

CONSTRUYENDO DE LA MANO DE LOS ACTORES DEL OCCIDENTE DEL PAÍS

Natasha Avendaño
Superintendente de Servicios Públicos
Domiciliarios



SERVICIO CIUDADANO EN EL OCCIDENTE DEL PAÍS



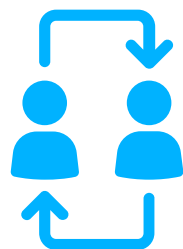
PUNTOS DE ATENCIÓN SUPERSERVICIOS - PAS:

Medellín, Rionegro,
Pereira, Manizales,
Armenia y Quibdó.



OFICINAS DIGITALES:

Apartadó, Bello y Medellín,
Antioquia / Dosquebradas,
Risaralda / Belalcázar, Caldas.



ATENCIONES PERSONALIZADAS:

553



TE RESUELVO:

2.313 Trámites



VIDEOLLAMADAS:

731



SESIONES DE CHAT:

786

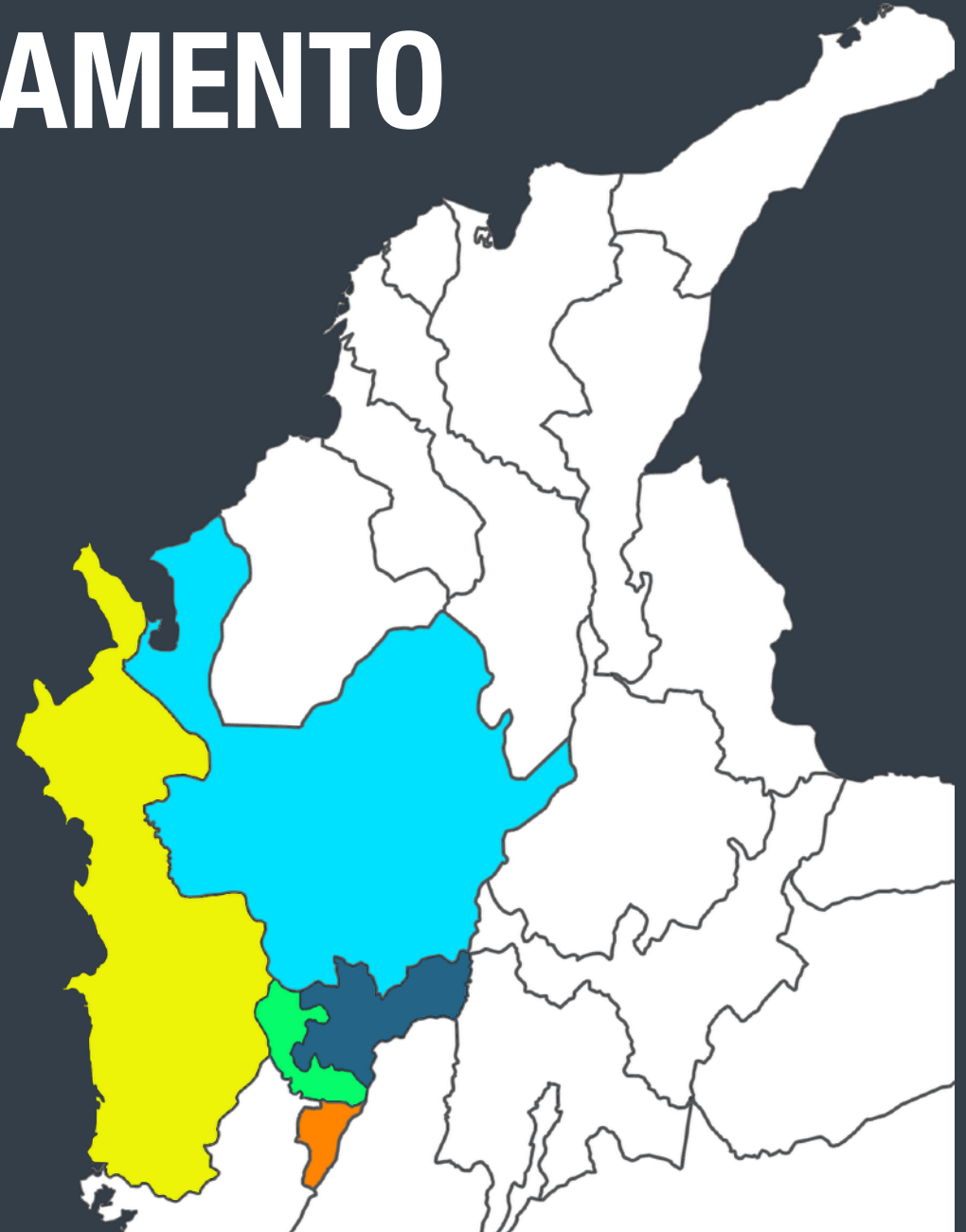


LLAMADAS CALL CENTER:

3.525

TRÁMITES POR DEPARTAMENTO

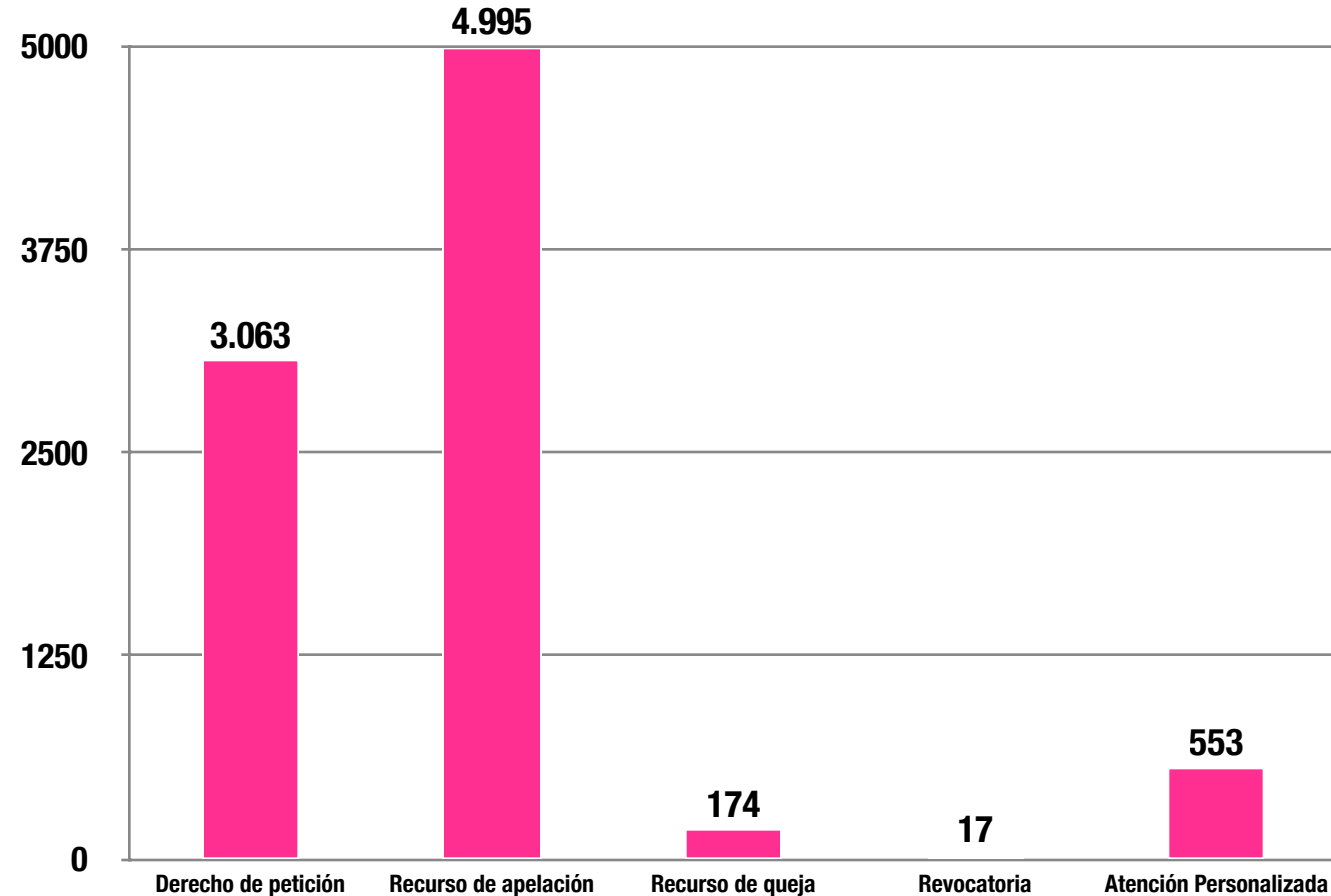
Departamento	Total general
ANTIOQUIA	6.650
CHOCÓ	319
RISARALDA	1.829
CALDAS	1.201
QUINDIO	731



GESTIÓN TRÁMITES

- ✓ 8.802 solicitudes
- ✓ Causales más frecuentes:
 - ✓ Facturación: inconformidad por cobro por medición del consumo.
 - ✓ Facturación: inconformidad por desviación significativa.
 - ✓ Facturación: cobro por recuperación de consumos.

Total recibido en 2020




Nos adaptamos y seguimos con nuestras actividades de manera virtual






**SEGUIMOS EMPODERANDO A LOS
CIUDADANOS.**

**HEMOS REALIZADO
80 ACTIVIDADES EN EL
OCCIDENTE COLOMBIANO.**



Actividad	DTO
Superservicios en Sintonía	9
Mesas Construyendo en SP	14
Superservicios al Barrio	6
Capacitar para Empoderar	36
Talleres CDCS	15
Ferias servicio al ciudadano	0
Foros construyendo en SP	0
TOTAL	80

**EMPODERAR
PARA ACTUAR**

A close-up photograph of two hands being washed under a stream of water. The hands are covered in white soap suds. The water is splashing, creating many small droplets and bubbles. The background is a soft, out-of-focus green and brown. The text is overlaid on the left side of the image.

**ACCIONES
ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO
Y ASEO**

ACCIONES ADELANTADAS 2020 ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN EL OCCIDENTE

1

Durante el 2019 se realizó evaluación integral a 2 prestadores del departamento del Chocó. Para el 2020 se viene adelantando con El Litoral de San Juan en el departamento del Chocó.

2

En el 2019 se solicitó apertura de investigación a 3 ESP de Antioquia y 4 del Chocó por calidad del agua. Por no cargue de información financiera 15 investigaciones en el Chocó.

3

Para el 2020 se realizó control tarifario a 1 ESP en Antioquia, 1 en Risaralda.

CASOS ESPECIALES ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO OCCIDENTE

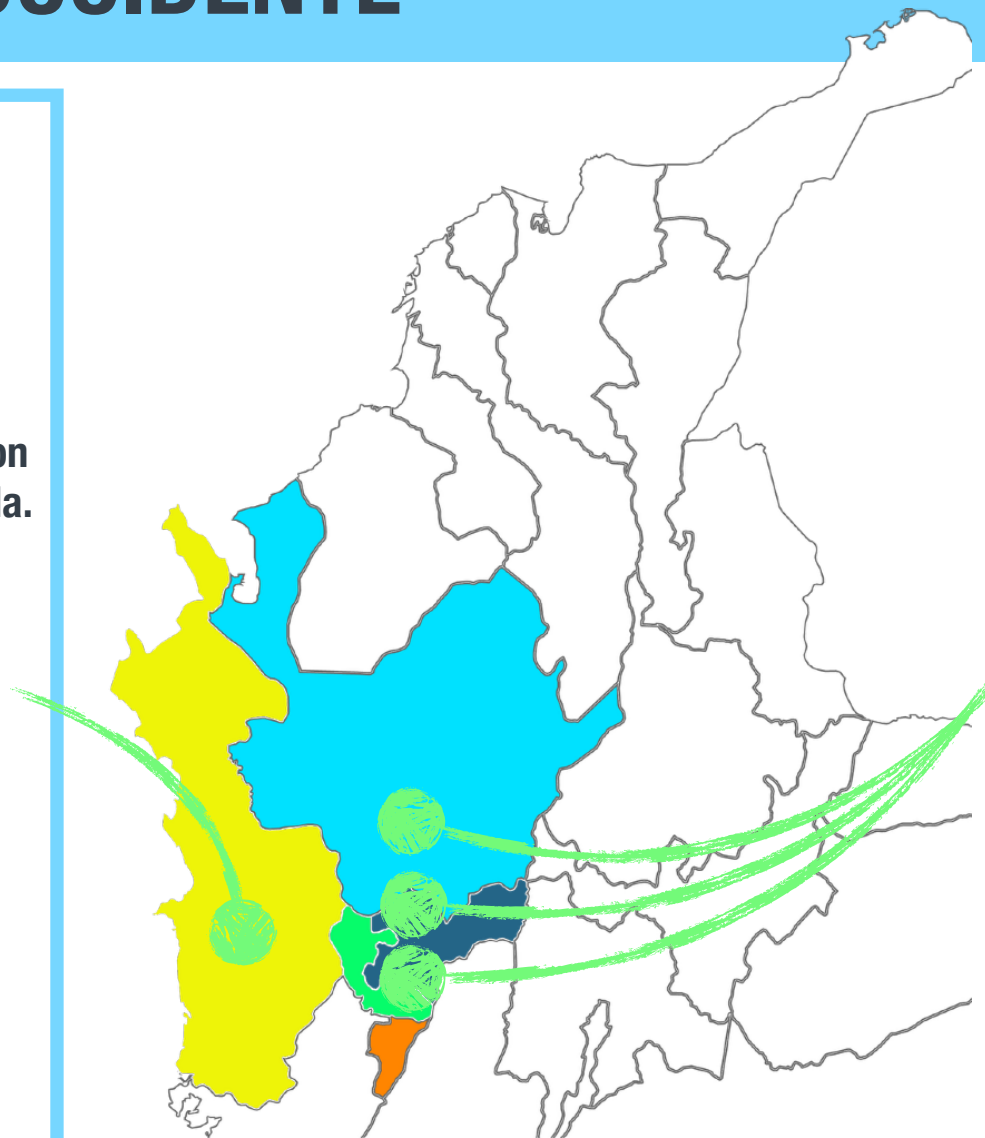
CHOCÓ

Pequeños prestadores:

Vigilancia especial: Este año se realizaron 10 mesas de trabajo con prestadores del departamento. Se está analizando la información de los compromisos, y se hicieron reiteraciones para quienes no remitieron nada.

Grandes prestadores:

Vigilancia especial: A inicio de 2020, se llevaron a cabo mesas de trabajo con prestadores de Quibdó, Tadó y Bahía Solano, para hacer seguimiento a la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado. Hoy estamos haciendo seguimiento a los compromisos, posteriormente se citarán nuevas mesas en el mes de agosto.



**Grandes Prestadores
Evaluaciones integrales 2019:**
Antioquia: Andes, Caucasia,
Cáceres, Taraza, Nechí.

Además, en lo corrido de 2020 se adelantó control tarifario a Circasia, La Tebaida, Montenegro y Quimbaya.

Controles Tarifarios:
Dosquebradas, la Virginia, Santa Rosa de Cabal, San José de Marinilla, Sonsón, Rionegro, La Ceja, Santa Rosa de Osos, Armenia, Calarca, Pereira.

CALIDAD DEL AGUA

TOMA DE MUESTRAS EMERGENCIA COVID-19

11
Departamentos

30
Municipios

Antioquia (8)
Magdalena (3)
Bolívar (2)
Sucre (1)
Norte de S/der (2)
Tolima (2)
Caquetá (2)
Cundinamarca (2)
Nariño (2)
Meta (4)

PRIORIZACIÓN DE PRESTADORES

17 Departamentos

66 Municipios

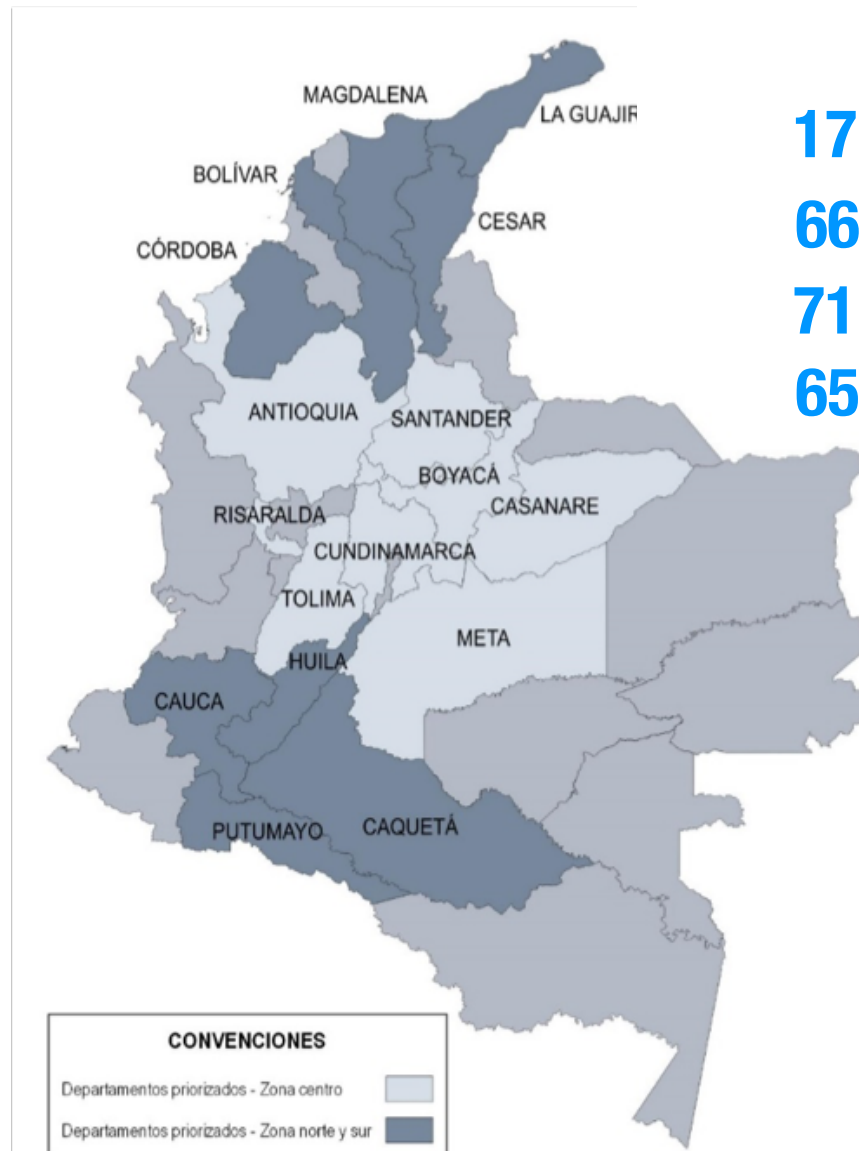
71 Áreas de prestación

65 Prestadores

Zona Norte 5 departamentos
24 municipios

Zona Centro 8 departamentos
30 municipios

Zona Sur 4 departamentos
11 municipios



ACCIONES ADELANTADAS 2020 ASEO EN EL OCCIDENTE

1

Se realizó control tarifario al relleno sanitario La Pradera, y actualmente está en proceso de cierre de control por recolección, barrido y limpieza que se comenzó en el 2018. EMVARIAS se encuentra en proceso de devolución por incorrecta aplicación del incentivo de regionalización en el VBA por aproximadamente \$100 millones.

2

Aprovechamiento: asistencia técnica constante a organizaciones de recicladores (virtual – atención telefónica) y con el apoyo de la DTO mesas de trabajo.

CASOS ESPECIALES ASEO OCCIDENTE

CHOCÓ - QUIBDÓ

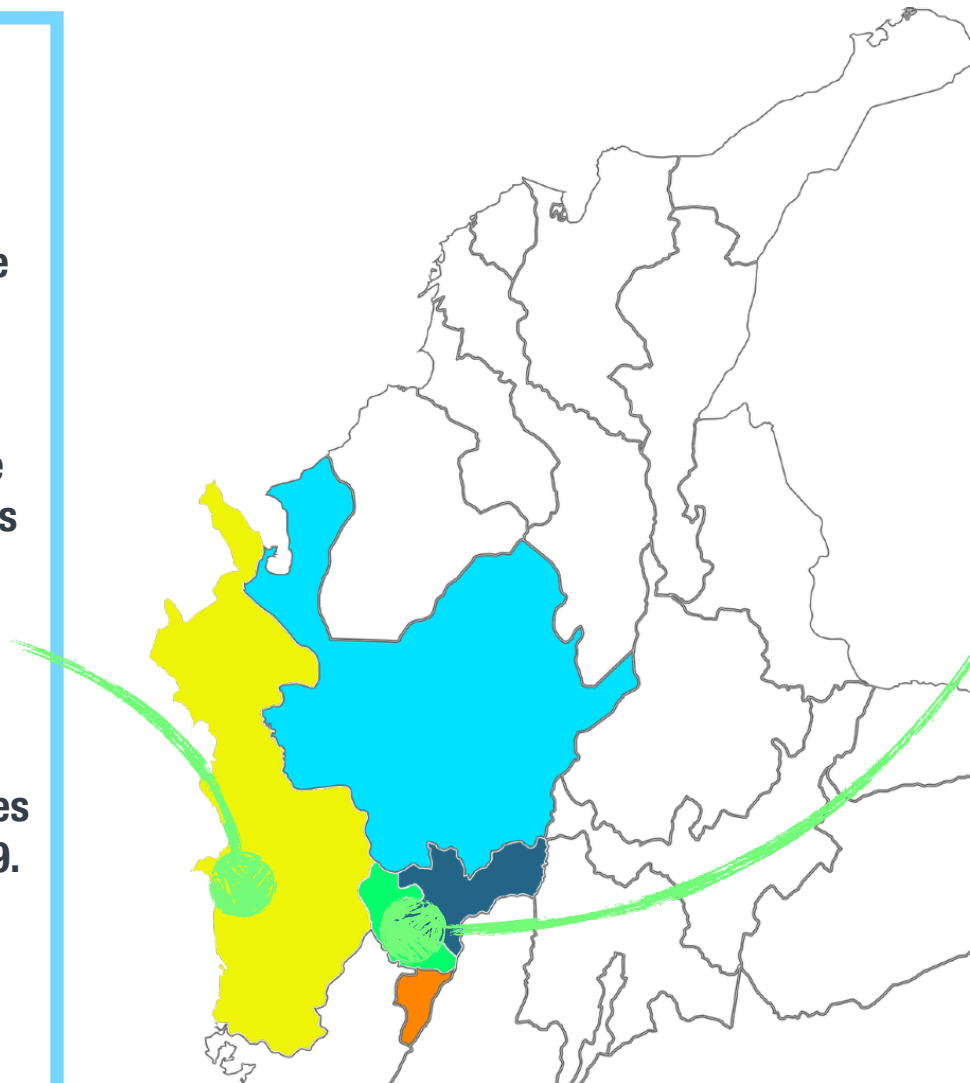
Mesas de trabajo virtuales con los pequeños prestadores y alcaldes de los municipios de: Atrato, Rio Quito, Medio Baudó, Medio San Juan, Novita, Unión Panamericana, Cantón de San Pablo, San José del Palmar y Nuquí.

Solicitud de informes diagnóstico del estado de la prestación del servicio de aseo, plan de acción de reporte al SUI y medidas tendientes a realizar la disposición autorizada de residuos sólidos.

BACA - MARMOLEJO

Seguimiento a la respuesta sobre las acciones de mejora hallazgos evidenciados visita 2019.

Vigilancia y acompañamiento a acciones realizadas por parte de EPQ.



RISARALDA - PEREIRA

Seguimiento a procesos de desvinculaciones en Pereira.

La DTGA atendió la queja presentada por presunto incumplimiento de ATESA DE OCCIDENTE de las órdenes de desvinculaciones de la DTO del 2019. Se efectuó requerimiento a la empresa para conocer el estado actual de cada uno de los procesos de desvinculación a su cargo, comunicación a la DTO y traslado a la SIC.

VIGILANCIA RURALES - 2020 ANTIOQUIA PRIORIZADO

2.926

Administradores
67,4% corresponden a organizaciones autorizadas

8

Reuniones virtuales
Alcaldía de Arboletes, Caceres, Caramanta, Chigorodo, Mutatá, Jericó, Yalí del Departamento de Antioquia y Alcaldía Victoria del departamento de Caldas.

14

Diagnósticos en el departamento de Antioquia

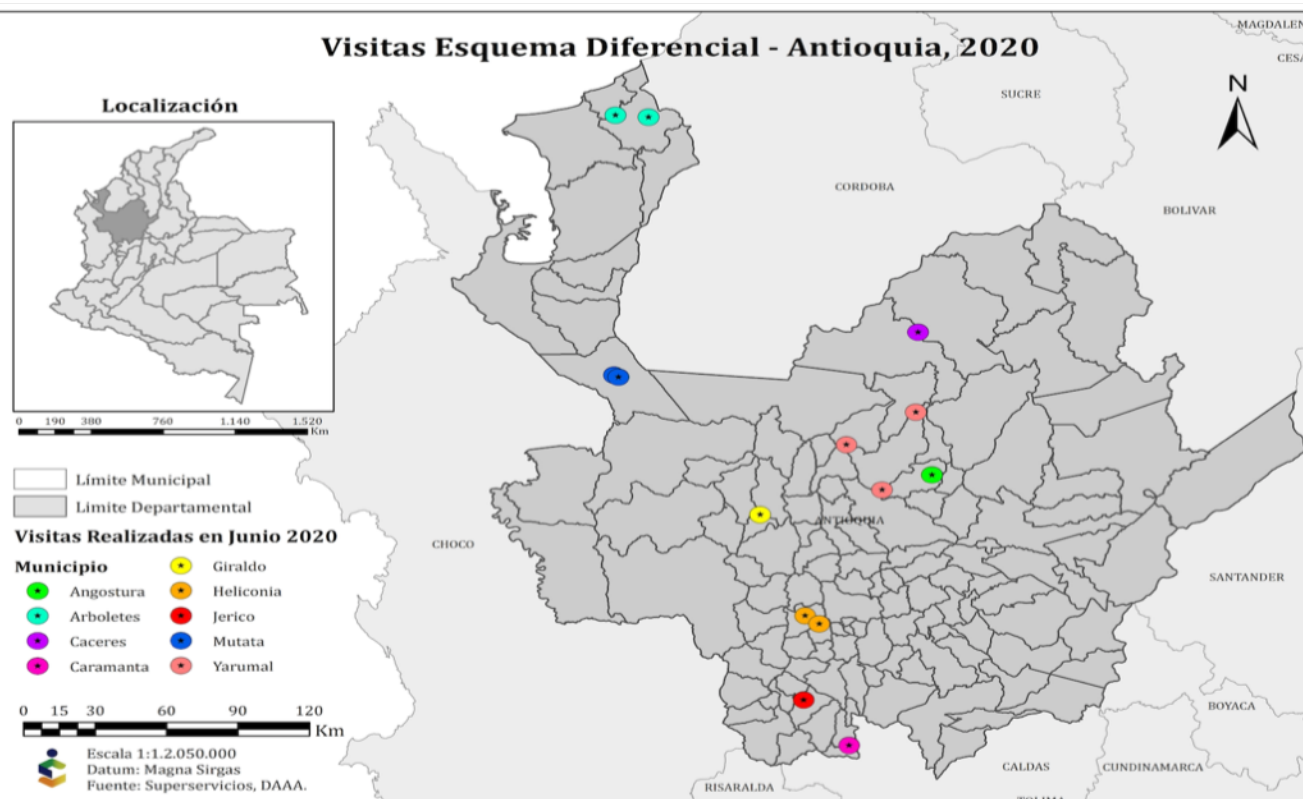
100

Asistencias técnicas

149

Organizaciones capacitadas

Visitas Esquema Diferencial - Antioquia, 2020



Vigilancia Diferencial

- Revisión bibliográfica de modelos de vigilancia en áreas rurales.
- Revisión de Indicadores de Vigilancia.
- Selección de prestadores prototipo esquema vigilancia.
- Mesas de trabajo con MVCY (brechas normativas de esquemas diferenciales).
- Avance 40% documento diagnóstico SUI-RURAL.

COMISIONES DE VISITA INTEGRAL

Agendas regionales de visita a Empresas de Servicios Públicos para verificar el estado de la prestación de los servicios en época de confinamiento y la aplicación de las medidas establecidas por el gobierno.



CALDAS Y ANTIOQUIA

ACCIONES CONTROL AAA- OCCIDENTE

Sanciones 2020

Nombre de la Empresa	Municipio	Departamento	Valor Final	Motivos
EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO S.A. E.S.P.	ARMENIA	QUINDIO	\$ 98.545.804	No aplicar la metodología tarifaria.
EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE BAHIA SOLANO S.A E.S.P	BAHIA SOLANO	CHOCO	\$ 24.578.484	Incumplimiento al Decreto 1575 del 4 de julio de 2007.
OPERADORES DE SERVICIOS DE LA SIERRA S.A.S E.S.P	MEDELLIN	ANTIOQUIA	\$ 395.011.350	Falta de oportunidad en el envío de la información al SUI.
INTERASEO S.A.S. E.S.P.	MEDELLIN	ANTIOQUIA	\$ 224.717.568	Falta de oportunidad en el envío de la información al SUI.
EMPRESAS PUBLICAS DE QUIBDÓ E.S.P.	QUIBDO	CHOCO	\$ 30.723.105	Por prestar servicios bajo forma jurídica no autorizada por la ley.
CICLO TOTAL SAS E.S.P	MARINILLA	ANTIOQUIA	\$ 368.677.260	Por incumplimiento al decreto 1713 sobre disposición final.
SEGOVIA ASEO S.A. E.S.P.	AMALFI	ANTIOQUIA	\$ 128.159.238	Por otras violaciones al régimen regulatorio.

AVERIGUACIONES PRELIMINARES AAA - OCCIDENTE

Emergencia Covid-19

INVESTIGADO	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	ESTADO DEL PROCESO	MOTIVO
AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.S.P	CALDAS	PACORA	ETAPA PRELIMINAR	Tarifas
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. – E.S.P	RISARALDA	PEREIRA	ETAPA PRELIMINAR	Tarifas
EMPRESAS PÚBLICAS DE SAN RAFAEL S.A. E.S.P.	ANTIOQUIA	SAN RAFAEL	ETAPA PRELIMINAR	Tarifas
EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA ESP.	ANTIOQUIA	LA CEJA	ETAPA PRELIMINAR	Tarifas
AGUAS DE MANIZALES SA ESP	CALDAS	MANIZALES Y VILLAMARIA	ETAPA PRELIMINAR	Tarifas
CORPORACIÓN DE ACUEDUCTO MULTIVEREDAL LA ACUARELA	ANTIOQUIA	MEDELLÍN	ETAPA PRELIMINAR	Tarifas



ACCIONES ENERGÍA

COMISIONES DE VISITA INTEGRAL

Visitamos EPM y CHEC para conocer en detalle las acciones realizadas por las empresas frente a las medidas de emergencia para beneficio de los usuarios, las condiciones de facturación entre otros.



Estamos analizando detalladamente las quejas presentadas frente a comportamientos de EPM y DISPAC para identificar posibles incumplimientos.



CALDAS Y ANTIOQUIA

INFORMACIÓN TARIFARIA

Pusimos al servicio de todos el Costo Unitario de Prestación del Servicio (CU) y tarifas de energía de los comercializadores integrados los Operadores de Red (OR).

- **La información corresponde a nivel de tensión 1 con propiedad de activos del OR pues la mayoría de usuarios en el país les liquidan sus facturas con estas tarifas.**
- **Permitirá realizar el seguimiento mensual del comportamiento del CU y la tarifa por cada uno de ustedes a la empresa de su interés.**

Información Tarifaria

**Servicio público
de energía eléctrica**

**Principales comercializadores
integrados al operador de red**



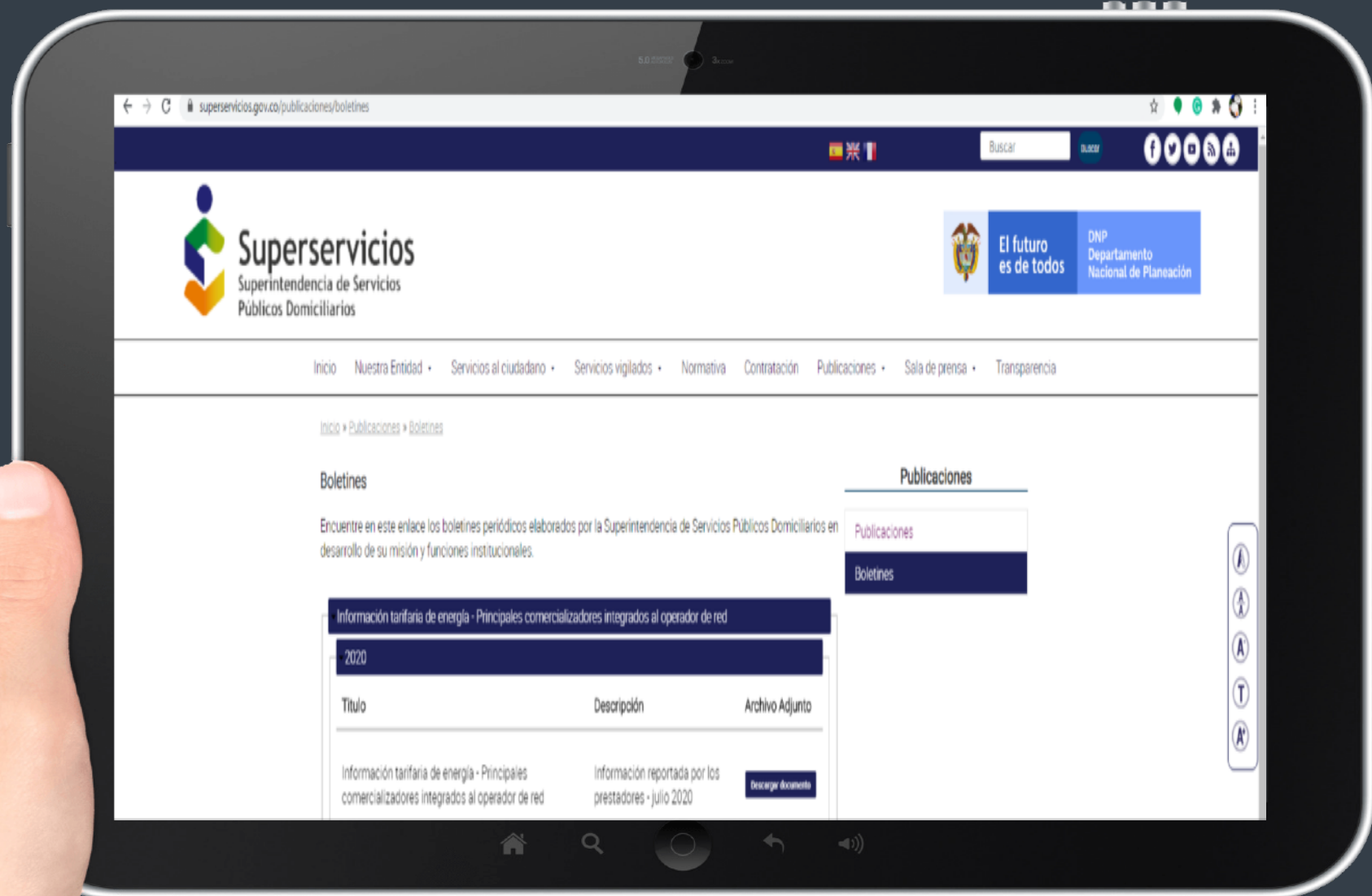
¿Dónde se encuentra?

1 Ingresa a :
www.superservicios.gov.co

2 Clic en Publicaciones y luego Boletines.

3 Clic en Información tarifaria de energía - Principales Comercializadores integrados al operador de red.

4 Descargar el archivo.



¿Cómo funciona?

Una vez descargado el archivo Excel se podrá consultar:

- Definiciones.
- índice de navegación.
- La información de cada comercializador se encuentra en hojas separadas.
- Tabla de datos con la información del CU y tarifas.
- Gráfico de la evolución del CU y de las tarifas.

Información tarifaria del servicio público de energía para el comercializador integrado al operador de red

Información Tarifaria
Servicio público de energía eléctrica
Principales comercializadores integrados al operador de red

Publicación: julio de 2020

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios presenta en este documento la información reportada por las empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica con respecto a los componentes del Costo Unitario de Prestación del Servicio (CU), el CU aplicado, así como las tarifas aplicadas por estrato o sector para una ventana de 12 meses.

La información tarifaria es presentada con base en los valores calculados y reportados por las empresas al SUI, la publicación no corresponde a una validación por la SSPD de dichos cálculos.

Costo Unitario de Prestación del Servicio: Es el costo económico eficiente de prestación del servicio al usuario final regulado. El Costo Unitario de Prestación del Servicio (CU) de energía eléctrica, de acuerdo con la regulación establecida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG-, está conformado por la suma de los componentes de generación (G), transmisión (T), distribución (D), comercialización (C), pérdidas (PR) y restricciones del sistema (R), cada uno de los cuales obedece a unas condiciones reguladas para la determinación de su valor.

Tarifa: Es el valor resultante de aplicar al Costo Unitario de Prestación del Servicio el factor de subsidio o contribución autorizado legalmente. En el caso de los usuarios de estrato 4 y/o usuarios no residenciales que no son beneficiarios de subsidio, ni están sujetos al pago de contribución, la tarifa corresponde al Costo Unitario de Prestación del Servicio.

Fórmula del Costo Unitario de Prestación del Servicio

COMPONENTE	RESOLUCIÓN	EXPLICACIÓN DEL COMPONENTE	EXPLICACIÓN	FACTORES DE VARIACIÓN
Generación: Gm, I	Resolución CREG 115 de 2007, modificada por la Resolución CREG 030 de 2018 y Resolución CREG 124 de 2019.	Costo de compra de energía (MWh) para el mes n, del comercializador minorista.	Costo de compra de energía en bolsa o por medio de contratos a largo plazo.	Contatos: Índice nacional por medio de PC Data. Variación a la hora de acuerdo con las condiciones del mercado.
Transmisión: Tm	Resolución CREG 011 de 2009	Costo por uso del Sistema Nacional de Transmisión (STN) (MWh) para el mes n. Liquidado por LAC.	Es el valor único para todos los comercializadores con el cual se paga el transporte de energía de las plantas generadoras hacia las redes del STN.	La actualización se realiza con el Índice de Precios al Productor (IPP). Va a mensualmente por las variaciones en la demanda.
Distribución: Dm, n	Resolución CREG 015 de 2016, para los agentes que no tienen ingresos regulados con esta resolución se aplica la Resolución CREG 037 de 2003	Costo por uso del Sistema de Distribución (STR) (MWh) para el mes n. Los cargos para remunerar los delimita LAC.	Es el valor único que se paga por transportar la energía desde el STN hasta el usuario final a través del STR. El Ministerio de Minas y Energía junto con la CREG definen la conformación de las AD que agupan el cargo de Distribución de empresas que comparten ciertas características a través de un cargo unificado denominado MUn.	La actualización se realiza con el Índice de Precios al Productor (IPP). Va a mensualmente.
Comercialización: Cm - Com, L	Resoluciones CREG 903 modificada por la Resolución CREG 019 de 2019 y resolución CREG 181 de 2011.	Margen de comercialización (correspondiente al mes n, del comercializador minorista. (MWh)	Penuma costos asociados a la comercialización: margen de cartera, comisiones, pagos al administrador del mercado.	La actualización se realiza con el Índice de Precios al Consumidor (IPC). Va a mensualmente.
Restricciones: Rm, I	Resolución CREG 115 de 2007	Costo de restricciones y de Servicios asociados con generación asignados al Comercializador Minorista en el mes n. (MWh)	Corresponde a los costos de la generación más costos que debió utilizarse para que el STN opere de manera segura y/o por las limitaciones de su red.	Es variable por cuanto depende principalmente de la magnitud de la disponibilidad de los activos de transmisión. Va a mensualmente.

1 de 2

PORTADA PRESENTACIÓN **ÍNDICE** 1. CEDENAR 2. CELSIA COLOMBIA 3. CELSIA TOLIMA 4. CENS 5. CEO 6. CETSA 7. CHEC 8. CODENSA 9. DISPAC 10. EBSA 11 ...

Información tarifaria del servicio público de energía para el comercializador integrado al operador de red

REGRESAR

EMPRESA: EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.
MERCADO: ANTIOQUIA UNIFICADO

1. COSTO UNITARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
Nivel de Tensión 1, Propiedad de Activos del OR

AÑO	PERIODO	GM	TM	PR	D	CV	RM	CUV	
ago-19	2019	8	187,23	33,22	36,58	187,11	45,26	26,37	625,96
sep-19	2019	9	181,60	32,86	36,12	183,76	45,32	27,74	620,12
oct-19	2019	10	208,46	36,79	39,21	189,32	44,99	11,01	628,92
nov-19	2019	11	213,81	46,87	39,85	186,74	45,26	8,80	629,21
dic-19	2019	12	203,14	34,09	37,84	185,87	45,37	0,89	619,27
ene-20	2020	1	211,50	38,79	38,93	191,73	45,60	-0,25	626,30
feb-20	2020	2	239,24	35,41	40,98	206,69	46,02	2,03	667,36
mar-20	2020	3	256,78	38,40	50,24	210,27	17,61	0,62	633,62
abr-20	2020	4	229,13	38,79	49,78	222,32	45,60	7,59	628,32
may-20	2020	5	211,57	43,30	48,56	216,30	45,30	5,11	627,83
jun-20	2020	6	221,40	43,30	48,52	206,40	46,05	4,65	622,92
jul-20	2020	7	222,30	34,33	48,92	217,22	52,23	6,41	661,22

*Pesos comunes

PUBLICACIÓN DE EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.

Información tarifaria del servicio público de energía para el comercializador integrado al operador de red

REGRESAR

2. TARIFA AL USUARIO FINAL
Nivel de Tensión 1, Propiedad de Activos del OR (estrato 1, 2 y 3 hasta el CSI)

AÑO	PERIODO	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	ESTRATO 4	ESTRATO 5 y 6, Ind y Com	
ago-19	2019	8	221,31	276,54	446,58	527,50	620,69
sep-19	2019	9	221,50	276,58	442,62	527,52	626,87
oct-19	2019	10	232,80	277,90	443,29	523,57	634,29
nov-19	2019	11	232,36	277,86	450,23	529,21	647,85
dic-19	2019	12	232,60	278,26	441,88	518,37	622,32
ene-20	2020	1	233,16	278,96	442,47	523,20	624,24
feb-20	2020	2	236,94	293,89	482,26	567,26	680,83
mar-20	2020	3	238,46	295,96	482,46	587,26	680,83
abr-20	2020	4	239,76	292,19	482,26	587,26	680,83
may-20	2020	5	240,12	297,78	482,26	587,26	680,83
jun-20	2020	6	239,38	286,70	482,26	587,26	680,83
jul-20	2020	7	239,83	295,67	482,26	587,26	680,83

*Pesos comunes

PUBLICACIÓN DE EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.



ACCIONES GAS

COMITÉ DE SEGURIDAD DE GLP

¿Cómo se crea?

Artículo 24 de la Ley 689 de 2001 por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994.

¿Qué hace?

Desarrollar actividades de promoción del cumplimiento de la normativa del sector de GLP.

Conformación:



INDUSTRIAS METALICAS
DEL GAS S.A. – METALGAS



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



Comisión de Regulación
de Energía y Gas



El futuro
es de todos

Minenergía



Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

ACTIVIDADES COMITÉ DE SEGURIDAD DE GLP

- 1** Octubre 15 de 2019, se reactiva el comité de seguridad GLP.
- 2** Aprobación y firma de el “Reglamento interno del Comité de Seguridad de GLP”.
- 3** Las sesiones se realizan 4 veces al año (enero, abril, julio y octubre).
- 4** Noviembre 14 de 2019, primera mesa regional en Pasto, Nariño; junto a Policía, DIAN, Fiscalía, Alcaldías, ESP, vocales de control, gremios.
- 5** Mesas regionales programadas y pendientes a realizar para 2020: Soacha, Cúcuta y Medellín.
- 6** Otras actividades: campañas de compre legal GLP, manual de buenas prácticas, capacitaciones SENA.



**SI FUNCIONAN LOS
SERVICIOS PÚBLICOS,
FUNCIONA EL PAÍS.**

MUCHAS GRACIAS

Natasha Avendaño

Superintendente de Servicios
Públicos Domiciliarios

 @navendanog



El futuro
es de todos

Presidencia
de la República



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

