) Identificar capacidades, destrezas y habilidades, (ii) Identificar debilidades a contrarrestar y (iii) Dar elementos que aumenten su desempeño personal, grupal y organizacional, de manera que se posibilite el desarrollo profesional de los empleados a su cargo y el cumplimiento de sus funciones.

Programa *Estado Joven*: Participación en la V y VI Convocatoria del programa *Estado Joven*, ejecutado por el Ministerio del Trabajo y las cajas de compensación familiar, vinculando contractualmente a 6 practicantes.

Gestión del Conocimiento: Se integró un equipo de 11 funcionarios de las dependencias misionales para que, mediante la programación de un curso de actualización, se compartiera su conocimiento en servicios públicos, en el que participaron 134 servidores de la entidad. Es importante destacar que el mayor porcentaje (45%) de las actividades programadas y ejecutadas en el marco del Plan Institucional de Capacitación (PIC) fueron orientadas eje temático de Gestión del Conocimiento.

Gestión Contractual: Se fortaleció el proceso de contratación de la entidad, a través de buenas prácticas que facilitaran el seguimiento a la ejecución contractual en todas sus etapas (pre-contractual, contractual y post-contractual). Asimismo, se mantuvo durante la vigencia, la socialización a las diferentes dependencias de la entidad, de los manuales de contratación y supervisión e interventoría y las diversas directrices sobre el uso del SECOP II, para prevenir riesgos asociados al proceso.

3.4.5.2 Gestión Financiera

La Superservicios tuvo una apropiación definitiva de \$141.477 millones conforme a lo establecido en los Decretos No. 2467 de 2018 y 2412 de 2019. De este presupuesto, correspondieron \$118.935 millones a Gastos de Funcionamiento (84%) y \$22.542 millones a Inversión (16%).

Tabla 6. Ejecución presupuestal de la vigencia 2019

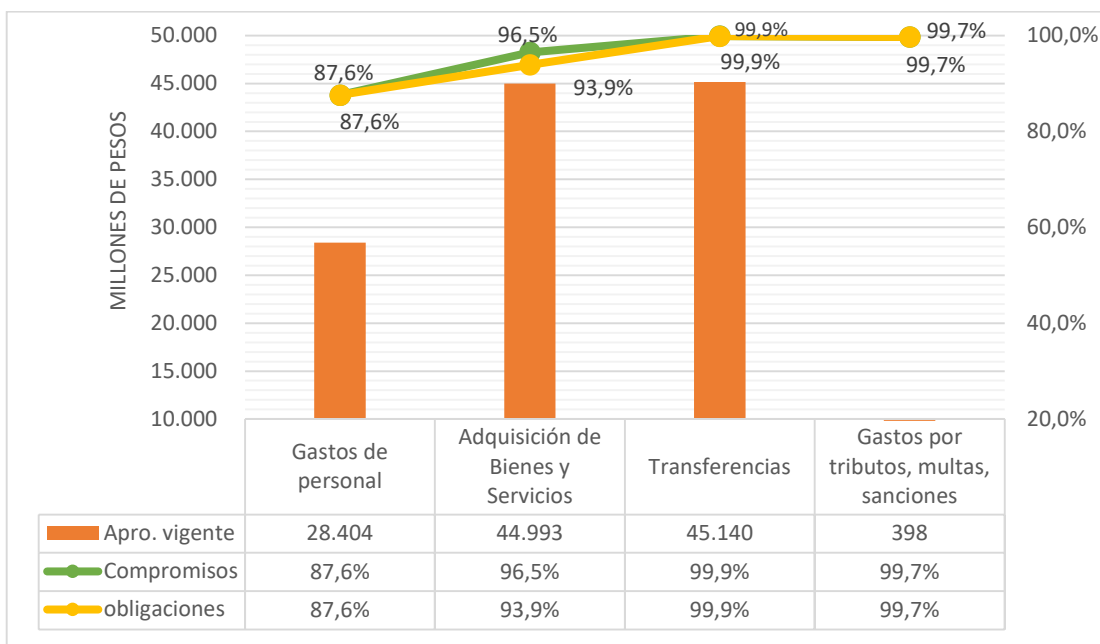
Descripción	Apropiación Vigente	Compromiso	Obligación	Pagos
Gastos de personal	\$28.404	\$ 24.868	\$ 24.868	\$ 24.868
Adquisición de Bienes y Servicios	\$44.993	\$ 43.426	\$ 42.258	\$ 40.385
Transferencias	\$45.140	\$ 45.079	\$ 45.079	\$ 45.079
Gastos por tributos, multas, sanciones	\$398	\$397	\$397	\$397
Inversión	\$22.542	\$ 20.882	\$ 19.606	\$ 18.290
Total	\$141.477	\$ 134.652	\$ 132.208	\$ 129.019

Fuente: SIIF Nación. Cifras en millones de pesos.

Recursos de funcionamiento: Los gastos de funcionamiento ascendieron a \$118.936, distribuidos de la siguiente manera: (i) **Gastos de personal** \$28.404 (20%), correspondientes a la remuneración por los servicios laborales prestados por servidores públicos vinculados a planta de personal; (ii) **Adquisición de Bienes y Servicios** \$44.993 millones (31,8%), asociados a gastos por la compra de bienes y la contratación de servicios, que son necesarios para el cumplimiento de las funciones asignadas por la Constitución Política y la Ley 142 de 1993; (iii) **Transferencias** \$45.140 millones (31,9%), resultado de los pagos efectuados en materia de sentencias y conciliaciones y las transacciones hechas al Fondo Empresarial; (iv) **Gastos por tributos, multas y sanciones** \$398 millones (0,33%), destinados para el pago de impuestos y cuota de auditaje. El total de gastos de funcionamiento fue de \$118.936 millones.

La ejecución de los recursos, se presenta en la siguiente gráfica:

Gráfico 16. Ejecución presupuestal recursos de funcionamiento vigencia 2019



Fuente: SIIF Nación. Cifras en millones de pesos.

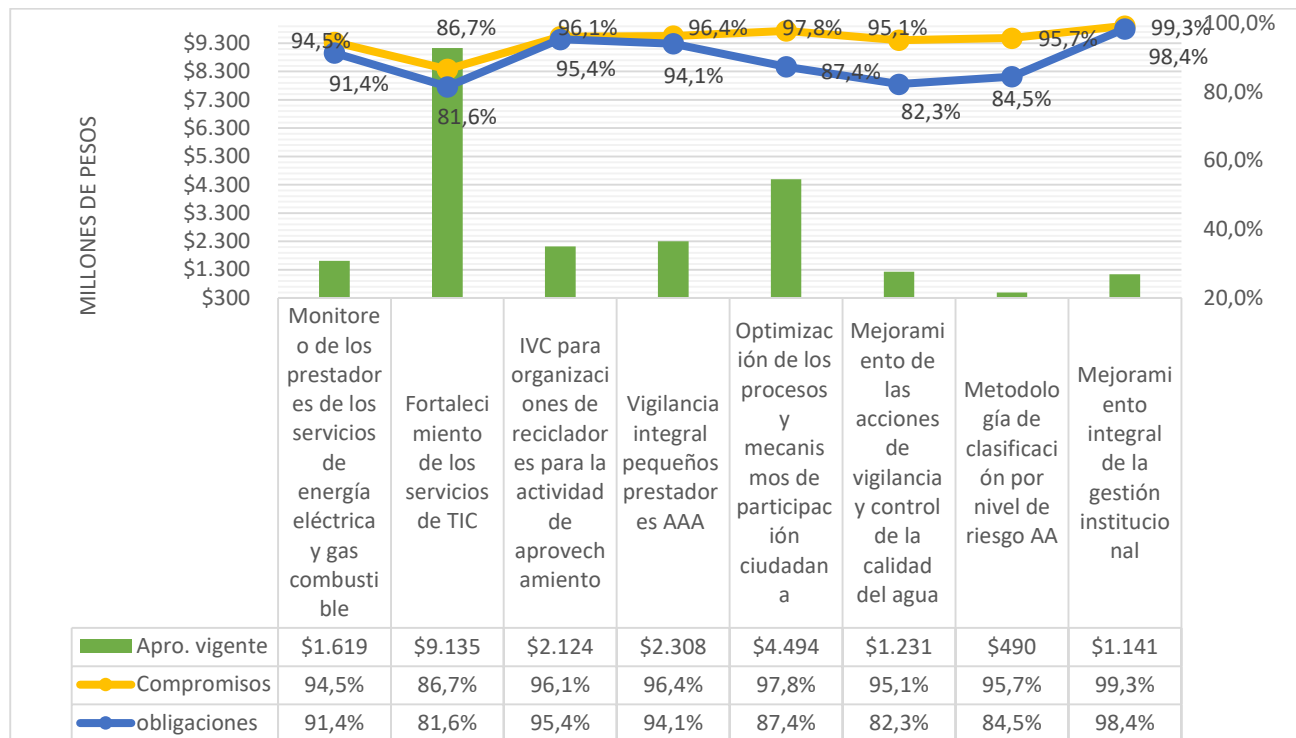
Recursos de inversión: El presupuesto final de inversión, incluidas modificaciones, fue de \$22.542 millones. El presupuesto se distribuyó en 8 proyectos de inversión registrados en el Sistema Unificado de Inversiones y Finanzas Públicas (SUIFP) del Departamento Nacional de Planeación (DNP):

Tabla 7. Información financiera proyectos de inversión 2019

Descripción proyecto	Apropiación	Compromisos	Obligaciones	Pagos
Monitoreo de los prestadores de los servicios de energía eléctrica y gas combustible	\$ 1.619	\$ 1.530	\$ 1.480	\$ 1.460
Fortalecimiento de los servicios de TIC	\$ 9.135	\$ 7.916	\$ 7.451	\$ 7.322
IVC para organizaciones de recicladores para la actividad de aprovechamiento	\$ 2.124	\$ 2.042	\$ 2.026	\$ 1.705
Vigilancia integral pequeños prestadores AAA	\$ 2.308	\$ 2.224	\$ 2.172	\$ 1.921
Optimización de los procesos y mecanismos de participación ciudadana	\$ 4.494	\$ 4.396	\$ 3.927	\$ 3.619,00
Mejoramiento de las acciones de vigilancia y control de la calidad del agua	\$ 1.231	\$ 1.171	\$ 1.013	\$ 942
Metodología de clasificación por nivel de riesgo AA	\$ 490	\$ 469	\$ 414	\$ 328
Mejoramiento integral de la gestión institucional	\$ 1.141	\$ 1.133	\$ 1.123	\$ 993
TOTAL	\$ 22.542	\$ 20.881	\$ 19.606	\$ 18.290

Fuente: SUIFP y SIIF Nación. Cifras en millones de pesos.

Gráfico 17. Ejecución presupuestal recursos de inversión vigencia 2019



Fuente: SIIF Nación. Cifras en millones de pesos.

El avance cualitativo de cada uno de los proyectos de inversión, puede ser consultado en la sección 3.4.6. *Oficina Asesora de Planeación/Seguimiento a los proyectos de inversión.*

Se realizó el cierre con los siguientes resultados: Presupuesto vigente al cierre de vigencia: \$141.477 millones de pesos; compromisos \$134.652 millones de pesos equivalente al 95%; obligaciones en un total \$132.208 millones de pesos correspondientes al 93% y pagos en \$129.019 millones de pesos, que equivalen al 96%.

3.4.6 Oficina Asesora de Planeación

Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

En el marco de la implementación del modelo y con el propósito de fortalecer la gestión institucional y hacerla más transparente, la Superservicios hizo un análisis de brechas para cada una de las políticas de gestión que hacen operativo el modelo. Con base en dicho análisis, se diseñaron planes de trabajo y se realizaron actividades encaminadas a la superación de las mismas.

Se crearon planes de trabajo para las políticas de gestión estratégica del talento humano, de transparencia y acceso a la información pública, de defensa jurídica y de gestión del conocimiento y de la innovación. Se llevaron a cabo actividades relacionadas con el fortalecimiento de las políticas de participación ciudadana

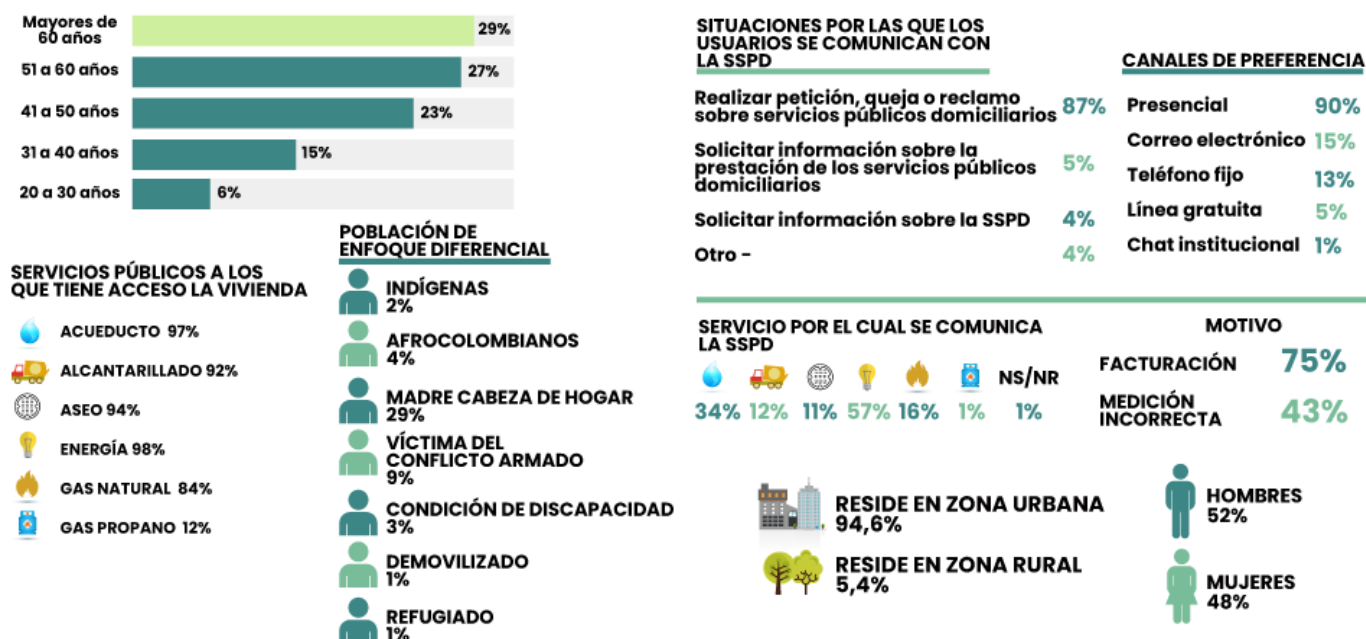
(particularmente en el ítem de rendición de cuentas), gestión documental, gobierno digital y direccionamiento estratégico y planeación:

- **Estrategia de Gestión del Conocimiento e Innovación:** Como parte de la implementación del modelo de gestión del conocimiento y la innovación, se realizó la visita a 24 oficinas móviles digitales (Quioscos), identificando y definiendo los puntos de dolor que tienen los usuarios que interactúan con este canal de atención. Este ejercicio, basado en la metodología *Design Thinking*, permitió crear una estrategia centrada en el usuario, la cual fue retroalimentada a través de participación ciudadana mediante un ejercicio de innovación abierta. También, esta metodología permitió abordar el procedimiento interno de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (ACPM), diseñando una estrategia orientada a mejorar su desempeño y la interacción entre los roles (líderes de proceso, asesores de planeación y auditores).

Asimismo, se creó la metodología Conocimiento Crítico Mínimo Viable, mediante la cual la entidad espera identificar, conservar, adoptar y gestionar el conocimiento fundamental de las dependencias y sus equipos de trabajo para la toma de decisiones de los líderes de proceso. Además, bajo la misma línea de gestión de conocimiento, se creó la metodología Conocimiento Participativo, la cual busca transferir aprendizajes y experiencia a otros colaboradores de la entidad, permitiendo que exista un ciclo de aprendizaje y reaprendizaje.

- **Caracterización de ciudadanos y partes interesadas:** La Superservicios, contrató a la firma Infometrika S.A.S (Concurso de méritos SSPD-CM-02-2019) para realizar el proceso de caracterización de ciudadanos, con el fin de identificar los perfiles de los usuarios y grupos de interés con los cuales interactuamos y mejorar las estrategias de participación ciudadana, servicios al ciudadano, trámites y rendición de cuentas. Esta es una herramienta importante para identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los que interactúa la entidad, ya que facilita la construcción de estrategias para el relacionamiento.

Gráfico 18. Caracterización de usuarios



Fuente: Dirección General Territorial. Enero 2020

Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME)

Se fortalecieron aspectos asociados a los métodos de seguimiento y medición de los procesos, la gestión de riesgos de procesos y de corrupción, así como riesgos de seguridad y privacidad de la información. Asimismo, se sistematizó la metodología para la identificación y valoración de aspectos e impactos ambientales, se definió e implementó en el módulo de Normograma la Matriz legal Ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo para mejorar los procesos de la entidad.

Se avanzó en el 89,5% de cumplimiento de los controles definidos en el anexo técnico de la NTC ISO/IEC 27001:2013. Con el fin de verificar la implementación adecuada del sistema, se realizó el proceso de auditoría interna con resultados positivos frente a la integración y cumplimiento de cada uno de los requisitos.

Seguimiento a los Proyectos de Inversión

La Superservicios diseñó y aplicó una Metodología de Evaluación de Proyectos de Inversión – MEPI⁵, con la cual, a través de valoraciones multicriterio y presupuestal, alineadas a la misión y objetivos de la entidad, permite establecer los resultados y la consistencia programática de los proyectos de inversión, mejorando la formulación y análisis de los mismos, constituyéndose en una herramienta para la toma de decisiones. A continuación, se muestran los principales resultados de los proyectos:

⁵ La MEPI consta de un documento donde se detalla cada componente de la evaluación y la puntuación que se debe dar, conforme al nivel de cumplimiento/concordancia del proyecto evaluado con el aspecto a evaluar. La puntuación se diligencia en una plantilla de Excel, la cual arroja el puntaje obtenido por cada proyecto de inversión, conforme a los criterios evaluados.

I. Mejoramiento de las acciones de vigilancia y control de la calidad del agua en los prestadores del servicio de acueducto

- Realización de talleres regionales de acompañamiento de calidad de agua, gestión del riesgo, y cambio climático en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en las ciudades de Bucaramanga, Cartagena, Sincelejo, Mocoa, Pasto, Ibagué, Cali, Manizales, Armenia, Pereira y Tunja.
- Elaboración del documento del servicio de vigilancia a la correcta prestación de los servicios públicos domiciliarios con los resultados de los talleres regionales realizados durante la vigencia 2019. Adicionalmente, se presentaron los resultados de la información disponible para vigilancia de la calidad del agua, inspección y control, correspondiente a mapas de riesgo y muestras de vigilancia reportadas en SIVICAP.
- Suscripción del convenio con la Universidad de Antioquia, para el desarrollo de la toma de muestras de calidad de agua a los 38 prestadores priorizados en los departamentos de Tolima, Putumayo, Magdalena, Bolívar, Sucre, Cesar y Córdoba.
- Expedición de la Resolución 20191000045858 "Por la cual se reglamenta la toma de muestras de calidad del agua por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios".

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

- Realización de encuentros regionales de Acueductos Rurales "Esquema Diferencial de Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo para la zona rural" en Barraquilla, Pasto, Paipa, Valledupar y Medellín, donde se socializaron las presentaciones realizadas a nivel del esquema diferencial de prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo para la zona rural y la divulgación de los avances, retos y dificultades del esquema diferencial para prestadores de áreas rurales.
- Visitas a los departamentos de Nariño, Magdalena, Cauca, Boyacá, Bolívar, Cesar, Guajira, Chocó, Sucre y Valle del Cauca, con el fin de recopilar información en campo para elaborar el informe de pre diagnóstico de la muestra de los sistemas de abastecimiento de agua de áreas rurales priorizadas en cada región.
- Elaboración de los informes de diagnóstico de las regiones Pacífico y Caribe, los cuales se concentran en la exposición de conclusiones generales para los prestadores en la región visitada, de forma tal que se puede relacionar la naturaleza, conformación y capacidades de las organizaciones prestadoras y las condiciones técnicas y de calidad de la infraestructura, con la necesidad y características generales de un esquema diferencial de inspección, vigilancia y control de los prestadores en las zonas rurales.

III. Desarrollo del modelo de inspección, vigilancia y control para las organizaciones de recicladores formalizadas como prestadores de la actividad de aprovechamiento nacional

- Asistencia técnica preferencial a las organizaciones de recicladores para su formalización como prestadores del servicio público de aseo y acompañamiento de las organizaciones de recicladores en las zonas y territorios priorizados en la vigencia 2019.
- Realización de reuniones de articulación con entidades territoriales de los municipios de Bucaramanga, Yopal, Villavicencio, Ibagué, Montería, Sincelejo y Puerto y acercamientos con representantes de la Secretaría de Medio Ambiente de Chía y el Concejo Municipal de Tenjo; realización de mesa para evaluar la estrategia nacional de comunicación sobre separación en la fuente, con participación de representantes de la DTGA de Superservicios, DNP, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Ministerio de Vivienda, la CRA y organizaciones como VNGI, IRR y ARB de recicladores, con el fin de socializar iniciativas de diferentes gremios y organizaciones de distintas partes del país para alcanzar objetivos de correcta separación de residuos en la fuente.
- Requerimientos para realizar ajuste en el aplicativo de cargue de toneladas aprovechadas en los roles de administrador y prestador mediante el formato TI-F-025.
- Elaboración del documento con el diseño de lineamientos técnicos del modelo diferencial de inspección y vigilancia para la actividad de aprovechamiento.

IV. Implementación de metodología de clasificación por nivel de riesgo a los prestadores del sector de acueducto y alcantarillado

- Realización de visitas en campo documentadas a los prestadores priorizados para la implementación de metodología de clasificación por nivel de riesgo a los prestadores del sector de acueducto y alcantarillado.
- Elaboración del documento con los resultados obtenidos en la vigencia 2019 de la implementación de la metodología de clasificación por nivel de riesgo a los prestadores de Acueducto y Alcantarillado.

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

- Elaboración de informe sobre el seguimiento realizado de los prestadores que pertenecen a las ZNI, reportando el seguimiento sobre la disponibilidad del servicio y las alertas en Materia de prestación del servicio en las localidades de ZNI, así como las acciones tomadas.
- Realización de minería de datos a la información reportada por los prestadores de gas en el módulo de peticiones, quejas y reclamos (PQR), con el fin de realizar seguimiento continuo de las condiciones de prestación de estos servicios.

- Revisión de la información certificada por los operadores de red y los comercializadores para los usuarios no regulados en el primer trimestre del 2019; considerando que se encontraron inconsistencias entre la tarifa aplicada y el nivel de tensión de los suscriptores; se generó la masiva No 11337 a través de la cual se notificó a los comercializadores sobre posibles inconsistencias en la información y se solicitó la respectiva revisión en la información y notificación del motivo de las inconsistencias.
- Elaboración de metodología para la evaluación de la gestión de riesgos de origen eléctrico (GROE) en la infraestructura de distribución de energía eléctrica en Colombia, y presentación del informe del programa estratégico para el mejoramiento de los niveles de gestión de las empresas en materia de accidentalidad de los usuarios de los servicios de energía eléctrica y gas combustible.
- Diseño de metodología para hacer seguimiento a la operación del Sistema Interconectado Nacional (SIN).

VI. Optimización de los procesos y mecanismos de participación ciudadana en servicios públicos domiciliarios

- Realización de la caracterización de ciudadanos y partes interesadas, conforme los lineamientos dados por el DNP y el DAFP.
- Realización de Foros: Superservicios en las regiones, Construyendo control social, entre empresas prestadoras de las regiones, vocales de control, usuarios de los servicios públicos y funcionarios de la Superservicios, con el fin de co-crear soluciones a la prestación de servicios públicos, mediante metodologías innovadoras que aborden los ODS en el territorio.
- Implementación de Plan Choque Suroccidente.

VII. Fortalecimiento de los servicios de TIC en la Superservicios

- Revisión y análisis de los criterios de las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, para establecer las brechas identificadas en la implementación de políticas de gestión gobierno digital y racionalización de trámites.
- Monitoreo periódico de la capacidad instalada en el CPD, de las aplicaciones e infraestructura informática, en donde se verificó mes a mes la capacidad de servidores, almacenamiento y backups con los que dispone la SSPD.
- Elaboración del documento diagnóstico y actualización de procesos, procedimientos y políticas para la gestión de gobierno de TI, documentación de los procesos, procedimientos y políticas para la gestión de gobierno TI, los cuales se encuentran implementados en el SIGME.
- Elaboración de informe y caracterización de dificultades en el reporte de información al SUI.

- Avances en la implementación del SUI asociado al nuevo marco de distribución CREG 015 de 2018, implementación del Aplicativo para el cargue de información tarifaria de Acueducto y Alcantarillado para prestadores con menos de 5000 sucryptores – Suricata, puesta en producción de nueva versión de aplicativo de toneladas aprovechadas AprovechamientoAPP" e implementación de solución tecnológica para actualización del aplicativo Registro Único Empresas Prestadoras de Servicios Públicos - RUPS.

VIII. Mejoramiento integral de la gestión institucional

- Mejora al sistema integrado de gestión institucional a través de: (i) Elaboración de plan de mejoramiento de los sistemas: Seguridad y Privacidad de la Información, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo; (ii) Verificación de reportes y análisis de indicadores de los sistemas de gestión; (iii) Revisión y actualización de mapas de riesgos; (iv) Actualización de documentos; (v) Sensibilizaciones en temas referentes a los sistemas SIGESPI, SGA y SGSST.
- Documentación de las brechas en la implementación del MIPG en cada una de las políticas que componen las dimensiones del modelo (inventario de brechas, socialización y actividades para cierre de brechas, con los responsables al interior de la Superservicios) y acompañamiento en la ejecución de planes de trabajo para disminución de brechas por parte de los líderes de cada política en la Superservicios.
- Implementación del "Sistema de Información Jurídico de la Superservicios".
- Seguimiento a la implementación de la biblioteca de servicios públicos y fortalecimiento a través de acciones de divulgación denominadas *la Superservicios Lee*, *Supercomic* y el club de lectura.
- Realización de sesiones sobre el tema de felicidad en el trabajo para Bogotá y territoriales. Así como sesiones en los temas de: liderazgo efectivo, comunicación, adaptabilidad al cambio, autonomía y empoderamiento, identidad y estilos de liderazgo para intervenir el Clima Organizacional en la entidad.

3.4.7 Oficina Asesora Jurídica

Acompañamiento jurídico: A fin de realizar un acompañamiento jurídico, tanto externo como interno, en materia de servicios públicos domiciliarios, durante la vigencia la Oficina Asesora Jurídica (OAJ) emitió 739 conceptos, lo cual permite a la entidad mantener una unidad de criterio en la materia. Asimismo, al interior de la Superservicios, fueron revisados 115 actos administrativos y 179 proyectos normativos referentes al sector.

Cobro persuasivo y jurisdicción coactiva: La cartera de cobro persuasivo y jurisdicción coactiva se encuentra conformada por: (i) multas impuestas por las Superintendencias Delegadas, la Dirección General Territorial y la Oficina de Control Disciplinario Interno de la Entidad y, (ii) por la liquidación oficial de la contribución especial, prevista en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994. En este orden de ideas, la entidad adelantó el proceso de cobro persuasivo y jurisdicción coactiva de estas obligaciones con el fin de recaudar dicha cartera. A través de esta gestión persuasiva se adelantaron 1.197 impulsos y 11.274 impulsos en la gestión coactiva.

Derivado de lo anterior, se obtuvo un resultado de recaudo de \$9.260 millones, por concepto de contribuciones y multas.

Defensa Judicial: En el marco de sus funciones la OAJ realiza la defensa técnica, judicial y prejudicial, de las demandas presentadas en contra de la entidad. En consecuencia, se recibieron 1.626 demandas y el 80% de estas fueron presentadas en municipios de la Costa Caribe (v. gr. Barranquilla, Riohacha, Valledupar, Santa Marta y Cartagena).

De igual forma, se tramitaron 1.806 acciones de tutela, con mayor representación en la ciudad de Bogotá (18%), frente al resto del país. Estas, corresponden a acciones presentadas por usuarios en contra de los prestadores, con ocasión de la prestación del servicio público domiciliario o el debido proceso, en las que los Despachos Judiciales ordenan hacer parte a la Superintendencia.

Por otra parte, la Oficina a través de la Resolución No. SSPD20191000042345 del 15 de octubre de 2019, la política de prevención del daño antijurídico para la vigencia, formulada acorde con la metodología de la Agencia Nacional para la Defensa Jurídica del Estado (ANDJE).

3.4.8 Oficina de Informática

La Oficina de Informática estableció actividades encaminadas al fortalecimiento del SUI entre otros sistemas de información, Plataforma Tecnológica, Sistema de Seguridad de la Información y Gestión de TI.

En cuanto a la gestión de los sistemas de información, se implementaron soluciones tecnológicas a los sistemas de cargue de información del SUI, aplicable a los prestadores de energía eléctrica del Sistema Interconectado Nacional, a los prestadores de aseo que realizan la actividad de aprovechamiento, y a los prestadores de acueducto y alcantarillado en municipios con menos de 5.000 suscriptores. A su vez, se ajustaron y actualizaron las soluciones tecnológicas que apoyan el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios.

Se mejoró la capacidad de publicación de información contenida en el SUI, en especial con la información relacionada con las NIF y la gestión de trámites de ciudadanos relacionados con Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos.

Respecto al fortalecimiento de la plataforma tecnológica, se actualizó y adquirió licenciamiento de software base y especializado en función de las necesidades organizacionales. Por otro lado, se llevó a cabo la adquisición de equipos de seguridad informática, infraestructura de servidores de última generación y equipos para respaldo de la información.

Como parte del fortalecimiento en la atención de los ciudadanos y grupos de interés, se realizó el cargue de la información relacionada con los trámites, servicios y portales web de la Superservicios identificados en el plan para la integración en el Portal Único del Estado Colombiano -GOV.CO. Asimismo, se realizaron actividades encaminadas al cumplimiento de los lineamientos establecidos por MinTIC para la

implementación de la estrategia de Gobierno Digital relacionados con el componente TIC para el Estado, y se publicó la versión del Plan Estratégico de Tecnología de Información 2020-2022.

En atención a los requerimientos de los prestadores, se gestionó lo siguiente:

- ✓ **Atención en términos los memorandos y derechos de petición relacionados con el SUI:** Se respondieron en términos 120 derechos de petición y 76 memorandos durante la vigencia 2019.
- ✓ **Entrenamientos relacionados con la operación del sistema a usuarios del SUI:** Se adelantaron entrenamientos a prestadores, asistiendo 205 prestadores representados por 325 personas.

3.4.9 Oficina de Control Interno

Rol de liderazgo estratégico: En desarrollo de este rol se realizaron cuatro sesiones de Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, donde se dio a conocer entre otros temas los resultados de las auditorias ejecutadas, el estado de los planes mejoramiento, capacitación sobre la operatividad de las líneas de defensa del MIPG y se socializaron las diferentes normativas con los líderes de acuerdo a su competencia.

Rol de enfoque hacia la prevención: La OCI presentó informes a la Alta Dirección que incluyeron la identificación de (i) debilidades en la gestión, (ii) recomendaciones, (iii) información de alertas identificadas y (iv) avances en informes de ley. Se participó en el Comité de Sostenibilidad Contable haciendo recomendaciones relacionadas con presentaron recomendaciones relacionadas con la debida priorización para la depuración de cuentas por cobrar por concepto de contribuciones y la importancia de fortalecer la documentación de las fichas técnicas que soportan la prescripción o pérdida ejecutoria de las partidas evaluadas.

Asimismo, se acompañó a los procesos de la entidad en la documentación de controles operativos.

Rol de relación con entes externos de control: Para el desarrollo de este rol, se actuó como puente entre los órganos externos de control y la administración. No se recibió visita de la Contraloría General de la República, empero se realizó el respectivo seguimiento a la información que se reporta periódicamente a entes de control.

Rol de evaluación de la gestión del riesgo: En sus diferentes informes la OCI se pronunció sobre el estado de la gestión de los riesgos de la Superservicios, realizando las recomendaciones pertinentes. Se adelantaron capacitaciones con relación a la documentación de controles.

Rol de evaluación y seguimiento: En cumplimiento de este rol, se ejecutó el Plan Anual de Auditorías, así:

Tabla 8. Cumplimiento Plan Anual de Auditorias

Tipo de auditoria	Programado	Ejecutado
Auditorias de gestión	13	14
Informes de ley	36	40
Cumplimiento	104%	

Fuente: Oficina de Control Interno. Enero de 2020.

La sobre ejecución del programa de auditorías, corresponde a una auditoria adicional que la OCI realizó al proceso de Gestión Jurídica.

3.4.10 Grupo de Comunicaciones

Se adelantaron acciones encaminadas al monitoreo y medición de la presencia institucional en medios de comunicación masiva. En este sentido, el monitoreo de medios en 2019 dio como resultado un índice de favorabilidad del 95,53%, lo que refleja el fortalecimiento de la presencia institucional de la Superservicios en los medios de comunicación masiva monitoreados, ubicándose entre las cinco primeras superintendencias con mayor número de menciones en medios de comunicación junto con las de Industria y Comercio, Sociedades, Financiera y Salud, de un total de 10 superintendencias en el país.

Como parte de la comunicación institucional frente a los ciudadanos y grupos de interés, se realizaron más de 3.764 actividades de divulgación y publicación de contenidos en el marco de las políticas de transparencia y acceso a la información, rendición de cuentas y participación ciudadana, a través de portal web, redes sociales, intranet, correo electrónico y carteleras virtuales; así como eventos organizados o apoyados para públicos interno y externo (ruedas de prensa, participación en foros y congresos, encuentros y actividades institucionales para colaboradores).

Hubo un enfoque en mejorar la eficiencia presupuestal de la entidad, representado en la valoración del *free press* (menciones sin costo sobre la entidad en medios de comunicación). Al comparar el valor de las menciones sin costo de los comunicados de prensa y otras acciones de divulgación realizados por la entidad, frente al costo de la planta de personal y contratistas del grupo, se obtuvo que por cada peso (\$1) del presupuesto de personal de este se registró una eficiencia presupuestal de \$4,86 en 2019. En 2018, el retorno fue de \$5,90. Este cálculo se hace a partir de los costos de nómina y de contratos de prestación de servicios.

Tabla 9. Indicador de eficiencia presupuestal por *free press*

EFICIENCIA PRESUPUESTAL FRENTE AL FREE PRESS	2018	2019
Valor <i>free press</i> de comunicados divulgados - valor nómina y contratos / valor comunicados divulgados	Ene-Dic	Ene-Dic
Número de comunicados de prensa emitidos por el Grupo de Comunicaciones	47	80
Número de menciones de los comunicados de prensa en medios de comunicación masiva nacionales, regionales y locales	831	965
Valor <i>free press</i> de comunicados de prensa y otras acciones divulgadas en los medios de comunicación masiva	\$ 4.096,7 mill.	\$3.635 mill.
Valor nómina y contratistas Grupo Comunicaciones *	\$ 690 mill.	\$ 748 mill.
Razón de eficiencia presupuestal	\$5,90	\$4,86

Fuente: Grupo de Comunicaciones. Enero 2020

Adicional a lo anterior, se desarrollaron estrategias para el fortalecimiento de la comunicación interna, mejorar el conocimiento de la entidad por parte de sus colaboradores, el relacionamiento entre equipos de trabajo y la divulgación de resultados y retos de la gestión, mediante la institucionalización de los Grupos Primarios y el desarrollo de los encuentros denominados SuperParche.

4. Sostenibilidad financiera

4.1 Contribuciones

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, la Superservicios se encuentra facultada para liquidar y cobrar anualmente la contribución especial a las entidades sometidas a sus funciones de IVC, con el propósito de recuperar los costos en que incurre, con una tarifa que no puede ser superior al uno por ciento (1%) del valor de los gastos de funcionamiento de las empresas, asociados al servicio prestado el año anterior al que se realice el cobro. Para tal fin, se tomaron los estados financieros presentados a la entidad en el formato complementario FC01 del Sistema Único de Información (SUI). O bien, en los términos señalados en el párrafo 2 del citado artículo, permitiendo recaudar más del citado tope.

Para la liquidación y recaudo de la contribución especial de la vigencia 2019 se tomarán los estados financieros reportados y certificados en el aplicativo SUI con corte a 31 de diciembre de 2018. En caso que las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios no reporten sus estados financieros a la fecha de corte, la Superservicios tomará la última información financiera cargada y certificada al SUI, traída a valor presente.

En aras de fortalecer el procedimiento de contribuciones, se desarrolló la Guía Metodológica en donde se plasma las actividades relacionadas con la liquidación y cobro de la contribución especial y la importancia que tiene el suministro de la información por parte de todos los actores dentro del procedimiento. El número de prestadores que reportó información financiera aumentó en más del 40% como consecuencia de estrategias de capacitación a nivel territorial y de facilitación de cargue de información.

Durante el primer semestre de 2019, se llevó a cabo la liquidación y recaudo del anticipo de la contribución especial 2019. El recaudo ascendió a \$44.353 millones que corresponde al 95,62% del valor del anticipo liquidado, representan el 38,37% del presupuesto total de 2019 exceptuando transferencias⁶. En el segundo semestre, se liquidó la contribución especial a 2.992 empresas de servicios públicos. Como resultado de lo anterior, el recaudo por concepto de Contribución Especial durante 2019 fue de \$108.092,6 millones.

4.2 Política de austeridad

Con el propósito de contribuir con el uso óptimo de los recursos, se elaboró y socializó la Circular Interna 20195000000024 de 2019, la cual contempló medidas referentes al uso eficiente de los recursos,

⁶ Para la Superservicios estas son transferencias que se realizan al Fondo Empresarial para apoyar los esquemas de solución de las empresas en intervención y toma de posesión, por ello no se contabilizan dentro de los gastos de la entidad.

uso eficiente del papel, uso racional de energía, uso eficiente del agua, comisiones, gastos de viaje y viáticos, impresiones y publicidad.

Los conceptos en los que se obtuvo un mayor ahorro fue en papelería, útiles de escritorio y oficina con un aproximado de 78,32% y capacitaciones con un 89,17% con respecto a la vigencia 2018.

En cuanto a los consumos de energía, en comparación con la vigencia 2018, se encontró una disminución per-cápita de aproximadamente 24,59 kwh/persona; para el consumo de agua se evidencia una disminución de aproximadamente 0,17 m3/persona.

Así mismo, en cumplimiento de la Directiva Presidencial No.9 de 2018 la Entidad durante la vigencia 2019, reportó constantemente los gastos por los conceptos de: i) Vehículos (combustible); ii) servicios de publicidad y/o espacios publicitarios; iii) papelería, útiles de escritorio y oficina; iv) suscripción a periódicos y revistas, publicaciones y base de datos; v) eventos operadores logísticos; vi) servicios públicos; vii) sostenibilidad ambiental; viii) apoyo a la gestión personas naturales y jurídicas apoyo a la gestión personas jurídicas, de acuerdo a la información extraída directamente del SIIF.

5. Sostenibilidad ambiental

5.1 Sistema de Gestión Ambiental

El Sistema de Gestión Ambiental estuvo enfocado en la participación de las diferentes dependencias que aportan a su implementación; uno de los resultados más representativos es el trabajo que se llevó a cabo con el Grupo de Contratos y Adquisiciones, con quienes se realizó el proceso de creación e implementación de los Criterios de Contratación SIGME Anexo 12 del Manual de Contratación de la entidad, donde los responsables de la elaboración de estudios previos y supervisión de contratos encuentran una guía de responsabilidades de tipo ambiental, de seguridad y salud en el trabajo y de seguridad de la información, según el tipo de contrato que se vaya a ejecutar.

Asimismo, se llevaron a cabo mejoras a los programas ambientales que viene implementando la entidad desde el año 2017 en el marco del compromiso de la Alta Dirección con el medio ambiente. Estos programas son:

- **Programa para el uso eficiente del agua:** Cuyo objetivo es generar hábitos de consumo responsable del agua en nuestra entidad, y el cambio de tecnología ahorradora en todas las instalaciones hidrosanitarias en las sedes de la entidad. Hubo una disminución en el consumo por persona de 0,17 m3, frente al consumo reportado en 2018. (Programa disponible en: <http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/consultas.nsf/442a1ae7d450e3b40525776900631052/43063634299c047f0525842d006b4e2b?OpenDocument>⁷).

⁷ Los links señalados se podrán consultar ingresando a nuestra página web, utilizando como usuario y clave, la palabra "consulta".

- **Programa para la gestión eficiente de la energía:** Con la implementación de este programa la entidad ha logrado que todas sus sedes cuenten con tecnología LED⁸, reduciendo el consumo de energía considerablemente. Se han realizado campañas de sensibilización en el tema de uso racional de la energía eléctrica presentando una disminución per-cápita del consumo de energía en 24,59 kwh/persona aproximadamente. (Programa disponible en: <http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/consultas.nsf/442a1ae7d450e3b40525776900631052/f44a73a9bd95e1f70525842d006b2f12?OpenDocument>).
- **Programa de manejo de residuos sólidos:** Con la implementación de este programa se ha reducido la generación de residuos ordinarios y el aumento en la generación de residuos susceptibles de aprovechamiento. Se llevaron a cabo dos jornadas de “Reciclato”, donde los colaboradores de la entidad aportaron Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE); contribuyendo a la participación y concientización sobre la disposición final responsable de este tipo de residuos. (Programa disponible en: <http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/ISODOC/consultas.nsf/c2d1df6b45bccb0e05257773004dedfa/0fe2aa1b7ab11193052583b700741df3?OpenDocument>).
- **Programa de buenas prácticas ambientales:** Se han implementado estrategias que permiten la reducción de impactos ambientales y de la huella de carbono que produce la entidad en cumplimiento de su misión. Una de las estrategias usadas en el marco de este programa, es la incorporación de nuevas tecnologías para la generación de energías limpias como es la fotovoltaica.

En este sentido, la entidad cuenta con dos (2) plantas solares fotovoltaicas, ubicadas en la sede principal y en la Dirección Territorial Oriente (Bucaramanga), respectivamente. La planta solar de la sede principal entró en funcionamiento en el mes de junio de 2018, favoreciendo el cuidado del medio ambiente, ya que con ella se ha dejado de emitir 2 toneladas de dióxido de carbono a la atmósfera aproximadamente. Por su parte, la planta solar instalada en la Dirección Territorial Oriente, entró en funcionamiento el 12 de diciembre de 2019 y se espera con ella, tener una reducción del consumo de energía tradicional del 15% al 20%.

Otra de las estrategias que la entidad ha venido fortaleciendo, es el uso del biciparqueadero en la sede principal. La Superservicios participó en la jornada distrital del día sin carro en el mes de febrero, promoviendo el uso de la bicicleta en funcionarios y contratistas y desarrollando un bici-recorrido por la localidad de Chapinero. Asimismo, se hizo un reconocimiento especial a aquellos colaboradores que más usaron la bicicleta como medio de transporte para llegar a la sede principal en 2019.

5.2 Acciones adicionales

Las Superintendencias Delegadas han implementado actividades para contribuir al desarrollo sostenible del sector, así:

⁸ La tecnología conocida como LED (por sus siglas en inglés, Light Emitting Diode, que en español significa Diodo Emisor de Luz) consumen menos energía y el tiempo de duración es mucho mayor que las lámparas convencionales.

- **Vigilancia sobre la calidad del agua:** La calidad del agua es un aspecto vital en el desarrollo y calidad de vida de las personas. En este sentido, las bases del “Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 - Pacto por Colombia, pacto por la equidad” incorporó en su capítulo VIII “Pacto por la calidad y eficiencia de servicios públicos: agua y energía para promover la competitividad y el bienestar de todos” que el sector de agua potable y saneamiento básico estará dirigido al diseño de estrategias orientadas a asegurar acceso al agua potable y saneamiento básico con calidad bajo un enfoque regional, así como en la reducción de la ineficiencia en la prestación de los servicios en todo el territorio con soluciones a los problemas de confiabilidad y oportunidad de la información, para generar mayor incidencia en la toma de decisiones y en el seguimiento de metas.

Dado lo anterior, la Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo en 2019 comenzó a desarrollar un esquema de vigilancia para la toma de muestras de calidad de agua, teniendo en cuenta la facultad otorgada a través del artículo 15 de la Ley 1955 de 2019⁹ y la dificultades que persisten por las inconsistencias en la información reportada por: (i) las autoridades sanitarias, mediante el Sistema de Información para la Vigilancia de la Calidad del Agua (SIVICAP), y (ii) los prestadores de acueducto, a través de la información registrada en el SUI. En consecuencia, se realizó toma de muestras de calidad de agua en 7 departamentos, que cubrió 34 prestadores del servicio de acueducto (37 municipios - 38 áreas de prestación).

Otro aspecto fundamental para promover la calidad del agua, es el diálogo en torno a la gobernanza del recurso hídrico a todo nivel (nacional, regional y local) y con todos los actores del sector (autoridades, prestadores y usuarios), para articular acciones y mejorar su gestión. Por ello, la Delegada adelantó 12 talleres departamentales, para brindar información a los prestadores de acueducto sobre la normativa vigente y obligaciones referentes a temas como calidad del agua y gestión del riesgo.

- **Vigilancia a la atención de desastres en el sector de Energía y Gas Combustible:** la Delegada para Energía y Gas Combustible adelantó acciones con el fin de dar cumplimiento a la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, solicitando a 48 prestadores la remisión de la información correspondiente a los avances en gestión de riesgos de desastres, así como los planes de gestión del riesgo de desastres. De esta información se realizó el diagnóstico con respecto a los avances alcanzados por parte de los prestadores.

Adicional, y teniendo en cuenta la expedición de la Resolución No. SSPD 20192200020155 del 25 de junio de 2019 *“Por la cual se expiden los lineamientos para el cargue de información al Sistema Único de Información - SUI aplicable a los prestadores del servicio público de energía eléctrica del Sistema Interconectado Nacional - SIN”*, bajo el formato TT10. Plan de Gestión de Riesgo, la Delegada solicitó a los prestadores que reporten anualmente la información correspondiente a infraestructura, identificación de amenazas, valoración del riesgo, sistema utilizado para realizar el monitoreo al riesgo, medidas de intervención por parte de la empresa para manejo del riesgo y recursos financieros asignados para eliminar o disminuir los riesgos identificados, entre otros aspectos.

Por otra parte, se seleccionó a nueve prestadores de servicio de gas combustible, localizados en zonas susceptibles a la ocurrencia de eventos de origen natural, como movimientos en masa, sismos,

⁹ Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”.

inundaciones, entre otros, al igual que eventos de origen antrópico intencional o no intencional. Lo anterior, con el objetivo de requerirles información sobre el Plan de Gestión del Riesgo implementado y conocer el estado de aplicación del Decreto 2157 de 2017¹⁰, para definir las estrategias necesarias para su cabal cumplimiento. Como resultado de lo anterior, se obtuvo un diagnóstico del sector de gas combustible, en el que se evaluó el cumplimiento de los contenidos.

6. Sostenibilidad social

6.1 Seguridad y Salud en el Trabajo

La entidad consciente de la importancia de garantizar salud y bienestar a sus trabajadores y grupos de interés, ha implementado el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual ha permitido identificar y gestionar los riesgos críticos, con el fin de crear un ambiente seguro, proporcionando métodos para evaluar y mejorar los resultados en la prevención de incidentes y accidentes, a través de la gestión eficaz de los peligros en la entidad.

Dentro de los principales beneficios que han recibido los colaboradores de la entidad con la implementación del sistema están: (i) Reducción de las enfermedades y accidentes laborales, (ii) capacitación al personal en temas de prevención, (iii) cumplimiento de la normativa legal vigente en el tema de Seguridad y Salud en el Trabajo y (iv) una cultura preventiva en el trabajo.

Para lograr lo anterior, se trabajó en el 100% del cumplimiento del Plan de Trabajo Anual y dentro de lo cual se desarrollaron las siguientes actividades:

- Reuniones y gestión con el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo COPASST realizando inspecciones en las Territoriales, investigando accidentes de trabajo, realizando inspecciones planeadas y no planeadas con el fin de garantizar una infraestructura adecuada para el desarrollo de las labores de la entidad.
- Se realizó la jornada de semana de la salud entre el día 14 y 18 de octubre de 2019, espacio donde se realizaron actividades de prevención y promoción para mejorar el bienestar y la calidad de vida de los colaboradores de la Superservicios.
- Se brindó capacitación en temas de: primeros auxilios, manejo de signos vitales, pista de emergencia, evacuación y rescate y manejo de extintores.
- Implementación del programa de exámenes ocupacionales y profesigramas de la entidad basado en los riesgos identificados; sistemas de vigilancia epidemiológicos, de desórdenes musculoesqueléticos, hábitos de vida saludable.

¹⁰ Por medio del cual se adoptan directrices generales para la elaboración del plan de gestión del riesgo de desastres de las entidades públicas y privadas en el marco del artículo 42 de la Ley 1523 de 2012.

- Implementación del programa para el reintegro laboral seguro y el programa de auto-reporte condiciones de salud.
- Realización de los Exámenes Médicos Ocupacionales.

6.2 Derechos Humanos¹¹

Con el objetivo de respetar, proteger y cumplir los Derechos Humanos en el país, la Superservicios priorizó aquellas actividades que contribuyen a los indicadores que establece la Organización de las Naciones Unidas para hacer seguimiento al cumplimiento de los Derechos Humanos (*Human Rights Indicators Tables*).

En ese contexto, y en el marco del artículo 25 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, la entidad adelantó acciones de vigilancia e inspección encaminadas a la protección y cumplimiento de los estándares de calidad del agua.

Las Naciones Unidas cuentan con un indicador para medir la provisión y mantenimiento del saneamiento básico, suministro de agua y electricidad a los hogares en el país. Sentido en el cual, desde la Superservicios (i) se toma posesión de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios que incumplen la normatividad, las políticas o directrices y (ii) se hace seguimiento, salvaguardando la prestación del servicio. Asimismo, en 2019 la entidad realizó monitoreo y procuró soluciones efectivas para las empresas prestadoras en intervención o liquidación, garantizando la prestación de los servicios en las regiones donde estas operan.

Por otra parte, la Superservicios, comprometida con el cumplimiento de la política de gestión de transparencia y acceso a la información pública y la política de participación ciudadana difunde activamente y en lenguaje claro información para la ciudadanía y sus grupos de interés a través de los canales dispuestos para ello. Asimismo, atiende las solicitudes de información con rapidez y promueve la rendición de cuentas permanente, promoviendo la participación ciudadana y alineado a lo dispuesto en el artículo 21 de la Declaración Universal de Derechos Humanos.

Finalmente, con el propósito de garantizar el derecho a la igualdad (consagrado en el artículo 7 de la Declaración Universal de Derechos Humanos), se ha trabajado en facilitar el acceso a la información a población en situación de discapacidad. Para lo cual, en 2019: señaló sus puntos de atención, subtituló los videos, incluyó interpretación en lengua de señas en su audiencia de rendición de cuentas y capacitó a colaboradores en lengua de señas entre otras acciones encaminadas a garantizar la igualdad de acceso a los ciudadanos y grupos de interés.

¹¹ A partir de la expedición de ley 1499 de 2017 y los documentos expedidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se ha instado a las entidades públicas para que identifiquen aquellos Derechos Humanos que deben garantizar en el ejercicio de sus funciones.

6.3 Transparencia, anticorrupción y atención al ciudadano

Se continuó con el fortalecimiento de la estrategia de transparencia y lucha contra la corrupción, adoptando acciones de mejora para la política de transparencia y acceso a la información pública.

En los asuntos de prevención de la corrupción, se implementó una estrategia de fomento del código de ética que contó con un ambicioso componente de comunicaciones, basado en las herramientas propuestas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), para el fomento de los valores institucionales, a saber: Honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia, lealtad y transparencia.

Se crearon piezas comunicacionales para fomentar los valores, tales como: videos, fondos de pantalla, carteleras digitales, huellas con la ruta de la integridad, el baúl de los malos hábitos y la tienda de la confianza; asimismo, se desarrollaron formatos de conflicto de interés con el objetivo de fomentar una declaración oportuna de los mismos y mitigar riesgos para la entidad.

En el marco de esta estrategia, se acordó un plan de trabajo conjunto con la Secretaria de Transparencia, de la Presidencia de la República, donde se realizaron varias conferencias a nivel territorial sobre rutas de integridad. Además, la Secretaria de Transparencia apoyó la revisión del plan anticorrupción y el mapa de riesgos de corrupción de la entidad.

En cuanto a los temas de detección de hechos de corrupción, se cuenta con una herramienta digital para la recepción de denuncias por hechos irregulares o comportamientos indebidos de funcionarios, contratistas y personal vinculado a las empresas en intervención. Este canal garantiza la confidencialidad y anonimato del denunciante. Se encuentra disponible 7x24 a través de la página web de la Superservicios.

En relación con los temas de política de datos abiertos, se tiene publicado 15 *terabytes* de información de prestadores de servicios públicos de energía y gas combustible. Así los diversos grupos de interés del sector y la ciudadanía en general, cuentan con información para ser utilizada, reutilizada y redistribuida como medida de transparencia, disminución de asimetrías de información y para generar un efecto multiplicador en la vigilancia.

6.4 Reconocimiento Andesco

Los usuarios son la razón de existencia de los servicios públicos y se busca promover la excelencia en el servicio para ellos. En consecuencia, con la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones (Andesco), se creó el “Reconocimiento Superservicios – Andesco a las mejores prácticas de servicio a usuarios” como plataforma para fomentar buenas prácticas a usuarios y difundirlas en todo el sector. Se destacaron proyectos en temas de participación ciudadana, funcionamiento de las oficinas de recepción de PQR, atención en zonas de difícil acceso y de personas en condición de discapacidad.

Se recibieron 82 proyectos de todas las partes del país y 11 de ellos fueron galardonados; el proceso de evaluación tuvo la participación de 5 jurados expertos y la auditoría de la firma internacional Crowe. En 2020, se continuará con este esfuerzo de resaltar las mejores prácticas de nuestros vigilados, que incluirán la promoción del uso sostenible de los servicios públicos domiciliarios y el impacto social empresarial.

Los prestadores reconocidos por categoría, fueron:

Tabla 10. Categoría: Estrategia de fomento a la participación ciudadana

TIPO PRESTADOR	ESTRATEGIA	EMPRESA / PRESTADOR
Gran Prestador	"Tu + Yo + Todos: Energía Sostenible" Por mejorar las condiciones de calidad de vida en 41 asentamientos subnormales de Popayán. Con mesas de negociación y jornadas de formación, lograron que estas comunidades se vincularan al servicio de energía de manera legal. Se instalaron nuevas redes eléctricas y de manera gratuita se reemplazaron las bombillas tradicionales por ahorradoras.	Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.
Mediano Prestador	"¡Mi AKC Contigo!" Por ejecutar un modelo de servicio con variedad de herramientas de participación presenciales y virtuales para los usuarios de Cúcuta. Aguas Kpital abre sus puertas a la comunidad con los consultorios comunales semanales y con jornadas como Aguas al barrio y la Feria al barrio para atender e integrarse con la comunidad.	Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P.
Pequeño Prestador	"La Gran Cuenca del Río Teusacá" Por implementar un programa social y ambiental dirigido a defender y proteger el Río Teusacá, impactando a comunidades en Bogotá, La Calera, Guasca y Sopó. Así la misma comunidad hace control social con medición de la calidad del agua, un trabajo en conjunto con la Universidad de los Andes y los colegios de la región.	Asociación de usuarios prestador de Servicios Públicos del Teusacá. – Progresar S.A. E.S.P.

Fuente: Despacho de la Superintendente.

Tabla 11. Categoría: Funcionamiento de las oficinas de peticiones y recursos

TIPO PRESTADOR	ESTRATEGIA	EMPRESA / PRESTADOR
Gran Prestador	"La experiencia del cliente en CENS" Por la iniciativa de brindar un servicio de atención integral a sus usuarios con asesores en línea, oficinas móviles, pago de factura sin factura, chat en línea y llamadas de vuelta a los clientes.	Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.
Mediano Prestador	"Contagia lo Bueno" Reconocimiento a esta estrategia que facilita los trámites a los usuarios con servicios de peticiones, quejas y reclamos en su página web, chat, quiosco virtual, asesores en línea, pago de factura con NIU, canal telefónico y líneas de atención.	Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. - Grupo EPM.
Pequeño Prestador	"PQR en línea web" Por beneficiar a sus suscriptores (concentrados en población campesina) evitándoles gastos en tiempo y dinero por desplazamientos, al fomentar el uso de su página en internet para poner sus peticiones, quejas o reclamos sobre el servicio de acueducto.	Asociación de Usuarios del Acueducto Regional de La Victoria y Las Veredas La Pitla, Subia, Santa Isabel, Santa Cruz, San Miguel, Santa Rita, El Carmelo.

Fuente: Despacho de la Superintendente.

Tabla 12. Categoría: Canales de comunicación en zonas de difícil acceso

TIPO PRESTADOR	ESTRATEGIA	EMPRESA / PRESTADOR
Gran Prestador	Canal de atención "Oficina virtual" Por implementar un modelo de valor compartido con el que realizan alianzas con tiendas de barrio, droguerías o establecimientos de internet para que sus clientes ubicados en municipios lejanos y zonas rurales de Cundinamarca, puedan realizar allí sus peticiones, quejas o reclamos de manera gratuita, ágil y eficaz, a través de celulares comunitarios y oficinas virtuales.	Enel Codensa S.A. E.S.P.
Mediano Prestador	"Ecofes "Por mi cliente y el medio ambiente" (Ecobuzones + Facturación en Sitio) Con esta iniciativa se implementó el uso de la tecnología móvil para imprimir las facturas de manera inmediata durante las visitas a los usuarios en las zonas rurales. Además, se creó el Ecobuzón para proteger la factura de las condiciones climáticas en estas zonas y evitar la reimpresión por deterioro de la misma. Así disminuyen las emisiones de CO2 por desplazamientos o el uso de papel y tintas para imprimir.	Gases del Llano S.A. E.S.P.
Pequeño Prestador	"El agua también es comunicación y bienestar" Por lograr fomentar el reporte de daños vía telefónica y en tiempo real, evitando que los usuarios, en su mayoría campesinos, se trasladen hasta el punto físico a presentar sus quejas, peticiones o reclamos por el servicio.	Asociación de Suscriptores del Acueducto Rural de Las Veredas Munar, Querente y Llano de Chipaque – Asuar.

Fuente: Despacho de la Superintendente.

Tabla 13. Categoría: Canales de comunicación diferenciales para población en situación de discapacidad

TIPO PRESTADOR	ESTRATEGIA	EMPRESA / PRESTADOR
Gran Prestador	"Atención para todos" Por ofrecer canales y condiciones especiales para la atención de los requerimientos de la población en condición de discapacidad visual y auditiva, en relación con el servicio. A través de una alianza con MinTIC y su Centro de Relevato atienden usuarios con limitaciones auditivas en tiempo real, capacitaciones con lenguaje de señas, página web con lectura de voz y factura braille.	Vanti Gas Natural S.A. E.S.P.
Mediano Prestador	"Estrategias diferenciadas para la atención de población vulnerable en condición de discapacidad visual" Por ejecutar una iniciativa que incluye la expedición de la factura informativa bajo el sistema braille y capacitación en este método de lectura a personas en esta condición.	Aguas de Manizales S.A. E.S.P.
Pequeño Prestador	Declarado desierto	

Fuente: Despacho de la Superintendente.



**Carrera 18 No. 84-35
Bogotá D.C., Colombia
(57 1) 691-3005**

www.superservicios.gov.co

sspd@superservicios.gov.co

