

Informe de

# RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA - 2022

SUPERINTENDENCIA DE  
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS



## 1. MENSAJE DEL SUPERINTENDENTE

Asumí la dirección de la Superintendencia de Servicios Públicos en octubre de 2022 a escasos meses de la terminación de la vigencia para la cual presentamos este informe de rendición de cuentas. Por eso, la mayor parte de las políticas y logros que reportamos en este documento no se realizaron bajo mi gestión. Aunque soy responsable por todo el contenido de este reporte, me parece necesario aclarar que no ofrece mayores evidencias sobre el enfoque y las prioridades que hemos definido para estos cuatro años.

La aclaración es importante porque hemos encontrado una Superintendencia con una capacidad limitada para garantizar una prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios, pues cumple más un papel de oficina de quejas y reclamos frente a problemas que se repiten en el tiempo en muchas regiones del país. Los mismos problemas a lo largo del tiempo son una evidencia clara de que las políticas del Estado no están logrando resolver los problemas de fondo de los servicios públicos.

Por eso, estamos concentrando todos nuestros esfuerzos y recursos en hacer las cosas de una manera diferente. Estamos en un gobierno de cambio, comprometido con disminuir las grandes desigualdades sociales que hay en Colombia y de replantear la relación que tenemos con el medio ambiente. Luego, la entidad responsable de vigilar la prestación eficiente de los servicios públicos, servicios que son derechos ciudadanos, fines esenciales del estado y cuya promesa de prestación universal y con calidad es fundamental para generar igualdad, tiene que apropiarse de estos objetivos.

Los servicios públicos aportan a la igualdad, pero también son fundamentales en la redefinición de nuestra relación con el medio ambiente y para responder a la crisis climática global. La mala gestión de residuos sólidos contribuye a la emisión de metano y a la contaminación de suelos y aguas subterráneas, mientras que las aguas residuales que no pasan por plantas de tratamiento afectan las fuentes hídricas. Además, la provisión del servicio de energía está en el centro de la transición energética.

La Superintendencia de Servicios Públicos tiene que aportar en la construcción de políticas que aporten a la igualdad, la protección del medio ambiente y la transición energética. Algunos dirán que nuestra función se limita a la inspección, vigilancia y control de los servicios públicos, según lo que diga la normatividad vigente. El problema de esta visión restringida es que aporta poco a la resolución de los problemas estructurales de la prestación de los servicios públicos en Colombia. Y los problemas son tantos y tan de fondo que se repiten una y otra vez en los cientos de miles de quejas que años tras año nos llegan.

Esta entidad, como pocas, conoce sobre el estado de la situación de servicios públicos. Tenemos un Sistema Unificado de Información en donde la gran mayoría de los prestadores reportan cientos de variables sobre la calidad del servicio, inversiones y gestión comercial, entre otras. Recibimos las quejas de los ciudadanos que no obtuvieron respuesta de parte de las empresas prestadoras. Y permanentemente estamos en los territorios haciendo visitas de inspección o conversando con ciudadanos, líderes sociales y vocales de control sobre los problemas que más los afectan.

También contamos con facultades para inspeccionar a los prestadores, abrir investigaciones y poner multas, cuando haya lugar. Además, podemos tomar posesión de las empresas que ponen en riesgo la prestación de algún servicio.

Estas herramientas de vigilancia, inspección y control serían más que suficientes, si en Colombia los servicios públicos fueran universales, la calidad y continuidad en la prestación fueran norma y el valor de las facturas correspondiera a una pequeña fracción del presupuesto de los usuarios. En la práctica, sin embargo, tenemos grandes diferencias regionales en el acceso, en la mayoría de municipios de Colombia el servicio de acueducto no tiene continuidad y el agua presenta algún nivel de riesgo para el consumo humano. Encima, especialmente en energía, el pago del recibo de la luz sobrepasa las posibilidades financieras de cientos de miles de familias.

La Superintendencia entonces tiene la obligación de aprovechar todo su conocimiento y talento humano para contribuir a proponer políticas públicas que contribuyan a ampliar la cobertura y hacer más eficiente la prestación de servicios públicos. Así mismo, como se ocupa de temas transversales que involucran a varios ministerios y entidades del Estado, debe asumir un liderazgo en la articulación de la acción estatal para resolver estos problemas.

En la medida en que nuestros recursos financieros y legales nos lo permiten estamos haciendo una gestión que busca soluciones de fondo y ser más participes en las discusiones de política pública. Frente a lo primero, sin desconocer nuestra obligación de dar respuesta a las reclamos y peticiones de los usuarios, buscamos que las empresas prestadoras paren con las prácticas que más reclamaciones motivan: cobros indebidos, facturación por promedio, desvíos significativos en el consumo).

Respecto a lo segundo, hemos recuperado la iniciativa del Presidente de la República para proponer regulación. En concreto, la Superintendencia ha sugerido ajustes a la formula tarifaria del servicio de energía con el fin de disminuir la discrecionalidad que tienen las generadoras para asignarle valor a algunas variables. Así mismo, estamos liderando la discusión a la reforma a la ley 142 de 1994 sobre servicios públicos con el fin conseguir una normatividad ajustada a las realidades actuales del país y a las obligaciones que el cuidado del medio ambiente y la transición energética nos imponen.

Por último, pero quizás más importante, desde que llegué a la Superintendencia de Servicios Públicos me he propuesto poner al usuario en el centro de nuestras labores de inspección, vigilancia y control. Nuestra Constitución, en la mayoría de los casos, delegó en empresas privadas la prestación de servicios públicos, pero esto no significa que sean un negocio. Al prestar servicios públicos, las empresas privadas cumplen una finalidad del Estado y, por eso, tienen que ser sometidas al más estricto escrutinio de parte del gobierno y de los usuarios. Sin embargo, la regulación se ha preocupado más por generar confianza a las grandes prestadoras, proteger sus derechos y garantizar el retorno de sus inversiones. Nuestra misión como Estado debe ser nivelar la cancha entre prestadores y usuarios.

## 2. INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios es una entidad de carácter técnico creado por la Constitución Política de Colombia de 1991, que por delegación del Presidente de la República de Colombia, ejerce la inspección, vigilancia y control (en adelante, IVC) de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, y en aplicación de la Ley 142 de 1994, su mayor compromiso es la reivindicación de los derechos de los ciudadanos y el mecanismo más eficaz para el mejoramiento de la calidad de vida de todos los colombianos.

Mediante la función de IVC la Superservicios promueve que los servicios públicos domiciliarios se presten con calidad, eficiencia y sostenibilidad, para mejorar la vida de la ciudadanía; inspecciona, vigila y controla los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, gas natural y gas licuado del petróleo; promueve la participación ciudadana para proteger los derechos y promocionar los deberes de los usuarios de servicios públicos domiciliarios; y sanciona e interviene a los prestadores que ponen en riesgo la prestación de los servicios públicos.

En el marco del cumplimiento del Programa de Gobierno 2022 - 2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida”, la Superservicios, mediante un ejercicio de construcción participativa, renovó su Plataforma Estratégica con el propósito de definir la hoja de ruta que debe seguir la entidad para el próximo cuatrienio. Adicionalmente, y con el fin de darle mayor participación se aplicó la metodología de Co-creación, en la cual se realizaron consultas a los grupos de valor internos (colaboradores de la entidad), mediante un ejercicio de construcción participativa de los Programas de Transparencia y Ética del 2023 a través de una encuesta la cual fue publicada en la página Web de la entidad para facilitar la participación externa de los grupos de valor y así mismo, fue enviada por correo electrónico interno, para la participación de los colaboradores internos. De igual manera, se publicó en el botón participa de la página institucional un formulario invitando a grupos de valor externos (ciudadanía, vocales de control, empresas prestadoras de servicios públicos, organizaciones no gubernamentales y otras entidades del sector), a enviar sus ideas, propuestas y posibles retos de la superintendencia para el siguiente cuatrienio.

Una vez fueron identificados los retos y propuestas de los grupos de interés, se consolidan los resultados de los insumos para la actualización y construcción de la plataforma estratégica institucional 2023/2026, Visión, Misión y Objetivos Estratégicos, enmarcados en las grandes apuestas respecto de las funciones y alcance de la Superservicios para el próximo cuatrienio

### 3. PRINCIPALES RESULTADOS DE LA ENTIDAD

#### Acueducto, Agua y Alcantarillado

Con el objetivo de cumplir con la función misional de Inspección Vigilancia y Control – IVC, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante, Superservicios) en lo correspondiente al sector de acueducto, alcantarillado y aseo, gestionó la devolución de más de COP 700 millones por cobros no autorizados de seis (6) grandes prestadores y actualmente se están tramitando devoluciones por cobros no autorizados de ocho (8) pequeños prestadores. Así mismo, se gestionó la devolución de más de COP 17.000 millones por inversiones no ejecutadas de tres (3) prestadores, que permitirá a futuro, exigir a las empresas prestadoras la realización de inversiones de mantenimiento para mantener y mejorar la calidad del servicio, o por el contrario la devolución de dinero de estas inversiones.

En cumplimiento de la función de IVC, se evaluó la gestión financiera, técnica y administrativa de los prestadores de servicios públicos del sector de acueducto, alcantarillado y aseo, y de acuerdo con los indicadores definidos por las Comisiones de Regulación – CRA se elaboraron y publicaron ochenta y cuatro (84) informes de vigilancia e inspección.

Conforme al memorando de entendimiento No. P-ACP-001- 054 de 2021 entre CAMACOL y la Superservicios, se realizó el “Estudio sectorial piloto sobre la prestación oportuna y eficiente de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en proyectos estratégicos de vivienda”. Este estudio tuvo como objetivo identificar las barreras, retos existentes para la prestación efectiva de los prestadores del sector en la construcción de vivienda, además de elaborar propuestas para el seguimiento y evitar la materialización de riesgos en la provisión de los servicios públicos domiciliarios.

Como parte de la información que la entidad genera para la ciudadanía, se publicaron los siguientes informes sectoriales: (i) Informe Sectorial de los Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado; (ii) Informe Nacional de Disposición Final de Residuos Sólidos; (iii) Informe Nacional de Calidad del Agua INCA, este último en conjunto con las demás entidades del sector encargadas. Adicionalmente, se realizaron treinta y cinco (35) entrenamientos de reporte de información al SUI a empresas de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, alcaldías, corporaciones y Planes Departamentales de Acueducto – PDA; se priorizaron dieciocho (18) empresas y se efectuaron aproximadamente noventa (90) mesas de trabajo, con el fin de lograr un aumento en el reporte de información en el SUI a los prestadores, con el fin de contar con mayor información de datos oficiales que, permitan la correcta vigilancia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, entre más datos reportados al SUI, mejor será el panorama nacional sobre el estado real de la prestación.

En cumplimiento de su función de control, se impusieron 254 sanciones por un valor de COP 30.612 millones, se resolvieron 120 recursos de reposición por un total de COP 15.488 millones y se proyectaron 226 solicitudes de méritos de investigación de grandes y pequeños prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo. De igual forma, se realizaron 122 controles tarifarios, para verificar la correcta aplicación del régimen tarifario por parte de los prestadores del sector. En la vigencia 2022 se puso en marcha el aplicativo *SURICATA* para el reporte de la información que permite verificar la aplicación de la metodología tarifaria contemplada en la Resolución de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA 858 de 2018<sup>1</sup> y compilada en la Resolución CRA 943 de 2021<sup>2</sup>.

De igual forma, la entidad participó en sesiones ordinarias y extraordinarias de la CRA, en la revisión y comentarios de proyectos normativos del sector de Agua Potable y Saneamiento Básico - APSB y de proyectos de ley en coordinación con las diferentes dependencias de la entidad.

Es importante destacar que, se suscribieron cuatro (4) planes de vigilancia especial para empresas prestadoras, dirigidos a mejorar la calidad, cobertura y continuidad de la prestación del servicio público de aseo de en Medellín, Valledupar y San Vicente de Chucurí (Cabecera municipal y corregimiento de Yarima); y se efectuó cierre del Plan de Vigilancia Especial de Cartagena.

Se gestionaron 3.574 trámites de inscripción, actualización y cancelación de Registro Único de Prestadores - RUPS, lo cual permite tener una base de datos real y actualizada de los prestadores de servicios públicos vigilados por la Superservicios. De igual forma, mediante el RUPS, las empresas proporcionan información de

1 Por la cual se modifica parcialmente el régimen de calidad y descuentos establecido mediante el TÍTULO IV y se modifican parcialmente las disposiciones finales establecidas en el TÍTULO V de la Resolución CRA 720 de 2015.

2 "Por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas disposiciones”.



los servicios que prestan, sus actividades, la cantidad de suscriptores, clase y orden jurídico y muchos otros datos importantes para la clasificación e identificación de la naturaleza de cada prestador.

Como parte de un trabajo de documentación, se realizó la evaluación y certificación de las operaciones estadísticas bajo los estándares de la norma NTC PE 1000:2020. Se certificaron las siguientes operaciones: (i) estadística de Información Técnico-Operativa del Servicio de Aseo: Estado de la disposición final en Colombia, (ii) Estadística de Consumo de Agua Potable y (iii) Estadística de Información Técnico Operativa: Servicio de Aseo para la Actividad de Aprovechamiento.

De otra parte, se realizó el cálculo de coberturas para la vigencia 2021 y el envío de la información de todas las entidades del sector; Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio – MVCT; Departamento Nacional de Planeación - DNP, Departamento Nacional de Estadística - DANE, entre otros.

La Superservicios calculó el Indicador Único Sectorial - IUS del servicio de aseo para la vigencia 2021 con base en la información reportada por 2.693 prestadores de los servicios de acueducto y/o alcantarillado en el Sistema Único de Información – SUI en 2.957 áreas de prestación del servicio, este se encuentra publicado en la página web de la entidad. Por otra parte, la entidad participó en mesas de trabajo con la CRA para la discusión y construcción de la metodología para clasificar a las personas prestadoras del servicio público de aseo mediante la revisión y análisis de los indicadores propuestos por esta entidad para el IUS del sector.

## Energía y gas

En el marco de las funciones de IVC, el sector de energía y gas combustible efectuó veinte (20) evaluaciones integrales, las cuales permiten valorar la gestión técnica, administrativa y financiera de los prestadores y tomar acciones preventivas para evitar posibles acciones que afecten la prestación del servicio. De estas, evaluaciones, diez (10) corresponden a prestadores de energía eléctrica del Sistema Interconectado Nacional y de las Zonas No Interconectadas (en adelante, ZNI) y los diez restantes a prestadores de gas por redes y gas licuado del petróleo. Adicionalmente, se efectuaron 135 visitas de inspección, de las cuales 79 corresponden a prestadores de gas por redes y gas licuado de petróleo y 56 a prestadores del sector de energía eléctrica.

Adicionalmente, se gestionaron solicitudes de investigación por ilegalidad, regulación y reglamentos técnicos (explosiones), por lo cual se presentaron 26 memorandos de solicitud de investigación, cuatro (4) de ellos en contra de empresas de Gas Licuado del Petróleo - GLP en cilindros o a granel; ocho (8) a empresas del servicio de gas combustible por redes de tubería, ante presuntas vulneraciones al marco normativo de servicios públicos y catorce (14) para prestadores de energía eléctrica, dentro de las cuales se destacan cuatro (4) de calidad de la prestación del servicio y una (1) relacionado con precios ofertados en bolsa.

Por otro lado, se realizó la verificación del impacto financiero a las empresas distribuidoras de Gas Licuado del Petróleo por Red a cinco (5) empresas, por la aplicación de la opción tarifaria transitoria definida en la resolución Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG 048 de 2020 <sup>3</sup>; y se publicó la resolución

<sup>3</sup> Por la cual se establece una Opción Tarifaria Transitoria para el Componente Variable del Costo Unitario de Prestación del Servicio Público de Gas Combustible por Redes de Tubería.

compilatoria número SSPD - 20221000665435 de 2022, de gas combustible por redes de tubería, para el reporte de información al Sistema Único de Información - SUI<sup>4</sup>.

Como parte del IVC, se publicaron ocho (8) boletines tarifarios y se realizaron 2.636 verificaciones tarifarias en treinta y ocho (38) empresas del sector energía, con el fin de verificar el cumplimiento a la regulación por parte de los agentes. Adicionalmente, se realizó verificación tarifaria mensual a diez (10) empresas comercializadoras - distribuidoras del servicio de gas combustible por redes, de las cuales tres (3) son prestadoras del servicio de GLP por redes. Es importante mencionar que las diez (10) empresas seleccionadas atienden a 8.606.971 suscriptores equivalente al 80,5% del total del país.

Así mismo, se fortaleció la vigilancia tarifaria a empresas del servicio de gas combustible, mediante la formulación y publicación del informe mensual de tarifas en las ciudades más importantes del país. La publicación se realiza sobre 25 ciudades capitales, correspondiente a 16 empresas.

Se destacan las acciones realizadas a la gestión de riesgos de desastres de los prestadores del servicio de energía eléctrica; así como la participación en las mesas de solución de conflictos y riesgos sociales (bloqueos, paros, asonadas, conflicto social) que amenazaron la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica.

La entidad viene adelantando la verificación en campo de los indicadores de calidad del servicio de gas combustible por redes de tubería a 1.554 viviendas ubicadas en treinta y cinco (35) municipios del país, lo cual fue posible mediante la firma de un convenio con Delvasto & Echeverría LTDA.C;

Adicionalmente y como parte de la gestión, se realiza seguimiento mensual al comportamiento de los precios del GLP con el fin de dar a conocer el comportamiento de los componentes que conforman el cálculo de las tarifas y el precio final del GLP comercializado tanto en cilindros como a través de tanques estacionarios o granel, adquirido por los usuarios.

La Superservicios fortalece permanentemente el Comité de Seguridad de GLP y la formalización en la participación de la Policía Nacional de Colombia (POLFA y DITRA) y la fiscalía general de la Nación como miembros invitados; es por ello que, se realizaron cuatro (4) sesiones durante el 2022, cinco (5) mesas de trabajo con la CREG y una (1) con el Ministerio de Energía y Minas - MEM.

## Empresas intervenidas

De acuerdo con las funciones definidas en el Decreto 1369 de 2020, artículo 25, en la vigencia 2022 se encontraban intervenidas por la Superservicios nueve (9) empresas: cuatro (4) en la modalidad de administración temporal (ACUERCAR S.A. E.S.P., ESPUFLAN E.S.P., EMPREVEL E.S.P., ESSMAR E.S.P), una (1) en administración (P&K S.A.S E.S.P.) y cuatro (4) en liquidación (ELECTROLIMA E.S.P., EPQ E.S.P., EMSIRVA E.S.P, ELECTRICARIBE S.A. E.S.P.). Se destacan también las 91 reuniones que se llevaron a cabo para verificar la continuidad y calidad de los servicios prestados, dentro de sus limitaciones financieras, técnicas y administrativas.

<sup>4</sup> Por la cual unifican los lineamientos para el cargue de información al Sistema Único de Información - SUI aplicable a los prestadores del servicio público de gas combustible por redes de tubería.

Mediante Resolución 20221000677225 del 28 de julio de 2022, la Superservicios ordenó el levantamiento de la toma de posesión de La Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos Domiciliarios de Villa del Rosario (EICVIRO E.S.P.), cuyas causales de intervención estuvieron asociadas a la no prestación del servicio de acueducto con la continuidad y cobertura debidas. Una vez superadas las causales de toma de posesión se dispuso de medidas para la consolidación del esquema de solución, considerando que al darse cumplimiento a las demás medidas señaladas para asegurar la viabilidad de la empresa, se garantizará la prestación de los servicios públicos. Adicionalmente, durante el proceso de intervención, Eicviro recibió apoyo financiero por más de COP 4.000 millones del Fondo Empresarial de la Superservicios, que permitió asegurar la prestación del servicio y mejorar su operación.

### En cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles - ODS

Con base en la hoja de ruta para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS que fueron priorizados por la entidad, la Superservicios aportó lo siguiente:

#### ODS 6: Agua limpia y saneamiento

Se adelantaron acciones enfocadas a lograr en 2030 el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todos; a contribuir con información base sobre calidad del agua, cobertura y costos e iniciar la línea base que permita el punto de partida de los indicadores contemplados en las acciones adelantadas para lograr el acceso al agua potable; a contribuir con los análisis intersectoriales de la calidad y la oportunidad de la información de calidad de agua y a fortalecer los sistemas de información.

Adicionalmente, se realizan muestreos de calidad de agua en municipios priorizados; se desarrollan acciones de optimización de la calidad de información de coberturas y su repercusión en el sector y se establecen controles tarifarios a los prestadores de acuerdo con la priorización definida. Por otra parte, y con el fin de mejorar la calidad del agua, la entidad promueve acciones para la reducción de contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos; reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial. Con estos objetivos en mente, la entidad se propone, para el año 2025, contribuir con información esencial sobre el porcentaje de agua residual tratada, al mismo tiempo que se inicia la construcción de una línea base de los proveedores que hacen uso eficiente del agua. De igual forma, se realiza y consolida el reporte anual de información de agua residual tratada, para el seguimiento sectorial y la proyección de política pública, y se realizan solicitudes a los prestadores del sector de reúso de agua residual.

Como meta para el 2030, la entidad pretende aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para reducir considerablemente el número de personas que sufren por su escasez. Como avance de esta meta se realizan análisis y discusiones sectoriales para la definición de estrategias para la reducción de pérdidas de agua en la prestación del servicio de acueducto; se consolida el reporte en la Mesa Sectorial de Gestión de Pérdidas y de información de 16 indicadores de pérdidas para análisis sectoriales.



## ODS 7: Energía asequible y no contaminante

De conformidad con la planificación institucional, para el cumplimiento de este ODS, se programaron el desarrollo de actividades para las vigencias de 2021 y 2022, bajo la meta: "Mapeo de consumos energéticos para identificar núcleos de consumo". En este sentido, durante la vigencia 2021, se hicieron los siguientes documentos: (i) "Documento Base de Solicitud de Creación de Mapa de Consumos Energéticos; (ii) y "Bases del Documento Técnico de Fuentes de Información".

La meta

propuesta para la vigencia 2022 está asociada a la implementación del piloto del mapa de calor de consumos energéticos, con lo cual se logró publicar el documento "Mapa de Interrupciones para el Servicio de Energía".

## ODS 12 Producción y Consumo Sostenible

En cumplimiento de este ODS se firmaron cuatro convenios de corresponsabilidad entre las direcciones territoriales Noroccidente, Oriente, Occidente y Suroccidente y las asociaciones de reciclaje reconocidas e inscritas en la plataforma SUI de la Superservicios. Este convenio permitió la reutilización del material aprovechable generado en la entidad, logrando así reducción de los residuos que llegan a los rellenos sanitarios.

Se creó la línea base de la generación de residuos orgánicos y reciclables: En este sentido, se consolidaron las líneas base de generación de residuos en las sedes y direcciones territoriales de la entidad, para identificar el comportamiento de la generación de residuos sólidos, lo cual permitirá identificar acciones que faciliten la reducción en la producción de residuos orgánicos y el aumento en la cantidad de materia reciclable.

La Superservicios, en aras de realizar compras públicas sostenibles, ha realizado gradualmente la implementación de cláusulas ambientales que garanticen el cumplimiento de las metas establecidas de acuerdo con este ODS. En este sentido, la entidad está comprometida en la adquisición de bienes y servicios que se realicen con procesos de producción limpia y/o estándares mínimos de impactos ambientales buscando la reutilización de materiales reciclables.

Se realizaron tres (3) campañas de consumo responsable encaminadas a la creación de ladrillos ecológicos, reutilización de tapas plásticas y jornada de reciclaje, denominada "Reciclatón" de aparatos eléctricos y electrónicos, que permitieron extender la vida útil de los productos recolectados incorporándolos en nuevos procesos productivos. Con estas campañas se recolectaron cerca de 50 ladrillos ecológicos, que serán entregados a una fundación para que sean transformados en elementos funcionales. A través de la "Reciclatón" se recogieron 5,1 kilos entre celulares, baterías de celular, cables, aparatos eléctricos, los cuales serán revisados para para utilizarlos en aparatos eléctricos nuevos.

## ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas

Como parte de este ODS, la entidad da cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y de la Resolución del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Colombia -

MinTIC no. 1519 de 2020 con el rediseño de los tres portales web institucionales (Superservicios, Intranet y SUI). Se aplicaron requisitos de contenido y aspectos técnicos de usabilidad y accesibilidad web, entre otros. Esto implicó realizar una sensibilización al personal de la entidad sobre la aplicación de los criterios de accesibilidad web en los documentos institucionales, con el apoyo del Instituto Nacional para Ciegos (INCI). Y se destaca también la formalización del "Instructivo para elaboración de documentos en lenguaje claro y accesibilidad web" bajo el código CO-I-001.

### Otros resultados en cumplimiento de la gestión institucional

- En el marco de la modernización de la planta de personal, la entidad proyectó dos nuevas territoriales, la Dirección Territorial Nororiente, con sede en la ciudad de Montería y la Dirección Territorial Suroriente, con sede principal en la ciudad de Neiva- Estas sedes fueron completamente adecuadas durante la vigencia 2022 con la instalación de los puestos de trabajo, auditorios y demás espacios físicos necesarios para el bienestar de los usuarios y los colaboradores.
- Se creó el Super-Lab, el cual es el laboratorio de innovación pública de servicios públicos domiciliarios de la entidad, en línea con las apuestas de la Alta Dirección para cumplir con el objetivo estratégico no. 12 "Generar una cultura de la gestión del conocimiento y la innovación para el fortalecimiento institucional"-Actualmente este espacio se está fortaleciendo y posicionando en la entidad para que se conviertan en un laboratorio de nuevas formas de generar valor público, a través metodologías de innovación de relacionamiento con la ciudadanía y otros grupos de valor.
- En lo relacionado con la imagen institucional y sus canales de comunicación, la Superservicios ha tenido un crecimiento de seguidores en sus cuentas institucionales de redes sociales. Se aumentó un 11,30 %, equivalente a unos 136.330 seguidores, con respecto al 2021., lo que refleja el fortalecimiento de estos medios de interacción con usuarios y grupos de valor.

Adicionalmente, la entidad ha mejorado su divulgación de contenidos institucionales, así como el soporte logístico de actividades internas y externas con el desarrollo de 4.945 actividades de divulgación y publicación de contenidos en el marco de las políticas de transparencia y acceso a la información, rendición de cuentas y participación ciudadana, a través de los portales web, SUI e Intranet, redes sociales, correo electrónico y carteleras virtuales.

- Por otro lado, se fortaleció el proceso de contratación de la entidad, a través de la implementación de buenas prácticas que facilitan el seguimiento a la ejecución contractual en todas sus etapas (pre-contractual, contractual y post-contractual), por medio de la realización de sensibilizaciones realizadas a los supervisores en el manejo de los manuales de contratación y supervisión e interventoría y las diversas directrices sobre el uso del SECOP I
-

#### 4. PRESENCIA EN TERRITORIO

##### Presencia Institucional de la Entidad a nivel nacional

La Superservicios hace presencia institucional a través de 45 Puntos de Atención Superservicios - PAS y 32 Oficinas Digitales - OD en diferentes municipios del territorio nacional, lo anterior con el propósito de ampliar la capacidad de respuesta a los usuarios, así como de aumentar el alcance en las regiones del País, donde se evidencian más problemas en materia de servicios públicos domiciliarios.

La Distribuidos territorial de la entidad es la siguiente:

**Tabla 1. Puntos de Atención SSPD**

Ubicación geográfica PAS	No. PAS
<b>CENTRO</b>	<b>8</b>
BOGOTÁ - BARRIOS UNIDOS	1
BOGOTÁ - BOSA	1
BOGOTÁ - CIUDAD BOLÍVAR	1
BOGOTÁ - SAN CRISTÓBAL	1
BOGOTÁ CALLE 84	1
BOGOTÁ SUPERCADDE CAD	1
GIRARDOT	1
SOACHA	1
<b>NOROCCIDENTE</b>	<b>6</b>
BARRANQUILLA - SEDE NORTE	1
MAICAO	1
PLATO	1
RIOHACHA	1
SAN ANDRÉS	1
SANTA MARTA	1
<b>NORORIENTE</b>	<b>6</b>
CARTAGENA	1
MOMPOX	1
MONTERÍA	2
SINCELEJO	1
VALLEDUPAR	1
<b>OCCIDENTE</b>	<b>8</b>
ARMENIA	1
ISTMINA	1
LA DORADA	1
MANIZALES	1
MEDELLÍN	1
PEREIRA	1
QUIBDÓ	1
RIONEGRO	1
<b>ORIENTE</b>	<b>5</b>
BARRANCABERMEJA	1
BUCARAMANGA CC FEGHALI	1

Ubicación geográfica PAS	No. PAS
BUCARAMANGA PRINCIPAL	1
CÚCUTA	1
SARAVENA	1
<b>SUROCCIDENTE</b>	<b>7</b>
BUENAVENTURA	1
CALI	1
CARTAGO	1
IPIALES	1
PASTO	1
POPAYÁN	1
TUMACO	1
<b>SURORIENTE</b>	<b>5</b>
FLORENCIA	1
IBAGUÉ	1
NEIVA	2
VILLAVICENCIO	1

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 2. Oficina Digitales SSPD**

Ubicación Geográfica oficinas	
	Ciudad-Municipio / Departamento
<b>CENTRO</b>	Bogotá / Usaquén
	Bogotá / Superservicios
	Bogotá / Fontibón
	Bogotá / Kennedy
	Chía / Cundinamarca
	Bogotá / Suba
	Bogotá / Usme
<b>NORORIENTE</b>	Aguachica / Cesar
	Agustín Codazzi / Cesar
	Planeta Rica / Córdoba
	Corozal / Sucre
	San Marcos / Sucre
	Fundación / Magdalena
	Sabanagrande / Atlántico
	Sabanalarga / Atlántico
San Juan del Cesar	
<b>OCCIDENTE</b>	Bello / Antioquia
	Pereira, Risaralda
	Itagüí / Antioquia
	Apartadó / Antioquia
	Medellín / Antioquia
<b>ORIENTE</b>	Bucaramanga / Santander
	Girón / Santander
	Barbosa / Santander

Ubicación Geográfica oficinas

SUROCCIDENTE	Cimitarra / Santander
	Palmira / Valle del Cauca
	Sevilla Valle
	Cali
	Tuluá / Valle del Cauca
SURORIENTE	Santander de Quilichao / Cauca
	Melgar / Tolima
	Pitalito / Huila

Fuente: Elaboración propia

**Mejoras en la efectividad la atención a usuarios (gestión de trámites)**

En el marco de la función de la defensa de los derechos y la promoción de los deberes de los usuarios de los servicios públicos se gestionaron 151.209 trámites, de los cuales 80.363 corresponden a los trámites que ingresaron en el 2022 y 70.846 de vigencias anteriores (Ver Tabla 3. **Trámites gestionados en el 2022**). El total de los trámites fueron gestionados según la disponibilidad del recurso humano y las herramientas tecnológicas con las que contó la Superservicios a lo largo del año.

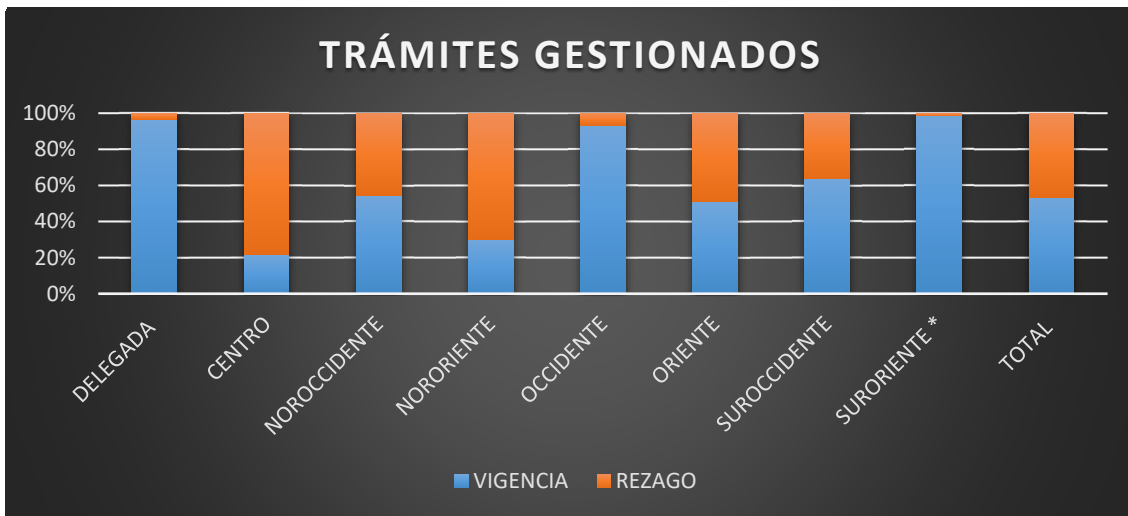
Tabla 3. Trámites gestionados en el 2022

ÁREA	VIGENCIA	REZAGO
DELEGADA	17.583	645
CENTRO	7.379	26.887
NOROCCIDENTE	28.511	23.873
NORORIENTE	4.766	11.125
OCCIDENTE	11.401	839
ORIENTE	5.756	5.508
SUROCCIDENTE	3.412	1.947
SURORIENTE *	1.555	22
TOTAL	80.363	70.846

Fuente: Elaboración propia

**Ilustración 1. Tramites Gestionados**





Fuente: Elaboración propia

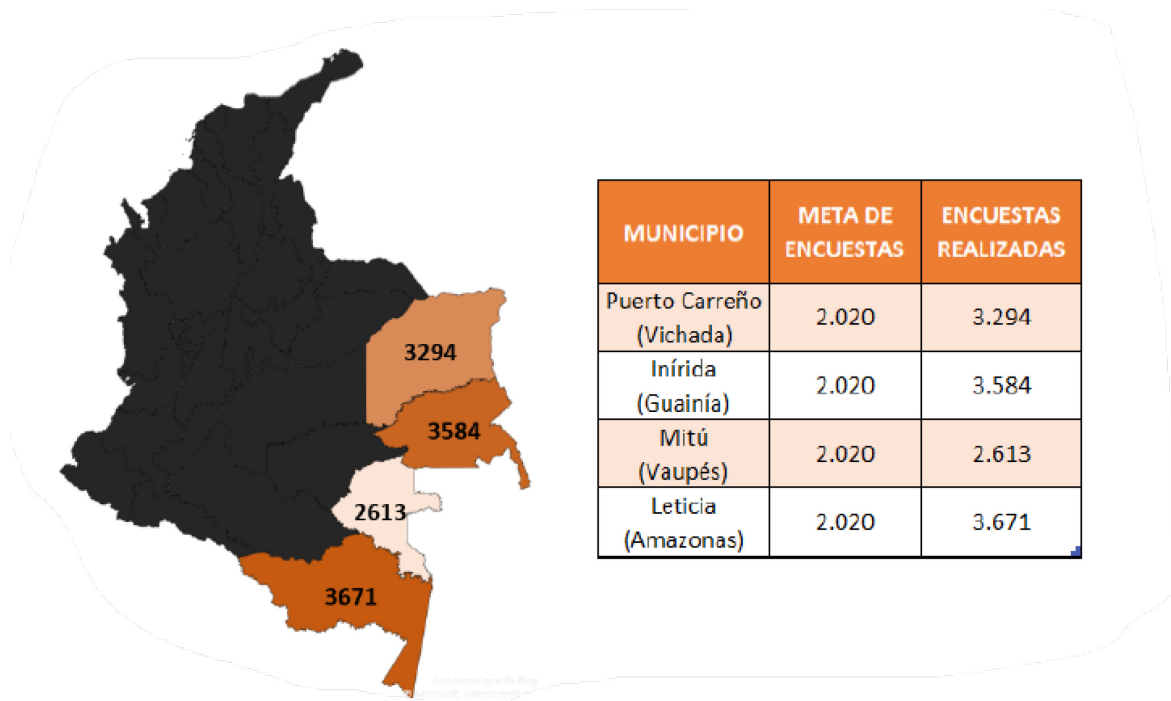
Adicionalmente, en el marco de las funciones inherentes a la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio se inició la recopilación de información y se diseñó el tablero de control que permitirá obtener información verás en tiempo real y tomar decisiones en aquellos territorios que presenten reclamaciones frente a las irregularidades presentadas por determinada empresa.

#### Plan de acercamiento a las regiones.

Se diseñó y aplicó el Plan Choque Región Amazónica, en el cuál se realizaron 1.362 encuestas de percepción ciudadana. La información recogida es un insumo de información importante sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios en cuatro (4) municipios apartados del país. Esta iniciativa acerca a la entidad a a regiones en donde su presencia de la entidad no ha sido recurrente. A través del Plan Choque se pretende recopilar información en torno a diferentes temáticas que permitan conocer las percepciones de las personas y, principalmente, sus necesidades en cuanto a servicios públicos domiciliarios y que son vigilados por la Superservicios (energía eléctrica, gas combustible, acueducto, alcantarillado y aseo).

En 2022, la Superservicios decidió implementar esta iniciativa en formato presencial en los departamentos de Vichada, Guainía, Vaupés y Amazonas, los cuales forman parte de la nueva Dirección Territorial Suroriente. Por otra parte, la entidad realizó la caracterización rural a partir de una muestra de usuarios de las zonas rurales y periferias de los departamentos de Vichada, Guainía, Vaupés, Amazonas para identificar sus principales necesidades y problemáticas, así como evidenciar el estado actual y la calidad de la prestación de los servicios públicos.

Ilustración 2. Encuesta de Percepción ciudadana – Caracterización Rural



Fuente: Elaboración propia

Esta iniciativa recopiló 12.828 encuestas distribuidas en cuatro (4) municipios (Ver Ilustración 2. **Encuesta de Percepción ciudadana – Caracterización Rural** ). Las encuestas de caracterización rural por municipio, le permite a la entidad tener datos desagregados de los usuarios de las periferias lo que le facilita generar acciones para reconocer la titularidad de los derechos de grupos sociales que no cuentan en su totalidad con el goce efectivo de estos derechos. De igual forma, al reconocer a estos actores, la entidad los visibiliza permitiendo desarrollar estrategias diferenciadas para las distintas poblaciones a las que ofertan sus servicios.

Tabla 4. Caracterización Rural

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	ENCUESTAS
Vichada	Puerto Carreño	3.521
Guainía	Inírida	3.856
Vaupés	Mitú	2.642
Amazonas	Leticia	2.809

Fuente: Elaboración propia

## Actividades de Rendición de Cuentas

Durante el 2022 se realizaron 21 actividades de rendición de cuentas a través de diálogos con la ciudadanía sobre las principales acciones realizadas por cada Dirección Territorial de manera regionalizada, en especial en temas relacionados con trámites y participación ciudadana. De estas, 14 se realizaron a través de la plataforma Google Meet y los 7 restantes de forma presencial.

**Tabla 5. Actividades de Rendición de Cuentas Desarrolladas 2022**

<b>ÁREA</b>	<b>CANTIDAD DE ASISTENTES</b>
<i>DTC</i>	86
<i>DTNOC</i>	103
<i>DTNOR</i>	68
<i>DTOC</i>	89
<i>DTOR</i>	212
<i>DTSOC</i>	85
<i>DTSOR</i>	79
<b>TOTAL</b>	<b>722</b>

Fuente: Elaboración propia

## Acciones llevadas a cabo en cumplimiento de la Estrategia de Participación Ciudadana.

Durante la vigencia del 2022 se llevaron cabo 699 asesorías en el territorio nacional, contando con un total de 8.711 asistentes, relacionadas con actividades de Participación Ciudadana y 36.863.197 radioescuchas. Las actividades se realizaron en los diferentes departamentos a nivel nacional (Antioquia, Arauca, Atlántico, Bolívar, Boyacá, Caquetá, Casanare, Caldas, Cauca, Cesar, Chocó, Córdoba, Cundinamarca, Guainía, Guaviare, Huila, La Guajira, Magdalena, Meta, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Quindío, Risaralda, San Andrés y Providencia, Santander, Sucre, Tolima, Valle del Cauca, Vaupés, y Vichada).

**Tabla 6. Asesorías en el ejercicio de control social**

<b>Dirección Territorial</b>	<b>Meta número de asesorías</b>	<b>Número de asesorías realizadas</b>	<b>Total asistentes</b>
Centro	114	114	261.804
Noroccidente	79	79	1.073.848
Nororiente	96	96	19.186.654
Occidente	112	112	2.956.470
Oriente	134	134	297.322
Suroccidente	102	102	9.452.445
Suroriente	62	62	3.643.365
<b>Total</b>	<b>699</b>	<b>699</b>	<b>36.871.908</b>

Fuente: Elaboración propia

Cabe resaltar que la estrategia se encontraba enmarcada en el Proyecto de Inversión “Fortalecimiento de la inspección, vigilancia y control a los prestadores de servicios públicos domiciliarios en materia de atención y protección al usuario”, mediante los siguientes productos: (i) generar espacios de participación de la ciudadanía en los procesos de inspección, vigilancia y control adelantados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y (ii) desarrollar procesos de articulación, comunicación y diálogo entre los diferentes actores del sector de los servicios públicos domiciliarios.

Esta iniciativa logró una participación más efectiva de los ciudadanos, no solo en el ciclo de gestión pública, sino también en su rol de vigilancia constante de las labores desempeñadas por las empresas de servicios públicos domiciliarios. El desarrollo de estas actividades permitió a la Superservicios establecer una mayor proximidad con los usuarios de los servicios públicos, lo que, a su vez, posibilitó conocer, abordar y acompañar las diversas problemáticas presentes en todo el territorio nacional.

### Acciones adelantadas en conjunto con los Comités de Desarrollo y Control Social - CDCS.

Como parte de las acciones adelantadas por la entidad para el fortalecimiento de los Comités de Desarrollo y Control Social - CDCS, se realizaron 45 talleres, los cuales permitieron acompañar y ayudar a los vocales de control y miembros de comités de desarrollo de los territorios visitados en temas relacionados con los servicios públicos domiciliarios.

Adicionalmente, se abordaron: (i) derechos y deberes de los usuarios; (ii) mecanismos existentes en defensa de los derechos de los usuarios; (iii) información de los canales virtuales de la Superservicios; (iv) información que brindé conocimientos para la atención de problemáticas en la zona; (v) información relevante en la conformación de CDCS; (vi) objetivos de Desarrollo Sostenible

## 5. ACCIONES ADELANTADAS EN EL MARCO DEL MODELO DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL Y LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS A LO LARGO DEL TERRITORIO NACIONAL

Como parte de las funciones de Inspección Vigilancia y Control - IVC, en el **sector de acueducto, alcantarillado y aseo** se efectuaron 152 visitas a comunidades Wayuu y para inspeccionar la infraestructura de abastecimiento en los municipios de Manaure, Maicao, Uribía y el Distrito de Riohacha. Lo anterior en el marco de la Sentencia T-302 de 2017 “Acción de tutela para proteger los derechos fundamentales a la salud, al agua y a la alimentación de los niños del pueblo Wayuu en los municipios de Uribía, Manaure, Maicao y el Distrito de Riohacha”.

Adicionalmente, se realizó una evaluación a los sistemas de tratamiento de aguas residuales de 36 prestadores que hacen parte de la jurisdicción de la cuenca del río Bogotá, sumado a o la revisión de la inclusión de los costos de tratamiento de aguas residuales en la tarifa, lo anterior en el marco de la Sentencia 476-01 “Descontaminación del río Bogotá”.

Durante la vigencia 2022, se adelantaron vigilancias especiales a 5 grandes empresas que presentaron fallas en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado; 142 solicitudes de evaluación de méritos para la apertura de investigación administrativa y se cerraron 127 casos de seguimiento del subsidio rural en el marco de las Resoluciones Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio - MVCT 0363 de 2020 y 0190 de 2021.

En el sector de **energía y gas combustible**, las acciones se encaminaron a la participación en escenarios con comunidades y autoridades de orden local. Se hizo la audiencia de verificación de la calidad del servicio de energía eléctrica en el municipio de Maicao, la cual se da como cumplimiento a los compromisos generados en la audiencia celebrada en la vigencia anterior. Como resultado de este ejercicio, se revisaron algunos casos de usuarios en terreno y se realizaron reuniones con la empresa AIRE, con el fin de conocer el nivel de avance en los compromisos generados por la entidad.

Atendiendo a la invitación remitida por los concejales del municipio del Guamo -Tolima, se participó en la audiencia de seguimiento al servicio suministrado por el Prestador CELSIA COLOMBIA en el Municipio del Guamo, lo que da como resultado múltiples quejas interpuestas por la comunidad asociadas a los altos costos en facturación del servicio de energía eléctrica y deficiencias en la calidad del servicio de energía eléctrica suministrada por CELSIA. Por lo anterior, la Superservicios realiza seguimiento a la evolución del servicio con las inversiones que adelanta CELSIA hacia esa región.

La Superservicios participó en la mesa de verificación de las condiciones de prestación del servicio celebrada en el municipio de Tumaco – Nariño, espacio liderado por Vicepresidencia de la República y la Alcaldesa de Tumaco, que contó además con participación de diferentes autoridades del orden local y nacional. En la que se comprometió a realizar visitas a las comunidades afectadas. Adicionalmente, se efectuó visita de verificación de las condiciones de calidad del servicio y la infraestructura eléctrica a las veredas del consejo comunitario del Río Chagui en Tumaco – Nariño, en la que hicieron parte líderes de la comunidad y personal de CEDENAR.

Con el fin de informar a la ciudadanía de sus labores, se publicó el documento “Diagnóstico de la calidad del servicio público domiciliario de gas combustible por redes de tubería”, en el cual se efectuó el análisis de la información reportada en la vigencia 2021 con relación a la información del Sistema Único de Información - SUI respecto de los indicadores de calidad del servicio de IRST, IPLI, IO y DES<sup>5</sup>. El informe puede ser consultado en la página web de la Superservicios<sup>6</sup>. Así mismo, se realizó informe interno del diagnóstico de revisiones periódicas de los distribuidores de gas combustible por redes correspondiente a la información del 2021.

Así mismo, se construyó y publicó el informe interno de calidad correspondiente al año 2021, respecto a todos los reportes entregados por los comercializadores mayoristas, a través del formato B7-Calidad de producto entregado, dentro de la cadena de prestación de servicio de GLP en cilindros o a granel.

Como parte de su función la entidad realiza seguimiento a los procesos de certificación y demás requisitos que deben cumplir las empresas del servicio de Gas Licuado del Petróleo - GLP en cilindros o a granel, para operar plantas de almacenamiento y envasado, así como depósitos expendios y puntos de venta, de acuerdo con los

5 IRST: Índice de Respuesta al Servicio Técnico

IPLI: Índice de Presión en Líneas Individuales

IO: Índice de Odorización

DES: Duración Equivalente de Interrupción del Servicio

6 <https://www.superservicios.gov.co/publicaciones>



requisitos establecidos por los reglamentos expedidos por el Ministerio de Minas y Energía -Minenergía mediante las resoluciones No. 40246<sup>7</sup>, 40247<sup>8</sup> y 40248<sup>9</sup> de 2016.

Con el fin de promover la compra legal y segura del combustible - GLP, se llevaron a cabo 4 sesiones, 5 mesas de trabajo con la Comisión de Regulación de Energía y Gas y una con el Minenergía, para el desarrollo del Comité de Seguridad de GLP (CSGLP) creado mediante el artículo 24 de la Ley 689 de 2001. Además, la entidad participó en 11 sesiones del Comité de Operación y Abastecimiento de GLP liderado por el Ministerio de Minas y Energía, presentando el comportamiento de los precios de venta al usuario final de GLP (CPO/kg) y el costo máximo de venta al usuario final. (CPO/kg).

Finalmente, la entidad realiza seguimiento al cargue de la información financiera reportada por los prestadores del servicio público de gas combustible por redes de tubería y GLP en cilindros o a granel, a través de la Taxonomía XBRL 2021, logrando resultados satisfactorios, toda vez que, se alcanzó un cargue del 90%, equivalente a 178 empresas de las 197, obligadas a reportar dicha información.

## 6. PRINCIPALES RESULTADOS ASOCIADOS A LAS EMPRESAS INTERVENIDAS Y EN LIQUIDACIÓN –

A continuación, se presentan los principales resultados llevados a cabo por la Superservicios con respecto a las empresas intervenidas y en liquidación:

### **Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta (ESSMAR E.S.P.):**

Mediante la Resolución SSPD-20221000237145 del 22 de marzo de 2022, se determinó como modalidad de toma de posesión de la ESSMAR E.S.P. con fines liquidatorios, disponiendo una etapa de administración temporal durante la cual se adoptarán las acciones necesarias para garantizar a los habitantes del Distrito de Santa Marta la prestación de los servicios públicos. En este contexto, se dio continuidad por parte de la ESSMAR a la ejecución de recursos por COP 10.000 millones, apoyos financieros otorgados por el Fondo Empresarial de la Superservicios, los cuales están destinados a atender acciones prioritarias definidas por la empresa intervenida para garantizar la confiabilidad de los sistemas de acueducto y alcantarillado.

De igual manera, considerando la dimensión de los proyectos dirigidos a mejorar y optimizar las condiciones de la infraestructura y operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado de la intervenida mediante la Resolución No.20221000943055, la Superservicios designó como Agente Especial de la ESSMAR a Empresas Públicas de Medellín (EPM), teniendo en cuenta su alto nivel de direccionamiento técnico, financiero, e idoneidad profesional, empresa que adelanta una fase diagnóstica desde el momento de su posesión previo a la fase de implementación dirigida a continuar garantizando y lograr mejoras en la calidad de la prestación de los servicios a cargo de la ESSMAR.

7 Por la cual se adiciona la Resolución 40130 del 11 de mayo de 2020 “Por la cual se establecen los beneficiarios y lineamientos para la implementación del aporte voluntario ‘Comparto mi Energía’

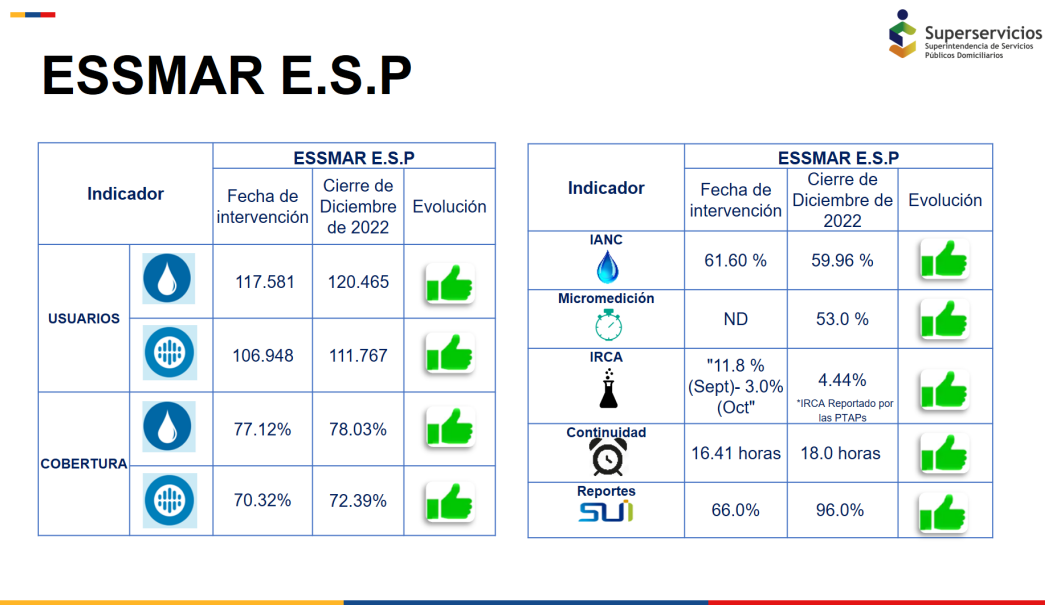
8 Por la cual se modifican condiciones de exigibilidad del etiquetado y se aclaran algunos requisitos establecidos en el Anexo General del Reglamento Técnico de Etiquetado (RETIQ).

9 Por la cual se modifican condiciones de exigibilidad del etiquetado y se aclaran algunos requisitos establecidos en el Anexo General del Reglamento Técnico de Etiquetado (RETIQ).

En materia de mejoras en la prestación del servicio, en la vigencia 2022, ESSMAR logró una mejora significativa en la calidad del agua que suministra a sus usuarios, al pasar de un indicador de calidad de agua con clasificación de riesgo medio, es decir agua no apta para el consumo humano, a un indicador de agua sin riesgo para el mes de noviembre de 2022.

En la siguiente figura se muestran la evolución de los principales indicadores de ESSMAR desde su intervención al cierre de la misma en diciembre de 2022.

Ilustración 3. Indicadores de ESSMAR E.S.P



Fuente: Elaboración propia

### Providence and Kettlina Utilities Company S.A.S. E.S.P. (P&K S.A.S. E.S.P.)

Con el propósito de mejorar la calidad del servicio de la empresa mediante el Fondo Empresarial de la Superservicios se contrató una planta desalinizadora localizada en el sector de “Agua Mansa” de la isla de Providencia. La plante tiene una capacidad de producción de 600 m3/día, la cual entró en operación en el mes de julio de 2022- Esto mejoró el indicador de continuidad, que a junio de 2022 se encontraba en el 3%, superando el déficit de agua potable en la isla que en la actualidad es de aproximadamente del 50%. La planta también asega el suministro de agua desalinizada del volumen requerido entre el 1 de julio de 2022 y el 31 de diciembre del 2023, el cual corresponde a 324.000 m3.

En línea con lo anterior, durante el segundo semestre de 2022, P&K S.A.S. ESP logró aumentar en un 50% la continuidad del servicio de acueducto por red al 100% de la población, llegando a prestar el servicio 24 horas en algunas zonas de las Isla. Igualmente, se hicieron mejoras operativas con las cuales se logró una cobertura

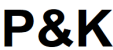
del 100% en la prestación del servicio de aseo. También se agregó un sistema comercial y financiero cuya parametrización concluyó en el mes de abril- Este sistema permitió que en los meses de mayo y junio de 2022 dio inicio a la facturación de la cartera y del servicio de aseo, respectivamente.


Como parte de las estrategias trazadas en el proceso de intervención, en el último año se logró una mejora sustancial en los servicios, en donde se pasó de un 0% a un 100% en cobertura del servicio de aseo, y de un día de continuidad en el servicio de acueducto a 12 horas diarias de continuidad, mejorando las condiciones de vida de los habitantes del Archipiélago.













Así mismo, la empresa estructuró los proyectos de rehabilitación y optimización del sistema de alcantarillado en Santa Catalina y la optimización del sitio de disposición final Blue Lizard, con los cuales se avanza en la solución a las problemática ambiental y de saneamiento básico, garantizando la adecuada disposición de los residuos y el cierre de los sitios ya impactados, con la ampliación de la vida útil del sitio de disposición entre 14 y 15 años, así como el manejo de las aguas residuales de Santa Catalina.

Para finalizar, P&K S.A.S. ESP recibió el apoyo del Fondo Empresarial de la Superservicios, con la contratación de consultorías para los “estudios y diseños definitivos del sitio de disposición final residuos sólidos Blue Lizard del Archipiélago de Providencia y Santa Catalina” y el “diseño de la rehabilitación del sistema de alcantarillado y la planta de tratamiento de aguas residuales de la isla de Santa Catalina”.








Ilustración 4. Indicadores de P&K S.A.S. ESP





Indicador		P&K		
		Fecha de intervención	Cierre de Diciembre de 2022	Evolución
USUARIOS		1.444	1.444	
		46	46	
		1.231	1.697	
COBERTURA		100.0%	100.0%	
		3.2%	3.2%	
		0.0%	100.0%	

Indicador		P&K		
		Fecha de intervención	Cierre de Diciembre de 2022	Evolución
		ND	ND	ND
		ND	ND	ND
		23.73%	ND	ND
		1.3 Horas	14.4 Horas	
		0.0	71.0 %	

Fuente: Elaboración propia

## Empresa de Servicios Públicos de Vélez (EMPREVEL E.S.P):

Como parte de su recuperación económica, la empresa adelantó la actualización de sus tarifas y realizó las gestiones para su organización administrativa. Adicionalmente, EMPREVEL ESP resolvió las diferencias con la Corporación Ambiental, relativas al valor de la tasa retributiva y se puso al día con esta contribución. De esta forma, asegura una viabilidad económica que a futuro le permita buscar alternativas para pagar a sus acreedores pretoma (deudas que se tenían antes de la toma de posesión de la empresa).

La Superservicios, y EMPREVEL participaron en mesas técnicas asociadas a los siguientes proyectos de obra que tiene contratados la Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. ESP- ESSANT: Construcción de redes de acueducto y alcantarillado denominado Plan de Manejo Ambiental de Acuíferos - PMAA 2015 y los estudios y diseños para la construcción de un tanque de almacenamiento, así como estudios y diseños para la rehabilitación de la red de pozo verde, lo cual permitirá mejorar la continuidad del servicio de acueducto en épocas de sequía. Lo anterior con el fin de avanzar en la superación de las causales que originaron la toma de posesión.

Así mismo, EMPREVEL realiza adecuaciones a la línea Bolívar, así como de intervención preventiva en la planta de tratamiento para afrontar la época de sequía del primer trimestre de 2023; con lo cual activa su plan de contingencia.

Ilustración 5. Indicadores EMPREVEL E.S.P

## EMPREVEL E.S.P.



Indicador	EMPREVEL E.S.P.		
	Fecha de intervención	Cierre de Diciembre de 2022	Evolución
USUARIOS		3.266	3.832
		2.899	3.400
		3.081	3.621
COBERTURA		100.0%	100.0%
		89.0%	89.0%
		94.0%	94.0%

Indicador	EMPREVEL E.S.P.		
	Fecha de intervención	Cierre de Diciembre de 2022	Evolución
IANC	57.2%	31.0%	
Micromedición	79.6%	96.37%	
IRCA	3.4%	0.00%	
Continuidad	9.7 horas	*8.6 horas	
Reportes	84.4%	96.0%	

\*La continuidad bajo por la disminución del caudal de entrada a la PTAP por el inicio de la temporada de sequía


Fuente: Elaboración propia


### Empresa de Servicios Públicos de Flandes (ESPUFLAN E.S.P.):













Espuflan ESP culminó el proceso público para la contratación de un operador de acueducto y alcantarillado, adjudicando la operación por 20 años a la Promesa de Sociedad Futura Aqualia Flandes S.A.S. E.S.P. El contrato asegura inversiones que rondan por los COP 58 mil millones de pesos para los sistemas de acueducto y alcantarillado del municipio. En el marco del proceso descrito, la empresa intervenida realizó el retiro compensado de los trabajadores adscritos a los servicios de acueducto y alcantarillado, los cuales fueron vinculados por el nuevo operador.

Así mismo, ESPUFLAN obtuvo del operador recursos por concepto de valor de entrada CPO13.500 millones, los cuales están destinados al pago de sus obligaciones y saneamiento financiero de la compañía. Conforme a lo anterior, la empresa intervenida pagó al Fondo Empresarial las obligaciones contraídas en los mutuos celebrados con el Fondo, y adelanta las actuaciones administrativas y financieras que le permitan llegar a un acuerdo con los acreedores pretoma (deudas que se tenían antes de la toma de posesión) de la empresa con el fin de pagar dichas obligaciones. Es importante mencionar que el servicio de aseo continuará a cargo de ESPUFLAN y de la interventoría al citado contrato de operación.

Ilustración 6. Indicadores Espuflan ESP





Indicador	ESPUFLAN E.S.P.			Indicador	ESPUFLAN E.S.P.		
	Fecha de intervención	Cierre de Diciembre de 2022	Evolución		Fecha de intervención	Cierre de Diciembre de 2022	Evolución
 Usuarios	8.074	11.709		 Continuidad	23.5 horas	24 horas	
 Cobertura	67.0%	71.0%		 Reportes	69.6%	90.0%	
 Cobertura Barrido y limpieza	ND	53.0%					
 Cobertura Recolección y transporte	ND	100.0%					

Fuente: Elaboración propia




## Empresa de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen de Bolívar S.A. (ACUECAR E.S.P.)


En el marco de este proceso de intervención, El Carmen de Bolívar cuenta actualmente con una cobertura total en el servicio de acueducto, gracias a las inversiones gestionadas y construida con recursos de la Nación y el Departamento de Bolívar.







En materia de alcantarillado, las obras del Plan Maestro de Alcantarillado adelantadas por la Gobernación del Bolívar tienen un avance del 99 %. La empresa intervenida ha acompañado las mesas técnicas realizadas por el Gestor del Plan Departamental de Aguas - PDA de Bolívar, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio - MVCT y el municipio de El Carmen de Bolívar, con el fin de preparar los protocolos para recibir dicho servicio e iniciar su operación con la prestación a los usuarios beneficiarios del programa de conexiones domiciliarias del MVCT, así como a los usuarios que posteriormente se conecten al servicio. Por la cual, la empresa realiza adecuaciones técnicas y administrativas necesarias para operar el servicio, tales como la capacitación al personal, la adopción de tarifas y los ajustes al Contrato de Condiciones Uniformes - CCU.

A través del Fondo Empresarial, la Superservicios apoya a la empresa intervenida en los proyectos de estabilización de los tanques de El Prado y con el objetivo de garantizar la continuidad del servicio en el municipio, el referido patrimonio autónomo ha apoyado con la realización de los estudios para la localización de un Nuevo Pozo – Morroa y continúan los estudios necesarios para su gestionar su financiación y construcción.











Ilustración 7. Indicadores – ACUECAR S.A E.S.P





Indicador		ACUECAR S.A. E.S.P.		
		Fecha de intervención	Cierre de Diciembre de 2022	Evolución
USUARIOS		0	13.573	
		N/A	N/A	N/A
COBERTURA		0,0%	100%	
		N/A	N/A	N/A

Indicador		ACUECAR S.A. E.S.P.		
		Fecha de intervención	Cierre de Diciembre de 2022	Evolución
IANC		ND	34.2%	
Micromedición		0,0%	94.0%	
IRCA		63%	0.00 %	
Continuidad		0 horas	21.4 horas	
Reportes		34.2%	96.0%	

Fuente: Elaboración propia

### **Empresa de Servicio Público de Aseo de Cali en liquidación (EMSIRVA ESP):**

A la fecha, EMSIRVA continúa con las gestiones y actividades necesarias para la normalización del pasivo pensional, mediante la figura de asunción por un tercero. El 29 de diciembre de 2022 el Concejo de Cali aprobó el Acuerdo que autoriza al Distrito de Cali a asumir dicho pasivo.

La liquidadora continúa adelantando las actividades necesarias para la gestión y venta de activos, conforme a las disposiciones que regulan este proceso, así como en relación con la organización y custodia de los archivos de la entidad acorde con la normatividad exigida por el Archivo General de la Nación, incluyendo las actividades que deben desarrollarse para la transferencia de las hojas de vida y demás gestiones relacionadas con los aspectos documentales del proceso.

### **Empresas Públicas de Quibdó E.S.P. en liquidación (EPQ E.S.P):**

Como parte de la gestión de esta empresa, se suscribió la prórroga hasta el 30 de junio de 2023 del Convenio de Colaboración suscrito entre EPQ ESP en liquidación y Empresas Públicas de Medellín EPM ESP, para la gestión de mantenimiento y operación de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Quibdó. Además, se está trabajando en la estructuración de un Acuerdo Marco integral y de largo plazo con EPM, con una duración de 10 años.

EPQ E.S.P. en liquidación está gestionando el aumento de producción de agua a través de la operación completa de las Plantas de Tratamiento de Agua Potable – PTAP Playita I y II y del proyecto de optimización del sistema de bombeo actual de la captación, con lo cual se pretende mejorar la continuidad del servicio en cerca del 50%.

Respecto al proyecto de Nuevo Vaso en el sitio actual de disposición final Marmolejo – Findeter, conforme al seguimiento que está desarrollando, se tiene un avance del 95%. Adicionalmente, EPQ E.S.P. en liquidación diseñó una alternativa para extender la vida útil de la celda 3B del sitio de disposición final “Marmolejo” cerca de 2 meses, mientras finaliza la obra a cargo del contratista de FINDETER, de forma que se garantice en todo momento la disposición de los residuos generados por la ciudad. Las inversiones realizadas incluyen un plan de manejo ambiental que minimiza el impacto del relleno sobre las fuentes de agua y los suelos y reduce la emisión de gases.

Ilustración 8. Indicadores EPQ E.S.P.

EPQ E.S.P. EN LIQUIDACIÓN



Indicador		EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.S.P.			Indicador		EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.S.P.		
		Fecha de intervención	Cierre de Diciembre de 2022	Evolución			Fecha de intervención	Cierre de Diciembre de 2022	Evolución
USUARIOS		ND	19.961		IANC	65.0%	76.23%		
		ND	6.474		Micromedición	0,0%	93.6%		
		ND	38.587		IRCA	Sin medición	3.13%		
COBERTURA		20.0%	49.69%		Continuidad	1.5 horas	12.2 horas		
		11.0%	16.12%		Reportes SUJ	N/A	N/A	N/A	
		Sin medición	96.06%						

Fuente: Elaboración propia

**Electrificadora del Tolima S.A. E.S.P. en liquidación (ELECTROLIMA S.A. E.S.P.):**

En el marco de sus funciones, la Superservicios participó en reuniones con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público – MHCP, el Ministerio de Minas y Energía – MME y el Ministerio de Trabajo para evaluar alternativas como la inclusión de un título legal para que la Nación, en su condición de accionista mayoritario de Electrolima, asuma el pasivo pensional de la empresa que no ha sido conmutado. Como resultado, el Ministerio de Minas y Energía, mediante oficio 2-2022-013886 del 29 de junio de 2022, solicitó la inclusión de un artículo para el efecto, en el proyecto de ley de presupuesto de 2023, no obstante, este artículo no fue aprobado.

En ese sentido, el liquidador evalúa las gestiones a que hay lugar para obtener los recursos requeridos para el cubrimiento de dicho pasivo o lograr finalmente la asunción del pasivo pensional por parte de la Nación, para lo cual, se intentará incluir el artículo en el proyecto de Ley del Presupuesto de 2024. Entretanto, se continua la gestión de un trámite ante Colpensiones que requiere actualizar el cálculo actuarial, por lo anterior, se estima necesario solicitar apoyo al Fondo Empresarial, así como la ampliación del plazo del proceso liquidatorio a la Superservicios, dado que, de conformidad con la Resolución SSPD-20221000637215 del 21 de junio de 2022, el plazo del proceso liquidatorio va hasta el 30 de junio de 2023.

**Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. en liquidación (ELECTRICARIBE S.A. E.S.P.):**

Durante la vigencia 2022, Electricaribe en liquidación adelantó gestiones asociadas a la etapa de realización de los activos de la empresa, presentado el siguiente avance en la venta de los activos:



- Cartera Covid avaluada en COP 37.392 millones: fue vendida una parte de la cartera a Air-e ESP por un total de COP 19.553 millones, cuya formalización de compraventa se surtió en septiembre de 2022. En relación con la cartera Covid restante, que corresponde al mercado de los departamentos atendidos actualmente por Afinia ESP, con corte a diciembre de 2022, Electricaribe se encontraba en gestiones de proceso de venta directa con dicho operador.
- Once (11) vehículos avaluados por cerca de COP 953 millones: se vendieron diez vehículos y se adelanta la gestión para la venta directa del vehículo restante.
- Inmuebles avaluados en COP 5.276 millones: con corte a diciembre de 2022, Electricaribe se encontraba en el proceso de venta de los mismos, sin haberse materializado ninguna venta hasta ese momento.
- Bienes muebles avaluados en COP 242 millones: se recibió una oferta la cual fue rechazada por no cumplir con los mínimos requeridos en este sentido.
- Materiales, suministros y partes avaluados en COP 16.000 millones: la empresa se encontraba adelantando las gestiones para su venta con posibles interesados del sector, sin haberse formalizado una oferta hasta el momento.
- Subestación Mahates avaluada en COP 4.544 millones: Electricaribe realizó gestiones de acercamiento con Afinia ESP, empresa considerada como principal interesado en este activo, sin éxito en la formalización de la venta, por lo cual continuaba con las gestiones de oferta y acercamiento con algunos interesados del sector para la venta de dicha subestación.

Por otra parte, y de acuerdo a lo informado por la empresa liquidadora, el total de las reclamaciones cuentan con firmeza, con un valor total de acreencias reconocidas por COP 12,1 billones aproximadamente, incluidas las acreencias reconocidas para con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público por cerca de COP 7,74 billones, en el marco de la asunción por parte de la Nación del pasivo pensional de Electricaribe y del pasivo asociado al Fondo Empresarial del cual se dispone en el artículo 315 de la Ley 1955 de 2019.

## 7. ESCENARIOS DE DIÁLOGO REGIONALES

Es importante mencionar que los escenarios de diálogos regionales hacen parte del cumplimiento del Programa de Gobierno 2022 - 2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida”, incluidos en la renovación de la Plataforma Estratégica institucional, en la cual se define la hoja de ruta que debe seguir la entidad para el próximo cuatrienio. Para el ejercicio se tomó como referencia la información resultante de los diálogos regionales vinculantes establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026.

Por tal motivo, se busca la articulación con los ciudadanos en el territorio, las empresas prestadoras y las autoridades locales, a través de diálogos regionales mediante la realización de mesas de trabajo, foros y audiencias para encontrar soluciones que mejoren la calidad de los servicios públicos, así como para abrir espacios y promover la participación de los usuarios y grupos de valor en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

En cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas y teniendo en cuenta lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIGP, para la transparencia y la participación ciudadana, la Superservicios adelantó un ejercicio de planeación participativa con metodologías de innovación que incluyó a los diferentes grupos de valor, identificando problemáticas e ideas que aportaron a la construcción de la Estrategia de rendición de cuentas. Como resultado de este ejercicio para 2023 se planteó fortalecer el vínculo Estado-ciudadanía en actividades de rendición de cuentas con información pertinente, diálogo en doble vía y responsabilidad frente a los compromisos adquiridos.

En este sentido, la meta para la Superservicios está asociada a la realización de 15 actividades de rendición de cuentas con diálogo ciudadano y seguimiento a compromisos con prestadores.

## 8. CONSTRUCCIÓN DE PAZ PARA EL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD – TEMAS DE INTERÉS CIUDADANO

Como parte de la construcción de paz para el desarrollo de la sociedad y en el marco de sus funciones de IVC, la Superservicios provee de información a las entidades del sector formuladoras de política pública sobre el estado de la prestación de los servicios públicos a lo largo del territorio nacional, contribuyendo al primer punto del acuerdo final para la terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera.

En este sentido, y como herramienta central en la asignación eficiente de recursos y en el fortalecimiento del modelo de IVC, así como la generación de un mayor valor agregado a la ciudadanía, la entidad adelantó acciones en la vigencia 2022 para promover una mejora en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, a través de la ejecución de los siguientes proyectos de inversión:

### Desarrollo de un Esquema para la Vigilancia, Inspección y Control a los Prestadores de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Áreas Rurales

Como desarrollo del proyecto, se realizaron asistencias técnicas mediante talleres virtuales y presenciales para la formalización de los prestadores de los servicios públicos domiciliarios en área rural, encaminados a la socialización del marco normativo y regulatorio de los criterios diferenciales para la vigilancia de los prestadores rurales, así como el proceso de inscripción y actualización en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos- RUPS, cargue de información en el Sistema Único de Información - SUI y temas de interés para el fortalecimiento de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

En este sentido, se asistieron a 1.370 prestadores y/o organizaciones de prestadores con la participación de 1.135 ciudadanos y diferentes actores involucrados dentro de la prestación de los servicios públicos y de saneamiento básico como Planes Departamentales de Agua (PDA), Alcaldías, Secretarías de Salud y Gobernaciones. Lo anterior permitió un intercambio de experiencias, formación y conocimientos de las organizaciones rurales en el marco de los servicios públicos.

Se creó un dashboard (i.e. herramienta de visualización) a través de ArcGIS, el cual ilustra los indicadores generales, administrativos, técnicos, tanto de los sistemas de suministro de agua como del servicio de aseo. El enlace es: Dashboard Inventario Rural SSA ([arcgis.com](https://arcgis.com)), y para el dashboard del servicio de aseo, el enlace es: Dashboard Inventario Rural Servicio de Aseo ([arcgis.com](https://arcgis.com)).



## **Mejoramiento de las Acciones de Vigilancia y Control de la Calidad del Agua en los Prestadores del Servicio de Acueducto**

Como parte de las acciones de vigilancia, se realizó la toma y análisis de 212 muestras de calidad del agua, cuyo resultado evidenció que el 65% (138) presentaron incumplimiento en una o más de las características analizadas (agua no apta para el consumo humano), mientras que para el 35 % (74) de muestras restantes todos los parámetros medidos se encontraron dentro de los límites permitidos por la Resolución 2115 de 2007.

Es de resaltar que los prestadores a cargo de las 106 Áreas de Prestación de Servicios –APS objeto de la toma de muestras, atienden a 124.117 suscriptores. Las 138 muestras que presentaron resultados de agua no apta para el consumo humano se tomaron a prestadores que atienden a 87.389 suscriptores en esas APS. En ese sentido, se presume que el 70.4% de los suscriptores se encontraban expuestos a los riesgos que pueden presentarse por el consumo de agua de baja calidad.

## **Mejoramiento de la Inspección y Vigilancia Diferencial Según la Clasificación del Nivel de Riesgo de los Prestadores de Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo**

Mediante la ejecución de este proyecto, y como aspecto importante, se dio cumplimiento a la obligación definida en el artículo 4 de la Resolución 906 de 2019 relacionada con: (i) la evaluación de la gestión de las personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado; (ii) la clasificación de los prestadores por nivel de riesgo; (iii) la publicación de las evaluaciones; (iv) el suministro de información disponible para realizar evaluaciones independientes, publicando los resultados del cálculo realizado para 2.957 áreas de prestación atendidas por 2.693 prestadores el 30 de junio de 2022.

## **Desarrollo del Modelo de Inspección, Vigilancia y Control para las Organizaciones de Recicladores Formalizadas como Prestadores de la Actividad de Aprovechamiento Nacional**

Para fortalecer el modelo de IVC en las Organizaciones de Recicladores, se realizó acompañamiento técnico de diferente índole con el fin de lograr un proceso de formalización de la población recicladora de oficio (históricamente marginada y estigmatizada). Con base en las actividades desarrolladas en el marco de este proyecto de inversión se ha logrado generar acciones de dignificación, inclusión social y económica de conformidad con lo consagrado en la Sentencia de la Corte Constitucional T724 de 2012, Autos 268 de 2010, 275 de 2011 y 084 de 2012 en concordancia con lo preceptuado en los Decretos 1077<sup>10</sup> de 2015 y 596<sup>11</sup> de 2016.

10 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio."

11 Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1077 de 2015 en lo relativo con el esquema de la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo y el régimen transitorio para la formalización de los recicladores de oficio, y se dictan otras disposiciones"

Estos procesos de formalización contribuyen a su vez a una gestión sustentable de residuos sólidos aprovechables reincorporándolas a la cadena productiva, generando una externalidad ambiental positiva y adaptación al cambio climático.

### **Innovación en el modelo de vigilancia de los prestadores de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible nacional**

Con el fin de optimizar el monitoreo preventivo para el ejercicio de IVC a los prestadores de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible, se identificaron 9 herramientas las cuales fueron implementadas a lo largo de la ejecución del proyecto: (i) 4 módulos del Tablero de Vigilancia Inteligente- TVI para el Grupo SUI; (ii) Herramienta de Analítica de Datos para el Grupo SUI, mediante la cual se hacen análisis y calculan indicadores que permiten entender la situación detallada de dichos prestadores; (iii) Herramienta para evaluación de Planes de Gestión de Riesgo de Desastres de los prestadores de energía y gas para analizar el cumplimiento de la normativa por parte de los prestadores; (iv) Herramienta para Monitoreo de Mercados de Energía y Gas en la que con base en información tomada de XM y del Gestor de Mercado de Gas se calculan indicadores para evaluar comportamiento de los agentes.

Adicionalmente, con el desarrollo de este proyecto, la entidad optimizó el análisis de información disponible para el perfilamiento de riesgos en la prestación del servicio, y de esta manera fortalecer su modelo de vigilancia preventiva tanto en energía eléctrica como en gas natural. En este sentido, se presentaron 16 informes relacionados con el seguimiento a los indicadores de los prestadores Air-e y Afinia, para los prestadores de energía eléctrica y gas natural.

Por otra parte, y en cumplimiento del proyecto, se realiza acompañamiento para el fortalecimiento de la capacidad de respuesta de los prestadores del servicio, socializando los cambios regulatorios y cambios en las condiciones de mercado del sector. En este sentido, se busca mejorar las capacidades de los agentes para responder ante las necesidades que surgirán con el nuevo modelo preventivo adoptado por la Superservicios y optimizar la respuesta a cambios regulatorios y de mercado.

Con esto, la entidad llevo a cabo encuentros en las Zonas No Interconectadas – ZNI en el cual se presentó información relacionada con temas operativos, regulatorios y comerciales a los prestadores de estas zonas con el fin de fortalecer sus capacidades y conocimientos. Así mismo, se realizó el 1er Foro de Gestión de Riesgo de Desastres en los Servicios de Energía y Gas Combustible en los que participaron prestadores de todo el país y en el que se desarrolló una agenda enfocada en resaltar la necesidad de los planes de gestión de riesgos de desastres y los elementos que deben ser tenidos en cuenta en su construcción. Adicionalmente, se desarrollaron 4 talleres Regionales SUI con los cuales se logró se logró capacitar a los 350 prestadores.

## **9. ACCIONES PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL**

### **Plataforma estratégica 2023 / 2026**

En el marco del cumplimiento del Programa de Gobierno 2022 - 2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida”, la Superservicios, mediante un ejercicio de construcción participativa, renovó su Plataforma Estratégica con el

propósito de definir la hoja de ruta que debe seguir la entidad para el próximo cuatrienio. Para el ejercicio de planeación estratégica, se tomó como referencia la información resultante de los diálogos regionales vinculantes, las Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026, así como lo transmitido por el Departamento Nacional de Planeación – DNP mediante el Comité Sectorial de Planeación.

Adicionalmente, y con el fin de darle mayor participación a la ciudadanía se aplicó la metodología de Cocreación, en la cual se realizaron consultas a los grupos de valor internos (colaboradores de la entidad), mediante un ejercicio de construcción participativa de los Programas de Transparencia y Ética del 2023 a través de una encuesta la cual fue publicada en la página Web de la entidad para facilitar la participación externa de los grupos de valor. De igual manera, se publicó en el botón participa de la página institucional un formulario invitando a grupos de valor externos (ciudadanía, vocales de control, empresas prestadoras de servicios públicos, organizaciones no gubernamentales y otras entidades del sector) a enviar sus ideas, propuestas y posibles retos de la superintendencia para el siguiente cuatrienio.

Dando continuidad con la metodología, se consolidaron los resultados de la etapa de ideación para conformar una propuesta estructurada de planeación estratégica institucional. Dicha metodología se desarrolló mediante talleres con el nivel directivo, se contempló a través de preguntas orientadoras, diálogos entre los participantes y división por grupos temáticos, la creación de los resultados que responden al norte que la entidad se propone para este cuatrienio. El propósito fue abordar la pirámide de la planeación estratégica desde lo más general hasta lo más específico: Misión, Visión, Estrategias y Objetivos Estratégicos. Una vez fueron identificados los retos y propuestas, se consolidan los resultados de los insumos para la actualización y construcción de la plataforma estratégica institucional 2023/2026, que corresponde a las grandes apuestas respecto de las funciones y alcance de la entidad.

Es así como finalizando el año 2022 la entidad inició un periodo de transición para dar cierre al cumplimiento del Referente Estratégico del cuatrienio comprendido entre el 2019 al 2022 para dar paso a la formulación del nuevo Referente Estratégico 2023- 2026, teniendo en cuenta los objetivos trazados por el nuevo gobierno nacional.

## **Transparencia, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**

En cumplimiento de los criterios establecidos en la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”, y Ley 2195 de 2022 “Medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción” se realizó la planeación participativa de los Programas de Transparencia y Ética, que hasta la expedición de la Ley 2195 de 2022<sup>12</sup>, se nombraban “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”- PAAC. Dicha planeación participativa contó con vocales de control, miembros de Comités de Desarrollo y Control Social – CDCS y ciudadanos interesados de distintas regiones del país, que a través de mesas virtuales y con metodologías de innovación, brindaron sus aportes para la construcción de la primera propuesta de Programas de Transparencia y Ética para el año 2023.

<sup>12</sup> Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.

Adicional, con el objetivo de garantizar la participación ciudadana y la transparencia, se publicó el PAAC en la página web de la entidad para recibir comentarios y sugerencias por parte de los grupos de interés. De este ejercicio se logró la participación de un número considerable de ciudadanos que generaron recomendaciones y mejoras que fueron incluidas, permitiendo en el documento final las siguientes actividades: (i) de fortalecimiento de los canales de atención y de comunicación con la ciudadanía; (ii) de capacitación a la ciudadanía con herramientas para participar; (iii) de protección de derechos y habilitando espacios virtuales. Estas actividades permiten mejorar los canales de comunicación con la ciudadanía, el conocimiento de todos los colaboradores de la entidad en atención al ciudadano, lenguaje claro y trato igualitario para todos los usuarios, entre otros temas.

Es importante mencionar que la entidad pública permanentemente información de interés para la ciudadanía y grupos de valor, así como la mejora continua de los procesos de manera que se produzcan respuestas oportunas y efectivas a la ciudadanía, permitiendo así su participación proactiva y efectiva.

De igual forma, en este periodo se trabajó con base en los componentes ya dispuestos en: (i) racionalización de trámites; (ii) riesgos de corrupción; (iii) transparencia y acceso a la información pública; (iv) mecanismos para mejorar la atención al ciudadano; (V) rendición de cuentas. Con una metodología de co-creación se abordaron los diferentes aspectos que más interesan a los ciudadanos.

### **Modernización Institucional**

Con el fin de fortalecer su función de IVC, en el 2022 la entidad materializó y afianzó el proceso de modernización de su planta de personal, plasmada en los Decretos 1369 del 18 de octubre de 2020<sup>13</sup> y 1370 del 18 de octubre de 2020<sup>14</sup>. La Superservicios provisionó el 72% de la planta de personal correspondiente a setecientos dieciséis (716) cargos, de los novecientos noventa y cuatro (994) empleos proyectados; logrando un crecimiento de cuatrocientos quince (415) empleos, es decir, su planta de persona incrementó en un 238%.

La ampliación de la planta de personal implicó: (i) un nuevo modelo de operación por procesos que mejoró la eficiencia institucional; (ii) cambios en la estructura organizacional que respondan a los retos impuestos por los sectores vigilados y (iii) una planta de personal fortalecida, a través de la formalización laboral y la creación de cargos de primer empleo (Decreto 2365 de 2019), profesionalización y fortalecimiento de la presencia territorial, siempre en búsqueda del beneficio común de los colombianos.

13 Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

14 Por el cual se modifica la planta de personal de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y se dictan otras disposiciones

## Gestión presupuestal

Durante la vigencia, se hicieron 4.478 liquidaciones de la contribución especial 2022<sup>15</sup>, equivalentes a 3.371 empresas por valor de \$187.312 millones de pesos, que corresponde al 99.8% del presupuesto asignado para la entidad. Por otro lado, se tienen pendientes por liquidar 137 liquidaciones de 97 empresas las cuales fueron requeridas por calidad en el reporte de información financiera en el SUI.

**Tabla 7. Valor contribuciones liquidadas**

<b>VALOR PRESUPUESTO 2022</b>		<b>\$ 187.581.923.073</b>	
<b>CONTRIBUCIONES LIQUIDADAS</b>			
<b>LIQUIDACIONES</b>	<b>EMPRESAS</b>	<b>VALOR LIQUIDADO</b>	<b>% VALOR LIQUIDADO/ PRESUPUESTO</b>
<b>4478</b>	<b>3371</b>	<b>\$ 187.312.765.452</b>	<b>99,8%</b>
<b>FALTAN</b>			
<b>LIQUIDACIONES</b>	<b>EMPRESAS</b>		
<b>137</b>	<b>97</b>		

Fuente: Elaboración propia

Así mismo, se liquidaron 4.734 contribuciones de vigencias anteriores por concepto de Contribución Adicional<sup>16</sup> y Contribución Especial. De las cuales 1.610 corresponden a contribución especial y 3.124 a contribución adicional. Ver Tabla 8. Liquidaciones contribución especial vigencias anteriores y Tabla 9. Liquidaciones contribución especial vigencias anteriores

**Tabla 8. Liquidaciones contribución especial vigencias anteriores**

<b>Vigencia</b>	<b>Valor Liquidaciones</b>	<b>Nº Liquidaciones</b>
2010	\$ 459.361.000	1
2018	\$ 1.154.733.000	409
2019	\$ 147.775.576	202
2020	\$ 1.900.199.408	613
2021	\$ 3.485.774.911	385
<b>Total general</b>	<b>\$ 7.147.843.895</b>	<b>1.610</b>

Fuente: Elaboración propia

<sup>15</sup> De conformidad con lo dispuesto en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, la Superservicios se encuentra facultada para cobrar anualmente una contribución especial a los prestadores de servicios públicos domiciliarios y a quienes desarrollen las actividades complementarias a dichos servicios, tal como lo establecen las Leyes 142 y 143 de 1994, con el propósito de recuperar los costos de inspección, vigilancia y control que corresponden que preste dicha entidad en la respectiva anualidad.

<sup>16</sup> El artículo 314 de la Ley 1955 de 2019, estableció una contribución adicional a la definida en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, destinada al fortalecimiento del Fondo Empresarial de la Superservicios. Se liquidó en las vigencias 2020 y 2021; la Corte Constitucional declaró la inexecutable para las posteriores vigencias.

**Tabla 9. Liquidaciones contribución adicional vigencias anteriores**

Vigencia	Valor Liquidaciones	N° Liquidaciones
2020	\$ 8.314.751.088	618
2021	\$ 16.086.243.063	2.506
<b>Total general</b>	<b>\$ 24.400.994.151</b>	<b>3.124</b>

Fuente: Elaboración propia.

## Presupuesto de Ingresos y Gastos

De acuerdo con el comportamiento del recaudo por concepto de contribución especial y contribución adicional se presentan las siguientes cifras.

**Tabla 10. Relación de ingresos por concepto**

CONCEPTO	AFORO	RECAUDO
Contribución Especial	\$ 187.591.923.073,00	\$ 172.563.204.057,11
Contribución Adicional	\$ 121.299.092.880,00	\$ 46.892.882.319,54
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>\$ 308.891.015.953,00</b>	<b>\$ 219.456.086.376,65</b>

Fuente: SIIF Nación.

es importante tener en cuenta que la Contribución Adicional se ve afectada por la entrada en vigencia de las sentencias de la Corte Constitucional C-464 de 2020, C-484 de 2020 y C-147 de 2021 a través de las cuales se declaró inexecutable el artículo 314 de la Ley 1955 de 2019<sup>17</sup>.

Ahora bien, la entidad tuvo una apropiación inicial de \$533.997.659.49, conforme a lo establecido en el Decreto No. 1793 de 2021<sup>12</sup>. Posteriormente, a través de la Resolución No. 0661 del 17 de marzo de 2022 expedida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, se hizo una distribución en el presupuesto de gastos del Ministerio y se adicionó una partida presupuestal por valor de \$80.301.250.000 al presupuesto de la Superservicios con destinación específica al Fondo Empresarial. En consecuencia, la apropiación definitiva para la vigencia de 2022 ascendió a \$614.298.909.49.

17 "Artículo 314. contribución adicional a la contribución definida en el artículo 85 de la ley 142 de 1994 para el fortalecimiento del fondo empresarial. A partir del 1 de enero de 2020 y hasta el 31 de diciembre de 2022 se autoriza el cobro de una contribución adicional a la regulada en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994. Dicha contribución se cobrará a favor del Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD (...)".



**Tabla 11. Relación de gastos por fuente**

DESCRIPCION	VALOR \$
Gastos de funcionamiento	585.343.946.217
Gastos de Inversión	28.954.963.274
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>614.298.909.491</b>

Fuente: Elaboración propia

De este presupuesto, corresponden COP\$585.343.946.217 a gastos de funcionamiento (95%) y COP 28.954.963.274 fueron recursos de Inversión (5%). Frente a los gastos de funcionamiento, es importante precisar que COP 426.716.986.418 fueron transferencias con destino al Fondo Empresarial que se distribuyeron así: (i) COP121.299.092.880 por concepto de contribución adicional, (ii) COP 80.301.250.000 aportes recursos Nación para atender empresas intervenidas y en toma de posesión y (iv) COP 225.116.643.538 con destino al Fondo Nacional del Pasivo Pensional y Prestacional de la Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. – FONECA para la atención de sus obligaciones. Por otro lado, la suma restante de COP 158.626.959.799 de gastos de funcionamiento, se destinó a atender la operación de la entidad.

Al cierre de la vigencia, la ejecución con respecto a la apropiación presupuestal definitiva, fue la siguiente:

- Los compromisos ascendieron a COP 516.408.225.863,43 equivalente al 84,06%.
- Se constituyeron obligaciones por valor de COP 513.692.968.229,48 correspondientes al 83,62%.
- Se ejecutaron pagos por COP 506.399.514.999,31, que equivale al 82,44%.

Cabe mencionar, que los recursos Fondo Empresarial - Contribución Adicional por valor de COP 121.299.092.880 corresponden a recursos que la entidad está obligada de recaudar a favor del Fondo Empresarial de acuerdo con lo establecido en el artículo 314 de la Ley 1955 y que fueron causados con anterioridad a la declaración de inexequibilidad. En este sentido, la entidad recaudó la suma de COP 46.873.611.543,19.

### Certificaciones Operaciones Estadísticas para la gestión de la información

En el marco de la evaluación del proceso estadístico, la Superservicios priorizó en su Plan Estadístico Institucional - PEI siete 7 Operaciones Estadísticas para certificar por parte del Departamento Nacional de Estadística - DANE, el cual, para el año 2021 se certificaron cuatro (4), para el año 2022 se inició el proceso de certificación de 3 las cuales corresponden a: (i) Consumo de agua potable; (ii) Componente de aprovechamiento Aseo; (iii) Información técnico operativa y comercial Gas Licuado de Petróleo – GLP. Para las

operaciones estadísticas priorizadas en la vigencia 2021 y 2022 se revisaron los resultados de las auditorías internas realizadas por la OAPII y las auditorías externas realizadas por el DANE.

## Aspectos Jurídicos y de Gestión del Conocimiento

Una de las labores más importantes de la entidad es jurídica: fijar la línea jurídica institucional, la cual se comparte con los usuarios a través de la atención permanente las múltiples consultas que estos realizan sobre diferentes aspectos del sector de servicios públicos domiciliarios. Con ocasión de esta labor, en la vigencia 2022 se emitieron cerca de 700 conceptos los cuales se encuentran a disposición de la ciudadanía para su consulta en la página web de la entidad y se ubican en el siguiente enlace: <https://www.superservicios.gov.co/Normativa/Compilacion-juridica-del-sector>

Así mismo, se expidió el Concepto Unificado No. 040 de 2022 que imparte la línea jurídica de la entidad, acerca de la “Devolución de cobros no autorizados”, el cual fue socializado particularmente en la ciudad de Cartagena en el marco del Comité Interempresarial Permanente del Sector de los Servicios Públicos Domiciliarios de la Costa – CIPER, con el fin de dar a conocer el alcance con los prestadores de servicios públicos domiciliarios de la región lo que busca marcar la pauta en el tema, para la atención de los usuarios teniendo en cuenta que se trata de tema con gran participación en el volumen de reclamaciones.

De igual forma, y con el fin de prevenir el daño antijurídico, se implementó la Política de Prevención del Daño Antijurídico PPDA 2022-2023, conforme los lineamientos previstos por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado - ANDJE. Esta Política, se ha utilizado para generar alertas que permitan a la entidad fortalecer y optimizar sus procesos de cara a disminuir las causas litigiosas que tengan origen en los actos administrativos expedidos por la entidad. En la vigencia 2022, la entidad cuenta con 3.377 procesos judiciales activos y a efectos de ejercer la representación judicial en estos, se gestionaron aproximadamente 7.000 actuaciones en los diferentes Despachos Judiciales del país.

En el marco de la Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación y basados en los principios de la innovación pública en Colombia, definidos por el Grupo de Modernización del Estado, del Departamento Nacional de Planeación – DNP, la entidad estructuró y dio inicio al Super-Lab, el Laboratorio de Innovación Pública de la Superservicios; su propósito es ser un habilitador que dinamice la relación de los actores de los servicios públicos domiciliarios en el país, así como promover la mejora continua de la gestión institucional utilizando metodologías y herramientas de innovación.

En cuanto al Super-Lab, la OAPII se orientó a la realización de iniciativas de innovación en temas de trámites, gestión de peticiones, promoción de la cultura de innovación y talleres teórico - prácticos en las Direcciones Territoriales principalmente.; Igualmente, dirigió metodológicamente la realización de la planeación estratégica 2022-2026 a través de herramientas de innovación, con una metodología basada en el Design Thinking y mediante las fases desarrolladas y con los aportes de diferentes actores de valor, se logró la construcción de la nueva misión, visión, objetivos estratégicos y estrategias que guiarán el norte de la entidad durante el próximo cuatrienio 2023/2026.

## 10. RETOS PARA EL 2023

### Sector acueducto, alcantarillado y seo:

- Realizar un plan de choque para decidir dentro del término del año 2023, 160 procesos sancionatorios y resolver 98 recursos de reposición. Así mismo, se pondrá en marcha una estrategia que busca la reducción de tiempos para adelantar las etapas procesales de cada investigación y permita pasar de 3 años (término otorgado por ley) a 1 año y medio para decidir sobre cada proceso, beneficiando a los usuarios.
- Mediante los diálogos vinculantes en los diferentes territorios del país, la Superservicios busca motivar a los ciudadanos a la participación activa en la construcción de acuerdos y seguimiento con los prestadores, que permitan promover y mejorar las condiciones de prestación del servicio para los usuarios. Se identificarán las necesidades globales de los usuarios basados en indicadores de servicio para poder emitir conceptos y documentos para lineamientos de política pública del sector.
- Se pretende aumentar la presencia en territorio por parte de la Superservicios con el fin de mejorar los estándares de prestación de servicio público de aseo a través de las acciones de IVC realizadas a los prestadores.
- Mayor participación en las mesas de trabajo del sector para promover mejoras normativas y regulatorias en la migración hacia la disposición final autorizada con el cierre de botaderos a cielo abierto en donde su mayoría se concentran en los departamentos del Chocó, Bolívar, Cauca, Magdalena y Nariño.
- Incentivar la modificación de la política pública y regulatoria de la actividad de aprovechamiento realizada en el marco de la prestación del servicio público de aseo con todas las entidades del sector, específicamente lo relacionado con el rol del usuario en la separación en la fuente y su relación con el prestador de la actividad de aprovechamiento, incentivando su desarrollo.
- Implementar los lineamientos de la política de Basura Cero que se encuentra inmersa en la Ley 2294 - Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida”.
- Articulación con las entidades del sector para que la oportunidad de registro de las organizaciones de recicladores de oficio cuente con un marco temporal definido y definitivo. Así mismo, robustecer los criterios objetivos para el reconocimiento de los prestadores acogidos al régimen de progresividad.
- Impulsar la modificación de las metodologías tarifarias del servicio público de aseo, para lograr disminuir los pasivos ambientales producto de la operación de los sitios de disposición final y la disminución de las mismas frente a los usuarios.

### Sector energía y gas combustible:

- Establecer un nuevo esquema de IVC diferencial, identificando las condiciones de cada una de las empresas vigiladas. Así como intensificar la presencia de la Superservicios en los territorios de las ZNI y realizar la verificación tarifaria para las SISFV operativas en las ZNI.
- Continuar con el fortalecimiento del trabajo interinstitucional con el Ministerio de Minas y Energía con el fin de identificar situaciones en el marco de la política que estén relacionadas con la prestación del servicio público de energía eléctrica, así como realizar recomendaciones para su mejora y eficiencia.
- Hacer seguimiento a los comportamientos de los agentes de manera preventiva con el propósito de identificar condiciones que puedan afectar la prestación del servicio desde los puntos de vistas técnico, financiero y/o comercial.

### Procesos Intervenidas y en Liquidación:

- Definición del Convenio marco para el esquema de operación de largo plazo para garantizar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Quibdó. Así como avanzar en la implementación de soluciones sostenibles a largo plazo para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en Quibdó, y en las acciones para la aplicación de esquemas diferenciales, en el marco del Decreto 1077 de 2015, 1272 de 2017 y la resolución CRA 948 de 2021.
- Definir y/o materializar la ejecución de proyectos e inversiones a cargo de la ESSMAR, así como las fuentes de recursos necesarias, conforme al diagnóstico realizado por EPM como Agente Especial de la empresa intervenida, dirigidos a garantizar en condiciones de calidad, cobertura y continuidad en el corto, mediano y largo plazo, la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Santa Marta.
- Verificar la puesta en marcha de las obras de Alcantarillado adelantadas por el gestor del Plan Departamental de Aguas de Bolívar, para la empresa ACUECAR S.A. E.S.P con el fin de que se preste este servicio de acuerdo a lo reglamentado en la regulación vigente, así como que la empresa tenga la capacidad de operar dicha infraestructura en debida forma, garantizando la efectiva prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado a los habitantes del municipio. De igual forma, se pretende avanzar en la consolidación del proyecto para la construcción y puesta en marcha de un nuevo pozo que garantice el caudal de agua necesario para garantizar la continuidad en el servicio de acueducto.
- Mantener el Fondo Empresarial como herramienta indispensable para garantizar el fortalecimiento de las empresas en toma de posesión, teniendo en cuenta que dicho Fondo, con origen en la Ley 812 de 2003 y ratificado por los Planes Nacionales de Desarrollo subsiguientes, las Leyes 1151 de 2007, 1450 de 2011, 1753 de 2015 y 1955 de 2019, es un patrimonio autónomo de carácter mercantil irrevocable, cuya finalidad es fortalecer las funciones de intervención a cargo de la Superintendencia de Servicios Públicos y garantizar la viabilidad y la continuidad en la prestación de los servicios públicos a cargo de todas las empresas objeto de intervención.

- Realizar las gestiones que se consideren necesarias para la culminación del proceso de liquidación de EMSIRVA, a cargo de la liquidadora, teniendo en cuenta la aprobación por el Concejo de Santiago de Calidél Acuerdo para la asunción por parte del Distrito de Cali del pasivo pensional de la empresa intervenida.

Definición de los mecanismos legales que permitan a Electrolima en liquidación cumplir con las obligaciones laborales a su cargo, así como acelerar el proceso de liquidación para su pronta finalización.

- Adelantar las acciones conjuntas que permitan a ESPUFLAN contar con los recursos y herramientas necesarias para garantizar en el largo plazo la prestación del servicio de aseo en el municipio, y de esta manera proceder a evaluar por parte de la SSPD el levantamiento de la toma de posesión de la empresa, y su respectiva devolución al municipio de Flandes.
- Consolidar y materializar los proyectos y ejecución de las inversiones dirigidas a garantizar la adecuada prestación de los servicios a cargo de P&K S.A.S. E.S.P., con lo cual se contemplaría la posibilidad de ordenar el levantamiento de la toma de posesión de la empresa.
- Generar alternativas concretas dirigidas a la optimización y maximización de los rendimientos financieros asociados a recursos de los patrimonios autónomos en los cuales la SSPD funja como fideicomitente.
- Adecuar los espacios físicos del primer piso de la sede principal (Bogotá), para optimizar los espacios destinados para la atención a la ciudadanía.
- Mayor participación equitativa y activa de la ciudadanía para garantizar la inclusión social plena y efectiva con el propósito de llevar servicios públicos a toda la ciudadanía, mediante el fortalecimiento de la participación y programas de divulgación de los canales de comunicación dispuestos por la Superservicios para satisfacer las necesidades específicas de diferentes grupos usuarios e implementación de estrategias a nivel diferencial como el aumento de las mesas de diálogo regional.
- Participación y retroalimentación de la ciudadanía, con el fin de crear oportunidades para que las personas se involucren en la toma de decisiones a través de mecanismos como foros públicos o consultas en línea, para recibir retroalimentación que permita comprender en detalle las necesidades de las poblaciones en materia de servicios públicos. A partir de esta retroalimentación, la Superservicios podrá realizar los cambios necesarios para responder a las demandas y peticiones de los ciudadanos y ciudadanas.
- Aumentar la articulación interinstitucional entre entidades del sector con el propósito de lograr una mayor coordinación y cooperación, a fin de garantizar que los servicios públicos sean brindados de manera más eficaz y se eviten duplicidades o brechas en la atención a las comunidades.

- Integración de nuevas tecnologías como inteligencia artificial, analítica de datos, automatización de procesos, computación en la nube y otras soluciones digitales en las actividades de los modelos para la inspección, vigilancia y control (IVC) para robustecer la toma de decisiones basadas en datos.
- Contribuir a la solución de problemáticas mediante diálogos regionales con todos los actores involucrados en los servicios públicos domiciliarios para obtener un nuevo enfoque para el sector.
- Crear un observatorio en servicios públicos domiciliarios para generar soluciones a las problemáticas desde las regiones. Este será un espacio de participación ciudadano y académico que monitoree y analice el comportamiento de los servicios públicos domiciliarios en cada dirección territorial, para presentar información relevante que permita elevar la calidad de prestación de los servicios públicos y, por tanto, mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.
- Aumentar nuestra presencia en el territorio y capacidad de escuchar a la ciudadanía. Para lograrlo se realizarán mesas de trabajos, foros y audiencias para encontrar soluciones que mejoren la calidad de los servicios públicos.
- Actualizar y dinamizar los productos audiovisuales para lograr mayor impacto informativo y pedagógico entre los diferentes grupos de interés, incluyendo espacios televisivos.
- Fortalecer el posicionamiento de la entidad en las redes sociales (interacciones) y enmarcarnos en las tendencias digitales.
- Mantener una alta favorabilidad en medios de comunicación (mayor al 80%) y fortalecer el relacionamiento con los periodistas frente a la agenda institucional.
- Lograr un recaudo efectivo de las obligaciones dinerarias a favor de la SSPD que se encuentren asignadas al Grupo de Gestión Administrativa de Cobro Coactivo. Lograr un acercamiento con los prestadores que adeudan obligaciones a la SSPD, con el fin de informarles sobre el procedimiento de Cobro y las implicaciones legales que implica