



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Diciembre de 2013



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

Enero de 2014

Tabla de contenido

PRESENTACIÓN.....	2
1. GESTIÓN ESTRATÉGICA.....	3
1.1 Gestión Objetivo Estratégico 1 Promover mayores niveles de satisfacción de los usuarios y prestadores frente a la labor de la entidad	3
1.2 Objetivo estratégico No. 2 Promover una eficiente prestación de los servicios públicos domiciliarios.....	6
Sector Acueducto Alcantarillado y Aseo:	7
Energía Eléctrica y Gas Combustible	12
Resultados del proceso de Intervención en la entidad	14
1.3 Objetivo Estratégico No. 3 Fortalecer e incrementar la presencia institucional y promover la participación ciudadana en todo el País	15
1.4 Objetivo Estratégico No. 4 Gestionar información oportuna y con claridad para el beneficio de la misión institucional, del sector y de las autoridades del Estado.....	17
1.5 Objetivo Estratégico No 5 Fortalecer la Gestión Institucional	19
Actividades con dificultades:.....	23
2. GESTIÓN PRESUPUESTAL.....	25

PRESENTACIÓN

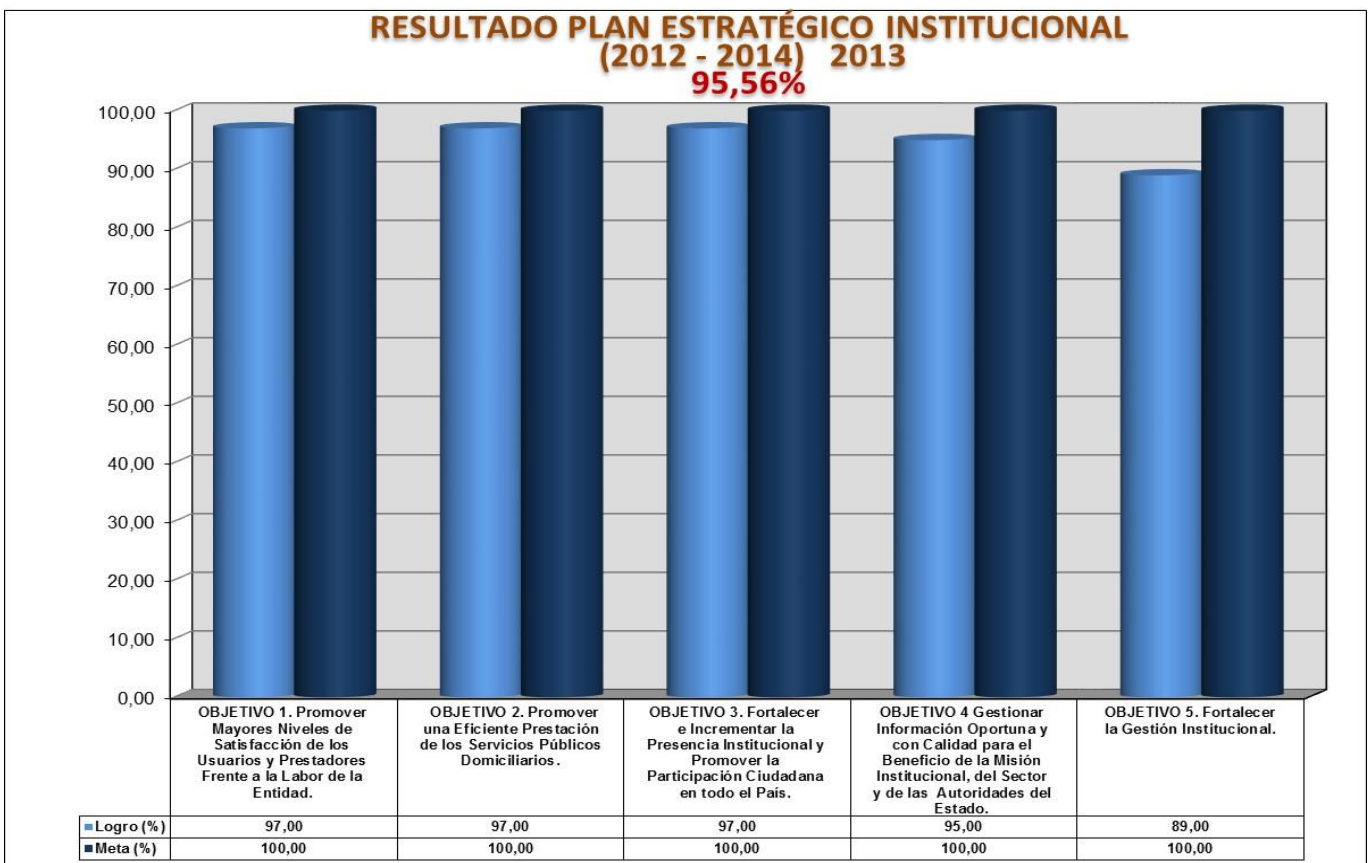
El presente informe consolida los principales resultados obtenidos durante la vigencia 2013 en el marco de la gestión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. El documento refleja el avance y ejecución de los objetivos estratégicos institucionales en términos de los procesos, cumplimiento de los planes de acción, actividades prioritarias, ejecución física y de gestión de los proyectos de inversión, ejecución presupuestal y otras acciones llevadas a cabo para fortalecer la inspección, control y vigilancia de la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Los resultados que se documentan en este informe, tienen como fuente prioritaria de información, la registrada en los aplicativos STRATEGOS, SPI, SISMEG y SIIF Nación II, así como algunos complementos de información suministrados por las áreas.

1. GESTIÓN ESTRATÉGICA

En términos cuantitativos el resultado promedio de logro de los objetivos estratégicos de la entidad, con corte a 31 de diciembre de 2013 ascendió a 95.56%, así:

Resultado Plan Estratégico Institucional



Fuente: Aplicación Strategos

1.1 Gestión Objetivo Estratégico 1: Promover mayores niveles de satisfacción de los usuarios y prestadores frente a la labor de la entidad

Con un cumplimiento promedio del 97% de la meta programada, los resultados que se lograron en este objetivo están relacionados con la gestión de los procesos de participación y servicio al ciudadano y el proceso de comunicaciones. Sus actividades prioritarias están orientadas al cumplimiento de dos estrategias: fortalecer la cultura del servicio al ciudadano e Informar clara y oportunamente acerca de las acciones que desarrolla la Superintendencia en beneficio de la comunidad.

OBJETIVO 1. PROMOVER MAYORES NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y PRESTADORES FRENTE A LA LABOR DE LA ENTIDAD		
ESTRATEGIA 1.1. Fortalecer la cultura del servicio al ciudadano		
Actividad Prioritaria	Ejecución	Meta
Mejorar en calidad, capacidad y cobertura los canales de Servicio al Ciudadano	45%	45%
ESTRATEGIA 1.2. Informar clara y oportunamente acerca de las acciones que desarrolla la Superintendencia en beneficio de la comunidad		
Actividad Prioritaria	Ejecución	Meta
Diseñar e implementar una estrategia de comunicación integral que promueva un mayor conocimiento de la gestión institucional entre sus públicos externos e internos	88,7%	99,6%
Actividades permanentes del grupo de comunicaciones	100%	100%

Fuente: Aplicación Strategos

Las estrategias de este objetivo, orientadas conforme al modelo integrado de planeación y gestión a la Política de Desarrollo Administrativo Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, tuvieron como propósito fundamental mejorar la calidad y capacidad de cobertura de los canales del servicio al ciudadano y al mejoramiento y ampliación de los puntos de atención.

Para atender a los ciudadanos la Superintendencia cuenta con 5 Direcciones Territoriales y 17 Puntos de Atención Superservicios, sitios en los que se brindó orientación y asesoría en la vigencia 2013 a más de 30.000 ciudadanos.

Los siguientes son los principales resultados obtenidos frente a la implementación de la estrategia 1.1 fortalecer la cultura del servicio al ciudadano:

- Diagnóstico integral de los 17 Puntos de Atención con que cuenta actualmente la entidad
- Apertura de dos nuevos Puntos de Atención Superservicios, PAS, en Villavicencio y Barrancabermeja.
- Se dotaron los canales de atención con los elementos y las herramientas técnicas, operativas, conceptuales, físicos y humanos necesarios para el servicio.
- Participación en 5 ferias nacionales de Servicios al Ciudadano lideradas por el Departamento Nacional de Planeación en Arauca, San José del Guaviare, Leticia, Popayán y en Ciénaga.
- Mediante el call center de la Entidad se atendieron cerca de 36.000 solicitudes realizadas por los usuarios a través de las líneas telefónica

Presencia Regional de la SSPD



**• PUNTOS DE ATENCIÓN
SUPERSERVICIOS (P.A.S.)**

- | | |
|--------------|---------------------|
| 1. Pasto | 9. Valledupar |
| 2. Florencia | 10. Riohacha |
| 3. Yopal | 11. Leticia |
| 4. Ibagué | 12. Tunja |
| 5. Quibdó | 13. Montería |
| 6. Pereira | 14. San Andrés |
| 7. Cucuta | 15. Popayán |
| 8. Arauca | 16. Villavicencio |
| | 17. Barrancabermeja |

Fuente: Dirección General Territorial

Para el cumplimiento de la estrategia 1.2 y con el propósito de informar clara y oportunamente a la ciudadanía acerca de las labores que desarrolla la entidad, se adelantaron las siguientes acciones:

- Diseño e implementación de la nueva imagen institucional la cual fue formalizada mediante el Manual de identidad e imagen corporativa, en el cual se establecen los elementos gráficos básicos para la identificación de la entidad.
- Se diseñaron piezas comunicativas como: videos, avisos institucionales, pendones, carpas, entre otros, lo anterior con el propósito de unificar la nueva imagen institucional en las oficinas, direcciones territoriales y puntos de atención de la Superservicios. Así mismo, se identificaron elementos de divulgación en la página web, redes sociales e intranet, y en medios masivos de comunicación.

- En materia de divulgación y promoción de las funciones y competencias de la entidad, se conformó la red de apoyo Informativo con medios de comunicación locales con el fin de remitir información institucional de interés para sus audiencias. Igualmente se realizaron seis encuentros institucionales con grupos de interés, medios de comunicación, delegaciones internacionales, vocales de control, en las ciudades de Bucaramanga, Barrancabermeja, Santa Marta, Bogotá y Florencia.
- Acompañamiento en la formulación del Manual de Servicio al Ciudadano que contiene los protocolos de atención en la entidad y diseño del boletín virtual interno “Hermes” para brindar información institucional y recreativa a los servidores de la superintendencia.

1. 2 Objetivo estratégico No. 2: Promover una eficiente prestación de los servicios públicos domiciliarios

Con una ejecución promedio de 97% este objetivo se encuentra articulado con los procesos de inspección vigilancia y control que ejecutan las Superintendencias Delegadas y la Dirección de entidades intervenidas y en liquidación. Para el logro de este objetivo se implementaron dos estrategias conducentes al rediseño del sistema de vigilancia y control teniendo en cuenta las características propias de las regiones y de los prestadores y propiciar un cambio de conducta de las empresas para mejorar la efectividad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

OBJETIVO 2. PROMOVER UNA EFICIENTE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS		
ESTRATEGIA 2.1. Rediseñar el sistema de vigilancia y control, teniendo en cuenta las características propias de las regiones y de los prestadores		
Actividad Prioritaria	Ejecución	Meta
Realizar vigilancia preventiva a los pequeños prestadores de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	100%	100%
Fortalecer los esquemas de vigilancia y control de los servicios de Acueducto Alcantarillado y Aseo	99,75%	100%
Mejorar el esquema de vigilancia y control a las tarifas en los servicios de Energía y Gas Combustible	100%	100%
Mejorar y fortalecer el análisis y revisión de la información reportada en el formato de estratificación y coberturas por los entes territoriales al SUI	100%	100%
Fortalecer la mesa interinstitucional de logros para el sector de agua potable y saneamiento básico.	100%	100%
Adelantar el proceso de certificación del sector de agua potable y saneamiento básico, a los municipios y distritos del país, para el manejo de los recursos sgp, según lo señalado en el artículo 4 de la ley 1176 de 2007 y en el decreto 1040	86,35%	100%
Adelantar el proceso de certificación de coberturas mínimas en agua potable y alcantarillado	100%	100%
Adelantar las investigaciones a los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo	99%	100%
Fortalecer el esquema de vigilancia y control para las ZNI y las Áreas Especiales	100%	100%

ESTRATEGIA 2.2. Propiciar un cambio de conducta de los prestadores para mejorar la efectividad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios		
Actividad prioritaria	Ejecución	Meta
Verificar el cumplimiento de la regulación referente a la calidad, confiabilidad, seguridad y eficiencia en la prestación del servicio de energía eléctrica y gas combustible	84,88%	98,50%
Elaborar estudio diagnóstico sobre la viabilidad financiera de los prestadores de Energía y Gas Combustible	100%	100%
Verificar que la estratificación socioeconómica en los servicios de energía eléctrica y gas natural, se aplique correctamente y vigilar la adecuada facturación y atención a los usuarios	100%	100%

Fuente aplicación Strategos

Para el cumplimiento de este objetivo y en atención a las líneas prioritarias definidas por la alta Dirección, las Superintendencias Delegadas adelantaron su gestión resaltando dentro de sus principales resultados los siguientes:

Sector Acueducto Alcantarillado y Aseo

La gestión en el sector de acueducto, alcantarillado y aseo, se enfocó en la implementación de estrategias que facilitaron el mejoramiento de la labor de inspección, vigilancia y control a través de acciones preventivas. Al respecto se resaltan los siguientes logros:

Acueducto y Alcantarillado:

- Se adelantaron 193 visitas de inspección a 73 prestadores, incluidos los acompañamientos a reuniones y convocatorias de entidades del sector. Como resultado de estas visitas se adelantó la suscripción de 5 acuerdos de mejoramiento y en los casos en que se detectaron incumplimientos normativos, la solicitud de apertura de investigación.
- Realización de 43 evaluaciones integrales, lo que implica realizar análisis del estado actual de las empresas en relación con aspectos financieros, técnicos, comerciales y administrativo. Las evaluaciones realizadas se encuentran publicadas en la página Web de la Superintendencia.
- Se realizó el control de la correcta aplicación de la metodología tarifaria por parte de las empresas del sector. De las 235 empresas con más de 2.500 suscriptores, el 25,53% no han certificado su estudio de costos en MOVET, el 9,79% estableció sus costos de referencia a través de un contrato de operación y al 34,89% esta Superintendencia emitió el pronunciamiento final de control tarifario a 82 empresas que equivalen a 204 municipios del país. Durante el transcurso de la aplicación de la metodología tarifaria, se solicitó eventual apertura de investigación por no reporte del estudio de costos al MOVET a un total de 26 prestadores.
- Se realizó análisis de ejecución de inversiones a 51 empresas prestadoras y se adelantaron los requerimientos de acciones para la culminación del plan propuesto. Con 43 empresas se realizaron mesas de trabajo para precisar requerimientos frente a la información de inversiones reportada en SUI. Así mismo se solicitó eventual apertura de investigación por no cargue de información de inversiones al SUI a 4 empresas.

- En el marco de la estrategia de fortalecimiento al indicador de calidad del agua, se realizaron jornadas de capacitación en las ciudades de Bogotá, Medellín, Bucaramanga, Cartagena, Ibagué y Cali, en coordinación con la Procuraduría General de la Nación, el Ministerio de Vivienda, Ciudad, Territorio, el Ministerio de Salud y Protección Social y el Instituto Nacional de Salud. En dichas jornadas se contó con la asistencia de 103 empresas prestadoras.
- Se tramitaron alrededor de 1.538 denuncias, interpuestas por usuarios, Vocales de Control, Juntas de Acción Comunal, Veedores ciudadanos, o por traslados de otras entidades, las cuales tienen que ver con la relación entre usuarios y prestadoras de servicios públicos, entontrando dentro de las principales inconformidades de los usuarios, las suspensiones y cortes del servicio de acueducto, presuntas omisiones o irregularidades frente al proceso en cambio de medidores del mismo servicio, calidad de agua suministrada, mala calidad en la prestación del servicio de alcantarillado, desviaciones significativas del servicio de acueducto, atención de PQR por parte de las prestadoras, así como la inconformidad de los usuarios por el establecimiento de porcentajes de subsidios y contribuciones y alzas en tarifas de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.
- Como parte de la labor de control y vigilancia a prestadores, se realizó un diagnóstico que arrojó como resultado 35 empresas identificadas como prioritarias o críticas. La identificación de este tipo de prestadores se logró, teniendo en cuenta la clasificación por nivel de riesgo, denuncias recibidas de parte de los usuarios, o situaciones presentadas que ameritaron un seguimiento especial. Dentro de las empresas o regiones que durante el 2013 requirieron actuaciones especiales por parte de la Superservicios se mencionan: Amazonas, Magangué, Candelaria – Villagorgona, Mompox, San Andrés, Santa Marta, Guajira, Cundinamarca (PTARS), Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal ESP, Emserchía, Honda, Melgar, Ingeaguas S.A. y los municipios de Cisneros y Rovira
- Con respecto a la gestión del riesgo sobre los sistemas de acueducto y alcantarillado, así como la identificación de amenaza y vulnerabilidad de los mismos para afrontar eventos naturales, mantener la calidad y continuidad de los servicios como medida de protección y mitigación de perjuicios graves al usuario final, se adelantaron las siguientes acciones: Formulación e implementación de planes de contingencia para 562 prestadores que abastecen de agua potable y servicio de alcantarillado a un total de 674 municipios; 31 visitas a prestadores con el objeto de verificar las condiciones de prestación de los servicios y las acciones adelantadas en relación con la gestión para la reducción del riesgo en el desabastecimiento, requerimientos particulares a algunas empresas como consecuencia de eventos naturales y antrópicos que generaron riesgo sobre la prestación de los servicios y emisión de la Circular externa No.20131000000034 del 19 de septiembre de 2013 y comunicado de prensa en referencia a las acciones preventivas que deben adelantar los prestadores de los servicios de agua potable y saneamiento básico frente al periodo de lluvias.
- En concordancia con las estrategias de fortalecimiento para el manejo de las aguas residuales, se fortaleció la vigilancia a los sistemas de tratamiento de agua residual ubicados en las cuencas priorizadas por la ley de Plan Nacional de Desarrollo. Para tal fin, la Superservicios dio continuidad a la vigilancia de las alertas encontradas, realizando durante el año 2013 visita de inspección a 27 grandes prestadores en 42 municipios, que cuentan con 43 sistemas de

tratamiento de aguas residuales.

- Durante el año 2013 se solicitó apertura de investigación contra 40 empresas, relacionadas con diversos presuntos incumplimientos como calidad de agua, aspectos tarifarios, aspectos técnicos de la prestación del servicio y por no reporte de información al SUI.

Aseo:

- Realización de 176 visitas de inspección y vigilancia, dentro de las cuales se encuentran 30 reuniones, 4 talleres de estratificación, 1 encuentro ambiental, 1 Congreso de Servicios Públicos, 1 feria de servicio al ciudadano, 46 evaluaciones integrales, 172 controles tarifarios correspondientes a verificación de costos, calidad de la información tarifaria y tarifas aplicadas por parte de prestadores del servicio público domiciliario de aseo, 270 requerimientos de carácter tarifario, 24 acciones de control y 80 tramites tarifarios varios y se realizó seguimiento al cierre de 8 acuerdos de mejoramiento suscritos en el año 2010; de igual forma se da por terminado el acuerdo suscrito con la empresa Buenaventura Medio Ambiente S.A ESP suscrito en el año 2011, y se continuó con el seguimiento a tres acuerdos de mejoramiento vigentes al 30 de noviembre de 2013.
- Como parte de la estrategia de vigilancia especial, en este sector se identificaron aquellos departamentos y municipios del territorio nacional con debilidades y fallas frente a la eficiente prestación del servicio público de aseo acorde con alertas identificadas, hallazgos de visita, desarrollo de planes de gestión firmados con los prestadores, resultados de las evaluaciones integrales y el cumplimiento de estándares relacionados con la normatividad vigente. En este sentido se establecieron estrategias de vigilancia especial en seis departamentos del país, entre los cuales se encuentran Cesar, Tolima, San Andrés y Providencia, Córdoba, La Guajira y Meta y en los municipios de Bucaramanga, Buenaventura, Popayán, Vélez, Arauca, Tame, Cartagena, Bogotá, Ibagué, Florencia, San Marcos, Yopal, El Banco, Malambo y Leticia. Para 21 municipios del territorio y 6 departamentos del territorio nacional en vigilancia especializada, dando cubrimiento a un total de 66 prestadores.
- Se implementaron estrategias especiales en los municipios y ciudades que presentan conflictos en su mercado por actos irregulares de competencia, entre los cuales se destacan Bogotá D.C., Rionegro (Antioquia), Chiquinquirá (Boyacá), Florencia (Caquetá), Yopal (Casanare), Agua de Dios, Facatativá, Fusagasugá, Tocaima, Soacha (Cundinamarca), Cúcuta, Villa del Rosario (Norte de Santander), Pereira, Dosquebradas (Risaralda), Bucaramanga, Girón, Piedecuesta, Floridablanca, (Santander), Girardot, Flandes (Tolima) y Cali (Valle). Entre los principales conflictos identificados se encuentran violaciones a los derechos del usuario al impedirle la libre elección del prestador del servicio público, incumplimiento a los requisitos mínimos que deben cumplir las facturas de servicios públicos, gratuidad en el servicio, y conflictos por barrido y limpieza de áreas públicas entre otros.
- Como parte de las acciones de control se resaltan 4 visitas de inspección y vigilancia para la verificación de los hechos relatados en las denuncias interpuestas por usuarios, prestadores y entes municipales y 9 diagnósticos que precisan la situación actual de los municipios.
- En la vigencia del año 2013 se inició el control especializado a sistemas de disposición final. Inicialmente se realizó la identificación de los sitios que presentarían alertas por operación o que

no contaban con visitas recientes con la finalidad de esclarecer las condiciones actuales de operación, adicionalmente y pretendiendo tener un panorama claro de la vida útil de los rellenos sanitarios y otros sistemas de disposición final en el país, se realizaron 10 diagnósticos a partir de documentos remitidos por el Ministerio de Vivienda y Desarrollo Territorial, en el que se identificaron alertas frente a vida útil.

- Se realizó la verificación de las empresas inscritas ante el RUPS como prestadoras de disposición final sobre las cuales se implementaron acciones de vigilancia y control como visitas in situ, mesas de trabajo con las empresas involucradas, las alcaldías municipales como garantes de la prestación de servicio, la Procuraduría Delegada para Asuntos Ambientales y Agrarios y el Ministerio de Vivienda y Desarrollo Territorial, requerimientos a las empresas, entes territoriales y corporaciones autónomas regionales y aperturas de investigación para las empresas que presentaron serios incumplimientos en la normatividad vigente.

Pequeños Prestadores:

Con respecto a los prestadores de menos de 2.500 suscriptores se realizó un total de 304 visitas de inspección a igual número de prestadores, con el fin de verificar en sitio el estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en relación a los aspectos administrativos, comerciales, técnicos y operativos. Las visitas fueron realizadas teniendo en cuenta los siguientes temas:

- Inspección a sistemas de alcantarillado de prestadores ubicados en la cuenca del Río Bogotá y Laguna de Fúquene; Inventario de los 35 Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales (STAR) a cargo de los prestadores de cabecera municipal en las cuencas del río Bogotá y Laguna de Fúquene. Inspección a prestadores rurales que tienen acuerdo de mejoramiento vigente; y a prestadores priorizados e incluidos durante la anualidad en la estrategia. Se participó en reuniones con DNP y MVCT, para el diseño de una política de agua y saneamiento básico para el sector rural.
- Inspección a la actividad de disposición final, evaluación del estado de la prestación del servicio de aseo y diagnóstico del cumplimiento normativo por parte de los prestadores visitados. Adicionalmente, se verificó calidad de reportes al SUI por parte de los prestadores visitados, dando como resultado requerimiento a 138 prestadores; y de la vigilancia a la actividad de disposición final de los prestadores con menos de 2.500 suscriptores, se generaron 370 requerimientos.
- Inspección a evolución de Planes de Calidad del agua propuestos por los prestadores. Complementariamente se realizó análisis del %IRCA y Nivel de Riesgo del año 2012, con el objetivo de evidenciar si los 284 prestadores seleccionados habían mejorado en el indicador de calidad de agua. La meta es disminuir el nivel de riesgo en 70 cabeceras municipales cada año hasta el final del cuatrienio (2015).
- 134 evaluaciones integrales, 100 controles tarifarios, 376 comunicaciones relacionadas con el tema tarifario y financiero.

- Dentro de la estrategia de vigilancia a municipios prestadores directos (MPD) se suscribieron 107 actas de nivelación con el fin de verificar su cumplimiento en los temas de indicadores técnicos, comerciales, financieros y administrativos. Así mismo fueron firmados seis (6) acuerdos de mejoramiento. Además se emitió la Circular externa 20131000000014 del 3 de abril de 2013, en la que se socializaron los resultados de la estrategia de Acuerdos de Mejoramiento y las disposiciones de la Superintendencia frente al tema.

De otra parte y frente a las acciones del sector de acueducto, alcantarillado y aseo, resulta importante destacar que en materia de control se generaron en total 170 resoluciones, incluyendo las multas por incumplimiento a órdenes administrativas, decreto de archivo, prohibición de servicio y multas.

Durante la vigencia, se impusieron 151 multas a distintos prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, cuyo monto total asciende a la suma \$5.529.4 millones, valor calculado en pre-firmeza, teniendo en cuenta que algunas investigaciones se encuentran en trámite de notificación o en estudio para resolver el recurso de reposición.

Con relación al Sistema General de Participaciones, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de manera conjunta con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio – MVCT, realizó 35 eventos de capacitación y 3 talleres de asistencia virtual con la ayuda de la ESAP. En las jornadas se contó con la participación de 896 representantes de 612 municipios.

En 2013 se recibieron y atendieron 219 trámites de recurso de reposición presentados por 205 municipios, como parte del proceso realizado el año anterior respecto a la vigencia 2011, finalmente se descertificaron 150 municipios y 951 fueron certificados. Así mismo frente al proceso que se está adelantando respecto a la vigencia 2012, a 31 de diciembre de 2013 se tiene: 890 certificados, 211 descertificados con resolución proyectada..

Se elaboraron y publicaron en el SUI, para consulta con el usuario y contraseña de cada alcaldía, y gestores de PDA, 4 diagnósticos y en total 4.404 fichas. Se dispone de la fichas de diagnóstico con corte al 30 de octubre, de cada uno de los municipios, para el proceso de certificación que se adelantará en 2014 respecto a la vigencia 2013, conforme a los requisitos definidos en el Decreto 1639 de 2013.

Con relación al proceso de certificación de municipios, es importante resaltar que el Gobierno Nacional expidió el Decreto 3051 del 27 de diciembre de 2013 por el cual se adiciona un párrafo transitorio al artículo 11 del Decreto 1040 de 2012 y al artículo 7 del Decreto 1639 de 2013, modificando el plazo para que la Superservicios expedida los resultados del proceso de certificación para el manejo de los recursos del Sistema General de Participaciones – SGP con destino al sector de agua potable y saneamiento básico que se adelanta a todos los municipios y distritos, respecto de la vigencia 2012. Los resultados serán expedidos a más tardar el último día hábil del mes de mayo de 2014.

En el proceso de certificación coberturas mínimas del 2013, se adelantó para 606 municipios y 32 gobernaciones que fueron beneficiarias de regalías directas y compensaciones monetarias, ninguno de estos entes fue certificado en coberturas mínimas y se atendieron 44 recursos de reposición.

En el marco del proceso de participación de la Superservicios en las propuestas de resolución y comentarios a los marcos regulatorios de agua, saneamiento básico en el 2013, se destacaron los proyectos de nuevo marco tarifario para los servicios de Acueducto y Alcantarillado, nuevo marco tarifario para el servicio de Aseo, la modificación a la Resolución 294 de 2004 que establece el procedimiento de devolución de cobros no autorizados y la opción de prepago para los servicios de acueducto y alcantarillado.

En lo relacionado con proyectos normativos, se discutieron algunos proyectos de Ley o de Decretos que implicaron un importante análisis por parte de la Superservicios debido a su posible gran impacto en la organización del sector de prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, entre los cuales se destacan el mínimo vital, la eliminación del cargo fijo de los servicios de acueducto y alcantarillado, las desviaciones significativas en el consumo de acueducto, el objeto social de las empresas de servicios públicos y la modificación de la propiedad de los micromedidores de acueducto. Adicionalmente, se analizaron y discutieron algunos proyectos de Decreto, entre los cuales se destacan la modificación del Decreto 1713 de 2002, el Decreto que crea el Fondo Nacional de Solidaridad para el sector y la modificación del proceso de certificación de municipios.

Como aspecto importante en este sector y como parte del cumplimiento de la línea prioritaria definida por la alta dirección, vale la pena destacar el aprovechamiento de la estrategia de cooperación internacional orientada al fortalecimiento de las capacidades institucionales, a través de la cual la entidad en el marco de las acciones del Programa Regional de Cooperación con Mesoamérica de la Agencia de Cooperación Internacional de la Presidencia de la República, en el componente de servicios públicos identificó las necesidades del país interlocutor para que se optimizaran e implementarán acciones de inspección, vigilancia y control, reuniones de intercambio de conocimiento, visita a los reguladores de acueducto, alcantarillado y aseo de Honduras y de Costa Rica y visitas de los funcionarios de los países interesados con la cooperación en Mesoamérica, en la realización de pasantías al interior de la Entidad con el fin de conocer Sistema Único de Información SUI y el modelo de vigilancia y control de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Energía Eléctrica y Gas Combustible

La gestión en este sector se orientó al fortalecimiento de los esquemas de vigilancia y control a prestadores de Energía y Gas combustible, implementando estrategias como verificar el cumplimiento de la regulación referente a la calidad, confiabilidad, seguridad y eficiencia en la prestación del servicio de energía eléctrica y gas combustible; elaborar estudio diagnóstico sobre la viabilidad financiera de los prestadores de Energía y Gas Combustible y a verificar que la estratificación socioeconómica en los servicios de energía eléctrica y gas natural, se aplique correctamente así como vigilar la adecuada facturación y atención a los usuarios, para lo cual se adelantaron las siguientes acciones:

- Se elaboraron 100 evaluaciones integrales a prestadores repartidos de la siguiente forma: 60 prestadores del servicio de energía eléctrica y 40 prestadores del servicio de gas combustible.
- Para verificar la viabilidad financiera de los prestadores de Energía y Gas Combustible se adelantaron visitas de la vigilancia y el control sobre los aspectos financieros y contables de los

prestadores, mediante la cual se logró identificar indicadores financieros generales que se deben implementar en los acuerdos de mejoramiento que se adelanten. Como resultado se realizaron visitas a 18 prestadores del sector.

- Como aporte al logro de las metas sectoriales del Gobierno Nacional a través de los Indicadores SISMEG, la Superintendencia en el sector de energía y gas ha firmado 38 Acuerdos de Mejoramiento con los prestadores de Zonas No Interconectadas – ZNI, con el fin de concertar acciones de mejora que faciliten subsanar deficiencias en la prestación del servicio estos acuerdos es mejorar la prestación del servicio de energía eléctrica en las zonas más apartadas del País. De igual forma, para esta vigencia se firmaron 3 acuerdos de mejoramiento con empresas del Sistema Interconectado Nacional – SIN Electrificadora del Caribe S.A ESP, Compañía Energética de Occidente S.A ESP, Compañía Energética del Tolima S.A ESP.
- Para verificar el cumplimiento de la regulación referente a la calidad, confiabilidad, seguridad y eficiencia en la prestación del servicio de energía eléctrica y gas combustible se realizó análisis a 14 subestaciones del Sistema de Transmisión Nacional, en el cual no se encontraron incumplimientos a los estándares de calidad de la potencia en tensión de estado estable y distorsión total armónica de tensión.
- Se realizó evaluación del cumplimiento de las empresas de gas combustible por red en cuanto a los índices de calidad estipulados por la normatividad vigente en una muestra de 1.200 viviendas en 10 ciudades del país y 9 empresas distribuidoras de gas combustible por red. Las ciudades a las cuales se realizó evaluación. En el siguiente cuadro se estipula la distribución de la evaluación realizada:

Empresa	Ciudad	Muestra (número de viviendas a visitar)
Gas Natural del Cesar S.A E.S.P	Valledupar	118
Gases de Ullano S.A E.S.P	Villavicencio	169
Gases de la Guajira S.A E.S.P	Riohacha	86
GasOriente S.A E.S.P	Cúcuta	118
Enerca S.A E.S.P	Yopal	81
Surgas S.A E.S.P	Pitalito	85
Surtigas S.A E.S.P	Monteria	118
Gases del caribe S.A E.S.P	Santa Marta	169
Alcanos de Colombia S.A E.S.P	Popayán	86
Alcanos de Colombia SA E.S.P	Ibagué	169

- Como parte de la vigilancia de aspectos comerciales a prestadores de este sector, la gestión de la entidad a través de la Superintendencia Delegada se orientó a la revisión de los contratos de condiciones uniformes y la facturación, en este sentido se han revisado 19 CCU de grandes empresas dentro de las cuales figuran: Electricaribe, EMCALI, Enertolima, Cedenar, Empresa de Energía de Cundinamarca, EEPPM, Centrales eléctricas de Santander, Electrofacifico ZNI, Empresa de Energía de Casanare, entre otras.
- Se han efectuado capacitaciones a 207 prestadores del servicio de energía y gas y se han

efectuado 27 eventos de capacitación a los vocales de control, charla tarifa de Energía, capacitaciones en las diferentes territoriales, tema tarifario de los servicios de energía y gas combustible dirigidas a Alcaldes Municipales y charlas a los prestadores e Zonas No Interconectadas.

Se destaca el seguimiento especial que se realizó a la Empresa de Energía de Bajo Putumayo, mediante la cual se registraron compromisos especiales a la empresa con respecto a la importancia de revisar los cálculos del Porcentaje de Administración Operación y Mantenimiento de Referencia - PAOMR PAOMR ya que se presentaron errores en el mismo afectan a todo el Área de Distribución ADD Sur, se hace salvedad que la empresa esta presuntamente cobrando un menor valor y dado que la metodología es de cargos máximos no procede ITG, sin embargo esto se encuentra en análisis por parte de la entidad de acuerdo al seguimiento que se realizará en el primer semestre de 2014.

Intervención

Durante la vigencia 2013 se logró la culminación del proceso de liquidación y terminación de la existencia jurídica de la Empresa de Servicios Públicos del Oriente S.A. E.S.P. - ESPO, el día 3 de octubre de 2013. La prestación del servicio de acueducto para el sector de Mote Carlo Bajo de Villavicencio quedó a cargo de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio EAAV, quien realizará las inversiones requeridas para la prestación del servicio de acueducto en condiciones óptimas de continuidad y calidad. Lo anterior en beneficio de más de 4 mil usuarios.

Se llevó a cabo por parte de la Liquidadora, la rendición final de cuentas a los acreedores de las empresas Públicas Municipales de Caucasia EPPMM - Caucasia E.S.P. y se dio el trámite correspondiente para el traslado de las mismas, con lo cual se garantiza el cierre del proceso liquidatorio para el 28 de enero de 2014. En este proceso se realizó la venta exitosa de los activos, garantizando el pago de los pasivos pensionales, laborales y fiscales de la liquidación, por más de \$10 mil millones.

En los procesos de liquidación de la Empresa de Servicio Público de Aseo de Cali EMSIRVA EICE ESP y Empresas Públicas de Quibdó EPQ en liquidación, se logró establecer en conjunto con las administraciones municipales, las estrategias para garantizar la prestación del servicio en el largo plazo al momento del cierre de estos procesos, y se están desarrollando las actividades necesarias para su ejecución. En el proceso de liquidación de INGEOBRA S.A. E.S.P., se redefinió con el Ministerio de Minas y Energía, la estrategia para poner en operación las redes de gas domiciliario construidas en virtud de los convenios de cofinanciación celebrados con la referida empresa, con la cual se buscará el beneficio de 23 mil usuarios de los departamentos del Cesar y Magdalena, y la obtención de recursos para el pago de las acreencias.

En el caso de El Carmen de Bolívar, durante el periodo objeto del presente informe, se logró la conexión efectiva del servicio de acueducto a los primeros 3.600 usuarios, así como la aprobación por parte de la CRA de los cálculos para la aplicación de las tarifas respectivas, con lo cual se inició la implementación de los procesos comerciales en la empresa.

El 26 de junio de 2013, se levantó la medida de Toma de Posesión de la empresa EMCALI EICE ESP, cumpliendo así con el saneamiento de las causas que dieron motivo a la medida de intervención.

1.3 Objetivo Estratégico No. 3: Fortalecer e incrementar la presencia institucional y promover la participación ciudadana en todo el País

El logro de este objetivo alcanzó un nivel promedio del 97% y está relacionado con los procesos de participación y servicio al ciudadano y gestión de tecnologías de la Información, este último específicamente en el subproceso de desarrollo de soluciones informáticas. Las metas de este objetivo se cumplen mediante la implementación de dos estrategias: la primera relacionada con la estructura organizacional para ampliar sustancialmente la presencia de la entidad en todo el territorio nacional y la segunda, relacionada con el uso de tecnología de información y comunicaciones, para desarrollar herramientas que fortalezcan la participación ciudadana y el acercamiento de la Superintendencia a la ciudadanía.

OBJETIVO 3. FORTALECER E INCREMENTAR LA PRESENCIA INSTITUCIONAL Y PROMOVER LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN TODO EL PAÍS

ESTRATEGIA 3.1. Ajustar la estructura organizacional de la superintendencia para ampliar sustancialmente la presencia de la Entidad en todo el territorio nacional

Actividad prioritaria	Ejecución	Meta
Gestionar las reclamaciones presentadas en segunda instancia	99,40%	100%
Promover la presencia institucional en las regiones	100%	100%

ESTRATEGIA 3.2. Mediante el uso de tecnología de información y comunicaciones, desarrollar herramientas para fortalecer la participación ciudadana y el acercamiento de la Superintendencia a la ciudadanía

Actividad prioritaria	Ejecución	Meta
Fortalecer la Participación Ciudadana y el Control Social	100%	100%
Medir el nivel de satisfacción de los clientes de la entidad	100%	100%
Robustecer las aplicaciones que apoyan a la gestión interna de la entidad	83,4%	95,6%

Fuente aplicación Strategos

Respecto a la actividad relacionada con participación ciudadana y presencia regional, se gestionó en tres líneas así:

Fortalecer la Participación Ciudadana y el Control Social

- Se realizaron 287 sesiones de capacitación con el objetivo de promocionar de los derechos, deberes y mecanismos de defensa del usuario en el sector de los servicios públicos, en las cuales se capacitaron 6.044 personas, 965 vocales de control, 164 miembros de comités de desarrollo y control social, y 782 enlaces municipales.
- Se efectuaron 85 mesas de trabajo con empresas prestadoras de servicios públicos, vocales de control y la Superservicios
- Se formalizaron dos visitas de seguimiento a la gestión en cada Dirección Territorial.

Promover la presencia institucional en las regiones

- Participación en 48 Ferias de Servicios Públicos, contando con la participación de 7.834 asistentes y una calificación promedio de 4.8
- 22 eventos de Superintendencia al Barrio, contando con la participación de 1.255 asistentes y una calificación promedio de 4.8
- 12 eventos de Superintendencia a la Universidad, a las cuales asistieron 1.212 personas, con un promedio de calificación de 4.9
- 5 eventos de Vigilancia Itinerante Presencial, e; Barrancabermeja (Santander; Isla de San Andrés, Apartado Antioquia, Mocoa Putumayo y el quinto en Sincelejo Sucre
- 5 Mesas Técnicas y 19 Vigilancias Itinerantes Radiales, en los municipios de Cundinamarca, Putumayo, Santander, Chocó, Meta, Magdalena, Huila, Nariño y Tolima entre otros.

Controlar y gestionar las reclamaciones recibidas en las Direcciones Territoriales

- Se lograron la resolución de 73.000 trámites con calidad y respetando la posición institucional.
- Ejercicios de seguimiento a la gestión in situ en cada Dirección Territorial.
- Coordinación administrativa y financiera de las Direcciones Territoriales.
- Administración de la base Colombia de estratificación del país.

La estrategia de fortalecimiento de la presencia institucional en el sector de acueducto, alcantarillado y aseo, se fundamentó en una vigilancia especial a municipios críticos, la cual se realizó con un enfoque a nivel municipal en mesas técnicas efectuadas en Cartago, Montería, Ibagué, Valledupar, Popayán, Cali y Florencia; en las cuales se identificaron problemáticas en materia de la prestación de los servicios públicos domiciliarios y que merecían una atención especial.

La estrategia se abordó de la siguiente forma:

- Identificación de los municipios críticos. Se realizó diagnóstico.
- Las mesas de técnicas se efectuaron con la participación de la administración municipal, las empresas prestadoras del servicio, la comunidad, vocales de control, personeros y demás autoridades regionales y nacionales
- Estrategia de comunicación y prensa: interacción permanente con los medios de comunicaciones locales y nacionales, en las cuales se informaron las acciones adelantadas por la Superintendencia en cada uno de los municipios.
- Visitas técnicas: Se realizaron con el objeto de obtener información in situ y seguimiento sobre aspectos específicos de la prestación del servicio para identificar posibles violaciones al régimen de Servicios Públicos y/o aspectos a mejorar.
- Suscripción de actas de compromisos y acuerdos de gestión.

1.4 Objetivo Estratégico No. 4: Gestionar información oportuna y con claridad para el beneficio de la misión institucional, del sector y de las autoridades del Estado

Se logró un cumplimiento promedio del 95%. Para el logro de este objetivo se previeron estrategias dirigidas a fortalecer el Sistema Único de Información SUI para mejorar sus características de calidad y oportunidad, con el fin de satisfacer las necesidades de información de la sociedad y fortalecer la imagen Institucional y los canales de comunicación con los usuarios, prestadores y organismos del Estado. Sus actividades prioritarias son desarrolladas por la Oficina de Informática, el grupo SUI y la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible. Se encuentra articulado con los procesos referidos al SUI, gestión de tecnología de información y el proceso de vigilancia.

OBJETIVO 4. GESTIONAR INFORMACIÓN OPORTUNA Y CON CALIDAD PARA EL BENEFICIO DE LA MISIÓN INSTITUCIONAL, DEL SECTOR Y DE LAS AUTORIDADES DEL ESTADO

ESTRATEGIA 4.1. Rediseñar el Sistema Único de Información SUI para mejorar sus características de calidad y oportunidad, satisfaciendo las necesidades de información de la sociedad

Nombre	Ejecución	Meta
Avance - 01. Mejorar la calidad del servicio de atención de solicitudes SUI	100%	100%
Avance - 02. Mejorar la calidad de la información del SUI y RUPS	100%	100%
Avance - 03. Implementar estándares de calidad en formatos y formularios de cargue	100%	100%
Avance - 04. Aseguramiento del Registro Único en RUPS	100%	100%
Avance - 05. Información de SUI	100%	100%
Avance - 06. Formulación y seguimiento de la gestión del Grupo SUI	100%	100%
Avance - 07. Rediseñar y mejorar el sistema de información SUI	84,17%	97,90%

Fuente aplicación Strategos

En el ejercicio de la vigilancia y control, el Sistema Único de Información SUI es una herramienta fundamental que facilita el análisis y comparación frente al desempeño alcanzado por otros prestadores dentro y fuera del sector. De igual forma, este sistema genera un impacto significativo sobre los prestadores de servicios públicos ya que frente a ellos se presenta en primera instancia una disminución de los costos en el procesamiento de solicitudes de información a los organismos de control por efecto de atender los requerimientos estandarizados.

En el marco de los compromisos acordados por esta Superintendencia con el DANE, relacionados con las operaciones estadísticas certificadas y teniendo en cuenta los hallazgos detectados por la comisión de expertos para las 5 operaciones estadísticas de la Superservicios, se realizó un análisis de la información y entrenamientos en temas SUI, para actualizar los conocimientos de 37 prestadores con relación al cargue de información con el propósito de unificar criterios e inquietudes que faciliten la coordinación para el cargue e incrementar el reporte de información por parte de prestadores y responsables de certificar la información al sistema, así como mejorar la calidad de la información que se registra. Las capacitaciones se desarrollaron en las ciudades de Armenia, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Ibagué, Manizales, Medellín, Pasto, Tunja y Villavicencio.

En términos de las aplicaciones, los siguientes son los resultados más relevantes:

- Aplicación Tarifas GLP: se encuentra en ambiente de producción el módulo de tarifas GLP.
- Aplicación VITAR: puesta en producción del módulo Seguimiento a las Inversiones
- Tarifas de energía: Se gestionaron los módulos relacionados con análisis de información (Vigilancia), Módulo Verificación Tarifaria y Análisis de AOM, se culminan en ambientes de pruebas
- Modulo tarifa de Aseo, se desarrolló para realizar seguimiento a los acuerdos de mejoramiento de pequeños prestadores.

ESTRATEGIA 4.2. Fortalecer la imagen Institucional y los canales de comunicación con los usuarios, prestadores y organismos del Estado

Nombre	Ejecución	Meta
Desarrollar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	95,50%	100%
Implementar funcionalidades y mejoras al sistema de gestión documental ORFEO	75,50%	100%
Implementar los servicios de telefonía de voz sobre IP para la Sede Central	96,75%	100%
Operación y mejora de los sistemas de información que apoyan el funcionamiento de la Superservicios	99%	100%
Optimizar la disponibilidad de la infraestructura tecnológica	95,05%	100%

Fuente aplicación Strategos

Para el cumplimiento de esta estrategia la Superintendencia en la vigencia 2013 contó con sistemas de información y una plataforma tecnológica que facilita avanzar hacia una cultura sistematizada que poco a poco abandona el papel y en la que los usuarios internos encuentran en las soluciones informáticas implementadas una oportunidad para incrementar su productividad y enfocar sus esfuerzos en labores misionales y estratégicas de la Entidad, en este sentido se obtuvieron los siguientes logros:

- Mejoramiento de los servicios de telefonía mediante la implementación de una solución de voz sobre IP.
- Robustecimiento de las aplicaciones que apoyan la gestión interna de la entidad, para lo cual se realizó la planeación, toma de requerimientos, diseño desarrollo, pruebas y puesta en producción de los aplicativos internos de la Entidad, entre estos se destaca el desarrollo y mantenimiento a los sistemas de recursos físicos, módulos para el proceso de seguimiento y control de las contribuciones que deben realizar los prestadores y rediseño del sitio web de la superintendencia de forma que esté acorde con las exigencias de gobierno en línea.
- Optimización de los recursos de la infraestructura tecnológica de la Superservicios mediante la actualización y mejora del software y hardware adquiriendo nuevos recursos

para ofrecer esquemas de alta disponibilidad, mayor capacidad de almacenamiento, facilidades de acceso para los usuarios, virtualización, monitoreo, administración y seguridad. En este sentido se logró:

- Integración de los servicios de telecomunicaciones que comprenden servicios de Internet, Canales digitales de comunicación con la Direcciones Territoriales, Videoconferencia, firewall y servicios de voz
- Renovación de servidores, Centro de datos externo
- Cambio de las baterías desgastadas de las UPS´s en las territoriales
- Adquisición y/o renovación del licenciamiento de software Oracle, SAS, ACL, Implementación de los servicios de telefonía de voz sobre IP para la Sede Central, Configuración y funcionamiento de la solución de seguridad de infraestructura tecnológica

1.5 Objetivo Estratégico No 5: Fortalecer la Gestión Institucional

Con el 89% de cumplimiento promedio, las actividades prioritarias que se ejecutan a través de este objetivo están orientadas al mejoramiento de la estructura administrativa de la entidad que contribuyan al cumplimiento de la misión institucional y al mejoramiento continuo de los procesos, la preservación de la memoria histórica de la Superservicios y el diseño e implementación de una estrategia de comunicación integral que promueva un mayor conocimiento de la gestión institucional entre sus públicos internos y externos, y como línea estratégica de gestión se incorporó la relacionada con el aprovechamiento de la estrategia de cooperación internacional liderada por el despacho y la Oficina de Planeación.

OBJETIVO 5. FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

ESTRATEGIA 5.1. Mejorar el ambiente laboral y la cultura organizacional

Nombre	Ejecución	Meta
Administración de bienes	99,8%	100%
Adquisición de bienes y servicios	84,8%	100%
Control Disciplinario Interno	100%	100%
Direccionamiento Estratégico	100%	100%
Evaluación y Control de la Gestión Interna	100%	100%
Gestión Documental	94,6%	100%
Gestión Financiera	91,1%	100%
Gestión Humana	98,3%	99,1%
Gestión Jurídica	94,4%	93,2%
Mejora Continua	67,3%	91,8%

ESTRATEGIA 5.2. Mejoramiento de la infraestructura física para proveer un mejor

Nombre	Ejecución	Meta
Ruta de Evacuación	87,50%	100%

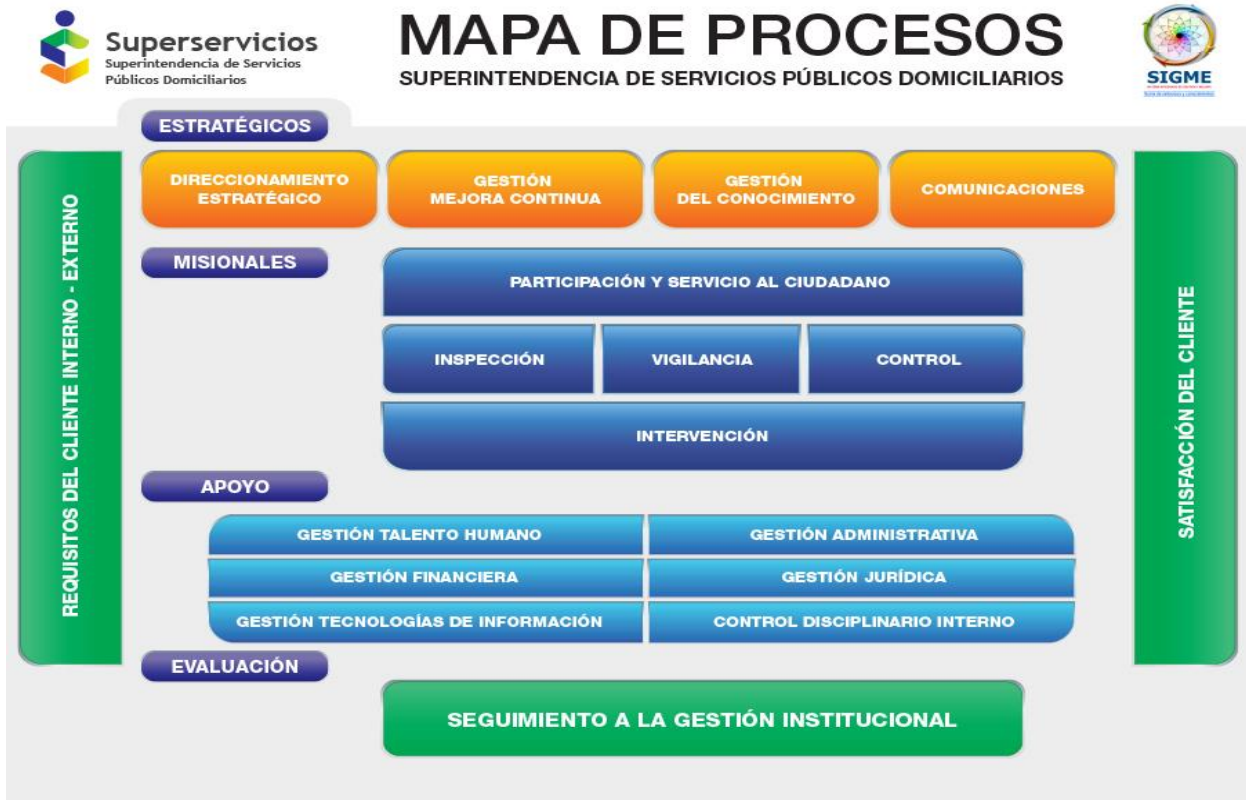
Fuente aplicación Strategos

Los siguientes son los principales resultados logrados en el marco de este objetivo para el año 2013:

- En cumplimiento de los componentes de la Política de Gobierno en Línea definida, en el marco del modelo integrado de planeación y gestión, la Oficina Asesora de Planeación adelantó actividades para dar cumplimiento a las disposiciones del Decreto 2693 de 2012. El avance de la estrategia de gobierno en línea para el 2013 fue del 72,32% - Nivel Medio

ELEMENTOS TRANSVERSALES	INFORMACION	INTERACCION	TRANSACCION	TRANSFORMACION	DEMOCRACIA
75,99%	85,65%	105,00%	49,29%	38,43%	73,75%

- Se articularon los planes de acción de dependencias a los componentes y políticas relacionadas con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Plan mejoramiento Controlaría, Plan Ambiental y líneas estratégicas institucionales
- Se ajustó el Mapa de Procesos de la entidad bajo el esquema de procesos y subprocesos asociando subprocesos con actividades complementarias dentro de un mismo proceso. Así mismo, se identificaron las diferentes interrelaciones entre los procesos y las actividades se describen en el marco del ciclo PHVA. El ajuste implicó la incorporación de los procesos de Intervención, Gestión del Conocimiento, e Inspección. Se ajustaron los procedimientos de los diferentes procesos en el nuevo esquema documental en el cual se identifican las entradas, actividades, responsables puntos críticos de control salidas y clientes. El resultado del ajuste al mapa de procesos es el siguiente:



Fuente: Página SIGME

- Se elaboró el Plan Institucional de Gestión Ambiental, identificando los diferentes impactos ambientales
- Se realizaron jornadas de apropiación del SIGME con el fin de divulgar los diferentes cambios realizados al sistema de gestión de calidad y tener una comunidad institucional actualizada en los temas relacionados con el sistema.
- Se evaluaron los cambios realizados en el sistema a través de las Auditorías Internas de Calidad organizadas por la Oficina Asesora de Planeación
- Se identificaron y actualizaron los Mapas de Riesgos con los lineamientos de la última metodología del Departamento Administrativa de la Función Pública.
- Identificación de la información considerada como patrimonio histórico documental de la entidad y organización y microfilmación de la información, lo que incluyó la custodia, préstamo, consulta y traslado de la información de las instalaciones designadas por la Superservicios.
- La coordinación de Talento Humano lidera las actividades para el diseño de un modelo propio de evaluación del desempeño de la entidad
- Durante la vigencia 2013 se realizó la defensa técnica judicial y prejudicial dando cumplimiento a los términos establecidos por los despachos judiciales en beneficio de los intereses de la entidad atendiendo 3382 procesos activos. Se recibieron 1397 fallos donde la favorabilidad supera el 90%, se valoraron las causas del daño antijurídico en 1129, se realizaron 38 comités de conciliación y

defensa judicial. Así mismo, se actualizó la metodología de la defensa judicial y el manual de buenas prácticas en atención a la entrada en vigencia de la Ley 1437 del 2012

- Se analizaron 639 fallos respecto a las posiciones jurisprudenciales en materia de servicios públicos domiciliarios y la jurisprudencia existente
- Se emitieron 886 conceptos jurídicos manteniendo la unidad de criterio y fijando la posición jurídica, lo cual ha favorecido el posicionamiento de la entidad en cuanto a la efectividad de los procesos y la satisfacción del cliente externo. En este sentido se expedieron 65 señalamientos de la posición institucional en temas de especial trascendencia que permitieron la toma de decisiones de manera eficaz, como es el caso del esquema de aseo de Bogotá y la facultad sancionatoria a los administradores.
- Se analizaron 321 proyectos de ley radicados en la Cámara de Representantes y el Senado de los cuales 17 fueron relevantes para el sector de los servicios públicos y la Superservicios y se emitieron 15 conceptos frente a las iniciativas de proyectos de ley en curso en el Congreso de la República.
- A 31 de diciembre de 2013 se recaudaron obligaciones por valor de \$22.644.5 millones, superando la meta de recaudo programada para el año 2013 al 109.9%. Igualmente, se realizó la depuración de cartera por valor de \$1.662.2 millones, lo cual implica a que la entidad cuente con información real del valor de las obligaciones asociadas a cobro persuasivo y jurisdicción coactiva y se prevenga la sobrestimación de los estados financieros.

Respecto a la gestión adelantada en el marco de la línea estratégica relacionada con el aprovechamiento de la estrategia de cooperación internacional liderada por el Despacho y la Oficina de Planeación se adelantaron las gestiones necesarias para acceder al Programa Regional de Cooperación con Mesoamérica liderado por la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional, como estrategia para posicionar nacional e internacionalmente a la Superintendencia como una entidad reconocida por su labor frente a los usuarios, prestadores y organismos del Estado.

Como primera actividad en esta línea de gestión, se realizó en Bucaramanga los días 16, 17 y 18 abril de 2013 el evento denominado “Taller en Regulación Económica de los Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado y Sistemas de Información” con la participación de los países de Mesoamérica, en el cual se hizo una identificación de necesidades de fortalecimiento institucional y cuyo resultado es un plan de trabajo en que la Superintendencia adquiere compromisos inmediatos con Honduras y Costa Rica como oferente en temas relacionadas con: el modelo de inspección, vigilancia y control en el sector de acueducto, alcantarillado y aseo, el Sistema Único de Información SUI y el modelo de planeación y gestión implementado en la Entidad. Y con los países de Mesoamérica se compromete a presentar el Sistema Único de información SUI.

En este sentido y con el propósito de iniciar la ejecución del plan de trabajo establecido, la Superservicios en cabeza de la Dirección General Territorial y la Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y, en forma conjunta con la CRA, realiza una visita al Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (ERSAPS) de Honduras en el mes de junio con el fin de intercambiar experiencias, igualmente lo hacen con Costa Rica durante los días 17,18 y 19 Junio en visita técnica a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos de Costa Rica de Expertos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de Colombia













En el mes de octubre la Superintendencia recibe a funcionarios del ERSAPS y de la Secretaría de Planeación de la Presidencia de Honduras, con el fin de llevar a cabo otra de las actividades previstas

en el plan de trabajo: Pasantía de Funcionarios del ERSAPS y el SEPLAN a la Superservicios y la CRA, para conocer la estructura organizativa – administrativa y buenas prácticas para replicar por el ERSAPS.

Finalmente en el mes de noviembre se adelantó en Bogotá, la Pasantía de Funcionarios de países de Mesoamérica, para conocer la estructura y funcionamiento del Sistema Único de Información, SUI, sobre Servicios Públicos Domiciliarios, particularmente en materia de agua y saneamiento básico, así como sus buenas prácticas para replicar por sus Gobiernos.

Con las actividades mencionadas, la Superintendencia como entidad cooperante oferente, da cumplimiento a los compromisos establecidos en el plan de trabajo concertado con la APC-Colombia y los países del Programa Regional de Cooperación con Mesoamérica, respecto a las actividades a desarrollar en el año 2013.

Actividades con dificultades en 2013:

Alerta	Nombre	Ultimo período	Meta parcial	Porcentaje Completado	Responsable
	Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno MECI	2013/12	91,78%	67,3%	Jefe Oficina Asesora de Planeación
	01. Diseñar e implementar una estrategia de comunicación integral que promueva un mayor conocimiento de de la gestión	2013/12	99,56%	88,7%	Asesor Despacho en Comunicaciones
	01. Verificar el cumplimiento de la regulación referente a la calidad, confiabilidad, seguridad y eficiencia en la prestación del servicio de energía eléctrica y gas combustible	2013/12	98,50%	84,9%	Superintendente Delegado para Energía y Gas
	calidad que sean necesarios para la gestión, vigilancia y control en la DEGC	2013/12	100%	86,9%	Delegado para Energía y Gas
	sector de agua potable y saneamiento básico, a los municipios y distritos del país,	2013/12	100%	75,0%	Superintendente Delegado para AAA
	Contratar los bienes y servicios que requiera la entidad oportunamente	2013/12	100%	84,8%	Coordinador Grupo de Contratos
	Ruta de Evacuación	2013/12	100%	87,5%	Coordinador Grupo Servicios Generales
	Preservar la memoria histórica de la Superservicios	2013/12	100%	87,9%	Coordinador Grupo Gestión Documental
	Controlar los recursos presupuestales dados por la Ley para la vigencia.	2013/12	100%	82,4%	Director Financiero
	Implementar funcionalidades y mejoras al sistema de gestión documental ORFEO	2013/12	100%	75,5%	Jefe Oficina de Informática
	Rediseñar y mejorar el sistema de información SUI	2013/12	97,90%	84,2%	Jefe Oficina de Informática
	Robustecer las aplicaciones que apoyan a la gestión interna de la entidad	2013/12	95,58%	83,4%	Jefe Oficina de Informática

Fuente Aplicación Strategos

En general, el desempeño de los procesos y planes de acción que soportan la gestión institucional para

la vigencia 2013 fue óptima, sin embargo, algunas actividades presentaron situaciones particulares, así:

- *Mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno MECI:* correspondiente al proceso de Mejora Continua, presenta desfase en su cumplimiento debido a la complejidad en los cambios realizados al mapa de procesos y a la actualización de todos los procesos y procedimientos en el nuevo esquema documental, actividades que llevaron más tiempo del proyectado inicialmente. Se presentaron retrasos en el cronograma de actividades que algunas actividades son ruta crítica de otras que requerían ser finalizadas.

Entre estas actividades se encuentran: armonización del MECI con la norma NTCGP1000, ajuste de indicadores de desempeño e informe de la Revisión por la Dirección. Por lo anterior, la Oficina Asesora de Planeación incluyó estas actividades en el plan de acción 2014 y presentó en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo de enero de 2014 las propuestas de avance y actividades a realizar preparatorias para la Auditoría de Seguimiento del Icontec.

- *Diseñar e implementar una estrategia de comunicaciones integrales:* presenta alerta amarilla dado que fue necesario adicionar en tiempo el contrato de producción de piezas impresas solicitado por el contratista. Se espera que esta actividad quede cumplida en la primera mitad del mes de enero del 2014. La acción relacionada con la publicación de los clips audiovisuales en web institucional, vimeo y redes sociales de la entidad no se reportó en tiempo en el sistema a pesar de haber sido cumplida. Las evidencias de la publicación se encuentran en vimeo, twitter y el home de la página web.
- *Actividad prioritaria Verificar el cumplimiento de la regulación referente a la calidad, confiabilidad, seguridad y eficiencia en la prestación del servicio de energía eléctrica y gas combustible,* se presentaron dificultades en el seguimiento de la correcta aplicación de la secuencia de maniobras en la ejecución de mantenimientos y operación del Sistema Interconectado Nacional; no se realizó análisis de confiabilidad a operadores de red empleando software NEPLAN teniendo en cuenta que el aplicativo se encuentra en prueba y no fue posible la verificación de los indicadores de calidad del servicio y control de calidad de la potencia eléctrica en el STN.
- El resultado de la actividad prioritaria: *generar reportes con oportunidad y calidad que sean necesarios para la gestión, vigilancia y control en la Dirección de Energía y Gas Combustible,* se debió a que no se realizaron los requerimientos de compilatoria del servicio de Gas Licuado del Petróleo GLP, debido a decisiones surgidas de la dinámica de su gestión.
- La actividad prioritaria: *adelantar el proceso de Certificación del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico, a los municipios y distritos del País, para el manejo de los recursos Sistema General de Participaciones según lo señalado en el artículo 4 de la ley 1176 de 2007 y en el decreto 1040 de 20,* tuvo dificultades para su cumplimiento por cuanto no se actualizó la cartilla para el proceso de certificación SGP, lo anterior derivado de los ajustes al proceso de certificación del SGP implementadas por el Ministerio de Vivienda y Crédito Territorial que cambio los requisitos. Para la vigencia 2014 es necesario realizar el ajuste del plan de acción debido a que esta actividad dependía del Decreto 1629 del 2012 el cual fue modificado por el

decreto 1639 del 2013.

- La actividad :*Contratar los bienes y servicios que requiera la entidad oportunamente*, alcanzó un nivel de logro del 84% de la meta programada debido que no se realizó la socialización del manual de contratación de la entidad, debido a los tiempos requeridos por las áreas para la revisión y aprobación del documento. Se espera para la vigencia 2014 el ajuste el manual de contratación conforme a los lineamientos de Colombia Compra Eficiente.
- La actividad prioritaria correspondiente a la *Ruta de Evacuación*, no cumplió la meta programada para la vigencia 2013, teniendo en cuenta las situaciones e imprevistos encontrados durante la ejecución de la obra que requirió una prórroga de dos meses.
- *La actividad Preservar la memoria histórica de la Superservicios*, se muestra con alerta amarilla porque al cierre del informe no se había reportado la información.
- Actividad prioritaria *Robustecer las aplicaciones que apoyan a la gestión interna de la entidad*, alcanzó un nivel de 83% de la meta prevista, ya que se presentaron dificultades para llevar cabo las pruebas y despliegue del aplicativo de vocales de control, en razón a que el proyecto estuvo en el año 2013 en requerimientos desde febrero hasta octubre por parte de los usuarios. Una vez concluida esta etapa, se inició el desarrollo, sin embargo no se logró la meta de desplegar la aplicación en producción en razón a que la fase de pruebas tuvo prioridad. Estas actividades se adelantarán en el plan de acción 2014.

Las acciones relacionadas con el lanzamiento oficial de la página Web debieron ser postergadas en razón a que estas fueron reprogramadas para ser ejecutadas en el primer trimestre de 2014 una vez se validen algunos contenidos.

- *Implementar funcionalidades y mejoras al sistema de gestión documental ORFEO*: Esta actividad se vio afectada por que fue necesario realizar prórroga del contrato hasta el mes de febrero para realizar las actividades relacionadas con los módulos definidos en el contrato.

2. GESTIÓN PRESUPUESTAL

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios inició la vigencia 2013 con un presupuesto total asignado de \$85.965 millones de pesos:\$61.151 para funcionamiento, equivalente al 71,13% del total del presupuesto asignado y \$ 24.814 millones para el presupuesto de Inversión, que corresponde al 28,87% del total apropiado.

Con el propósito de complementar los recursos necesarios para financiar la planta de cargos propuesta en el proceso de modernización de la Entidad, atender los gastos generales derivados de la implementación del mismo y las necesidades de gestión en el marco del proyecto de inversión: Fortalecimiento de la Gestión Institucional de la SSPD, se gestionó una adición presupuestal por

\$19.152 millones, la cual fue aprobada en el mes de julio mediante Decreto 1530 de 2013, adición distribuida de la siguiente manera: para el presupuesto de funcionamiento en el rubro Otros Gastos Personales – Distribución Previo Concepto DGPPN \$12.000 millones, Adquisición de Bienes y Servicios \$6.084 millones, y al presupuesto de inversión \$1.098 millones, lo que implicó que el presupuesto total asignado a la entidad ascendiera a \$105.117 millones. Ver siguiente cuadro.

	Apropiación Enero 2013	Apropiación Julio 2013	Compromisos a Dic 2013	% de Ejecución a Dic 2013
Servicios Personales	27.946,0	51.431,6	25.233,5	49,06
Gastos Generales	10.818,6	16.872,6	10.701,6	63,43
Transferencias Corrientes	22.386,5	10.900,9	10.555,9	96,84
Total Funcionamiento	61.151,1	79.205,1	46.491,0	58,70
Total Inversión	24.814,4	25.912,4	23.073,2	89,04
Total Presupuesto	85.965,5	105.117,5	69.564,2	66,18

Fuente: Sistema Integrado de Información Financiera - SIIF

El presupuesto de inversión de la Entidad corresponde a la asignación presupuestal a ocho proyectos, de los cuales la apropiación para uno ellos en cabeza de la Oficina de Informática: Sistematización e implantación de los sistemas de información y de vigilancia y control de las empresas y organizaciones prestadoras de servicios públicos, es el presupuesto aprobado mediante autorización de vigencia futura aprobada en el año anterior por un monto de 220.7 millones.

La adición presupuestal mencionada al rubro de inversión fue asignada al proyecto denominado: Fortalecimiento de la gestión institucional en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

A continuación la se observa la relación de la totalidad de los proyectos de inversión con la apropiación inicial y final.

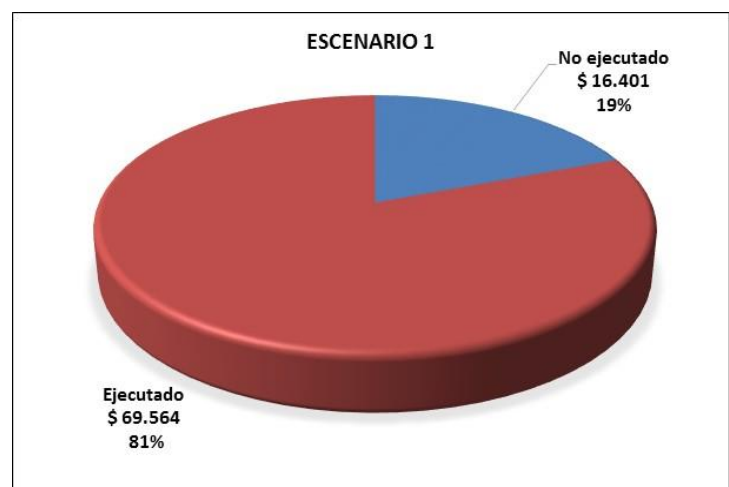
	Apropiación Enero 2013	Apropiación Julio 2013	Compromisos a Dic 2013	% de Ejecución a Dic 2013
ADECUACION INFRAESTRUCTURA FISICA DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PULICOS NACIONAL	650,0	650,0	631,0	97,08
MEJORAMIENTO DE LA TRANSPARENCIA Y LEGITIMIDAD DEL REGIMEN DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS EN COLOMBIA	1.980,0	1.980,0	1.853,9	93,63
MEJORAMIENTO Y FORTALECIMIENTO DE LA INSPECCION, CONTROL Y VIGILANCIA DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS A TRAVES DE LAS SUPERINTENDENCIAS DELEGADAS SECTORIALES.	8.839,6	8.839,6	8.268,9	93,54
SISTEMATIZACION E IMPLANTACION DEL SISTEMA DE INFORMACION Y DE VIGILANCIA Y CONTROL DE LAS EMPRESAS Y ORGANIZACIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS PUBLICOS	220,7	220,7	220,7	100,00
ADECUACION Y FORTALECIMIENTO DEL ESQUEMA REGIONAL DE INSPECCION Y VIGILANCIA	3.904,7	3.904,7	3.683,9	94,35
IMPLEMENTACION DE MECANISMOS PARA MEJORAR LA CALIDAD Y EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO A NIVEL NACIONAL	921,5	921,5	864,9	93,86
FORTALECIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	6.407,9	6.407,9	5.790,1	90,36
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL EN LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	1.890,0	2.988,0	1.759,6	58,89
TOTAL INVERSIÓN	24.814,4	25.912,4	23.073,0	89,04

Fuente: Sistema Integrado de Información Financiera - SIIF

La ejecución presupuestal para el 2013, se analiza desde dos escenarios:

Ejecución Presupuestal – escenario 1

En el primer escenario se observa la ejecución presupuestal sobre la base del presupuesto inicial asignado en la vigencia para la entidad, es decir \$85.965 millones, en esta situación podemos decir que la SSPD ejecutó el 80,92 % del total del presupuesto asignado al inicio de la vigencia, comprometiendo \$69.564 millones.

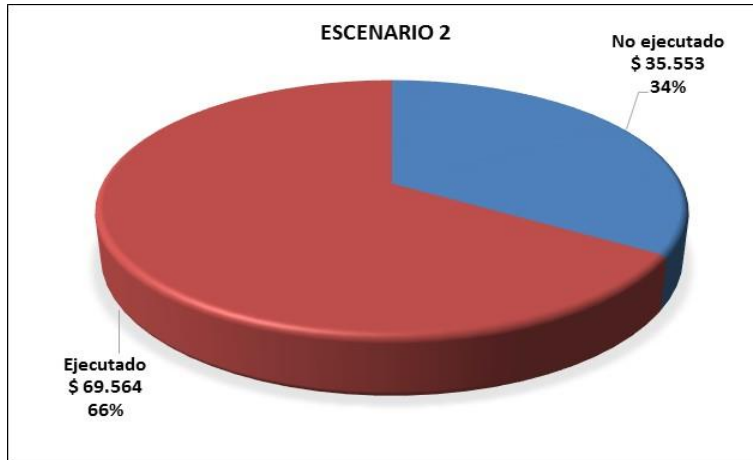


Fuente: Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF

En el segundo escenario, es decir, teniendo en cuenta la adición realizada en el mes de julio por \$19.152 millones, la ejecución presupuestal alcanzó un 66,18% del total del presupuesto asignado

\$105.117 millones.

Ejecución Presupuestal – escenario 2



Con el propósito de adelantar de manera eficiente la gestión frente a la dinámica social y el cumplimiento de las responsabilidades institucionales en términos de la normativa relacionada con los servicios públicos domiciliarios, se solicitó concepto técnico al DNP y autorización al MHCP para realizar el traslado del presupuesto de funcionamiento por \$17.000 millones al rubro: gastos personales - servicios personales indirectos, quedando en total incrementados en \$29.000 millones.

Fuente: Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF

La ejecución presupuestal para la vigencia 2013, presentó una ejecución baja debido a que los recursos adicionados por valor de 19.000 millones de pesos y los que se tenían previstos inicialmente por 17.000 en Oras transferencias- previo concepto MHCP, es decir un total de 36.000 fue la previsión realizada para el financiamiento de la implementación del proceso de modernización institucional, el cual no fue aprobado, como lo manifestó el Ministerio de Hacienda y Crédito Público en su comunicación 2-2013-043351 del 13 de noviembre de 2013 dirigida a la Señora Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios. Sin embargo, de los \$17.000 millones apropiados inicialmente se comprometió alrededor del 51,10% para atender los compromisos institucionales de la entidad.

Adicionalmente, es importante aclarar que los recursos apropiados inicialmente en gastos de personal, corresponden al costo del 100% de la ocupación de la planta de personal de la Entidad es decir, \$15.171 millones, pero la misma en la actualidad no se encuentra plenamente provista. Al cierre de la vigencia 2013, se ejecutó el 81.80%.

En relación con el presupuesto de inversión le fue asignada una apropiación inicial de \$24.814 millones, que como se señaló anteriormente, fue adicionada en julio en \$1.098 millones, contando con una apropiación total de \$25.012 millones, presentándose una ejecución al cierre de la vigencia del 89.04%.

De los 8 proyectos de inversión 7 superaron el 90% de ejecución, salvo el proyecto de Fortalecimiento de la Gestión Institucional de la SSPD, que tuvo una ejecución del 58.59%, después de la adición. Este bajo porcentaje de ejecución se debió a que el proceso de modernización institucional no tuvo la viabilidad esperada y las necesidades previstas inicialmente fueron asumidas con recursos de funcionamiento.