

# CONSTRUYENDO DE LA MANO DE LOS ACTORES DEL ORIENTE DEL PAÍS

---

**Natasha Avendaño**  
Superintendente de Servicios Públicos  
Domiciliarios

---



# SERVICIO CIUDADANO EN EL ORIENTE DEL PAÍS



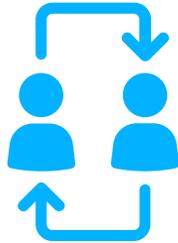
**PUNTOS DE ATENCIÓN  
SUPERSERVICIOS - PAS:**

Bucaramanga,  
Barrancabermeja,  
Cúcuta y Saravena.



**OFICINAS DIGITALES:**

Bucaramanga,  
Barrancabermeja, Girón y  
Los Patios.



**ATENCIONES  
PERSONALIZADAS:**

**514**



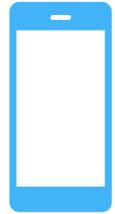
**TE RESUELVO:**

**3.491** Trámites



**VIDEOLLAMADAS:**

**827**



**SESIONES DE CHAT:**

**417**



**LLAMADAS CALL CENTER:**

**1.590**

# TRÁMITES POR DEPARTAMENTO

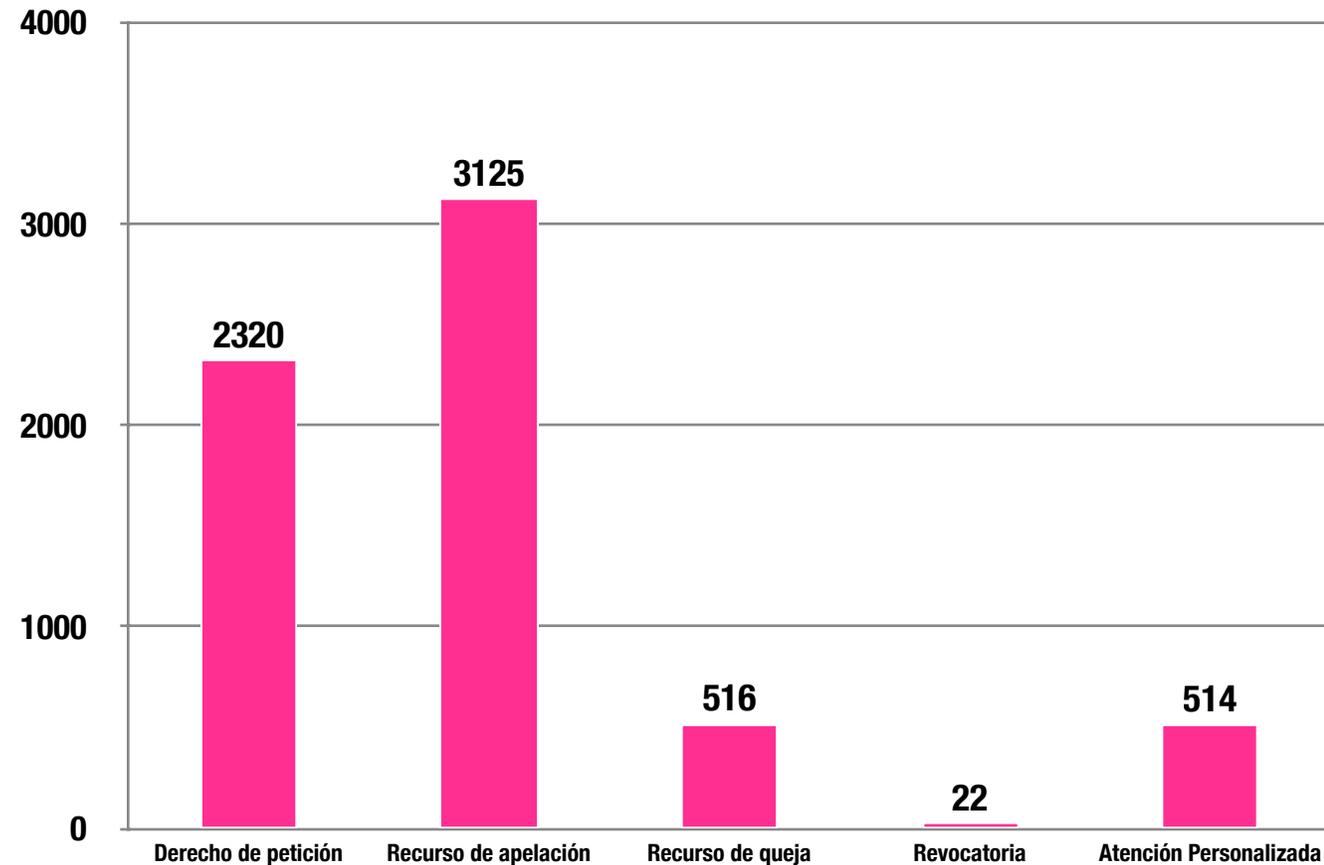
| Departamento       | Total general |
|--------------------|---------------|
| SANTANDER          | 3798          |
| NORTE DE SANTANDER | 2107          |
| ARAUCA             | 33            |



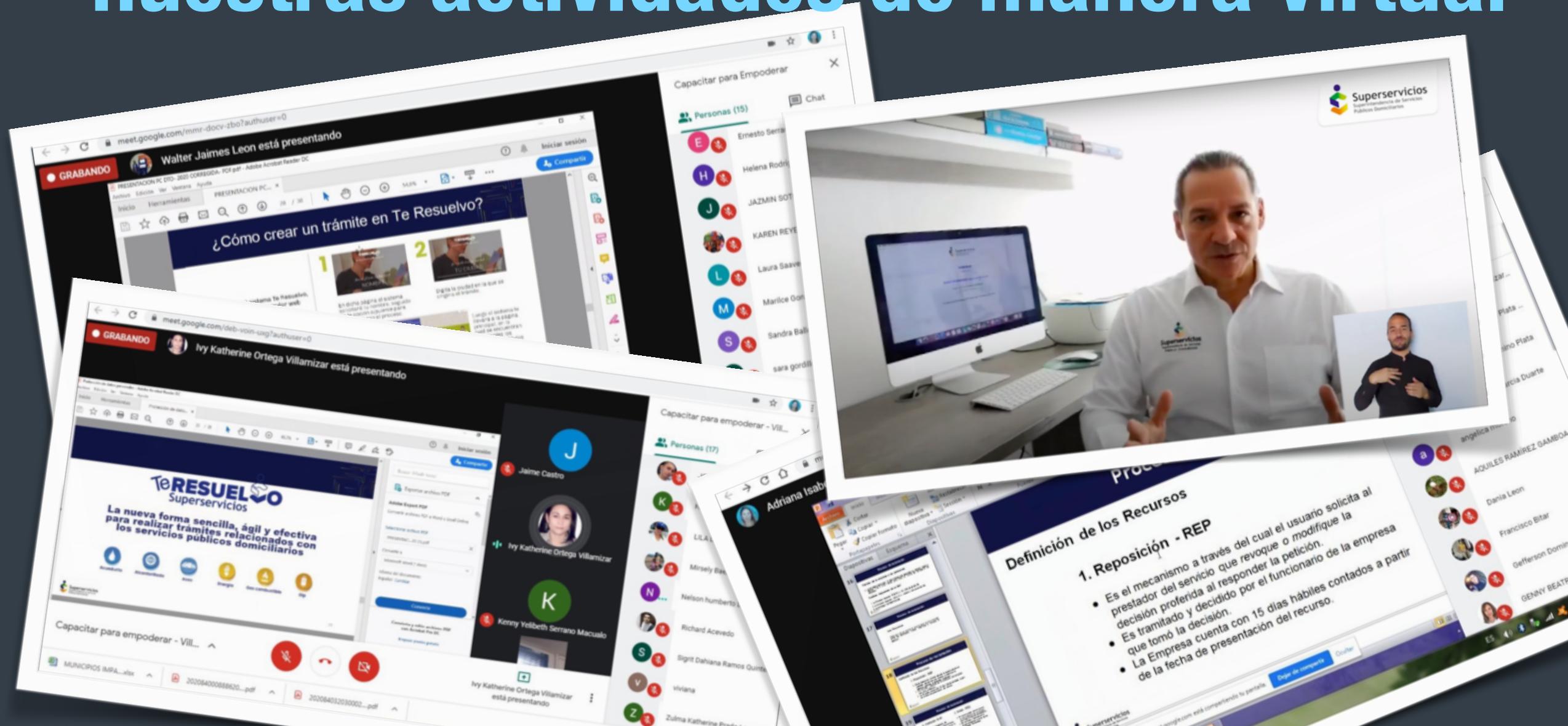
# GESTIÓN TRÁMITES

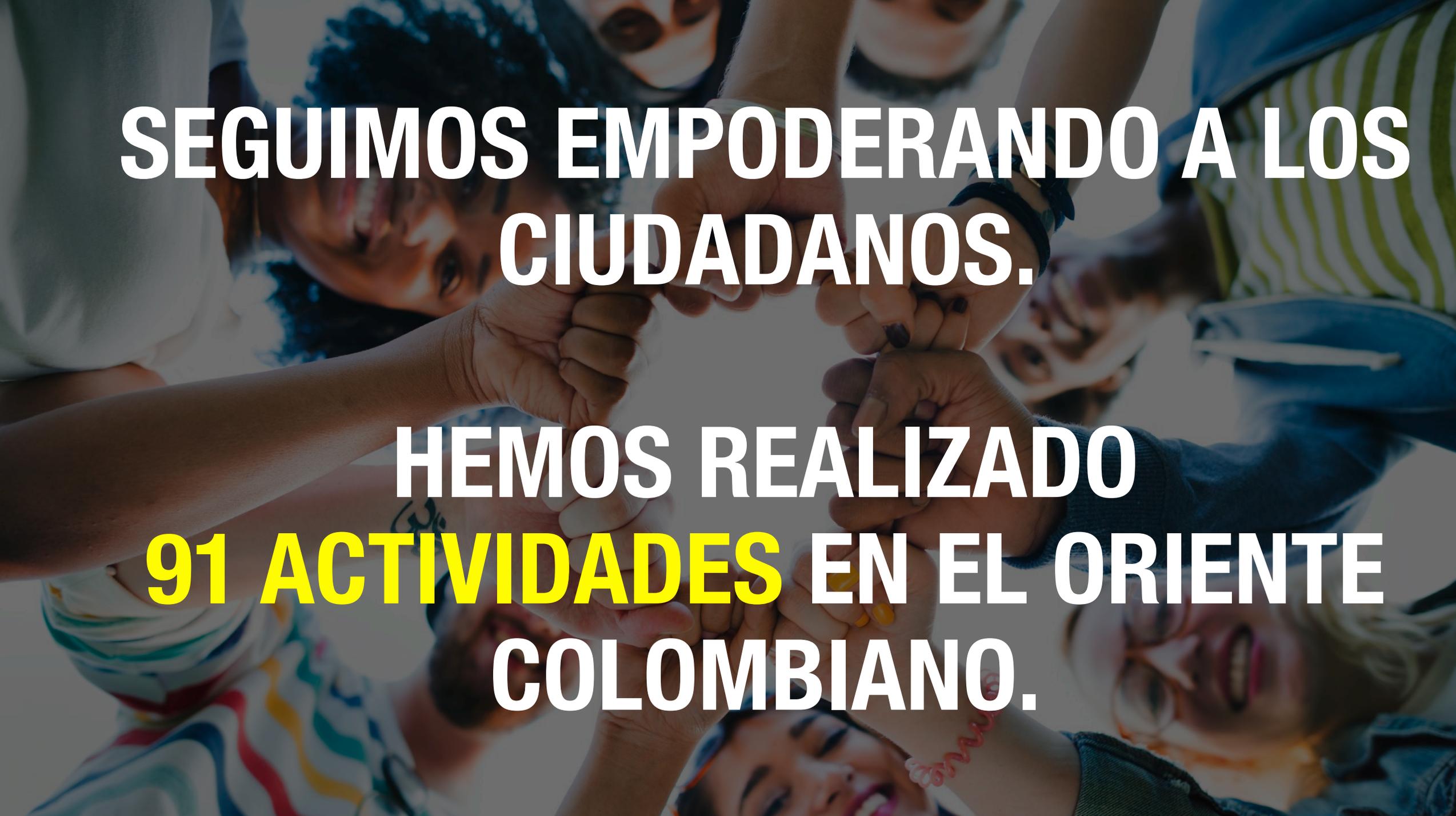
- ✓ 6.497 solicitudes
- ✓ Causales más frecuentes:
  - ✓ Facturación: inconformidad con la medición del consumo.
  - ✓ Facturación: inconformidad por desviación significativa.
  - ✓ Facturación: cobro por conexión, recolección o reinstalación.

## Total recibido en 2020



# Nos adaptamos y seguimos con nuestras actividades de manera virtual





**SEGUIMOS EMPODERANDO A LOS  
CIUDADANOS.**

**HEMOS REALIZADO  
91 ACTIVIDADES EN EL ORIENTE  
COLOMBIANO.**



| <b>Actividad</b>                    | <b>DTO</b> |
|-------------------------------------|------------|
| <b>Superservicios en Sintonía</b>   | <b>18</b>  |
| <b>Mesas Construyendo en SP</b>     | <b>11</b>  |
| <b>Superservicios al Barrio</b>     | <b>0</b>   |
| <b>Capacitar para Empoderar</b>     | <b>60</b>  |
| <b>Talleres CDCS</b>                | <b>2</b>   |
| <b>Ferias servicio al ciudadano</b> | <b>0</b>   |
| <b>Foros construyendo en SP</b>     | <b>0</b>   |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>91</b>  |

**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 ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ORIENTE - PEQUEÑOS PRESTADORES

## ACCIONES DE CONTROL

En lo corrido del 2020, se ha solicitado apertura de investigación al prestador de Los Patios, Norte de Santander por facturación por promedio; El Playón, Santander, por calidad del agua; y en San Vicente de Chucurí, Santander, por no aplicación de la metodología tarifaria actual.

## CONTROLES TARIFARIOS

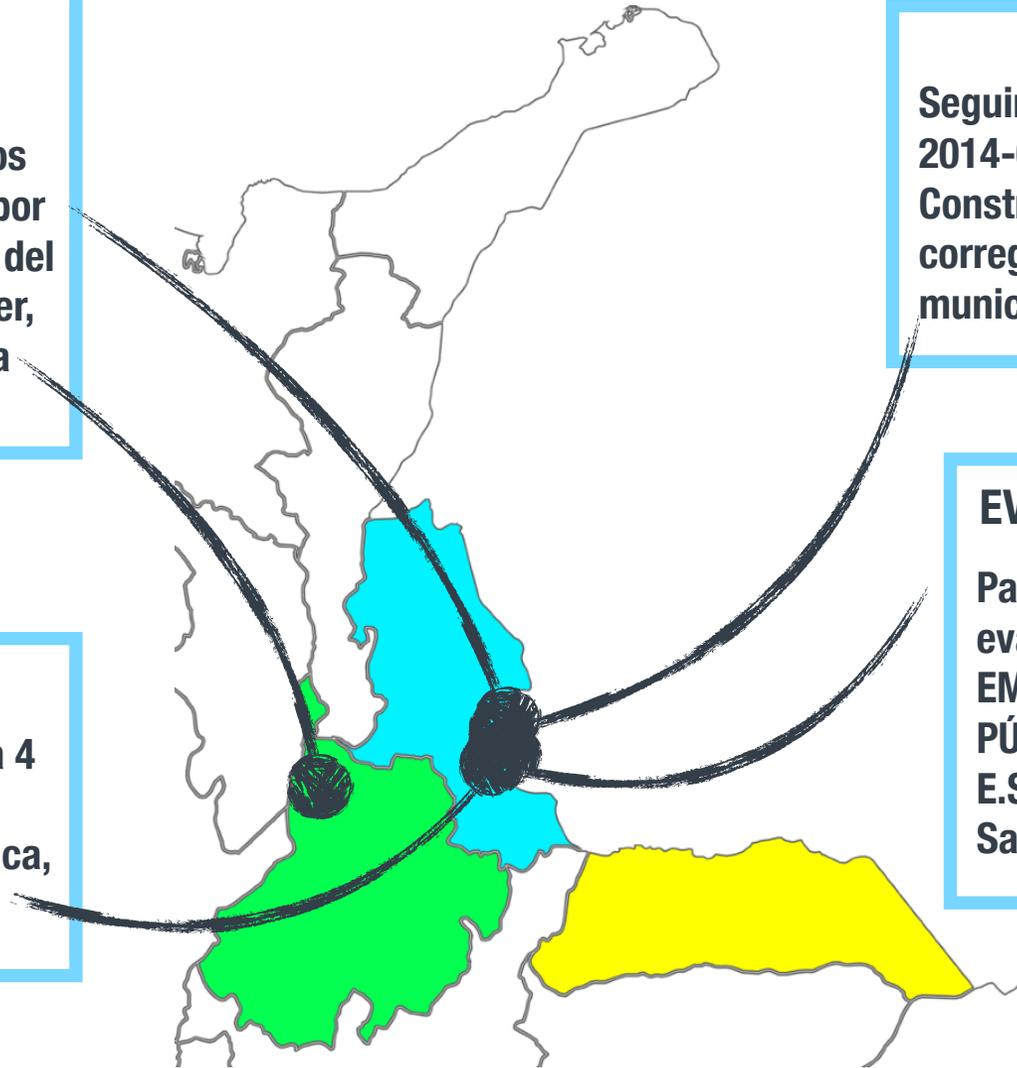
Durante el 2020 se realizó control tarifario a 4 prestadores del departamento de Norte de Santander (Municipio de Santiago, Bucarasica, Teorama y Los Patios).

## VIGILANCIA ESPECIAL

Seguimiento a la acción popular no. 2014-01251-00, en relación a la Construcción de la PTAP en el corregimiento La Gabarra, en el municipio de Tibú, Norte de Santander.

## EVALUACIÓN INTEGRAL VIRTUAL

Para el año 2020 se viene adelantando evaluación integral con el prestador EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE OIBA E.S.P., del municipio de Oiba, Santander.



# ACCIONES ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ORIENTE - GRANDES PRESTADORES

## ACCIONES DE CONTROL

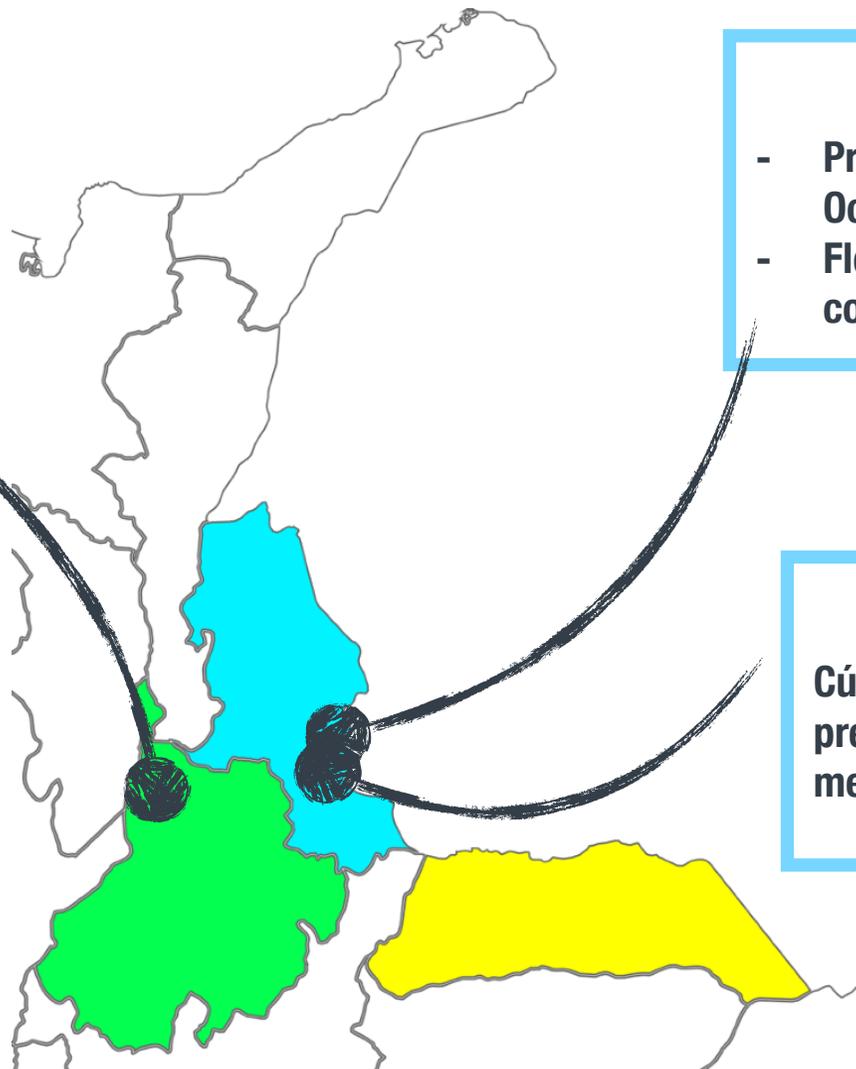
- Evaluaciones integrales 2020: Piedecuesta y Cimitarra.
- Controles tarifarios 2020: Bucaramanga, Piedecuesta y Cimitarra.
- Indagaciones preliminares- Facturación por promedio: Chinácota y Bucaramanga.

## VIGILANCIA ESPECIAL

- Prestadores de Villa del Rosario, Ocaña y Vélez.
- Floridablanca – centros comerciales.

## CASOS ESPECIALES

Cúcuta y Los Patios: Seguimiento prestadores quejas por cambio de medidores.



# CALIDAD DEL AGUA

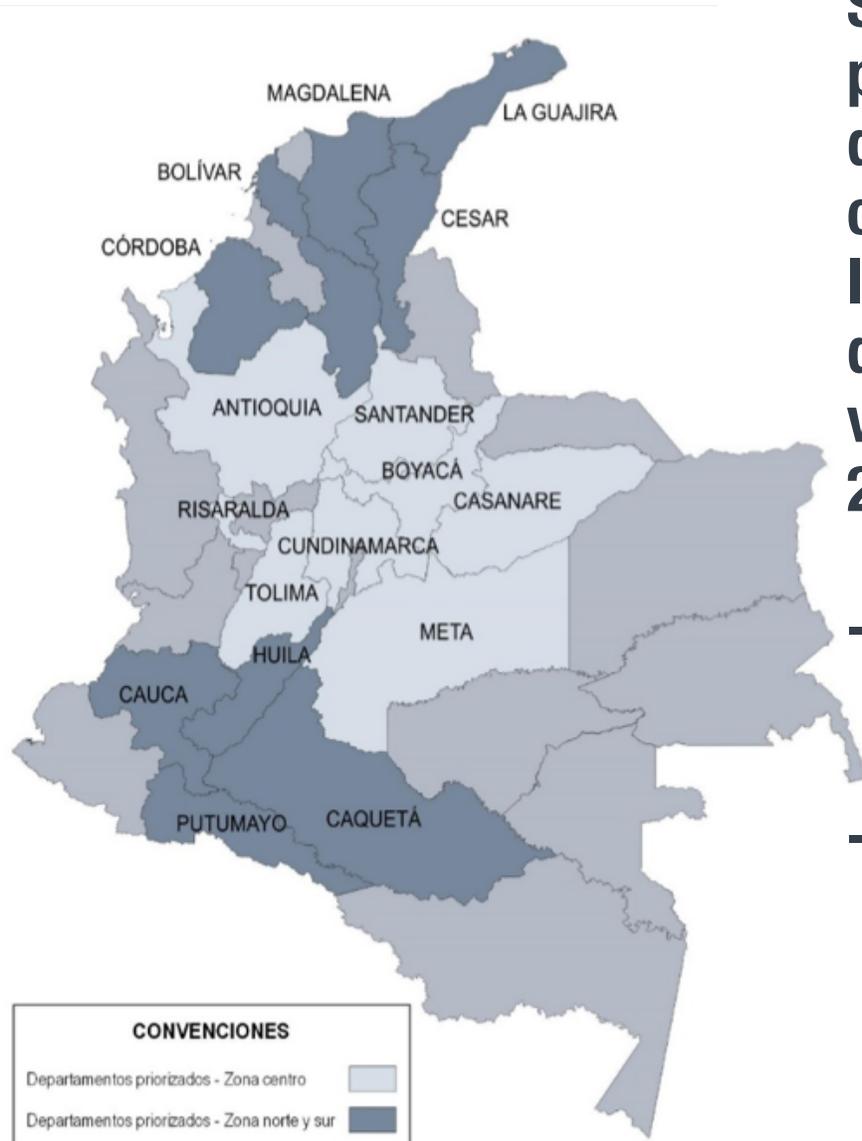
## PRIORIZACIÓN DE PRESTADORES

### 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)



Se realizaron muestras a prestadores priorizados que, según información oficial reportada por el INS, carecían de reporte de muestras de vigilancia en la vigencia 2020.

- Durania, Santiago, en Norte de Santander.
- Oiba, Santander.

# ACCIONES ADELANTADAS ASEO ORIENTE

## CONTROLES TARIFARIOS

- A las empresas RBL en Cúcuta (Veolia y Aseo Urbano).
- para el municipio de Rionegro Santander, periodo de enero de 2018 a diciembre de 2019.

## ACCIONES DE CONTROL

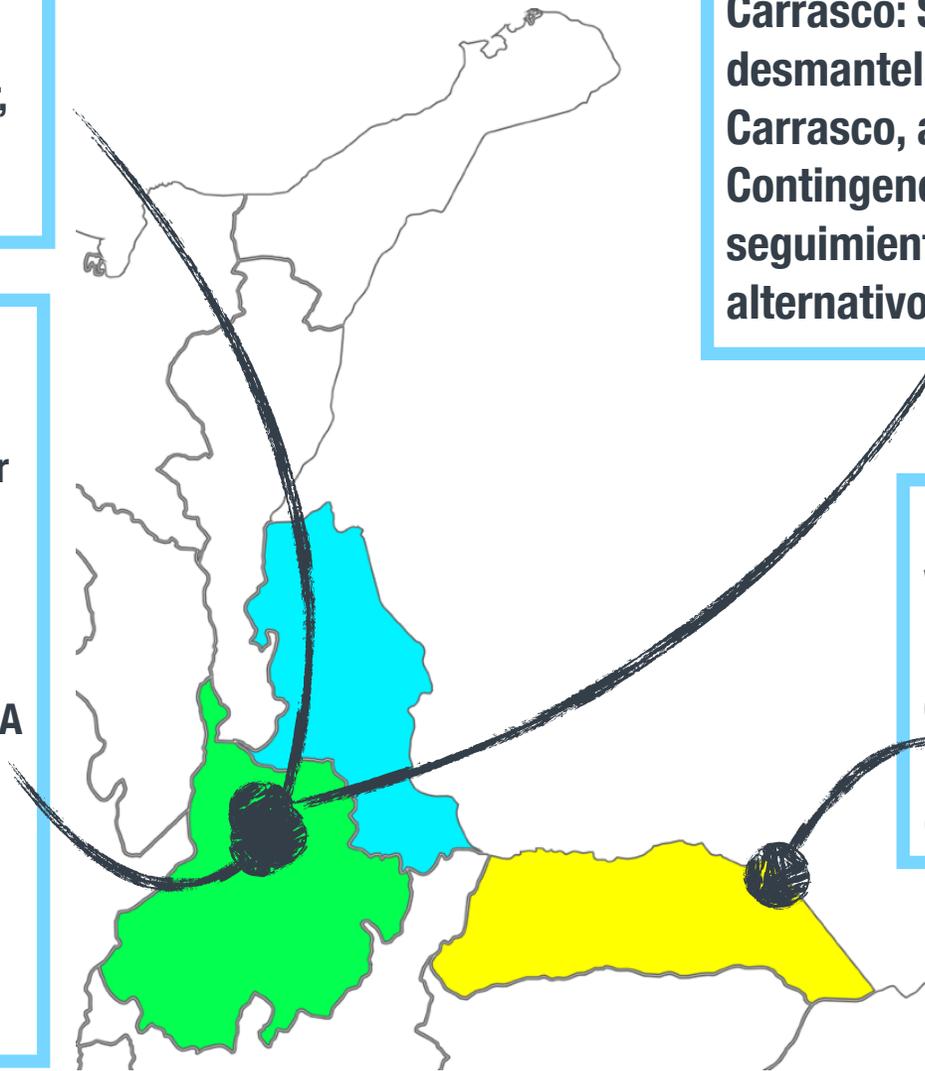
- Solicitud de evaluación de méritos para investigación administrativa a REDIBA por solicitud de requisitos adicionales para desvinculación a usuarios en Barracabermeja.
- Requerimiento al prestador REGIÓN LIMPIA S.A. E.S.P. de Barbosa con el fin que informe las acciones a corto y mediano plazo para dar solución definitiva a la problemática de fuga de lixiviados de los vehículos recolectores, que fue objeto de sanción por parte de la SSPD.

## CASOS ESPECIALES

Carrasco: Seguimiento al plan de cierre y desmantelamiento del Relleno Sanitario El Carrasco, análisis al Plan de Emergencia y Contingencia de 26 ESP que disponen allí, seguimiento a la definición de un sitio alternativo y control tarifario a EMAB por SDF.

## VIGILANCIA ESPECIAL

Vigilancia y seguimiento especial a la prestación del servicio de aseo en la ciudad de Arauca, particularmente con la recolección de residuos.



# ACTIVIDADES DE APROVECHAMIENTO ORIENTE



- 1** Capacitaciones a entidades territoriales sobre aspectos normativos de la actividad de aprovechamiento y los reportes de la información en SUI. 4 municipios de Norte de Santander y 10 municipios de Santander.
- 2** 3 organizaciones de recicladores participaron en las capacitaciones de error de conversión de unidades, en Barrancabermeja.
- 3** Citaciones a todas las organizaciones de Santander y Norte de Santander, a capacitación sobre lineamientos de la prestación en el marco de la emergencia sanitaria.
- 4** Se han aplicado 4 instrumentos de diagnóstico en el primer semestre de 2020 a organizaciones nuevas, 1 Norte de Santander y 3 Santander.
- 5** Prestadores que tienen registradas áreas de prestación y que se acogen al régimen de progresividad por estar conformados por recicladores de oficio:
  - Santander: 6
  - Norte de Santander: 26

# 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.



**BUCARAMANGA**



**SAN GIL**

# ACCIONES CONTROL AAA- ORIENTE

## Sanciones 2020

| Nombre de la Empresa  | Municipio         | Departamento       | Valor Final    | Motivos   |
|---|-------------------|--------------------|----------------|---|
| EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO BASICO DE SABANA DE TORRES ESPUSATO E.S.P. | SABANA DE TORRES  | SANTANDER          | \$ 76.186.672  | INCUMPLIMIENTO AL DECRETO 1575 DEL 4 DE JULIO DE 2007     |
| EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO   | VILLA DEL ROSARIO | NORTE DE SANTANDER | \$ 272.118.930 | VIOLACION A NORMAS DE MEDICION                            |
| EMPRESAS MUNICIPALES DE CHINACOTA E.S.P.  | CHINACOTA         | NORTE DE SANTANDER | \$ 35.989.923  | INCUMPLIMIENTO AL DECRETO 1575 DEL 4 DE JULIO DE 2007     |
| EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.  | BUCARAMANGA       | SANTANDER          | \$ 176.965.085 | FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL ENVIO DE LA INFORMACION AL SUI |
| EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE BARBOSA  | BARBOSA           | SANTANDER          | \$ 155.371.131 | INCUMPLIMIENTO AL DECRETO 1575 DEL 4 DE JULIO DE 2007     |
| EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.  | BUCARAMANGA       | SANTANDER          | \$ 164.149.161 | POR INCUMPLIMIENTO A OTRAS OBLIGACIONES DEL PRESTADOR     |
| AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P   | BARRANCABERMEJA   | SANTANDER          | \$ 528.437.406 | VIOLACION A NORMAS DE MEDICION                            |
| EMPRESA DE SOLUCIONES AMBIENTALES PARA COLOMBIA S.A E.S.P.  | SOCORRO           | SANTANDER          | \$ 11.060.318  | FALTA DE CALIDAD EN LA INFORMACION REPORTADA              |

# AVERIGUACIONES PRELIMINARES AAA - ORIENTE

## Emergencia Covid-19

4 de las 39 acciones son para ESP de Oriente

| <b>Investigado</b>                                   | <b>Departamento</b>       | <b>Municipio</b>                               | <b>Estado del Proceso</b> | <b>Motivo</b>  |
|--|---------------------------|--|---------------------------|----------------|
| <b>AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S.E.S.P</b>           | <b>SANTANDER</b>          | <b>PUERTO WILCHES</b>                          | <b>ETAPA PRELIMINAR</b>   | <b>Tarifas</b> |
| <b>ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA SA ESP</b> | <b>SANTANDER</b>          | <b>FLORIDABLANCA<br/>BUCARAMANGA<br/>GIRON</b> | <b>ETAPA PRELIMINAR</b>   | <b>Tarifas</b> |
| <b>EMPRESAS MUNICIPALES DE CHINÁCOTA ESP</b>         | <b>NORTE DE SANTANDER</b> | <b>CHINACOTA</b>                               | <b>ETAPA PRELIMINAR</b>   | <b>Tarifas</b> |
| <b>EMPRESA PRIVADA DE SERVICIOS S.A. E.S.P.</b>      | <b>NORTE DE SANTANDER</b> | <b>LOS PATIOS</b>                              | <b>ETAPA PRELIMINAR</b>   | <b>Tarifas</b> |



# ACCIONES ENERGÍA

# COMISIONES DE VISITA INTEGRAL

**Visitamos ESSA e Hidrosogamoso el 23 de julio; 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 para identificar posibles incumplimientos.**



# 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**



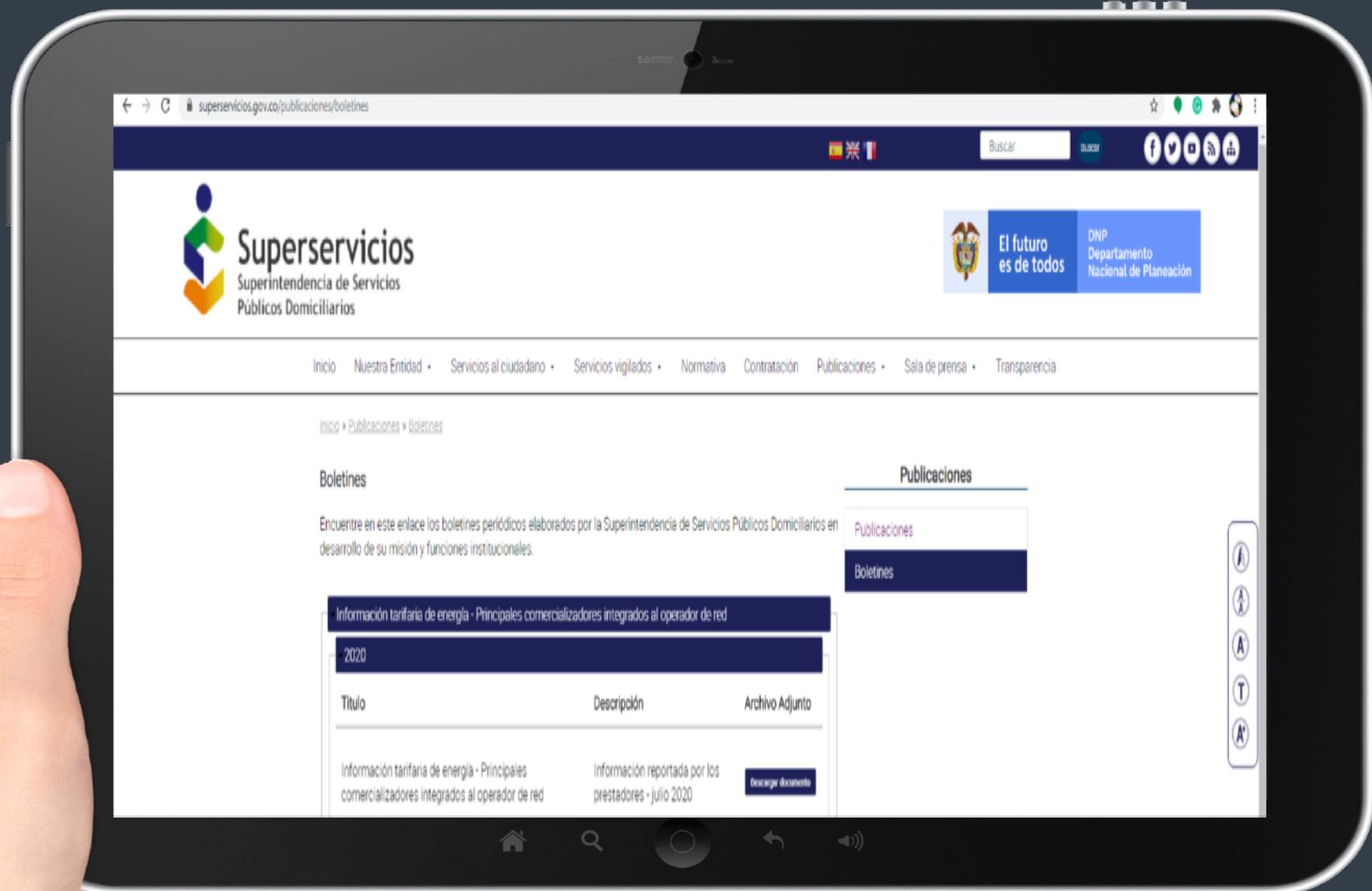
# ¿Dónde se encuentra?

1 Ingresa a :  
[www.superservicios.gov.co](http://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**

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

| COMPONENTE                        | RESOLUCIÓN  | EXPLICACIÓN DEL COMPONENTE   | EXPLICACIÓN  | FACTORES DE VARIACIÓN   |
|-----------------------------------|---|--|--|---|
| <b>Generación:</b><br>Gen.1       | 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 hora de acuerdo con las condiciones del mercado.                        |
| <b>Transmisión:</b><br>Tr         | 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.       |
| <b>Distribución:</b><br>Dis.n     | Resolución CREG 015 de 2016, para los agentes que no tienen ingresos regulados con esta resolución se aplica la Resolución CREG 037 de 2009 | Costo por uso del Sistema de Distribución (STR) (MWh) para el mes n. Los cargos para remunerar los delin de 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.   |
| <b>Comercialización:</b><br>Com.1 | 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)                               | Margen de comercialización asociado 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.  |
| <b>Restricciones:</b><br>Res.1    | 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

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

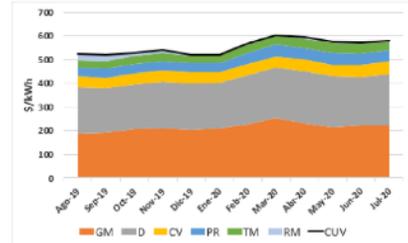
[REGRESAR](#)

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    |
|------|---------|--------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|
| 2018 | 8       | 187,23 | 33,22 | 36,58 | 187,11 | 45,26 | 26,37 | 625,96 |
| 2018 | 9       | 184,60 | 32,86 | 36,12 | 183,76 | 45,32 | 27,74 | 620,12 |
| 2018 | 10      | 208,46 | 36,79 | 39,21 | 189,32 | 44,99 | 11,01 | 628,82 |
| 2018 | 11      | 213,81 | 46,87 | 39,85 | 186,74 | 45,26 | 8,80  | 629,21 |
| 2018 | 12      | 203,34 | 34,09 | 37,84 | 185,87 | 45,37 | 0,89  | 619,37 |
| 2019 | 1       | 214,50 | 38,79 | 38,93 | 191,73 | 45,60 | -0,25 | 626,30 |
| 2019 | 2       | 239,24 | 35,41 | 40,98 | 206,69 | 45,02 | 2,03  | 667,36 |
| 2019 | 3       | 256,78 | 38,40 | 50,24 | 210,27 | 17,61 | 0,62  | 693,62 |
| 2019 | 4       | 229,13 | 38,79 | 49,78 | 222,32 | 45,60 | 7,59  | 678,32 |
| 2019 | 5       | 216,57 | 43,30 | 48,56 | 216,30 | 45,30 | 5,11  | 677,83 |
| 2019 | 6       | 221,40 | 43,30 | 48,52 | 206,40 | 46,05 | 4,65  | 672,92 |
| 2019 | 7       | 222,30 | 34,33 | 48,52 | 217,22 | 52,03 | 6,41  | 681,22 |

\*Pesos comunes



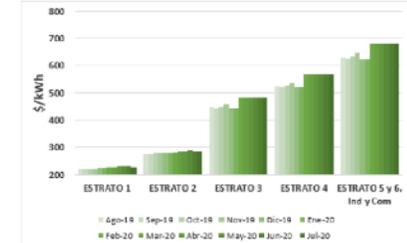
PUBLICACIÓN DE EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.

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

**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 |
|------|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------------------|
| 2018 | 8       | 221,31    | 276,54    | 446,58    | 527,50    | 630,69                   |
| 2018 | 9       | 221,50    | 276,58    | 442,62    | 527,52    | 626,87                   |
| 2018 | 10      | 232,80    | 277,90    | 443,29    | 525,57    | 634,29                   |
| 2018 | 11      | 232,36    | 277,86    | 436,33    | 529,21    | 647,85                   |
| 2018 | 12      | 232,60    | 278,26    | 441,88    | 518,37    | 622,32                   |
| 2019 | 1       | 233,16    | 278,56    | 442,47    | 525,20    | 624,24                   |
| 2019 | 2       | 236,94    | 293,89    | 482,26    | 567,26    | 680,83                   |
| 2019 | 3       | 238,46    | 285,96    | 482,46    | 587,26    | 680,83                   |
| 2019 | 4       | 239,75    | 292,19    | 482,26    | 587,26    | 680,83                   |
| 2019 | 5       | 240,12    | 297,78    | 482,26    | 587,26    | 680,83                   |
| 2019 | 6       | 239,38    | 286,70    | 482,26    | 587,26    | 680,83                   |
| 2019 | 7       | 239,83    | 295,67    | 482,26    | 587,26    | 680,83                   |

\*Pesos comunes



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



**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

