

# Informe de Gestión

🌊 🏠 🚚 💡 🔥 🛢 Vigencia 2020



Natasha Avendaño García  
**Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios**

Marina Montes Álvarez  
**Secretaria General**

Marcela Niño Tapia  
**Directora Administrativa**

Patricia González Robles  
**Directora Financiera**

Geraldine Giraldo Moreno  
**Directora de Talento Humano**

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

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

Armando Ojeda Acosta  
**Director Técnico de Gestión de Aseo**

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

Diego Alejandro Ossa Urrea  
**Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible**

Ángela María Sarmiento Forero  
**Directora Técnica de Gestión de Energía**

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

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

Bibiana Guerrero Peñarete  
**Superintendente Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio**

**Directores territoriales:**

Walter Romero Álvarez (Centro)  
David Alonso Andrade (Suroccidente)  
Hermán Rodríguez (Oriente)  
Keidy Milena Díaz (Norte)  
Efigenia Suescun Vega (Occidente)

Lucía Hernández Restrepo  
**Directora de Entidades Intervenidas y en Liquidación**

Lida Constanza Cubillos Hernández  
**Jefe Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional**

Ana Karina Méndez Fernández  
**Jefe Oficina Asesora Jurídica**

Felipe Castiblanco Carvajal  
**Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones**

Daniel Joaquín Rodríguez Morales  
**Jefe Oficina de Informática**

Myriam Herrera Durán  
**Jefe Oficina de Control Interno**

Magda Janeth Castañeda Gutiérrez  
**Jefe Oficina Control Disciplinario Interno**

## Contenido

<b>Mensaje de la Superintendente</b> .....	6
1. Presentación .....	7
2. Perfil Superservicios .....	7
2.1. ¿Quiénes somos? .....	7
2.2. La Superintendencia en cifras 2020 .....	8
2.3. Presencia en Territorio.....	9
3. Modernización de la Superservicios.....	11
4. Dirección y estrategia.....	14
4.1. Principales Logros .....	14
4.2. Aporte de la Superservicios a los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS .....	15
4.3. Avance Referente Estratégico 2019-2022.....	17
4.4. Gestión de la Superservicios en el marco de la emergencia sanitaria .....	24
4.5. Gestión por dependencias .....	27
4.5.1 Superintendencia Delegada para acueducto, alcantarillado y aseo .....	27
4.5.2 Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible .....	29
4.5.3 Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión en Territorio .....	30
4.5.4 Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación.....	32
4.5.4.1 Levantamiento de medidas de toma de posesión .....	32
4.5.4.2 Empresas en etapa de administración temporal .....	33
4.5.4.3 Seguimiento a los procesos de Liquidación .....	37
4.5.5 Secretaria General .....	39
4.5.5.1 Gestión Administrativa .....	39
4.5.5.2 Gestión del Talento Humano .....	40
4.5.5.3 Gestión Presupuestal .....	41
4.5.6 Oficina Asesora Jurídica .....	44
4.5.7 Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional.....	46
4.5.8 Oficina Asesora de Comunicaciones .....	54
4.5.9 Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.....	55
4.5.10 Oficina de Control Interno .....	56
4.5.11 Oficina de Control Disciplinario Interno.....	56
5. Sostenibilidad Financiera .....	56
5.1 Contribuciones.....	56

5.2	Política de austeridad .....	57
5.3	Otras acciones.....	58
6.	Sostenibilidad Ambiental .....	58
7.	Sostenibilidad Social.....	60
7.1	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo .....	60
7.2	Actividades de bienestar.....	60
7.3.	Transparencia, plan anticorrupción y atención al ciudadano .....	61

## Índice de tablas

Tabla 1 Presencia en territorio de la Superservicios.....	10
Tabla 2 Oficinas Digitales en el país .....	11
Tabla 3 Cumplimiento objetivos estratégicos 2020.....	17
Tabla 4 Actividades de actividades en territorio nacional .....	31
Tabla 5 Indicadores de gestión Ecartago S.A. E.S.P .....	33
Tabla 6 Indicadores de gestión ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. ....	34
Tabla 7 Indicadores de gestión EICVIRO E.I.C.E. E.S.P.....	35
Tabla 8 Indicadores de gestión ACUECAR S.A. ESP .....	36
Tabla 9 Indicadores de gestión EMPREVEL E.S.P .....	37
Tabla 10 Indicadores de gestión ESPUFLAN E.S.P.....	37
Tabla 11 Indicadores de gestión EPQ en liquidación .....	38
Tabla 12 Ejecución presupuestal de la vigencia 2020.....	42
Tabla 13 Información financiera proyectos de inversión 2020.....	43
Tabla 14 Indicador de eficiencia presupuestal por free press .....	55

## Índice de gráficos

Gráfico 1 Estructura de la Superservicios – Decreto 1369 de 2020.....	13
Gráfico 2 Provisión de los empleos a 17 de octubre de 2020.....	13
Gráfico 3 Ejecución presupuestal recursos de funcionamiento vigencia 2020.....	43
Gráfico 4 Ejecución presupuestal recursos de inversión vigencia 2020 .....	44



## Mensaje de la Superintendente

El 2020 fue un año que nunca olvidará la humanidad. La emergencia sanitaria por el COVID-19 cambió por completo los planes, las prioridades, la forma en la que vivíamos y cómo pensábamos. Desde la Segunda Guerra Mundial la humanidad no afrontaba una crisis de semejantes magnitudes, y como en toda crisis, tuvimos que implementar acciones extraordinarias.

Nuestro sector es la base del funcionamiento social, y nuestra responsabilidad es acompañar a los colombianos, especialmente en la temporada de confinamiento; de esta manera tuvimos que doblar esfuerzos para garantizar que en cada hogar los servicios públicos se prestaran con continuidad y calidad. El agua fue la principal arma contra el virus, la

energía permitió el funcionamiento de los hospitales, y garantizando la continuidad del servicio de gas, las familias cocinaron sus alimentos sin salir de casa.

Nuestro principal reto fue disponer acciones contra el COVID-19 que nos permitieran desarrollar nuestra función de inspección, vigilancia y control de manera especial y de cara a las disposiciones decretadas por el Gobierno del Presidente Iván Duque para afrontar la emergencia. Subsidios a tarifas, modalidades de pagos, medidas especiales para no afectar la prestación de los servicios públicos domiciliarios, atención permanente, fortalecimiento de nuestros canales de comunicación y cuidados a la salud de nuestros funcionarios y contratistas; fueron algunas de nuestras principales medidas adoptadas para facilitarle la vida a los colombianos en medio de tan difícil situación.

El 2020 también fue un año hito para nuestro sector, ya que después de cuatro años de intervención logramos una solución estructural y de largo plazo para la situación de la prestación del servicio de energía en el Caribe colombiano. Hoy, los siete departamentos del norte del país cuentan con dos nuevos operadores, Afinia y Air-e, que son las empresas encargadas de prestar y mejorar el servicio de energía a los más 2.7 millones de usuarios.

Igualmente, ordenamos el levantamiento de la medida de toma de posesión de Empresas Municipales de Cartago - Emcartago S.A. E.S.P., gracias a que superó las causales de intervención y encontramos un socio inversionista para operar su componente de energía y efectuamos la entrega definitiva al municipio para su administración.

Finalmente, hicimos realidad la modernización de nuestra entidad con una actualización de la estructura que nos permitirá contar con el talento humano y las herramientas pertinentes para realizar nuestra tarea de inspección, vigilancia y control. De esta manera, nació la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, que será la encargada de empoderar aún más a los ciudadanos para garantizar la correcta prestación de los servicios públicos.

Así, en medio de un año sin precedentes, nos reinventamos y adaptamos para cumplirle a los ciudadanos. Este informe condensa el trabajo de funcionarios y contratistas que entienden la responsabilidad del servicio público y que con su trabajo hicieron un poco más fácil la vida de muchos colombianos en el 2020.

Dedicamos nuestro trabajo a las víctimas que el Covid-19 ha dejado en nuestro país y deseamos que muy pronto podamos volvernos a abrazar.

**Natasha Avendaño García**  
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

## 1. Presentación

Con ocasión a la pandemia generada por el coronavirus Covid-19 en el año 2020 y la consecuente declaratoria de emergencia económica, social y ecológica establecida por el Gobierno Nacional, inicialmente, mediante el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 y los subsiguientes, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) adoptó las medidas necesarias para garantizar el ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control, que permitieran el monitoreo permanente sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios y contribuir así, a minimizar el impacto generado por las condiciones propias de esta emergencia.

En este sentido, se presenta la gestión adelantada por la Superservicios durante la vigencia 2020 manteniendo un enfoque en sostenibilidad, por lo cual se incluye información financiera, ambiental y social que refleja el compromiso de la entidad para cumplir su misión y lograr las metas propuestas sin arriesgar las necesidades de próximas generaciones y nuestro aporte al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

## 2. Perfil Superservicios

### 2.1. ¿Quiénes somos?

La Superservicios es un organismo 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 (IVC) de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, y en aplicación de la Ley 142 de 1994<sup>1</sup> su mayor responsabilidad 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, a los procesos y subprocesos estratégicos, misionales y de apoyo en donde se verificó y evaluó el grado de eficiencia, eficacia y efectividad en el desarrollo de los procesos contribuyendo al aseguramiento y la mejora continua en las operaciones de la entidad y el logro de los objetivos institucionales.

### ¿Qué son los servicios públicos domiciliarios?

Los servicios públicos domiciliarios son aquellos destinados a satisfacer las necesidades más esenciales de la población de Colombia relacionados con los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, gas natural y gas licuado del petróleo.

### ¿Por qué es importante un ente de supervisión?

La importancia de la supervisión en materia de servicios públicos domiciliarios lo estableció la Constitución Política de Colombia, con el fin de garantizar la calidad del bien objeto del servicio público y su entrega final, para asegurar el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios; ampliación de la cobertura, atención prioritaria a las necesidad básica insatisfechas en materia de agua potable y saneamiento básico, prestación continua y eficiente y libertad de competencia y no ejercer de manera abusiva de su posición dominante. Una supervisión que propenda por un servicio continuo, de calidad y con tarifas ajustadas a la regulación vigente, es esencial para la consecución de la misión institucional.

---

<sup>1</sup> Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.

## ¿Qué hacemos en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios?

Inspeccionamos, vigilamos y controlamos los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, gas natural y gas licuado del petróleo; intervenimos las empresas en riesgo; sancionamos a prestadores de servicios públicos domiciliarios; resolvemos recursos y promovemos la participación ciudadana para proteger los derechos y promocionar los deberes de los usuarios, entre otros.

## ¿Cuál es nuestra visión?

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

## ¿Cuál es nuestra misión?

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

## 2.2. La Superintendencia en cifras 2020

- La Superservicios vigiló la prestación de los servicios públicos domiciliarios de cerca de 15.3 millones de suscriptores del sector de energía y gas combustible y más de 20 millones en el sector de acueducto, alcantarillado y aseo.
- La Superservicios vigiló a 4.159 prestadores de servicios públicos domiciliarios; 3.617 de acueducto, alcantarillado y aseo, 281 de energía eléctrica y 261 gas combustible.
- Con el propósito de evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de los prestadores de servicios públicos domiciliarios sujetos a control, inspección y vigilancia, y de acuerdo con los indicadores definidos por las Comisiones de Regulación, se elaboraron y publicaron 34 evaluaciones integrales para el sector de acueducto, alcantarillado y aseo, y 20 para el sector de energía eléctrica y gas combustible.
- Se suscribieron 5 programas de gestión y un acuerdo de mejoramiento a los siguientes prestadores: Electricaribe S.A. E.S.P., AIRE y AFINIA; Acuerdo de mejoramiento CODENSA; Surtidora de Gases del Caribe S.A. E.S.P y Gases de Occidente S.A. E.S.P. – GDO; y se realizó el respectivo seguimiento.
- Se realizaron 1.710 verificaciones tarifarias de empresas que prestan el servicio de comercialización de energía eléctrica en el Sistema Interconectado Nacional (SIN), así como a 297 verificaciones de la correcta aplicación de la metodología de subsidios para los usuarios de estrato 1 y 2. Por su parte, en el sector de acueducto, alcantarillado y aseo, se realizaron 90 controles tarifarios.



- Se adelantaron procesos de devolución por cobros no autorizados a los usuarios, por un monto de \$42.420 millones de pesos a empresas de acueducto y alcantarillado y \$10.267 millones de pesos a empresas de aseo. Adicionalmente, fueron confirmados procesos de devolución a usuarios por la no ejecución de las inversiones entre 2004 y 2016 (de acuerdo a la Resolución CRA 287 de 2004<sup>2</sup>), por un valor de \$18.678 millones de pesos.
- Se tomaron 200 muestras a 86 prestadores, distribuidas en 20 departamentos (96 municipios y 101 áreas de prestación). La distribución de índices de riesgo encontrados responde a: 30% sin riesgo, 1% riesgo bajo, 30% riesgo medio, 27% riesgo alto, 12% inviable sanitariamente.
- En 2020, la Superservicios mantuvo 8 empresas en toma de posesión (5 en etapa de administración temporal y 3 en liquidación forzosa), impactando a 14,2 millones de personas usuarias de las empresas en proceso de intervención.
- Las Garantías otorgadas por el Gobierno Nacional a las entidades financieras como respaldo para subsanar los compromisos adquiridos por Electricaribe S.A. E.S.P. para la compra de energía, ascendieron a \$530.810 millones.

### 2.3. Presencia en Territorio

La Superservicios cuenta con presencia a nivel nacional a través de cinco direcciones territoriales distribuidas por regiones: Dirección Territorial Centro ubicada en la ciudad de Bogotá con influencia en los departamentos de Cundinamarca, Boyacá, Tolima, Meta, Amazonas, Caquetá, Casanare, Vichada, Guainía, Vaupés, San Andrés, Providencia y Santa Catalina; Dirección Territorial Norte con sede en la ciudad de Barranquilla con cobertura en los departamentos de Atlántico, La Guajira, Magdalena, Cesar, Sucre, Bolívar y Córdoba; Dirección Territorial Occidente con sede en la ciudad de Medellín e incidencia en los departamentos de Antioquia, Chocó, Risaralda, Caldas y Quindío; la Dirección Territorial Oriente con sede en la ciudad de Bucaramanga con cobertura en los departamentos de Santander, Norte de Santander y Arauca y la Dirección Territorial Suroccidente con sede en la ciudad de Cali con alcance a los departamentos de Valle del Cauca, Cauca, Nariño y Putumayo.

Adicionalmente, se cuenta con 42 puntos de atención presencial (PAS) distribuidos así:

<sup>2</sup> Por la cual se establece la metodología tarifaria para regular el cálculo de los costos de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

**Tabla 1 Presencia en territorio de la Superservicios**

TERRITORIAL	CIUDAD/MUICIPIO	DEPARTAMENTO
Centro	Bogotá Supercade CAD	Bogotá
	Bogotá Calle 84	Bogotá
	Bogotá Usaquén	Bogotá
	Bogotá Bosa	Bogotá
	Bogotá Suba	Bogotá
	Florencia	Caquetá
	Ibagué	Tolima
	Neiva	Huila
	San Andrés	San Andrés
	Tunja	Boyacá
	Villavicencio	Meta
	Yopal	Casanare
Norte	Barranquilla Calle 38	Atlántico
	Barranquilla principal	Atlántico
	Mompox	Bolívar
	Cartagena	Bolívar
	Montería	Córdoba
	Riohacha	La Guajira
	Santa Marta	Magdalena
	Sincelejo	Sucre
	Valledupar	Cesar
Occidente	Medellín	Antioquia
	Manizales	Caldas
	Pereira	Risaralda
	Quibdó	Chocó
	Rionegro	Antioquia
	Armenia	Quindío
Oriente	Bucaramanga	Santander
	Barrancabermeja	Santander
	Bucaramanga (Sede Principal)	Santander
	Cúcuta	Norte de Santander
	Saravena	Arauca
Suroccidente	Cali	Valle del Cauca
	Pasto	Nariño
	Ipiales	Nariño
	Popayán	Cauca
	Puerto Asís	Putumayo
	Tumaco	Nariño
	Buenaventura	Valle del Cauca
	Cartago	Valle del Cauca
	Mocoa	Putumayo

Fuente: Elaboración propia

De otra parte, cuenta con 32 oficinas digitales, para fortalecer el acceso a los trámites, servicios, información sobre derechos y deberes de los ciudadanos. Estas se encuentran ubicadas así:

**Tabla 2 Oficinas Digitales en el país**

CIUDAD/MUNICIPIO	TERRITORIAL	CIUDAD/MUNICIPIO	TERRITORIAL
Sabanalarga - Atlántico	Norte	Girón - Santander	Oriente
Fundación - Magdalena	Norte	Barbosa - Norte de Santander	Oriente
Ciénaga - Magdalena	Norte	Cali - Valle del Cauca	Suroccidente
Agustín Codazzi - Cesar	Norte	Candelaria - Valle del Cauca	Suroccidente
Planeta Rica - Córdoba	Norte	Tuluá - Valle de Cauca	Suroccidente
Corozal - Sucre	Norte	Santander de Quilichao - Cauca	Suroccidente
Aguachica - Cesar	Norte	Palmira - Valle del Cauca	Suroccidente
Sabanagrande - Atlántico	Norte	Bogotá - Superservicios	Centro
San Marcos - Sucre	Norte	Bogotá - Usaquén	Centro
Apartadó - Antioquia	Occidente	Bogotá - Fontibón	Centro
Bello - Antioquia	Occidente	Bogotá - Usme	Centro
Dosquebradas - Risaralda	Occidente	Bogotá - Kennedy	Centro
Itagüí - Antioquia	Occidente	Chía-Cundinamarca	Centro
Medellín - Antioquia	Occidente	Bogotá – Suba	Centro
Bucaramanga - Santander	Oriente	Soacha - Cundinamarca	Centro
Barrancabermeja-Santander	Oriente	Melgar - Tolima	Centro

Fuente: Elaboración propia

### 3. Modernización de la Superservicios

Desde el año 2019 la Superservicios inició el proceso modernización institucional en conjunto con el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). En este proceso se incluyeron elementos de gran importancia para el Gobierno Nacional y que además, se encuentran formulados en el Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”, tales como: i) el pacto por la calidad y eficiencia de los servicios públicos: agua y energía para promover la competitividad y el bienestar de todos; ii) el pacto por una gestión pública efectiva: instituciones modernas y capaces de promover el desarrollo económico y social.; y iii) el pacto por la descentralización: conectar territorios, gobiernos y poblaciones; adoptado mediante la Ley 1955 de 2019.

Estos 3 pactos reúnen no sólo los objetivos del Gobierno en temas como servicios públicos, eficiencia administrativa y gestión territorial, sino que además fijan diversas obligaciones a distintas Entidades del orden nacional. Particularmente tienen una incidencia profunda en la labor de la Superservicios, pues en

él se pretende la cobertura efectiva y ampliada de los servicios públicos domiciliarios lo que implica necesariamente un incremento de la presencia territorial.

A su vez, y de forma concreta, se señala en el Objetivo 3 del pacto por la calidad y eficiencia de los servicios públicos, la mejora de la regulación y vigilancia fijando “la obligación de la Superservicios de fortalecer su capacidad técnica, sancionatoria y de vigilancia del desempeño operativo y financiero de las empresas reguladas, y dar las señales para evitar el incumplimiento de la regulación (...)”<sup>3</sup>.

Esta disposición se suma a lo dicho por la Misión de Transformación Energética y Modernización de la Industria Eléctrica del Ministerio de Minas y Energía (MME), que recomendó el fortalecimiento de la Superservicios en los procesos de inspección y vigilancia preventiva con el fin de fijar alertas tempranas y mejorar la capacidad de control para evitar costos fiscales para el estado colombiano en el futuro.

Por su parte, el documento CONPES 3985, en el cual se determinan los montos asociados al pasivo pensional y prestacional de Electricaribe S.A. E.S.P y del pasivo asociado al Fondo Empresarial de la Superservicios, asumidos por la Nación de conformidad con los artículos 315 y 316 de la Ley 1955 de 2019 y su mecanismo de actualización, señaló la necesidad de adelantar las acciones necesarias para el fortalecimiento técnico de la Superintendencia.

En el marco de estos objetivos y recomendaciones, la Superintendencia formuló un proyecto de reforma de estructura y crecimiento de la planta de personal, que implica: i) un nuevo modelo de operación por procesos que mejore 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<sup>4</sup>), profesionalización y fortalecimiento de la presencia territorial, siempre en búsqueda del beneficio común de los colombianos.

En virtud de todo lo expuesto, se expidieron los Decretos 1369 del 18 de octubre de 2020 “Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios” y 1370 del 18 de octubre de 2020 “Por el cual se modifica la planta de personal de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y se dictan otras disposiciones”. En lo que respecta a la estructura, se efectuó la creación de las Oficinas de Administración de Riesgos y Asesora de Comunicaciones, de la Dirección de Talento Humano y 2 Direcciones Territoriales. A su vez, se modificó la Dirección General Territorial por la Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio. Por otra parte, se previó la supresión de la Superintendencia Delegada para Telecomunicaciones, la Dirección Técnica de Gestión de Telecomunicaciones y la Dirección de Investigaciones de Telecomunicaciones, cuyas funciones se reasignaron desde el año 2009 a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

En materia de formalización laboral, de acuerdo con lo previsto en el Decreto 1800 de 2019<sup>5</sup>, se dispuso la creación de 680 empleos nuevos, incluyendo además la garantía de vinculación al servicio público de 223 jóvenes entre los 18 y 28 años de acuerdo con el Decreto 2365 de 2019. Es así como en el proyecto, se estableció un crecimiento de 692 empleos en la planta de personal.

<sup>3</sup> Departamento Nacional De Planeación. Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022. Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad. Ver en: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/PND-Pacto-por-Colombia-pacto-por-la-equidad-2018-2022.pdf>. Fecha de consulta: 22 de febrero de 2020. Página 747.

<sup>4</sup> Por el cual se reglamenta la contratación en todas las entidades públicas de jóvenes sin experiencia laboral.

<sup>5</sup> Por el cual se adiciona el Capítulo 4 al Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de Función Pública, en lo relacionado con la actualización de las plantas globales de empleo.

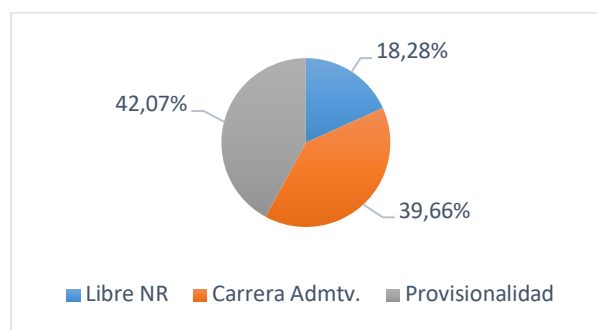
De acuerdo con las modificaciones mencionadas, a continuación, se presenta la estructura de la Superservicios:

**Gráfico 1 Estructura de la Superservicios – Decreto 1369 de 2020**



Ahora bien, el cambio en el modelo gobernanza consolidado en el Decreto 1370, tiene un impacto fundamental en la planta de personal que, hasta el 17 de octubre estaba conformada por 302 empleos definidos por el Decreto 991 de 2002<sup>6</sup>, modificado por los Decretos 192 de 2004, 3512 de 2005, 3302 de 2006, 4560 de 2006 y 475 de 2014<sup>7</sup>. Esta planta se encontraba provista en un 96.03% y, en consecuencia, 3.97% estaba vacante (12 empleos), así las cosas, la provisión de empleos de la Superintendencia era de 290 servidores públicos, así:

**Gráfico 2 Provisión de los empleos a 17 de octubre de 2020**



Fuente. Elaboración propia.

Nivel del empleo	Cantidad	Provistos	Vacantes
<b>Directivo</b>	25	22	3
<b>Asesor</b>	36	35	1
<b>Profesional</b>	148	142	6
<b>Técnico</b>	34	33	1
<b>Asistencial</b>	59	58	1
<b>Total</b>	302	290	12

<sup>6</sup> Por el cual se modifica la planta de personal de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y se dictan otras disposiciones.

<sup>7</sup> Decretos por los cuales se modificó la planta de personal o se suprimieron cargos vacantes en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Con ocasión de lo dispuesto en el Decreto 1370 del 18 de octubre de 2020 se amplió la planta de personal de la entidad, pasando de 302 a 994 empleos. Se inició la elaboración de estudios de encargo para la provisión de los empleos con naturaleza de carrera administrativa del Decreto 1370 de 2020. Al 31 de diciembre de 2020, fueron realizados 144 estudios (convocatorias de encargo) que permitirán la provisión de 264 empleos, en los niveles profesional, técnico y asistencial de la planta de personal.

## 4. Dirección y estrategia

### 4.1. Principales Logros

- La Superservicios suscribió programas de gestión de largo plazo con los nuevos operadores del servicio de energía eléctrica en la región Caribe AIRE S.A. E.S.P. y Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P. - AFINIA, los cuales buscan mejorar la calidad y continuidad del servicio, así como la eficiencia de las empresas y su responsabilidad empresarial.
- Levantamiento de la medida de toma de posesión las Empresas Municipales de Cartago - Emcartago S.A. E.S.P. A través de la Resolución No. SSPD 20201000054515 del 30 de noviembre de 2020 ordenó el levantamiento de la medida, una vez superadas las causales de intervención y efectuó la entrega definitiva al municipio para su administración.
- Se realizó la apertura de 17 actuaciones administrativas que se encuentran en curso por presuntas irregularidades en la facturación de los servicios de energía y gas combustible, en el marco de la emergencia Covid-19.
- Se optimizó la aplicación SUI responsable de la habilitación automática de formatos y formularios que solicitan cargue de información al SUI, permitiendo tener un mayor control y calidad en los datos que se almacenan en el sistema.
- Se adaptó el plan de acercamiento a las regiones 'Plan Choque Colombia' para que, a pesar, de las restricciones generadas como consecuencia de la emergencia sanitaria por el Covid-19 se mantuviera la presencia en el territorio nacional. De esta manera, se realizaron 20.597 encuestas mediante llamadas telefónicas a usuarios en todo el país.
- Se alcanzó la actualización de estructura y ampliación de planta de la entidad a través de los Decreto 1369 y 1370 de 2020, fortaleciendo la entidad para ejercer sus funciones de IVC, aportando a la vinculación de profesionales jóvenes y la formalización de empleo, dado que el proyecto de modernización se cimentó, entre otros aspectos, en la política de primer empleo y formalización laboral.
- Se implementaron soluciones tecnológicas con el fin de fortalecer el Sistema Único de Información SUI, modernizando la herramienta de cargue masivo de formatos de solicitud de información, la cual facilitará el uso y apropiación de los usuarios prestadores que reportan información al sistema.

## 4.2. Aporte de la Superservicios a los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS

Con el objetivo de contribuir al cumplimiento de los ODS, la Superservicios definió una hoja de ruta con metas para la entidad, actividades específicas para su implementación y mecanismos para su respectivo seguimiento. A continuación, se resaltan los principales logros alcanzados en el marco de las metas planteadas por la entidad:

### **ODS 6: Agua limpia y saneamiento**

- Para contribuir con información sobre calidad del agua se tomaron 200 muestras a 86 prestadores, en 20 departamentos (lo cual equivale a 96 municipios y 101 áreas de prestación del servicio de acueducto). Adicional, se identificaron los municipios que no reportaron información sobre la vigilancia de la calidad del agua para el año 2019 (3,18% del total de los municipios).
- Igualmente, con el objetivo de aportar información base para la toma de decisiones en el sector, se calculó la cobertura bajo esquema convencional para los servicios de acueducto y alcantarillado para el año 2019, así: (i) Servicio de acueducto: El 20% de los municipios del país tiene una cobertura superior al 90% (219 municipios), el 74% de los municipios tienen coberturas dispersas que varían entre el 16% y el 89%. Mientras que el 6% de los municipios del país tienen coberturas inferiores al 15%. (Estudio sectorial de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado 2019-2020. P 45.) (ii) Servicio de alcantarillado: el 21% de los municipios (236) reportan cobertura entre el 15% y el 30% y el 7% de los municipios (74) reportaron cobertura de alcantarillado con sistemas convencionales superior al 90%. (Ibídem. P.56)
- Con el propósito de contribuir con información sobre el reúso del agua en el país, se solicitó información a prestadores, con base en la cual se está trabajando en la consolidación de la información para: i) identificar los prestadores que desarrollan alguna actividad para el reúso del agua, ii) conocer los caudales de agua empleada en reúso.
- Por otra parte, para brindar información base al país sobre consumo de hogares, se ponderó, con base en los reportes de volumen facturado a nivel nacional, el consumo de los hogares en Colombia. En ese sentido, se estimó un consumo de 13.5 metros cúbicos mensuales por suscriptor (para usuarios residenciales). Se observaron variaciones significativas en los patrones de comportamiento en los distintos centros urbanos, por ejemplo, en Barranquilla se estimó un consumo de 15.2 metros cúbicos mensuales por suscriptor, mientras que en Bogotá se estimó un consumo de 8,8 metros cúbicos mensuales por suscriptor (Ibídem. P.27).

### **ODS 7: Energía asequible y no contaminante**

- Con el propósito de gestionar información que le facilite al sector determinar el punto base y la meta de ampliación de acceso a energía en el país, se elaboró un documento con información reportada por los prestadores en el SUI, el cual incluye la tendencia de crecimiento en el número de usuarios del SIN en los últimos años y hace un conteo anual del número de suscriptores del servicio de energía eléctrica reportado por los prestadores.

- Para facilitar la entrada de proyectos Fuentes No Convencionales de Energía Renovable (FNCER) al SIN, se diseñó una herramienta para hacer seguimiento a dichos proyectos y brindarles un acompañamiento especial.
- Adicional, con el objetivo de disminuir las barreras que enfrentan los proyectos FNCER se diseñaron 3 Cartillas de Reglas de Comportamiento (en el marco de la Resolución CREG 080<sup>8</sup>): (i) Acceso a redes de transporte de energía eléctrica; (ii) Impactos de la gestión del riesgo en la prestación del servicio público de gas combustible por redes; y, (iii) Facturación de conceptos no inherentes a la prestación del servicio público domiciliario.
- Se realizaron 5 mesas de trabajo virtuales con ciudadanos para socializar las metas y actividades definidas para la implementación del ODS 7.

### ***ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles***

- Con el ánimo de proporcionar información base sobre disposición final de residuos y aprovechamiento en el país, la Superservicios cuenta con 645 prestadores que registran la actividad de aprovechamiento, de los cuales 554 reportaron información sobre las toneladas aprovechadas, configurando el 85% del total de los prestadores (esta información se calcula con base en la información reportada por los prestadores en el Registro Único de Prestadores de la Superservicios).
- Igualmente, para aportar información al sector, la Superservicios compartió los siguientes documentos: Informe Nacional de Disposición Final de Residuos Sólidos 2019 y el Informe Sectorial de la Actividad de Aprovechamiento 2019, en el marco de los cuales se presentó información relevante para la toma de decisiones en materia de gestión de desechos municipales.

### ***ODS 12: Producción y consumo responsable***

- Con el objetivo de fomentar buenas prácticas en términos de sostenibilidad: (i) se certificó la sede principal de la Superservicios (en Bogotá) en la Norma ISO 14001 – Sistema de Gestión Ambiental; (ii) En articulación con Andesco se realizó un Reconocimiento a las Mejores Prácticas de Servicio a Usuarios implementadas por las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, en el marco del cual se incluyó una categoría enfocada en la promoción del uso sostenible de los servicios públicos domiciliarios; y (iii) se hizo la primera medición de la huella de carbono de la entidad.
- Respecto a la meta que busca reducir un 3% la generación de residuos al año 2022, se realizaron actividades de sensibilización interna para concientizar sobre el manejo adecuado de residuos. En total la Superservicios generó 7,48 toneladas de residuos sólidos durante el 2020.
- Por otra parte, con el propósito de garantizar la adquisición de bienes y servicios con bajo impacto ambiental, se realizaron actividades orientadas a la implementación de los criterios del Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME) en todos los contratos de funcionamiento que firma la entidad.

<sup>8</sup> Por la cual se establecen reglas generales de comportamiento de mercado para los agentes que desarrollen las actividades de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible.



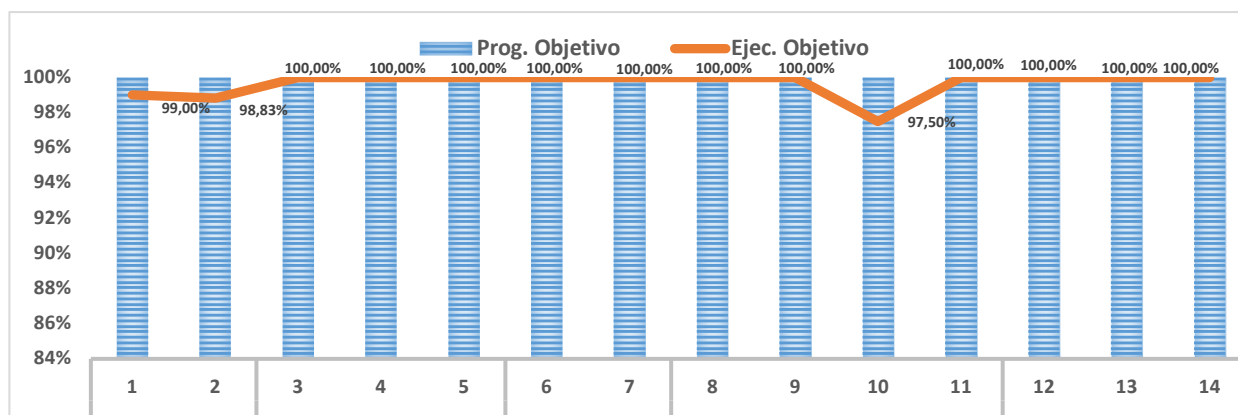
## ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas

- En el marco de la lucha contra la corrupción y el soborno, se inició la implementación de un Sistema de Gestión Antisoborno, el cual se enfoca en el tratamiento y prevención de los riesgos de soborno. Para ello, se actualizó la política del SIGME incluyendo en los compromisos institucionales aquellos relacionados con la gestión de los riesgos de soborno, y se incluyó el objetivo: “Ser una entidad con cero tolerancias ante el soborno”.
- Para fortalecer la cultura de rendición de cuentas se actualizó la estrategia de rendición de cuentas (incluyendo indicadores de seguimiento y un cronograma de actividades) y se realizó un taller participativo con grupos de valor para la construcción de la estrategia de rendición de cuentas del año 2021.
- Así mismo, para fortalecer la cultura de transparencia e integridad se adelantaron las siguientes actividades: (i) se trabajó en articulación con el Centro de Relevo y con el Instituto Nacional para Sordos (INSOR) para mejorar la atención a ciudadanos en estado de discapacidad visual o auditiva; (ii) se realizaron capacitaciones en lengua de señas para quienes atienden ciudadanos; y (iii) se adelantaron campañas de sensibilización para el fortalecimiento de los valores institucionales: honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia.
- Igualmente, se realizaron ejercicios participativos con ciudadanos, colaboradores de la entidad y empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios (representadas por Andesco) para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del año 2021.

### 4.3. Avance Referente Estratégico 2019-2022

En cumplimiento del Referente Estratégico 2019 – 2022, la Superservicios orientó sus resultados en el marco del desempeño de las metas definidas en el Plan Indicativo Cuatrienal, asociadas a los 14 objetivos estratégicos que abarcan transversalmente los campos de acción de la entidad. En este sentido, se resaltan las principales acciones llevadas a cabo en la vigencia 2020 y en el marco de las cinco perspectivas estratégicas definidas por la entidad (sostenibilidad, grupos de interés, posicionamiento, procesos y desarrollo institucional).

**Tabla 3 Cumplimiento objetivos estratégicos 2020**



Fuente: OAPII. Enero 2021.

## **Objetivo Estratégico No. 1. Contribuir al cumplimiento de los ODS que impactan al sector**

En el marco de la definición de pautas de buena gestión y la promoción de la implementación de mejores prácticas y acciones para que las empresas de servicios públicos contribuyan al desarrollo de los ODS, se llevaron a cabo mesas de trabajo con los equipos interdisciplinarios de la Superservicios para tal fin y se documentaron los resultados para cada sector vigilado.

Por otro lado, se realizaron acciones internas y externas para socializar tanto con los colaboradores de la entidad como con los vigilados los objetivos priorizados por la Superservicios, las metas de la entidad, su forma de contribuir y la metodología de medición adoptada para el cumplimiento de estos; entre las acciones externas se publicaron cápsulas informativas en redes sociales, en la página web de la entidad y en el discurso de la Superintendente en la entrega del Reconocimiento a las Mejores Prácticas de Servicio a Usuarios. También, se llevaron a cabo socializaciones a todos los servidores y se evaluó el nivel de apropiación de los ODS al interior de la entidad.

La información relacionada puede ser consultada en:

<https://www.superservicios.gov.co/objetivos-de-desarrollo-sostenible-ods>

## **Objetivo Estratégico No. 2. Promover una mejora de la calidad, cobertura y continuidad de los servicios que vigilamos**

En cumplimiento de las acciones de control de los vigilados a los que se identifica que incumplen en sus obligaciones de prestación, se desarrollaron ejercicios de vigilancia del sector de energía y gas combustible, las cuales se materializaron en los diagnósticos, boletines, resoluciones y cartillas, así como, la generación de documentos internos de trabajo que permiten la orientación de estrategias de vigilancia, metodologías, diagnósticos e informes de resultados. De otra parte, a pesar de las dificultades resultado de la emergencia sanitaria por el Covid-19, se generaron espacios de participación de los diferentes grupos de interés, entre los que se realizaron jornadas de orientación, encuentros interinstitucionales y comités de seguimiento.

Por su parte en el sector de acueducto, alcantarillado y aseo, se procedió a la apertura de 203 pliegos de cargos, se interpusieron 116 sanciones por valor de más de 25 mil millones y se resolvieron 39 recursos de reposición.

## **Objetivo Estratégico No. 3. Lograr que los prestadores entreguen información confiable y oportuna**

Con el propósito de lograr que los prestadores entreguen información confiable y oportuna, se realizaron 34 acompañamientos y entrenamientos para el cargue de información al SUI a las empresas de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y alcaldías que prestan este servicio; además, se realizaron 6 acompañamientos virtuales dirigidos a los agentes del sector de gas combustible, con el fin de mejorar el cargue de información al sistema.

Adicionalmente, se desarrolló un diagnóstico del SUI para evaluar la mejor manera de recolectar la información necesaria para el cálculo del Indicador Único Sectorial – IUS de los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo; como resultado se logró una reducción del 44% en los reportes inoportunos al SUI por parte de estos prestadores con respecto al año anterior. Además, se realizaron 15 talleres para

formalizar a los prestadores de áreas rurales y organizaciones de recicladores como prestadores de servicios públicos.

Por otra parte, se realizaron 4 talleres con agentes del servicio de energía eléctrica del SIN para mejorar el cargue de información al SUI, y un taller regional de manera virtual con los prestadores de estas zonas, sobre los elementos de política y regulación propuestos por la Misión de Transformación para las Zonas No Interconectadas-ZNI, así como temas relacionados con la expansión y cobertura en estas zonas, sostenibilidad, esquemas empresariales y uso de herramientas tecnológicas, entre otros. Así mismo, se realizó el V Encuentro Interinstitucional ZNI de manera virtual con la participación, de expositores internacionales, participación de prestadores ZNI, gremios del sector de energía, entidades de Gobierno, universidades, independientes, entre otros, con una audiencia de 346 participantes.

Ahora bien, frente a la meta *Disminuir en un 10% la cantidad de reversiones solicitadas con respecto al año anterior*, se identificó la necesidad de modificarla debido a la naturaleza de las reversiones en el ejercicio que realizan las Superintendencias Delegadas, respecto a la verificación de la calidad de la información reportada por los prestadores vigilados. Es preciso aclarar que esta meta presentó rezago en la vigencia por lo que se formularon las acciones correctivas respectivas para subsanar las debilidades que generó el incumplimiento.

#### **Objetivo Estratégico No. 4. Potencializar la participación ciudadana y el control social en la prestación de los servicios públicos**

En el marco del servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios, y con el fin de dar cumplimiento a este objetivo, la entidad diseñó estrategias de participación ciudadana, dentro de las cuales se encuentran: *Juntos Construyendo País, Me informo luego exijo, Seguimos construyendo* y la metodología del plan de acercamiento en las regiones.

De igual forma, se desarrollaron las estrategias de *Plan Choque Nacional* en las Direcciones Territoriales, las Oficinas Digitales, la campaña de socialización sobre la medición del consumo, la realización de foros Superservicios en Casa y curso virtual de Lenguaje Claro, con el objetivo de mejorar la comunicación al usuario y evitar aquellos trámites que llegan a la entidad por falta de información en la prestación de los servicios vigilados.

#### **Objetivo Estratégico No. 5. Incidir en el ciclo de política pública sectorial y de la regulación**

Con el fin de incidir en el ciclo de política sectorial y de regulación, se adelantaron y se revisaron documentos para identificar las necesidades de ajuste regulatorio o jurídico para incidir en sector. Así mismo, se realizaron mesas de trabajo interinstitucionales con el fin de discutir los temas susceptibles de ajuste regulatorio (proyecto de ley de fortalecimiento de la Superservicios, proyecto de resolución del artículo 313 de la Ley 1955 de 2019, resolución de aplazamiento del cargue de información al SUI para la actividad de aprovechamiento, inexequibilidad del art. 18 de la Ley 1955-2019). De igual forma, se elevó comunicación a la CREG sobre la situación de la situación de DINAGAS-ALCANOS-TGI pidiéndole actuar con fundamento en las disposiciones del artículo 39.4 de la Ley 142 de 1994 y en aras de incidir y mejorar la situación de la prestación del servicio de gas.

## **Objetivo Estratégico No. 6. Generar y compartir conocimiento técnico sobre el sector para la toma de decisiones**

Respecto al desarrollo del Geoportal de datos relacionados con servicios públicos domiciliarios, se definieron los diccionarios de datos de cada sector, así:

- (i) Sector de acueducto, alcantarillado y aseo: se realizó un diccionario de datos de los mapas publicados en el Geoportal de los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, allí se encuentra información como el ID del prestador, el nombre, el Código DANE del Municipio en el cual se ubica, los servicios que presta, el tamaño, el NIT, la clasificación, la naturaleza, la clase, el orden, el representante legal, la dirección, el teléfono y el correo. De igual forma, se publicaron mapas de datos relacionados con sitios de disposición final y plantas de tratamiento y puntos de vertimiento.
- (ii) Sector energía y gas combustible: se elaboró el directorio de datos para el sector de energía eléctrica y se firmó convenio interadministrativo con el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para Zonas No Interconectadas – IPSE, con el propósito de garantizar la interoperabilidad de los sistemas de información para ambas partes.

Por otro lado, se publicaron dos infografías relacionadas con el ABC de la actividad de aprovechamiento y tarifas del servicio de acueducto y alcantarillado, se publicaron dos videos explicativos sobre qué es y en qué consiste la actividad de aprovechamiento, así como la clasificación de nivel de riesgo de prestadores de acueducto y alcantarillado a partir del IUS. Por su parte, con relación al sector de energía y gas combustible se publicaron 12 boletines tarifarios (4 para del servicio de energía eléctrica, 4 para el servicio de gas por redes y 4 de gas licuado de petróleo a granel y en cilindros), 4 boletines de seguimiento y monitoreo de los mercados mayoristas de electricidad y gas y 3 boletines de decisiones energía y gas.

En el marco de la suscripción de convenios o alianzas con actores estratégicos para el intercambio de información relevante, se suscribió una alianza con la Cámara Colombiana de la Construcción-CAMACOL para trabajar de forma mancomunada en la estructuración de un estudio sectorial sobre las implicaciones y la importancia de acompañar el proceso de reactivación económica post-pandemia en el sector de vivienda, con los planes de inversión y expansión en el sector de agua potable y saneamiento básico.

Finalmente, en el marco de determinar la factibilidad sobre la creación del centro de estudios e investigación de la Superservicios, se aplicó una encuesta interna con el fin de identificar los tipos y temáticas de investigación que se abordan o que son susceptibles de realizar en la entidad; así mismo, se llevó a cabo un análisis de los costos y formas de financiación de algunos centros de estudios e investigación en el sector público. El resultado de estas acciones generó los insumos para construir el estudio de factibilidad de un centro de estudios e investigación del sector de servicios públicos domiciliarios.

## **Objetivo Estratégico No. 7. Posicionar a la entidad como articulador y unidad de apoyo para todos los agentes del sector de servicios públicos**

Dando cumplimiento a las metas establecidas para el objetivo estratégico, se implementaron las siguientes acciones:

- (i) Se identificaron, priorizaron y definieron propuestas relacionadas con problemáticas que tienen las empresas en toma de posesión. En ese sentido, se adelantaron acciones para minimizar la problemática presentada en el municipio del Carmen de Bolívar con respecto al sistema de alcantarillado sanitario y la planta de tratamiento de aguas residuales del municipio; de igual forma se realizaron actividades para atender la emergencia sanitaria en el municipio de Vélez, Santander (EMPREVEL ESP) y realizaron acciones para atender la problemática referente a la prestación de la planta de tratamiento de agua residual de las empresas ACUECAR ubicada en el municipio de Cartagena, entre otros.
- (ii) Durante el primer semestre se elaboró un documento por parte de las Direcciones Técnicas de Gestión que contiene las problemáticas identificadas en el sector de los servicios públicos que requieren una solución conjunta con otros actores.
- (iii) A partir de las problemáticas identificadas en cada sector, se implementaron alianzas y convenios interinstitucionales con: la Secretaría Distrital del Hábitat de Bogotá; Universidad de los Andes, Contraloría de Cali; Secretaría Distrital del Hábitat de Bogotá; Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA); Alta Consejería; Defensoría del Pueblo; Secretaría Distrital del Hábitat; Veeduría Distrital; Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV); Universidad Externado de Colombia; Universidad Politécnico Gran Colombiano; Universidad del Pacífico; Casa de la Justicia Yopal – Casanare y el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA.
- (iv) En conjunto con Mininterior y la SIC, solicitamos a gobernadores y alcaldes permitir la libre circulación de los vehículos, personal de operación y otros agentes asociados a la operación de los servicios públicos domiciliarios para garantizar su operación en el marco de la emergencia sanitaria por Covid-19.

### **Objetivo Estratégico No. 8. Implementar oportunamente acciones de vigilancia preventiva con criterios diferenciales, que generen alertas tempranas y de control que aseguren la protección de los derechos de los usuarios**

En cumplimiento de las metas asociadas a este objetivo, se adelantó el análisis, diseño y documentación del modelo del proyecto denominado “Tablero de Vigilancia Inteligente”, para el sector de energía eléctrica. Así como el diseño del modelo de IVC basado en riesgos para los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. De otra parte, se realizaron pilotos mediante visitas in situ para ambos sectores.

### **Objetivo Estratégico No. 9. Garantizar la oportunidad, calidad y análisis de la información para la adecuada toma de decisiones a través de tecnologías robustas**

Con el fin de garantizar la calidad de la información mediante tecnologías robustas que permitan la toma de decisiones, la entidad ha reducido el nivel de obsolescencia de la infraestructura tecnológica para lo cual renovó gran parte de los equipos de cómputo de escritorio de los servidores que laboran en la entidad, realizó renovación del sistema de *Networking* y se adquirieron *Workstations*, *switches* y *videobeam*.

## **Objetivo Estratégico No. 10. Estructurar procesos que incorporen mejores prácticas y que permitan optimizar tiempos, evitar duplicidad y generar eficiencias en el desarrollo de las funciones**

Se revisaron y actualizaron las funciones y modelo de operación de la entidad, conforme a ello el Gobierno Nacional expidió el Decreto 1369 de 2020 “Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”. En consecuencia, se actualizaron los métodos y criterios de seguimiento, control y mejora del modelo de operación por procesos de la entidad y se adoptó el nuevo Mapa de Procesos a través de la resolución No. SSPD 20201000050165 del 11 de noviembre de 2020.

## **Objetivo Estratégico No. 11. Fortalecer las políticas de prevención para mitigar riesgos y evitar demandas en contra de la entidad**

Con el fin de fortalecer la estrategia de defensa y prevención del daño antijurídico de la entidad, se adoptó mediante Resolución 20201000042045 del 5 de octubre de 2020, la Política de Prevención del Daño Antijurídico para la vigencia 2020-2021, formulada acorde con la metodología que para tal efecto tiene dispuesta la Agencia Nacional para la Defensa Jurídica del Estado – ANDJE.

## **Objetivo Estratégico No. 12. Generar una cultura de la gestión del conocimiento y la innovación para el fortalecimiento institucional**

Con el fin de fortalecer la gestión del conocimiento de la entidad, se diseñó e implementó durante la vigencia la Metodología de Conocimiento Crítico Viable, la cual permite la identificación de conocimientos y personas críticas para el funcionamiento de los procesos internos. Esta fue aplicada en 16 de los 20 procesos del modelo de operación, permitiendo así la elaboración de los mapas de conocimiento de estos.

Por otro lado, se desarrollaron la fase de Testeo de dos iniciativas de innovación relacionadas con: i) Fortalecer la estrategia de oficinas digitales de la Superservicios, cuyo objetivo es lograr una presencia institucional en aquellos territorios en donde se presenta un alto número de fallas en la prestación de servicios públicos domiciliarios; y ii) Una iniciativa enfocada a mejorar el desempeño del procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM).

Además, se realizaron conversatorios sobre el sector de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, dirigido a los colaboradores de la Superintendencia, en donde se socializaron temas asociados al fortalecimiento de la integridad del sector de agua y saneamiento a través de la alianza de Gobierno abierto (OGP); Gestión de buenas prácticas operativas para la prevención, reducción y control de pérdidas de agua; Esquema de vigilancia diferencial de la calidad de agua y avance de nuevas competencias para la Superservicios en este sector. Así mismo, se realizaron 3 conversatorios con los temas identificados para el sector de energía eléctrica y gas combustible sobre la "Calidad del servicio individual Res. CREG 015 de 2018<sup>9</sup>" relacionados con aspectos tarifarios y de facturación.

---

<sup>9</sup> Mediante esta resolución se profirió la metodología para la remuneración de la actividad de distribución de energía eléctrica en el Sistema Interconectado Nacional, la cual aplica a los agentes que prestan el servicio de distribución de energía eléctrica y a los usuarios que utilizan el servicio.

### **Objetivo Estratégico No. 13. Contar con una estructura organizacional que motive el talento humano, promueva la articulación y permita responder a los retos y oportunidades del sector.**

Con el propósito de ampliar, fortalecer y modernizar los procesos de IVC a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, asumir de forma competitiva los retos del sector y articular las nuevas actividades que desde su creación se han venido incorporando al marco de las funciones de la Superservicios, la entidad modificó su estructura, a fin de continuar garantizando una eficaz y eficiente vigilancia a la prestación de los servicios públicos en todo el territorio nacional, el debido control a aquellos intervinientes en la cadena de la prestación, y, en consecuencia la protección de los derechos de los usuarios en aplicación de los principios de eficacia administrativa y celeridad en su gestión.

Es por lo anterior que en coordinación con el Despacho de la Superintendente se presentó al Departamento Administrativo de la Función Pública, el estudio técnico conforme a lo establecido en los artículos 2.2.12.1 al 2.2.12.3 del Decreto 1083 de 2015<sup>10</sup>, para efectos de modificar su estructura, ajustándola a un nuevo modelo de operación, el cual obtuvo concepto técnico favorable y se materializó con la expedición de los Decretos 1369 del 18 de octubre de 2020 “Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios” y 1370 del 18 de octubre de 2020 “Por el cual se modifica la planta de personal de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y se dictan otras disposiciones”.

### **Objetivo Estratégico No. 14. Asegurar la sostenibilidad financiera de la entidad para el adecuado cumplimiento de la misión**

De conformidad con las modificaciones a la base gravable de la Contribución Especial (artículo 85 de la Ley 142) introducidas por el artículo 18 de la Ley 1955 de 2019 y el cobro de una Contribución Adicional a favor del Fondo Empresarial, conforme al artículo 314 de la citada Ley, se realizó la publicación SIGME el Manual Metodológico de la Contribución Especial y de la Contribución Adicional, en aras de que esté a disposición de los funcionarios y sus colaboradores, con el propósito de facilitar la comprensión, consulta, información y el cumplimiento de los artículos mencionados. Teniendo en cuenta lo anterior, se realizó el levantamiento de requerimientos del aplicativo de Contribuciones, requeridos para su mejora, y poder así lograr que la expedición, cobro y recaudo de estas dos contribuciones se logren de manera eficiente y eficaz.

Se socializó el análisis de la base de datos de los prestadores objeto de contribución Especial y Adicional 2020. Adicionalmente se expidió la Resolución No. SSPD 20201000028355 del 10 de julio de 2020 “Por la cual se determina el número de prestadores que servirá de base para realizar la Contribución Especial para el año 2020 y la Contribución Adicional para el fortalecimiento del Fondo Empresarial”, para revisión y comentarios. También, la entidad, participó en el proceso de reglamentación de la contribución especial y adicional, materializada a través del Decreto 1150 del 18 de agosto de 2020.

Se efectuó seguimiento al proceso de recaudo de la contribución en cuanto a dinero recaudado y recursos interpuestos. Sumado a que se tuvo que validar el alcance de la declaratoria de inexecutable del artículo 18 de la Ley 1955 de 2019, para continuar con el cobro de la contribución.

---

<sup>10</sup> Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública.

#### 4.4. Gestión de la Superservicios en el marco de la emergencia sanitaria

A continuación, se presenta la gestión adelantada por la Superintendencia con ocasión a la pandemia generada por el coronavirus Covid-19 en el año 2020 y la consecuente declaratoria de emergencia económica, social y ecológica establecida por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020.

##### Sector de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Como parte de la vigilancia a la aplicación de los decretos y resoluciones emitidos por el Gobierno Nacional en el marco de la emergencia, se remitieron comunicaciones masivas a 2.571 prestadores de acueducto y alcantarillado, con el fin de indagar sobre presuntos incumplimientos a la regulación vigente, así: (i) Solicitud de información respecto de la medición y facturación de los consumos, a partir de la declaratoria de emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional; (ii) Solicitud de información respecto de la aplicación de pagos diferidos.

Con base en el reporte temporal de información financiera y operativa, se obtuvo lo siguiente: De 98.570 usuarios residenciales con servicio cortado, se reconectaron 66.059 equivalente al (67%), lo anterior en cumplimiento a las directrices del Gobierno Nacional; de los 206.368 suscriptores residenciales con el servicio suspendido, se reinstaló el servicio a 166.777 equivalente al (80.8%), igualmente, en cumplimiento de las directrices del Gobierno Nacional.

Por otro lado, al realizar el monitoreo al comportamiento de la eficiencia en el recaudo para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, se evidenció que, para enero de 2020, antes de la declaratoria de emergencia por parte del Gobierno Nacional, la eficiencia del recaudo para el servicio público de acueducto fue del 45%; a partir del mes de marzo y hasta el mes de noviembre el indicador osciló entre el 36% y el 42%. Es importante resaltar que este valor disminuyó en 10 puntos porcentuales si se compara la cifra presentada en el mes de enero y el reporte final en el mes de noviembre. Para el caso del servicio público de alcantarillado, el reporte del indicador en el mes de enero fue del 75% y para el mes noviembre disminuyó a 45%.

Se atendieron aproximadamente 10.100 trámites relacionados con el servicio público de aseo, lo cual muestra un incremento del 19% en comparación con el año 2019, donde se habían gestionado alrededor de 8.500 trámites. En este sentido, se requirió a los prestadores del servicio público de aseo masivamente, obteniéndose respuesta por parte de 474 empresas, de lo que se resalta: El 52% de las empresas han aplicado las Resoluciones CRA 915<sup>11</sup> y 918 de 2020<sup>12</sup>, otorgando plazo para el pago del servicio de aseo de los estratos 1 y 2; el 32% aplicó diferimiento del pago del servicio de aseo para estratos diferentes al 1 y 2 y el 17% de las empresas ha otorgado un plazo de 36 meses; el 10% de los entes territoriales asumió el pago total del servicio y el 10% el pago parcial; el 18% de las empresas han solicitado acceder a líneas de financiación, los restantes, se financian con el recaudo de la tarifa y de los subsidios municipales. Para

<sup>11</sup> Por la cual se establecen medidas regulatorias transitorias para el pago diferido de las facturas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y del servicio público de aseo, en el marco de la emergencia declarada por el Gobierno Nacional a causa del Covid-19.

<sup>12</sup> Por la cual se establecen medidas regulatorias transitorias para el pago diferido de las facturas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, y el servicio público de aseo en el marco de la emergencia declarada por el Gobierno Nacional a causa del Covid-19.



los usuarios no residenciales de uso comercial, industrial y oficial, el 63% de las empresas informó que realiza el cobro normal, el restante factura como predio desocupado.

Por otra parte y con base en el reporte temporal técnico establecido a través de las Resoluciones SSPD No. 20201000009825<sup>13</sup> y SSPD No. 20201000010215<sup>14</sup> se obtuvo lo siguiente:

- Para la actividad de lavado y desinfección de áreas públicas, se identificó una mayor intervención de áreas en los meses de abril y mayo de 2020 y una reducción a partir del 18 de junio, relacionada con la suspensión de esta actividad remunerada vía tarifa. El costo promedio de áreas intervenidas ascendió a \$354/m<sup>2</sup>; el área total intervenida alcanzó los 61.682.510 m<sup>2</sup>, con un costo total de \$20.194.663.113.
- En la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, se identificó que 3.307 microrrutas tuvieron al menos una frecuencia adicional. Las frecuencias para esta actividad se incrementaron a nivel nacional en un promedio de 2,2 por semana.
- Para la actividad de recolección y transporte, se identificó que 2.391 microrrutas tuvieron al menos una frecuencia adicional. Las frecuencias para esta actividad se incrementaron a nivel nacional en un promedio de 2,8 por semana.
- La mayor cantidad del promedio diario de operarios de reserva desde el inicio de la emergencia sanitaria se presenta en Bogotá, Bucaramanga y Cúcuta. Se destaca que Bucaramanga y Cúcuta cuentan con el mayor índice acumulado del promedio diario de operarios de reserva activos por suscriptor atendido.
- El promedio diario de toneladas recibidas en los sitios de disposición final del país que reportaron información al SUI, presentó disminuciones hasta el mes de mayo de 2020. Las disminuciones se presentaron en los meses de marzo, abril y mayo: 4,9%, 18,5% y 11,6%, respectivamente. Sin embargo, la comparación entre 2019 y 2020 a partir del mes de junio, presenta aumentos en la cantidad de residuos sólidos dispuestos.

Como resultado de las acciones de control sobre el sector de acueducto, alcantarillado y aseo, se abrieron 41 averiguaciones preliminares por aumento en el cobro de las tarifas de los servicios, continuando a la fecha con 16 investigaciones, las demás continúan en análisis probatorio.

En el marco de la Resolución 0363 de 15 de julio de 2020<sup>15</sup> y en lo relacionado al subsidio rural derivado de la emergencia sanitaria, se realizó el seguimiento a las solicitudes de inscripción en Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS de los prestadores rurales y se recibieron 313 trámites de inscripción en RUPS por parte de estos prestadores; dentro de los cuales, 280 fueron inscritos una vez expedida la medida de subsidio rural de que trata el artículo 9 del Decreto Legislativo 819 del 4 de junio

<sup>13</sup> Por la cual La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios habilitó un esquema de reporte temporal de información financiera y operativa para los prestadores bajo su vigilancia, durante el periodo de las emergencias sanitaria, económica, social y ecológica declaradas por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 417 de 2020.

<sup>14</sup> Por la cual se habilita un esquema de reporte temporal de información financiera y operativa a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios durante las emergencias sanitaria, económica, social y ecológica de que trata el Decreto 417 de 2020.

<sup>15</sup> Por la cual se reglamenta el subsidio rural de que trata el artículo 9º del Decreto Legislativo 819 de 2020.

de 2020. De estos se aprobaron 154 solicitudes de inscripción y 159 solicitudes fueron rechazadas, de las cuales se recibieron 114 nuevos trámites de inscripción, 71 fueron aprobados y 43 rechazados.

Según el reporte de seguimiento al subsidio rural del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, 294 prestadores rurales inscritos en RUPS se han beneficiado con el subsidio, siendo notoria la forma en que este beneficio motivó a los prestadores rurales a completar su inscripción en el RUPS de la Superservicios. Por esta razón, se destaca la importancia de reglamentar este beneficio con vocación de permanencia, pues se enfoca sobre los usuarios de menores ingresos que habitan las zonas más apartadas del país, y que se verán beneficiados con la formalización de los prestadores que les suministran el servicio esencial de acueducto.

## Sector de Energía y Gas Combustible

En el marco de la emergencia sanitaria y con el fin de mitigar el impacto del Covid-19 en la prestación de los servicios públicos domiciliarios que vigila la Superservicios, en el sector de energía y gas combustible se expidió la Resolución SSPD No. 2020100009825 del 26 de marzo del 2020, modificada por la Resolución SSPD No. 20201000010215 del 03 de abril del 2020, donde se habilitó un esquema de reporte temporal de información financiera y operativa para los prestadores durante el periodo de la emergencia sanitaria, económica, social y ecológica declarada por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 417 de 2020, con el fin de evaluar el estado de las empresas prestadoras.

Así mismo, y con la información de la resolución mencionada se diseñó un modelo de riesgo para el seguimiento de la información de flujo de caja, este se conforma por 10 indicadores, de los cuales 2 corresponden a información base de marzo (Formato 6) y los 8 restantes corresponden a información del flujo de caja diario de mes a mes (Formato 1). Lo que permite calificar las empresas según los parámetros utilizados en el modelo que, dicho agente evaluado, se encontraría categorizado en un nivel de riesgo alto, según el resultado de sus indicadores.

Como resultado, se realizaron 37 cálculos de *scoring* lo anterior, ha permitido a la entidad efectuar un seguimiento diario al flujo de caja de los prestadores a nivel empresarial, con el fin de evitar posibles implicaciones financieras que llevaran a incumplimiento en la prestación del servicio de energía eléctrica y gas combustible. La información operativa permite de manera semanal obtener información sobre la aplicación de las disposiciones asociadas emitidas por el Gobierno Nacional y la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG en el marco del estado de emergencia.

De otra parte, la Superservicios apoyó a las agremiaciones en busca de dar claridad al diligenciamiento de los nuevos formatos establecidos con la compilatoria de energía y la emergencia sanitaria, social y ecológica y se realizaron mesas de trabajo con el Ministerio de Minas y Energía para monitoreo de ésta emergencia.

A partir de la declaratoria de emergencia y una vez se dio inicio a la expedición de las distintas normatividades y regulación en el tema para mitigar los posibles impactos económicos y afectaciones a los usuarios, se requirió a cada uno de los prestadores del sector de energía y gas combustible indicar cómo se ha realizado la implementación de medidas, con el objeto de contar con insumos necesarios para identificar presuntas contravenciones a la norma y de ser necesario evaluar si hay mérito para iniciar un proceso investigativo administrativo sancionatorio. Como parte del control, se realizaron 17 actuaciones administrativas que se encuentran en curso por presuntas irregularidades en la facturación de los servicios de energía y gas combustible, en el marco de la emergencia.

También, se publicó el Documento “Información tarifaria del servicio público de energía eléctrica para el comercializador integrado al operador de red”: Considerando la evidente preocupación de los diferentes grupos de interés por la evolución de las tarifas del servicio domiciliario de energía eléctrica, se puso a disposición de la ciudadanía, la información relacionada con el Costo Unitario de Prestación del Servicio (CU) y las tarifas de energía aplicadas por los comercializadores integrados a los Operadores de Red (OR) del nivel de tensión 1 con propiedad de activos del OR en una ventana de 12 meses. Lo anterior, permitirá realizar el seguimiento mensual del comportamiento del CU, la aplicación de la opción tarifaria y la tarifa por cada uno de los interesados a la empresa de su interés.

## Otras acciones de la Superservicios

Para garantizar la atención a los usuarios durante la emergencia sanitaria, la entidad realizó seguimiento a las estrategias implementadas por los prestadores, con el fin de que estos continuaran atendiendo a los usuarios de manera presencial con los respectivos protocolos de bioseguridad para evitar el contagio del Covid-19. Las estrategias estuvieron asociadas a la modificación de horarios, restricciones locales como pico y cédula y pico y género; habilitación y fortalecimiento de los canales telefónicos, virtuales y redes sociales para la atención de peticiones de los usuarios.

La entidad fortaleció su plataforma tecnológica con el fin de optimizar las configuraciones de la solución de seguridad y las aplicaciones internas para hacer posible el trabajo remoto salvaguardando la información y activos de la entidad de tal forma que la entidad continuara prestando los servicios; además se realizó la adquisición de equipos de redes y wifi de última generación y también equipos para ampliar la solución de respaldo de la información, con el fin de fortalecer los procesos de vigilancia, inspección y control para apoyar el cumplimiento de las metas institucionales de la entidad.

## 4.5. Gestión por dependencias

### 4.5.1 Superintendencia Delegada para acueducto, alcantarillado y aseo

Con el objetivo de cumplir con las funciones de IVC en el sector de acueducto, alcantarillado y aseo se impusieron 116 sanciones por valor de \$25.368.117.266 y se iniciaron 203 investigaciones proyectando y notificando los respectivos pliegos de cargos. Así mismo, se adelantaron procesos de devolución por cobros no autorizados a los usuarios, por un monto de \$42.420 millones de pesos a empresas de acueducto y alcantarillado y \$10.267 millones de pesos a empresas de aseo. Adicionalmente, fueron confirmados procesos de devolución a usuarios por la no ejecución de las inversiones entre 2004 y 2016 (de acuerdo a la Resolución CRA 287 de 2004), por un valor de \$18.678 millones de pesos.

De otra parte, se realizaron 90 controles tarifarios, para verificar la correcta aplicación del régimen tarifario por parte de los prestadores de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo. A algunos prestadores se les realizó el requerimiento de devoluciones por cobros no autorizados, los demás se encuentran en etapa preliminar de respuesta a las diferencias identificadas.

Con el fin de informar al sector se elaboró y público en la página web de la entidad el estudio sectorial de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado 2020. El enfoque estructural del documento, se concibe a partir de los principales indicadores técnicos regulatorios, y se incorpora una primera aproximación a la capacidad existente de los sistemas de acueducto y alcantarillado, frente a la

demanda actual de los servicios públicos. De igual forma, se elaboró y publicó en la página web de la entidad el informe de disposición Final de Residuos Sólidos 2019, con el objetivo de mostrar el estado de la disposición final de residuos sólidos a nivel nacional.

En aras de adaptar el SUI para el reporte de información por parte de los prestadores, se realizó el diseño de los Formatos y Formularios del SUI para que las empresas puedan cargar el tablero de planeación de su primer Plan de Gestión y Resultados - PGR - al SUI y se expidió la Resolución SSPD 20201000033925 de 2020 “Por la cual se deroga parcialmente la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 y se establece el reporte de información ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios del Tablero de Planeación del Plan de Gestión y Resultados -PGR- de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado definido en la Resolución CRA 906 de 2019.”

Así mismo, se desarrolló el Informe de Buenas Prácticas que consolida la información de las prácticas implementadas por las organizaciones de recicladores de oficio a nivel nacional en aspectos asociados con el mejoramiento de la prestación de la actividad de aprovechamiento, generar bienestar social en los asociados y la comunidad y, mejoramiento de las condiciones ambientales y de seguridad y salud en el trabajo.

Frente al desarrollo del esquema de IVC para los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo de áreas rurales, se adelantaron 72 visitas virtuales (38 telefónicas y 34 por videoconferencia) y 57 visitas en los departamentos de Antioquia, Caldas, Quindío y Risaralda, correspondientes a la Región del Eje Cafetero. Como resultado de las visitas, se obtuvo la siguiente información de la prestación en zonas rurales:

- Micromedición: el 52% de los sistemas visitados cuentan con micromedición, tan solo el 35,1% de estos cuentan con una cobertura superior al 95% acorde con lo exigido en la normatividad vigente.
- Continuidad: a nivel región, el suministro de agua es continuo en un 66,4% de los sistemas, suficiente en un 3,1%, no satisfactorio en un 16,8% e insuficiente en un 13,7%.
- Calidad: el 59,1% de los sistemas visitados cuentan con tratamiento, resaltando que el 38,2% suministra agua “Sin riesgo”; sin embargo, de este universo, de los prestadores que cuentan con PTAP, el 26,5%, suministran agua no apta para consumo humano.

Por otro lado, se inició el esquema de monitoreo de La Guajira, cuyo objetivo principal es recopilar información primaria y secundaria de los cuatro municipios accionados (Manaure, Maicao, Uribia y el distrito de Riohacha) y de esta manera verificar el cumplimiento a los cuatro indicadores planteados en la Sentencia T-302 de 2017, (i) Porcentaje de niños Wayúu, en cada corregimiento y en cada comunidad, con suministro continuo, superior a 20 litros per cápita por día, (ii) Porcentaje de comunidades con recorridos menores a 2 horas para el acceso a una fuente de agua, (iii) Indicadores de costos del agua por corregimiento y por comunidad y (iv) Disminución del Índice de Riesgo de Calidad de Agua en cada corregimiento.

Con respecto a la implementación de metodología de clasificación por nivel de riesgo a los prestadores del sector de acueducto y alcantarillado, se elaboró documento de lineamientos técnicos en donde se plasmaron los resultados de las 36 visitas de campo realizadas para el cálculo del Indicador Único Sectorial-IUS, así como también se plasmaron los principales ajustes que se requieren en el SUI para

implementar la metodología de medición de nivel de riesgo de los prestadores de acueducto y alcantarillado.

En concordancia con lo anterior, se realizaron 5 socializaciones con los prestadores de los servicios de acueducto y alcantarillado sobre la Resolución CRA 906 de 2019, la implementación de la medición del nivel de riesgo, el cálculo del IUS y el PGR en el SUI, logrando capacitar en estos temas a más de 1.400 asistentes. Además, se realizó prueba piloto con 36 empresas visitadas para la captura de información y diagnóstico sobre la información necesaria para el cálculo del IUS, en las cuales se logró capturar la información necesaria para dicho cálculo, la cual, para cada empresa visitada, se encuentra registrada en tres planillas divididas en ejes temáticos diseñadas especialmente para la captura de la información de los 55 indicadores de gestión definidos en la Resolución CRA 906 de 2019, con lo cual se elaboró un modelo prototipo que contiene todas las normalizaciones y ponderaciones de los indicadores.

En el marco de las acciones de vigilancia y control de la calidad del agua en los prestadores del servicio de acueducto, se tomaron 200 muestras a 86 prestadores, distribuidas en 20 departamentos (96 municipios y 101 áreas de prestación). La distribución de índices de riesgo encontrados responde a: 30% sin riesgo, 1% riesgo bajo, 30% riesgo medio, 27% riesgo alto, 12% inviable sanitariamente.

Adicional a lo anterior, se realizó revisión y consolidación de información disponible de avance de mapa de riesgos a corte de 2019, y se encontró que el departamento con mayor avance a nivel municipal en expedición de mapas de riesgo, es Magdalena con el 97% de sus municipios, seguido del Atlántico con el 96%. Se tomó como concepto de cubrimiento, que los municipios contaran con mapa de riesgos para al menos una de sus fuentes de abastecimiento; sin embargo, se resalta que pueden existir varias fuentes y con actividades económicas diferentes, hecho que cambian el panorama de fuentes de riesgo. Los departamentos para los que no se identificó avance en expedición de mapas de riesgo fueron: Amazonas, Arauca, Archipiélago de San Andrés, Boyacá, Cesar, Córdoba, Guainía, Huila, La Guajira, Meta, Nariño, Putumayo, Santander, Sucre, Tolima, Vaupés, Vichada.

Finalmente, se realizaron 5 talleres en conjunto con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Instituto Nacional de Salud, con temáticas de marco normativo de calidad de agua, funciones de la Superservicios en materia de IVC y el alcance de su facultad para la toma de muestras de calidad de agua.

#### **4.5.2 Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible**

En el marco de sus funciones la Superservicios y mediante Convenio con el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - OSINEGRIM se realizaron en el sector de energía y gas combustible 16 actividades de socialización sobre las diferentes estrategias, técnicas de monitoreo de supervisión, herramientas de participación ciudadana y técnicas de atención al usuario de la prestación de estos servicios. De igual manera, se firmó convenio interadministrativo con el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para Zonas No Interconectadas – IPSE, con el propósito de garantizar la interoperabilidad de los sistemas de información para ambas partes, así como proporcionar mutuamente capacitaciones, apoyo y/o asesoría técnica en los temas de su interés, que redunden en el fortalecimiento de las funciones que la Constitución, la ley y la reglamentación les han asignado.

Se publicó para consulta de los agentes, instituciones del sector y demás interesados 4 proyectos de Resolución en donde se establecen los lineamientos para el cargue de información al SUI para los servicios de energía eléctrica SIN y ZNI y gas por redes.

En cumplimiento de los objetivos de Unidad de Monitoreo de los Mercados de Electricidad y Gas-UMMEG, se realizaron 43 Comités de seguimiento, se elaboraron 45 infografías de circulación interna, se publicaron 4 boletines trimestrales y se diseñaron e implementaron 9 indicadores nuevos para el seguimiento a los mercados. De igual forma, se desarrolló una estrategia de vigilancia a través de alertas que se emiten al correo electrónico y se efectuaron adecuaciones a la página web de la entidad.

La entidad cuenta con el equipo del Centro de Investigación y Análisis de Datos – CIAD para el sector de energía y gas combustible. A través de este grupo, se han desarrollado los siguientes proyectos: (i) Proyecto Datos Abiertos: Publicación de la información último semestre 2019 y primer semestre 2020; mesas de trabajo vocales control y revisión nuevos campos en los formatos contenidos en la última compilatoria de información SUI; (ii) Proyecto Tarifario - Algoritmos y visualización para el cálculo de las tarifas de energía eléctrica en Colombia; (iii) Desarrollo del aplicativo para seguimiento de los procesos administrativos sancionatorios; (iv) mapa de calor de las interrupciones de energía eléctrica con sus respectivas causas, (v) hojas de trabajo para la auditoría integral basada en informática forense, (vi) Preservación forense de datos de calidad y (vii) desarrollo capacitaciones de protocolos forenses.

De otra parte, se elaboró el documento final de propuesta de modificación de la Resolución CREG 108 de 1997 – (Criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios); metodología para gestionar y realizar seguimiento de casos reiterativos, y el documento de la Metodología de Vigilancia de Atención al usuario. Se elaboraron las Cartillas CREG 080, las cuales están compuestas por: Guías de comportamiento – Acceso a redes de transporte de energía eléctrica; Guías de comportamiento - Impactos de la gestión del riesgo en la prestación del servicio público de gas combustible por redes; y Guías de comportamiento - Facturación de conceptos no inherentes a la prestación del servicio público domiciliario, con el objetivo de ofrecer herramientas para que los agentes evalúen si sus comportamientos están conformes con la regulación.

#### 4.5.3 Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión en Territorio

En el marco de la función la defensa de los derechos y la promoción de los deberes de los usuarios de los servicios públicos, se recibieron a través de los canales de atención de la entidad (teléfono, virtual y presencial) un total de 260.021 trámites.

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

Peticiones: Son las que realiza un ciudadano en ejercicio del derecho de petición para solicitar el acceso a un trámite, un servicio, el reconocimiento de un derecho o la intervención de una autoridad sobre asuntos a su cargo, entre otras.

- **Quejas:** Son las que presenta un usuario sobre la conducta de un servidor público.
- **Reclamos:** Son los que presenta un usuario sobre la prestación de un servicio, un producto o un trámite.
- **Recursos de Apelación (RAP) subsidiario del Recurso de Reposición (REP):** Son trámites que se presentan cuando el usuario no está conforme con la respuesta de fondo que le dio la empresa prestadora, para que la Superservicios revisa y decida de fondo sobre el asunto en cuestión.

- **Silencios Administrativos Positivos (SAP):** Cuando el ciudadano radica su trámite ante la empresa prestadora, pero ésta no le responde dentro de los 15 días hábiles o no respondió de fondo.
- **Recuso de queja:** Cuando al ciudadano se le hayan rechazado el recurso de apelación en la empresa, puede interponer el recurso de queja ante la Superintendencia.

Del total de trámites recibidos, se gestionaron 116.345 Derechos de Petición, 424 Silencios Administrativos Positivos, 56.620 Recursos de apelación, 434 Recursos de reposición, 8.906 Recursos de Queja, 770 Revocatorias y 11.742 atenciones personalizadas, resolviendo así el 75,09% de los trámites que ingresaron a la entidad.

De la totalidad de los trámites recibidos, el 43,44% correspondieron al servicio de Energía Eléctrica, el 18,88% a Gas Natural, el 14,96% a Acueducto, el 6,81% a Aseo y el 3,85% restante se distribuyó en alcantarillado, gas licuado del petróleo y servicios de competencia de otras entidades.

Además, con el apoyo de las direcciones territoriales se realizaron 1.092 actividades en el territorio nacional distribuidas entre: Superservicios en sintonía, Mesas Construyendo en Servicios Públicos, Superservicios al Barrio, Capacitar para Empoderar, talleres con Comités de Control Social, ferias de servicio al ciudadano, rendiciones de cuentas y foros Construyendo en Servicios Públicos Domiciliarios, en los cuales participaron más de 19 mil ciudadanos.

**Tabla 4 Actividades de actividades en territorio nacional**

Actividad	DTC	DTN	DOCO	DTOR	DTSO
Superservicios en Sintonía	38	16	20	27	74
Mesas construyendo en SP	37	42	23	17	44
Superservicios al Barrio	9	6	1	0	3
Capacitar para Empoderar	128	198	103	132	133
Talleres con CDCS	4	6	6	4	6
Ferías servicio al Ciudadano	0	0	0	0	0
Rendición de cuentas	2	2	2	2	2
Foros construyendo en SP	1	1	1	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>	<b>271</b>	<b>156</b>	<b>183</b>	<b>263</b>

Fuente: SDPUGT. Enero 2021.

Por otra parte, entre las acciones para el fortalecimiento de la participación ciudadana con criterios diferenciales de acuerdo a los grupos de interés de la Superservicios, se realizó un video institucional publicado en la página de la entidad para dar a conocer al ciudadano el Centro de Relevancia para atender a la población con discapacidad auditiva.

Adicional, se llevó a cabo una capacitación con los Gestores Digitales y Territoriales, con el fin de explicar el funcionamiento de la aplicación que permite atender a la población con discapacidad auditiva. Así mismo, 169 gestores digitales, gestores territoriales, colaboradores de la SDPUGT y las direcciones territoriales y agentes del Call Center fueron certificados en el curso de Lenguaje Claro dictado por el DNP.

Finalmente, la Delegada publicó periódicamente en la página de la entidad, los siguientes documentos, con el objetivo de mantener informada a la ciudadanía:

- Informes sobre los canales de atención de la entidad, incluyendo las estadísticas de los trámites recibidos a través de los canales virtuales y los PAS.
- Informe de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (QRSF) frente al servicio prestado por la Superservicios.
- Informe de peticiones, quejas y reclamos (PQR) frente al servicio de las empresas prestadoras.
- Reporte de participación ciudadana.
- Encuesta anual de percepción sobre el Nivel de satisfacción del usuario – NSU.

#### **4.5.4 Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación**

Al cierre de 2020, la Superintendencia tuvo 8 empresas intervenidas (5 en modalidad de fines liquidatorios y 3 en liquidación forzosa administrativa). Así mismo, se ordenó el levantamiento de la medida de toma de posesión de la Empresas Municipales de Cartago - Emcartago S.A. E.S.P. por superar las causales de intervención y efectuó la entrega definitiva al municipio para su administración.

A continuación, se presentan las principales actividades desarrolladas, así como el detalle de los logros obtenidos por las empresas como resultado del seguimiento, monitoreo y supervisión a la gestión de agentes especiales y liquidadores de los prestadores, verificando la continuidad y calidad de los servicios prestados, dentro de sus limitaciones financieras, técnicas y administrativas.

##### **4.5.4.1 Levantamiento de medidas de toma de posesión**

###### ***Empresas Municipales de Cartago - Emcartago S.A. E.S.P.***

Las situaciones previas a la intervención correspondían principalmente a pérdidas operacionales por \$885 millones y pérdida neta de \$1.419 millones para la vigencia 2013, retrasos en la ejecución de inversiones, déficit de caja por valor de \$7.673 millones que dificultaba el pago a corto plazo de sus pasivos estimados en \$11.440 millones, riesgo de apagón por los 131 procedimientos de limitación del suministro del servicio de energía debido al no pago de obligaciones contraídas con el Mercado de Energía Mayorista, y una deuda de \$1.592 millones por concepto de gastos de personal.

Durante la intervención, Emcartago E.S.P. ejecutó inversiones en acueducto y alcantarillado superiores a los \$40.000 millones, dentro de las cuales se destacan obras de optimización de redes de distribución y de las plantas de tratamiento de agua potable, sectorización, reposición de redes, ampliación y mejora en los sistemas de recolección y transporte de aguas residuales, reposición y optimización de los sistemas de bombeo, entre otras. Así mismo, se gestionó el pago de gastos de personal y se adoptaron medidas, como el aumento y redistribución de los ciclos de facturación, lo cual conllevó a una mejora en las finanzas de la empresa.

El Fondo Empresarial apoyó a Emcartago con financiaciones por \$20.000 millones para la compra de energía y el pago de acreencias laborales. Igualmente, prestó apoyo profesional por cerca \$7.000 millones



mediante la contratación de consultorías técnicas para mejorar la calidad y continuidad en la prestación de los servicios.

La solución empresarial para superar las causales de intervención consistió en llevar a cabo, a través de un proceso público, la vinculación de un aliado estratégico y a partir del 12 de febrero de 2020, Enerpereira E.S.P. asumió la operación del servicio de energía eléctrica, al igual que la realización de inversiones a 20 años por \$86.000 millones de pesos para mejorar la prestación de este servicio. De este proceso, Ecartago obtuvo un valor de entrada con el cual atendió las obligaciones con el Fondo Empresarial y celebró un acuerdo de pago con sus acreedores.

Finalmente, la Superservicios mediante Resolución No. SSPD 20201000054515 del 30 de noviembre de 2020 ordenó el levantamiento de la medida de toma de posesión de la Empresas Municipales de Cartago - Ecartago S.A. E.S.P. por superar las causales de intervención y efectuó la entrega definitiva al municipio para su administración, en condiciones de sostenibilidad financiera y adecuada prestación de los servicios públicos y con la suscripción de un programa de gestión que permitirá un seguimiento especial por parte de la Superintendencia.

**Tabla 5 Indicadores de gestión Ecartago S.A. E.S.P**

	Nombre	Intervención	Periodo Actual*
1	Cobertura del servicio de Acueducto	100.0%	99.85%
2	Cobertura del servicio de Alcantarillado	97.0%	97.54%
3	Cobertura del servicio de Aseo	NA	NA
4	Cobertura del servicio de Energía	99.0%	99.98%
5	Índice de Agua No Contabilizada	35.0%	57.5%
6	Cobertura de micromedición	44.5%	87.2%
7	Indicador de Riesgo de Calidad de Agua	2.8%	0.1%
8	Continuidad del servicio	23.1 horas	23,98 horas
9	Nivel de cargue SUI	83.9%	99.6%

\*Información con corte al 30 de noviembre de 2020.

Fuente: Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación. Enero de 2021

#### 4.5.4.2 Empresas en etapa de administración temporal

### **Esquemas de solución empresarial con vinculación exitosa de operadores y garantía de inversiones**

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

Como parte del esquema de solución definido en el proceso de intervención de Electricaribe S.A. E.S.P., en marzo de 2020 concluyó la búsqueda de operadores para garantizar la prestación del servicio de energía y el mejoramiento de la infraestructura eléctrica en la región Caribe, a través de la adjudicación de los contratos de adquisición de acciones con los nuevos operadores Empresas Públicas de Medellín EPM E.S.P. (encargado de prestar el servicio de energía eléctrica en los departamentos de Bolívar, Sucre, Córdoba y Cesar) y el Consorcio Energía de la Costa (prestador en los departamentos de Atlántico, Magdalena y Guajira), quienes iniciaron su operación en octubre de 2020. Los nuevos operadores asumirán los planes de inversiones orientados a la reducción de pérdidas, mejoramiento de redes,

estaciones y subestaciones y de la infraestructura en general, así como la tecnificación de los sistemas de medición que asegurarán la continuidad del servicio de energía a más de 10 millones de usuarios en 7 departamentos de la región Caribe.

Para tal fin, los montos exigidos a los nuevos operadores corresponden a \$3.2 billones para CaribeMar (EPM E.S.P.) y \$2.6 billones para CaribeSol (Consortio Energía de la Costa), para un horizonte de 5 años, considerando que la proyección de inversiones y reducción de pérdidas para un escenario de 10 años, es de \$5 billones y \$3.7 billones, respectivamente.

Durante el proceso de intervención la Superservicios gestionó recursos para apoyar a través del Fondo Empresarial, la operación de ELECTRICARIBE y la realización de inversiones prioritarias. Los apoyos totales, ascienden a cerca de \$7 billones, destinados a la operación del servicio de energía eléctrica en los siete departamentos de la región Caribe y para la realización de inversiones por cerca de \$1.4 billones en virtud de los documentos CONPES 3910 de 2017<sup>16</sup> y 3933 de 2018<sup>17</sup>, modificado por el CONPES 3966<sup>18</sup> de 2019.

Por otra parte, mediante el artículo 315, “Sostenibilidad del servicio público mediante la asunción de pasivos”, de la Ley 1955 de 2019, se autorizó a la Nación asumir directa o indirectamente el pasivo pensional y prestacional asociado a cargo de ELECTRICARIBE, así como el pasivo de la empresa asociado al Fondo Empresarial de la Superservicios. En este sentido, se expidió el Decreto 042 del 16 de enero de 2020, mediante el cual se reglamentan, entre otros asuntos, los términos y condiciones para la asunción por parte de la Nación del pasivo pensional y prestacional de la empresa, así como las condiciones para la asunción del pasivo asociado al Fondo Empresarial, y cuyos mecanismos de actualización fueron reglamentados a través del CONPES 3985 del 12 de marzo de 2020.

**Tabla 6 Indicadores de gestión ELECTRICARIBE S.A. E.S.P.**

Indicador	Datos al momento de la intervención (14 de noviembre de 2016)	Datos al cierre de septiembre de 2019	Datos al cierre de septiembre de 2020
Suscriptores	2,6 millones	2,7 millones	2,8 millones
Cobertura	22,9% del total a nivel nacional	24% aprox. del total a nivel nacional	25% aprox. del total a nivel nacional
SAIDI	76,48 horas (acumulado)	75,11 horas (acumulado agosto 2019)	56,34 horas (acumulado agosto 2020)
SAIFI	84,26 veces (acumulado)	77,15 veces (acumulado agosto 2019)	67,33 veces (acumulado agosto 2020)
Pérdidas	16,9%	25,33%	29,15% * Este es uno de los frentes de inversión con recursos CONPES
SUI	<b>97%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>

Fuente: Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación. Enero de 2021.

<sup>16</sup> Concepto favorable a la nación para otorgar garantía al fondo empresarial, creado por la Ley 812 de 2003, para contratar operaciones pasivas de crédito interno hasta por la suma de 320.000 millones de pesos.

<sup>17</sup> Concepto favorable a la Nación para otorgar garantía al Fondo Empresarial, creado por la Ley 812 de 2003, para contratar operaciones pasivas de crédito hasta por la suma de 735.000 millones de pesos y se modifica el Documento CONPES 3910 de 2017.

<sup>18</sup> Modifica el documento CONPES 3933 de 2018.

## **Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos Domiciliarios de Villa del Rosario E.S.P – EICVIRO E.I.C.E. E.S.P.**

El esquema de solución definido para la Empresa Industrial y Comercial de Villa del Rosario E.S.P. - EICVIRO E.S.P, prestadora de los servicios de acueducto y alcantarillado en Villa del Rosario, Norte de Santander, correspondía a la vinculación de un operador que realice las inversiones y genere los recursos requeridos para la actualización y mejoramiento del servicio, de conformidad con lo exigido en la Ley 142 de 1994, obteniendo recursos para el pago parcial de las deudas de la compañía, con devolución de la infraestructura a la terminación del contrato.

El día 27 de diciembre de 2019 se llevó a cabo el proceso de adjudicación del contrato de operación de los servicios de acueducto y alcantarillado del municipio de Villa del Rosario, Norte de Santander, al operador Promesa de Sociedad Futura Aqualia – Villa del Rosario S.A.S. E.S.P. Posteriormente, el 21 de febrero del 2020 se firmó el contrato y el empalme se llevó a cabo durante el primer trimestre de 2020.

En consecuencia, Aqualia Villa del Rosario S.A.S. E.S.P. inició operaciones el 1 de abril, con la vinculación del 100% de los trabajadores que laboraban para EICVIRO E.S.P. El contrato tiene un plazo de 14 años, durante los cuales Aqualia deberá realizar inversiones mínimas por \$33 mil millones.

**Tabla 7 Indicadores de gestión EICVIRO E.I.C.E. E.S.P.**

	Nombre	Intervención	Periodo Actual
1	Cobertura del servicio de Acueducto	62.0%	65%
2	Cobertura del servicio de Alcantarillado	73.0%	78%
3	Cobertura del servicio de Aseo	NA	NA
4	Cobertura del servicio de Energía	NA	NA
5	Índice de Agua No Contabilizada	59.0%	27%
6	Cobertura de micromedición	38.0%	67%
7	Indicador de Riesgo de Calidad de Agua	0.1%	0.0%
8	Continuidad del servicio	0 horas	21 horas
9	Nivel de cargue SUI	34,2%	96%

Fuente: Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación. Enero de 2021.

### **Esquemas de solución en estructuración**

#### **Empresa de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen De Bolívar S.A. E.S.P.**

La Superintendencia ordenó mediante Resolución No. SSPD 20081300003335 del 11 de febrero de 2008, la toma de posesión sobre la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen de Bolívar ACUECAR S.A. ESP, como quiera que no existía la infraestructura adecuada para la prestación del servicio de acueducto, por lo cual el porcentaje de cobertura de distribución de agua potable por redes era del 0% y, los habitantes de El Carmen de Bolívar, accedían al agua potable mediante la compra de “pinpinas” de agua, extraídas del campo de pozos ubicado en el municipio de Ovejas (Sucre) y transportada mediante carrotonques administrados por ACUECAR S.A. E.S.P. y por particulares.

Con inversiones de los Gobiernos Nacional y Departamental, actualmente se cuenta con un sistema de acueducto que atiende a 12.796 usuarios, logrando una cobertura cercana al 100% y con capacidad para

el suministro de agua potable con continuidad total (afectada en el último periodo por obras que adelantan terceros y que han causado daños en la infraestructura).

Gracias a la intervención, la empresa ha mejorado sus finanzas y presenta un recaudo del 89% de su facturación total. Es importante mencionar, que la empresa actualizó su tarifa conforme a la Resolución CRA 825 de 2017 y CRA 844 de 2018<sup>19</sup>. Por otro lado, la calidad del agua al momento de la intervención se reportaba como de "Alto Riesgo" por la Secretaria de Salud Departamental. Al cierre del 2020, es clasificada como "Sin riesgo".

Por su parte, la cobertura en redes de alcantarillado era de menos del 1% en 2007, no había tratamiento de aguas residuales y el vertimiento se hacía al Arroyo Alférez. Actualmente con ayuda de la Gobernación de Bolívar, se adelanta la construcción del plan maestro de alcantarillado. El proyecto lleva un porcentaje de ejecución del 94,36% y se estima su culminación para el primer trimestre de 2021.

**Tabla 8 Indicadores de gestión ACUECAR S.A. ESP**

	Nombre	Intervención	Periodo Actual
1	Cobertura del servicio de Acueducto	0.0%	100%
2	Cobertura del servicio de Alcantarillado	NA	NA
3	Cobertura del servicio de Aseo	NA	NA
4	Cobertura del servicio de Energía	NA	NA
5	Índice de Agua No Contabilizada	ND	31,23%
6	Cobertura de micromedición	0.0%	97,2%
7	Indicador de Riesgo de Calidad de Agua	0.0%	0.0%
8	Continuidad del servicio	0 horas	21 horas
9	Nivel de cargue SUI	34.2%	93.3%

Fuente: Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación. Enero de 2021.

### **Empresa de servicios públicos de Vélez E.S.P. – EMPREVEL E.S.P.**

Los indicadores de la empresa han mejorado paulatinamente, sin embargo, la empresa ha requerido apoyo del Fondo Empresarial para soportar el flujo de caja y garantizar la operación. La empresa se encuentra en el proceso de cálculo de las tarifas de acueducto y alcantarillado con base en la metodología de las Resoluciones CRA 825 de 2017 y 844 de 2018. Para el caso del servicio de aseo, se encuentra en el proceso de verificación del nuevo marco tarifario para pequeños prestadores Resolución CRA 853 de 2018<sup>20</sup>.

En el año 2020, la empresa adelantó la actualización de sus procesos y procedimientos, formuló un plan de acción institucional que se encuentra en ejecución y realizó un diagnóstico para la optimización de la línea pozo verde con el fin de disminuir los daños y mejorar la continuidad del servicio en época de sequía.

<sup>19</sup> Resolución CRA 825 de 2017 "Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que atiendan hasta 5.000 suscriptores en el área urbana y aquellas que presten el servicio en el área rural independientemente del número de suscriptores que atiendan" y la Resolución CRA 844 de 2018, por medio de la cual se modifica y adiciona la anterior.

<sup>20</sup> Por la cual se establece el régimen tarifario y metodología tarifaria aplicable a las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de hasta 5.000 suscriptores y se dictan otras disposiciones.

**Tabla 9 Indicadores de gestión EMPREVEL E.S.P**

	Nombre	Intervención	Periodo Actual
1	Cobertura del servicio de Acueducto	100.0%	100.0%
2	Cobertura del servicio de Alcantarillado	89.0%	88.79%
3	Cobertura del servicio de Aseo	94.0%	94.6%
4	Cobertura del servicio de Energía	NA	NA
5	Índice de Agua No Contabilizada	57.2%	33.86%
6	Cobertura de micromedición	79.6%	97.76%
7	Indicador de Riesgo de Calidad de Agua	3.4%	1.47%
8	Continuidad del servicio	9.7 Horas	14.6 Horas
9	Nivel de cargue SUI	84.4%	98.8%

Fuente: Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación. Enero de 2021.

### **Empresa de servicios públicos de Flandes – ESPUFLAN E.S.P.**

Se culminó el proceso de estructuración el esquema de solución a la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el Municipio de Flandes, proyecto a través del cual se garantizarán inversiones del orden de \$55 mil millones, de los \$72 mil estimados para mejorar la continuidad, calidad y cobertura de los servicios de acueducto y alcantarillado en el mediano y largo plazo; así mismo se prevé la obtención de recursos para el pago de acreencias.

De igual forma, la empresa continúa con el proceso de implementación del marco tarifario vigente, el cual fue adoptado desde octubre de 2019 con un periodo de progresividad, eliminando el rezago tarifario que constituyó una de las situaciones que llevaron a la intervención. Finalmente, se avanza en la ejecución en el plan de mejoramiento de información financiera y contable, con el objeto de cumplir los marcos normativos vigentes e implementación de costos ABC (Por servicio).

**Tabla 10 Indicadores de gestión ESPUFLAN E.S.P.**

	Nombre	Intervención	Periodo Actual
1	Cobertura del servicio de Acueducto	98.0%	97.6%
2	Cobertura del servicio de Alcantarillado	96.0%	99.1%
3	Cobertura del servicio de Aseo	67.0%	67.2%
4	Cobertura del servicio de Energía	NA	NA
5	Índice de Agua No Contabilizada	64.0%	64.6%
6	Cobertura de micromedición	93.2%	97%
7	Indicador de Riesgo de Calidad de Agua	14.9%	2.3%
8	Continuidad del servicio	23.5 Horas	23.6 Horas
9	Nivel de cargue SUI	69.6%	95%

Fuente: Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación. Enero de 2021.

#### **4.5.4.3 Seguimiento a los procesos de Liquidación**

### **Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Quibdó E.S.P En Liquidación**

Desde la intervención se han realizado inversiones del orden de \$96 mil millones en el servicio de acueducto, que permitirán alcanzar una cobertura del 85% y continuidad de 24 horas diarias, inversiones

realizadas en el marco del Documento CONPES 3470 de 2007<sup>21</sup>. Actualmente, se tiene un 51% de cobertura, pasando de 5.840 suscriptores en el año 2008 a 19.224 en octubre de 2020. Con respecto a continuidad, se pasó de 1,5 horas en 2008 a un promedio de 12.4 horas al cierre de octubre de 2020, con algunos sectores en 24 horas diarias. Al corte, los servicios de alcantarillado y aseo cuentan con 6.563 y 37.141 suscriptores, respectivamente.

En el marco del Plan Pacífico, se logró la aprobación de \$149 mil millones que, entre otros, permitirán la optimización y ampliación del sistema de alcantarillado, llegando a un 40% de cobertura en este servicio para el año 2023. De los recursos aprobados se encuentran contratados y en ejecución la optimización y ampliación del sistema de alcantarillado Fase I y para el servicio de acueducto, la optimización de las plantas de tratamiento de agua potable Playita I y Playita II, así como el mejoramiento de la Estación de Bombeo Cabí y la construcción de la línea de impulsión Cabí. Con recursos de financiación del Fondo Empresarial, se encuentra en ejecución el contrato de intradomiciliarias para vinculación de 6.400 usuarios aproximadamente.

De otra parte, la Financiera de Desarrollo Territorial-Finder adelantó proceso de contratación para la ejecución del plan de cierre y clausura del botadero a cielo abierto Marmolejo, la construcción del nuevo vaso de disposición final y adquisición de cinco vehículos compactadores, para mejoras en el servicio de aseo en Quibdó, el cual fue adjudicado a la empresa Servicios Generales de Servicios Públicos de Carácter Privado – SERVIGENERALES S.A. E.S.P.

Finalmente, se logró la prórroga del convenio de colaboración entre la empresa en liquidación y EPM, para la operación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, hasta diciembre de 2021.

**Tabla 11 Indicadores de gestión EPQ en liquidación**

	Nombre	Intervención	Periodo Actual
1	Cobertura del servicio de Acueducto	20.00%	51.70%
2	Cobertura del servicio de Alcantarillado	11.00%	17.61%
3	Cobertura del servicio de Aseo	N.D.	99.73%
4	Cobertura del servicio de Energía	N.A.	N.A.
5	Índice de Agua No Contabilizada	65.00%	72.23%
6	Cobertura de micromedición	0.00%	92.00%
7	Indicador de Riesgo de Calidad de Agua	N.D.	0.57%
8	Continuidad del servicio	1.5 horas	14.33 horas
9	Nivel de cargue SUI	N.A.	N.A.

Fuente: Dirección de Entidades Intervenidoas y en Liquidación. Enero de 2021.

### **Empresa de Servicio Público de Aseo de Cali E.S.P En Liquidación – Emsirva E.S.P.**

De conformidad con la Resolución No. SSPD 20151300015585 del 12 de junio de 2015, el plazo para la liquidación de EMSIRVA E.S.P. es hasta el día 05 de agosto de 2024, sin perjuicio de que se logre la implementación de esquemas que permitan garantizar el pago de las obligaciones a cargo del proceso de liquidación y la normalización del pasivo pensional en un tiempo menor, de manera que se pueda terminar la existencia de EMSIRVA E.S.P. antes del plazo establecido.

<sup>21</sup> Documento por el cual establece se Importancia estratégica del plan de inversiones para garantizar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Quibdó.

A la fecha, EMSIRVA E.S.P. continúa adelantando las actuaciones requeridas para el cierre del proceso, entre las cuales se encuentran las gestiones ante el municipio de Santiago de Cali, con el fin que, como único propietario de la empresa, asuma el pasivo pensional de EMSIRVA E.S.P. en liquidación, atendiendo a su responsabilidad subsidiaria sobre las obligaciones pensionales valoradas en \$109.181 millones. Como resultado del esquema de solución implementado, se logró la obtención de los recursos, los cuales se encuentran fondeados en una Fiducia. En consecuencia, se realizó la actualización del cálculo actuarial para tramitar ante el Concejo Municipal de Cali, el proyecto de acuerdo por el cual se autoriza la asunción del pasivo pensional.

De forma paralela, el Fondo Empresarial apoyo a EMSIRVA mediante la contratación de una banca de inversión que la acompañe en la valoración y estructuración de esquemas de realización del mercado que, en el marco de la libre competencia, ha conservado EMSIRVA a través de sus operadores, con el fin de lograr la obtención de los recursos que le permitan el pago de sus obligaciones.

### ***Electrificadora del Tolima S.A. E.S.P En Liquidación – Electrolima E.S.P.***

Mediante Resolución No. SSPD 20201000055715 del 2 de diciembre de 2020, se prorrogó el proceso liquidatorio hasta el 31 de diciembre de 2021. Este proceso, además de lograr una solución de largo plazo a la prestación del servicio de energía en el Departamento del Tolima, ha facilitado cubrir las acreencias del 100% de los créditos y con respecto a los quirografarios, se pagaron acreencias equivalentes al 55.16% con la venta de los activos a ENERPEREIRA.

Electrolima E.S.P., se encuentra en la búsqueda de alternativas que permitan la normalización de la situación de los pensionados que surgieron con posterioridad al año 2007 (23 personas), y a la fecha se está culminando la actualización de su cálculo actuarial, con el fin de agotar el procedimiento de aprobación por parte de la Superservicios. Una vez la liquidación encuentre la solución definitiva respecto al pasivo pensional, procederá a realizar las gestiones necesarias para la terminación de su existencia legal, previamente agotados los procedimientos del Decreto 2555 de 2010<sup>22</sup>.

## **4.5.5 Secretaría General**

### **4.5.5.1 Gestión Administrativa**

**Apertura nueva sede (CIVIS):** Se realizó el traslado de la sede Uconal a la sede CIVIS, garantizando mejores condiciones de seguridad para los usuarios y colaboradores de la Entidad.

**Gestión contractual:** Con el fin de dar cumplimiento a las metas y objetivos establecidos por la entidad, se dio trámite a 747 solicitudes de contratación, a partir de los requerimientos de las áreas, bajo las diferentes modalidades de contratación como son Acuerdo Marco (50), Concurso de Méritos (2), Contratación Directa (652), Convenios (4), Licitación (2), Mínima Cuantía (27), Selección abreviada (6) y subasta Inversa (4).

---

<sup>22</sup> Por el cual se recogen y reexpiden las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores y se dictan otras disposiciones.

Adicionalmente, se inició el despliegue a los supervisores del módulo de plan de pagos a través del Sistema Electrónico para la Contratación Pública-Secop II a implementarse en la vigencia 2021.

**Administración de bienes:** Se realizó el 100% el inventario anual de bienes de la vigencia 2020 y con el proceso de depuración del inventario de la entidad, logrando depurar un valor de \$1.030.814.672,75, correspondientes a 445 bienes dados de baja. Así mismo, implementó el nuevo aplicativo de administración de bienes denominado Apotelesys.

#### 4.5.5.2 Gestión del Talento Humano

**Actualización de información:** Se realizó la actualización de 192 historias laborales físicas y virtuales de los funcionarios vinculados en la Entidad de las 307 historias activas. De igual forma, crearon 33 historias laborales de los nuevos funcionarios que ingresaron.

**Acciones de integridad:** Mediante circular interna No 20205000000264 del 05 de mayo de 2020 se solicitó la actualización de la declaración juramentada de bienes y rentas correspondiente al periodo 2019, para dar cumplimiento al artículo 13 de la Ley 190 de 1995<sup>23</sup>, Decreto Reglamentario 2232 de 1995<sup>24</sup>, artículo 2.2.16.4 del Título 16 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública 1083 de 2015 y el artículo 2 del Decreto 484 de 2017<sup>25</sup>, donde se les recuerda la obligación anual de los servidores públicos de actualizar la declaración de bienes y rentas. En consecuencia, de los 307 funcionarios que estaban vinculados en su momento, 303 funcionarios cumplieron con la actualización y quedaron pendientes 4 funcionarios por cumplir con lo estipulado en la circular.

De otra parte, mediante circular interna No 20205000000314 del 18 de junio 2020 se solicitó a los colaboradores de la entidad, la actualización de los formatos GH-F-007 Y MC-F-024, conflicto de intereses y tratamiento de datos personales.

**Plan Institucional de Capacitación- PIC:** Se ejecutaron las actividades programadas en el plan, sin embargo, con ocasión de la emergencia sanitaria producida por los efectos de la pandemia del Covid-19, se planearon y desarrollaron actividades de capacitación adicionales, con el objeto de informar y generar conciencia entre nuestros colaboradores, promoviendo el autocuidado, la prevención del virus y la adopción de hábitos saludables.

**Teletrabajo:** Mediante la Resolución No. SSPD 20201000050195 del 11 de noviembre de 2020, se establecieron disposiciones sobre el teletrabajo en la Superservicios. Así las cosas, la entidad cerró la vigencia 2020 con el 12% (25) de los funcionarios de la planta en la modalidad de teletrabajo, distribuidos de la siguiente manera: Nivel central 84%, Dirección Territorial Suroccidente 12%, Dirección Territorial Oriente 4%.

**Plan de Incentivos:** La Resolución No. SSPD 20201000043525 del 13 de octubre de 2020 estableció el reglamento operativo para la selección de los mejores servidores de carrera administrativa y del mejor empleado de libre nombramiento y remoción del II semestre del 2019 y el I semestre de 2020, con el

<sup>23</sup> Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

<sup>24</sup> Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.

<sup>25</sup> Por el cual se modifican unos artículos del Título 16 del Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública.



propósito de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción, desarrollo y bienestar de los servidores públicos de la Entidad; en ese orden de ideas, mediante la Resolución No. SSPD 20201000054505 del 30 de noviembre 2020 se reconocieron los mejores servidores públicos de carrera administrativa, mejores servidores de libre nombramiento y remoción para el segundo semestre de 2019 y el primer semestre de 2020.

**Clima Laboral:** Con ocasión de la emergencia sanitaria causada por el Covid-19, se realizó dentro del proceso de medición de clima laboral la evaluación de la productividad y el estado de ánimo de los funcionarios durante la cuarentena. Esta información servirá como insumo para el proceso de intervención del clima laboral en la vigencia 2021. La muestra se aplicó al 97% de la población y de manera anónima, lo cual refleja el sentir de los funcionarios de la Entidad.

#### 4.5.5.3 Gestión Presupuestal

La Superservicios tuvo una apropiación definitiva de \$343.527,8 millones conforme a lo establecido en los Decretos No.2411 de 2019<sup>26</sup> y 1807 de 2020<sup>27</sup>. De este presupuesto, corresponden \$320.837,2 millones a gastos de funcionamiento (93%), que incluyen \$218.743,9 millones por concepto de Contribución Adicional a favor del Fondo Empresarial, y \$22.690,6 millones a inversión (7%).

Es importante señalar, que conforme a lo dispuesto por el artículo 314 de la Ley 1955 de 2019, la Superservicios incluyó en su presupuesto, aquellos ingresos que se recibieron por concepto de la Contribución Adicional que, de acuerdo a lo dispuesto en la citada norma, es una contribución que se cobra a favor del Fondo Empresarial, cuya misión principal es financiar a las empresas en toma de posesión, para: 1) pagos para la satisfacción de los derechos de los trabajadores que se acojan a los planes de retiro voluntario y en general las obligaciones laborales y, 2) apoyo para salvaguardar la prestación del servicio. En consecuencia, se incluyó en el presupuesto de la entidad la suma de \$218.743,9 millones, con destino al Fondo Empresarial.

Durante la vigencia, la Superservicios tuvo una reducción de recursos por valor de \$276.720,7 millones, de los cuales \$273.202,9 millones correspondieron a recursos de funcionamiento y \$3.517,7 millones a recursos de inversión. La reducción de recursos, obedeció principalmente a:

- La afectación del recaudo de la Contribución Adicional por la emergencia sanitaria causada por el Covid-19, hecho que afectó las finanzas de las empresas prestadoras de servicios públicos y obligó al Gobierno Nacional a tramitar un decreto para aliviar la carga del cobro a las empresas prestadoras de servicios públicos, difiriendo el pago en seis (6) cuotas. En este sentido, la Superservicios definió reducir el recaudo entre tanto se sancionaba el decreto presidencial, cerrándose la vigencia a la espera del mencionado acto administrativo.
- Los tiempos en los trámites de aprobación de la viabilidad técnica y presupuestal para la modernización de la planta fueron más largos de lo previsto, y los Decretos 1369 y 1370 de 2020

<sup>26</sup> Por el cual se liquida el Presupuesto General de la Nación para la vigencia fiscal de 2020, se detallan las apropiaciones y se clasifican y definen los gastos.

<sup>27</sup> Por el cual se reducen unas apropiaciones en el Presupuesto General de la Nación de la vigencia fiscal de 2020 y se dictan otras disposiciones.

fueron expedidos hasta el mes de octubre, por lo cual se redujeron los recursos para la financiación de la nueva planta de personal en 2020.

- En cuanto a inversión, la reducción obedeció a: i) Recursos por concepto de gastos de desplazamiento no ejecutados por la emergencia sanitaria, ii) Saldos de contratos de prestación de servicios que iniciaron posterior a la fecha programada o que no se pudieron suscribir debido a que su ejecución requería la presencia en territorio, y iii) Saldos liberados de procesos contractuales adjudicados por debajo del valor ofertado.

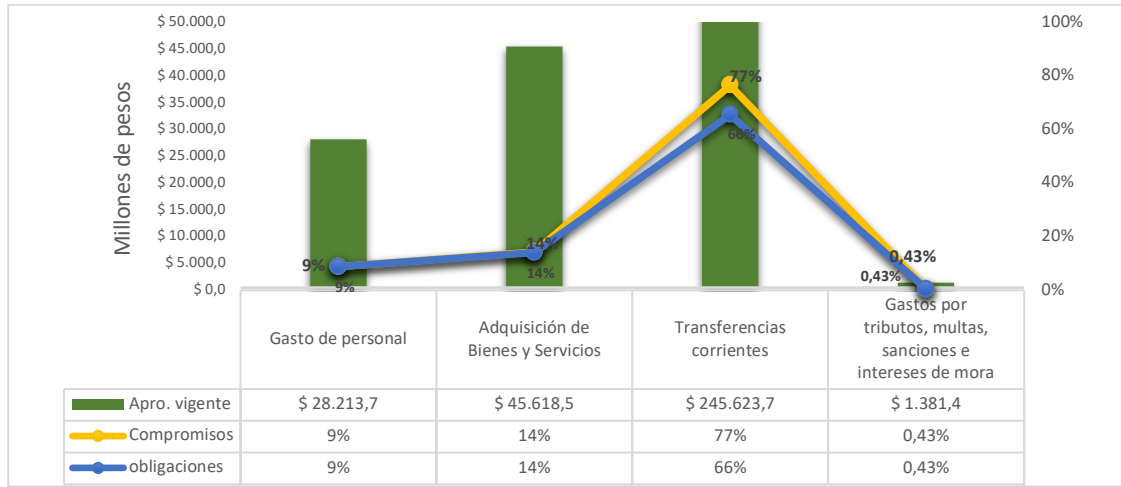
**Tabla 12 Ejecución presupuestal de la vigencia 2020**

Descripción	Apropiación Vigente	Compromiso	%	Obligación	%
Gasto de personal	\$ 28.213,7	\$ 28.001,9	99%	\$ 28.001,9	99%
Adquisición de Bienes y Servicios	\$ 45.618,5	\$ 44.834,5	98%	\$ 44.834,5	98%
Transferencias corrientes - Sentencias y conciliaciones	\$ 26.879,8	\$ 26.875,8	99,9%	\$ 26.875,81	99,9%
Gastos por tributos, multas, sanciones e intereses de mora	\$ 1.381,4	\$ 1.373,2	99%	\$ 1.373,2	99%
<b>Subtotal funcionamiento</b>	<b>\$ 102.093,3</b>	<b>\$ 101.085,4</b>	<b>99%</b>	<b>\$ 101.085,4</b>	<b>99%</b>
Transferencias corrientes - Contribución Adicional a favor del Fondo Empresarial	\$ 218.743,9	\$ 183.524,2	84%	\$ 183.524,2	84%
<b>Total Funcionamiento</b>	<b>\$ 320.837,3</b>	<b>\$ 284.609,7</b>	<b>89%</b>	<b>\$ 284.609,7</b>	<b>89%</b>
Inversión	\$ 22.690,6	\$ 22.166,7	97,6%	\$ 21.663,5	95,5%
<b>Total Presupuesto</b>	<b>\$ 343.527,8</b>	<b>\$ 306.776,4</b>	<b>89,3%</b>	<b>\$ 306.273,2</b>	<b>89,2%</b>

Fuente: SIIF Nación. Cifras en millones de pesos

**Recursos de funcionamiento:** La distribución final de los gastos de funcionamiento fue la siguiente: i) Gastos de personal \$28.213,7 millones destinados para nómina (8,8%); ii) Adquisición de Bienes y Servicios \$45.618,5 millones, correspondientes a gastos generales, como servicios de alojamiento, tiquetes, mantenimiento de sedes, servicios profesionales, entre otros (14,2%); iii) Transferencias \$245.623,7 millones, resultado de los pagos efectuados en materia de sentencias y conciliaciones y la transferencia al Fondo Empresarial por concepto de “Contribución Adicional” (76,6%); y (iv) Gastos por tributos, multas, sanciones e intereses de mora \$1.381,4 millones, incluye la cuota de fiscalización y auditaje (0,4%). La ejecución de los recursos, se presenta en la siguiente gráfica:

**Gráfico 3 Ejecución presupuestal recursos de funcionamiento vigencia 2020**



Fuente: SIF Nación. Cifras en millones de pesos.

**Recursos de inversión:** Con el fin de crear, ampliar, mejorar y recuperar la capacidad de producción y provisión de bienes y servicios por parte del Estado, el presupuesto final de inversión incluidas modificaciones, fue de \$22.690,6 millones para el desarrollo de ocho (8) proyectos de inversión<sup>28</sup>, para el cumplimiento integral de la misión de la entidad y de sus funciones dentro de la administración pública.

Con corte a 31 de diciembre de 2020, se ejecutó el 97,7% (\$22,166,7 millones) a nivel de compromisos y el 95,5% (\$21.663,5 millones) a nivel de obligaciones.

**Tabla 13 Información financiera proyectos de inversión 2020**

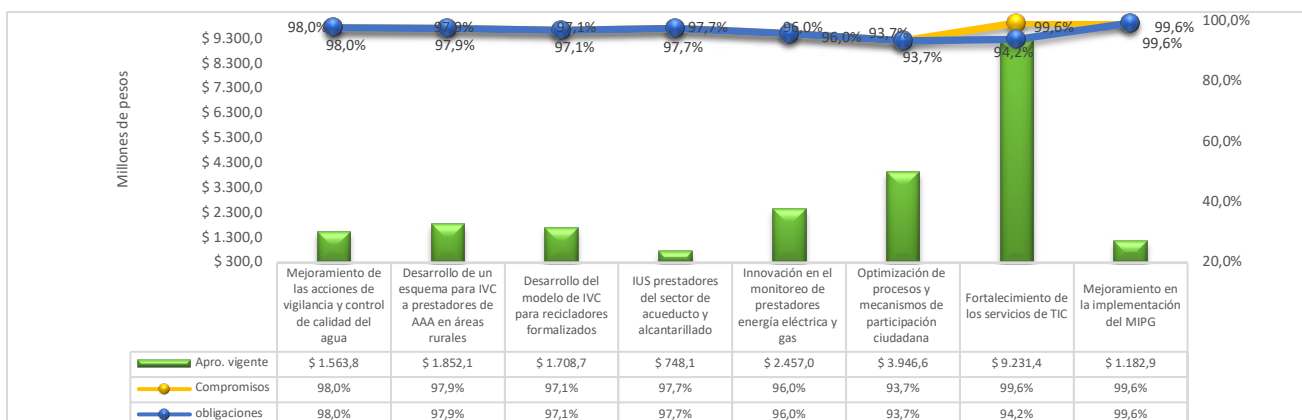
Descripción proyecto	Apropiación	Compromisos	%	Obligaciones	%
Mejoramiento de las acciones de vigilancia y control de la calidad del agua en los prestadores del servicio de acueducto	1.563,8	1.532,6	98,0	1.532,6	98,0
Desarrollo de un esquema para la vigilancia, inspección y control a los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo de áreas rurales	1.852,1	1.812,4	97,9	1.812,4	97,9
Desarrollo del modelo de inspección, vigilancia y control para las organizaciones de recicladores formalizadas como prestadores de la actividad de aprovechamiento nacional	1.708,7	1.659,1	97,1	1.659,1	97,1
Implementación de metodología de clasificación por nivel de riesgo a los prestadores del sector de acueducto y alcantarillado	748,1	731,1	97,7	731,1	97,7

<sup>28</sup> Proyectos registrados en el Sistema Unificado de Inversiones y Finanzas Públicas (SUIFP) del Departamento Nacional de Planeación (DNP).

Innovación en el monitoreo de los prestadores de los servicios de energía eléctrica y gas combustible	2.457,0	2.359,2	96,0	2.359,2	96,0
Optimización de los procesos y mecanismos de participación ciudadana en servicios públicos domiciliarios	3.946,6	3.696,9	93,7	3.696,9	93,7
Fortalecimiento de los servicios de TIC en la Superservicios	9.231,4	9.197,2	99,6	8.694,0	94,2
Mejoramiento en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la Superservicios	1.182,9	1.178,2	99,6	1.178,2	99,6
<b>TOTAL</b>	<b>22.690,6</b>	<b>22.166,7</b>	<b>97,7</b>	<b>21.663,5</b>	<b>95,5</b>

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

**Gráfico 4 Ejecución presupuestal recursos de inversión vigencia 2020**



Fuente: SIIF Nación. Cifras en millones de pesos.

El avance cualitativo de cada uno de los proyectos de inversión, puede ser consultado en la sección 4.5.7 Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional/Seguimiento a los proyectos de inversión.

#### 4.5.6 Oficina Asesora Jurídica

**Acompañamiento jurídico:** A fin de realizar un acompañamiento jurídico, tanto externo como interno, en materia de servicios públicos domiciliarios, durante la vigencia la Oficina Asesora Jurídica (OAJ) emitió 1.059 conceptos, consultas y posiciones jurídicas lo cual permite a la entidad mantener una unidad de criterio en la materia. Así mismo, al interior de la Superservicios, fueron emitidos 169 actos administrativos y documentos jurídicos, se aprobaron 1.099 pólizas y se realizaron comentarios a 5 proyectos de Ley.

**Cobro persuasivo y jurisdicción coactiva:** La cartera de cobro persuasivo y jurisdicción coactiva se encuentra conformada por: (i) multas impuestas por las Superintendencias Delegadas, la Dirección General Territorial y la Oficina de Control Disciplinario Interno de la Entidad y, (ii) por la liquidación oficial

de la Contribución Especial, prevista en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994. En este orden de ideas, la entidad adelantó el proceso de cobro persuasivo y jurisdicción coactiva de estas obligaciones con el fin de recaudar dicha cartera. Para la vigencia 2020 se obtuvo un resultado de recaudo de \$11.632.2 millones, por concepto de contribuciones y multas.

**Defensa Judicial:** En el marco de sus funciones la OAJ realiza la defensa técnica, judicial y prejudicial, de las demandas presentadas en contra de la entidad. En consecuencia, se recibieron 3.464 demandas y el 63% de estas fueron presentadas en municipios de la Costa Caribe (v. gr. Barranquilla, Riohacha, Valledupar, Santa Marta y Cartagena).

De igual forma, se tramitaron 1.925 acciones de tutela, con mayor representación en la ciudad de Bogotá (23%), frente al resto del país. Estas, corresponden a acciones presentadas por usuarios en contra de los prestadores, con ocasión de la prestación del servicio público domiciliario o el debido proceso, en las que los Despachos Judiciales ordenan hacer parte a la Superintendencia.

**Jornadas de actualización de los servicios públicos domiciliarios y charla sobre asuntos societarios:** Por otra parte, se realizaron jornadas de actualización de los servicios públicos domiciliarios y charla sobre asuntos societarios asociados a: (i) vigilancia Integral, (ii) impacto jurisprudencial en el procedimiento sancionatorio, (iii) esquemas diferenciales y (iv) desvinculación de usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

**Conflicto negativo de competencia ante el Consejo de Estado:** Se trabajó el conflicto negativo de competencias, entre la Superservicios y Superintendencia de Sociedades, por la supervisión sobre prestadores de servicios públicos con objeto múltiple, concretamente, aquellos que desarrollan actividades sobre residuos peligrosos.

**Conceptos jurídicos unificados:** Se expidieron 2 conceptos unificados nuevos y se actualizaron 3 conceptos unificados sobre: (i) conformación de ESP bajo la modalidad de sociedades por acciones simplificadas, (ii) usuarios no regulados del servicio de energía, (iii) estratificación socioeconómica (iv) régimen laboral, de inhabilidades y disciplinario de las ESP y (v) principios que orientan el régimen de los servicios públicos domiciliarios. Adicional, se publicó en el Sistema de Información Jurídico de la Superservicios – SIJS, entre otros: i) conceptos jurídicos unificados, ii) fichas de análisis de fallos y iii) tesoro de posiciones jurídicas.

**Política de prevención del daño antijurídico:** Mediante Resolución 20201000042045 del 5 de octubre de 2020, se adoptó la Política de Prevención del Daño Antijurídico para la vigencia 2020-2021, formulada acorde con la metodología que para tal efecto tiene dispuesta la Agencia Nacional para la Defensa Jurídica del Estado – ANDJE. A Diferencia de los anteriores años, esta Política tiene una vigencia de dos (2) años; en tal sentido, durante los meses de octubre y noviembre del año en mención, fueron realizados dos (2) ciclos de capacitaciones dirigidas a todas las Direcciones Territoriales, exponiendo el alcance y medidas a acoger de cara al cumplimiento de dicha Resolución.

Finalmente, es importante mencionar que los términos judiciales fueron suspendidos entre el día 16 de marzo del 2020, y el día 30 de junio del mismo año por la emergencia sanitaria causada por el Covid-19, lo cual conllevó a que todas las actuaciones judiciales fueran postergadas para el mes de julio, en donde se reactivó el trámite de los procesos bajo la implementación de las herramientas tecnológicas, particularmente en el desarrollo de las audiencias por plataformas de videoconferencias. En igual

sentido, fueron proporcionadas medidas que permitieron la presentación de escritos de manera virtual, incluidos los poderes especiales.

#### 4.5.7 Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

##### Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

Con base en la calificación del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión-FURAG 2019 se priorizaron las políticas de gestión que obtuvieron los resultados más bajos y se realizaron mesas de trabajo con las dependencias que lideran su implementación en la Superservicios, en el marco de las cuales se socializaron los resultados, se revisaron las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP y se establecieron planes de trabajo con el objetivo de fortalecer la próxima medición del FURAG.

Es importante aclarar que debido a la naturaleza dinámica de cada política se abordaron las problemáticas y planes de trabajo de formas distintas. Por ejemplo, las políticas nuevas (mejora normativa y gestión de la información estadística) se revisaron con base en las preguntas específicas que se hicieron en FURAG para su medición y en los lineamientos de las entidades líderes de la política. Por su parte, la política de control interno se abordó desde dos aristas, por una parte, se revisó el cuestionario FURAG para identificar las preguntas que se respondieron de forma negativa y se identificaron actividades para solventar las debilidades identificadas; y en segunda instancia, se agruparon todas las recomendaciones relacionadas con el Comité Institucional de Control Interno (CICI) y se adelantaron sesiones durante el último semestre del año, para socializarlas con sus miembros.

##### Gestión del Conocimiento e Innovación

Se construyeron metodologías para el uso y apropiación del conocimiento en la Superservicios, así como para compartirlo y difundirlo entre servidores y grupos de interés, obteniendo los siguientes resultados:

- **Conocimiento Crítico Viable:** Esta metodología permite identificar, conservar, convertir y gestionar el conocimiento fundamental de las dependencias y grupos de trabajo para la toma de decisiones de los líderes de proceso. La metodología se implementó en 16 de los procesos de la Superservicios, permitiendo identificar conocimientos tácitos, explícitos y aquellos conocimientos que deben ser documentados y transferidos. Como resultado del ejercicio se identificaron 116 conocimientos, de los cuales, 19 conocimientos fueron clasificados como críticos debido al cumplimiento de uno o más de los criterios mencionados en la primera etapa. Estos conocimientos deberán ser documentados y transferidos según corresponda su recomendación.
- **Buenas Prácticas:** Se diseñó una metodología para incentivar el mejoramiento continuo y la excelencia en la entidad a partir de la identificación, materialización y divulgación de acciones implementadas por prestadores de servicios públicos domiciliarios, dependencias, equipos o colaboradores internos de la entidad, que sirvan como referente para otros actores, promoviendo el aprendizaje a partir de la experiencia y adaptándolas a contextos similares.

- La metodología de buenas prácticas se implementó, a través de un primer piloto en 2020, enfocándose en la documentación de las iniciativas que obtuvieron el primer puesto en el Reconocimiento Superservicios – Andesco a las Mejores Prácticas de Servicio a Usuario.
- En ese contexto, se documentaron 11 buenas prácticas a través del formato MC-F-056 Ficha de Buenas Prácticas el cual permite identificar la población objeto a la cual está dirigida la buena práctica, su impacto y los factores claves de éxito, entre otros aspectos. Las fichas fueron publicadas en la página web de la entidad, se encuentran alojadas en <https://www.superservicios.gov.co/buenas-practicas-en-el-sector-de-servicios-publicos-domiciliarios>

De otra parte, se inició la formulación de la estrategia de analítica institucional, para lo cual se abordaron tres componentes: (i) Herramientas para el uso y apropiación de datos, componente en el que se identificaron softwares de analítica de datos que actualmente se utilizan en la entidad y otros con un gran potencial para la explotación de datos; (ii) Actualización y documentación del modelo de gestión por procesos, en el que se realizó la propuesta de caracterización del proceso de Gestión de la información y el conocimiento, así como la documentación de hojas de vida de indicadores; y (iii) Acciones para el aprovechamiento de los datos en concordancia con la política de gestión de la información estadística, componente en el que se definieron objetivos y acciones para organizar y fortalecer la información estadística de una forma priorizada, teniendo en cuenta su impacto en la toma de decisiones, con base en el diagnóstico de registros administrativos y planificación estadística.

Frente a la innovación, se desarrollaron las etapas de Prototipo y Testeo (etapas metodológicas relacionadas en el instructivo de MI-I-002 para el Desarrollo de Iniciativas de Innovación) para la estrategia de Oficinas Digitales y el procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, con el objetivo de mejorar las acciones desarrolladas por la entidad frente a la estrategia y al desempeño de los procesos institucionales.

### **Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME)**

En el marco de la modernización, se adelantó el análisis del Mapa de Procesos de la entidad, así como una evaluación de los productos y servicios de cada uno de los procesos que lo componen. En este sentido, se actualizó el modelo de operación por procesos (Resolución SSPD 20201000050165 del 11 de noviembre de 2020) y las cadenas de valor de los procesos incluyendo métodos y criterios de seguimiento de acuerdo con la nueva estructura de la entidad y las funciones establecidas en el Decreto 1369 de 2020.

Por otro lado, se adelantaron mejoras a la plataforma ISODOC en los módulos de riesgos, indicadores y ACPM, así como el desarrollo del módulo para los activos de información de la entidad. Adicionalmente, se mantuvo la certificación del SIGME bajo la norma ISO 9001:2015 y se certificó el Sistema de Gestión Ambiental en la sede principal, norma ISO 14001:2015.

### **Racionalización de trámites**

Se racionalizaron los siguientes trámites: (i) Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y (ii) Contribución especial y estado de cuenta sancionados. Las acciones de racionalización implementadas en esta estrategia estuvieron orientadas a:

- Reducción de pasos en procesos o procedimientos internos
- Implementación de la firma electrónica y la optimización del aplicativo en el trámite de Contribución especial y estado de cuenta sancionados

Las acciones de racionalización implementadas para beneficiar a ciudadanos y empresas vigiladas, pueden ser consultadas en :

<https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/planeacion/plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano>.

## Seguimiento a los Proyectos de Inversión

Se diseñó una estrategia de seguimiento a la ejecución presupuestal de inversión que contempló: (i) Actualización de los riesgos asociados al proceso de Direccionamiento Estratégico, incluyendo a los gerentes de proyecto como responsables de los controles en la ejecución presupuestal de sus proyectos de inversión; (ii) Revisión y actualización del procedimiento Gestión de Proyectos de Inversión DE-P-002, con el fin de incluir los seguimientos trimestrales que hace la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional y (iv) Formulación y medición del indicador Nivel de cumplimiento del seguimiento a la programación presupuestal de proyectos de inversión.

Lo anterior, con miras a mejorar los índices de ejecución en estos recursos para la vigencia 2020; en este sentido, con corte al 31 de diciembre de 2020, se presentó una ejecución a nivel de obligaciones del 95.5% (\$21,663.5 millones), 8.5 puntos por encima de lo ejecutado en la vigencia 2019, donde se ejecutó el 87.0% (\$19,606.4 millones), con lo cual se muestra la efectividad de la estrategia de seguimiento implementada y el acompañamiento realizado a los gerentes de proyectos.

A continuación, se muestran los principales resultados de los proyectos:

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

- Se tomaron 200 muestras de calidad de agua a 86 prestadores, distribuidas en 20 departamentos (96 municipios y 101 áreas de prestación). La distribución de índices de riesgo encontrados responde a: 30% sin riesgo, 1% riesgo bajo, 30% riesgo medio, 27% riesgo alto, 12% inviable sanitariamente.
- Se realizaron 5 talleres en conjunto con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Instituto Nacional de Salud, con temáticas de marco normativo de calidad de agua, funciones de la Superservicios y su facultad de toma de muestras de calidad de agua.

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

- Se realizó prueba piloto con 36 empresas visitadas, para la captura de información y diagnóstico sobre la información necesaria para el cálculo del Indicador Único Sectorial (IUS) para la medición del nivel de riesgo en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado; la información



necesaria para dicho cálculo se encuentra registrada para cada empresa visitada, en tres planillas divididas en ejes temáticos y diseñadas especialmente para la captura de la información de los 55 indicadores de gestión definidos en la Resolución CRA 906 de 2019.

- Se elaboró un modelo prototipo que contiene todas las normalizaciones y ponderaciones de los 55 indicadores de medición de nivel de riesgo, según la Resolución CRA 906, para obtener el IUS.
- Se elaboró documento de lineamientos técnicos, donde se relacionaron los resultados de las 36 visitas de campo realizadas para el cálculo del IUS, como también los principales ajustes que se requieren en el SUI para implementar la metodología de medición de nivel de riesgo de los prestadores de acueducto y alcantarillado.
- Se realizaron 5 socializaciones con los prestadores de los servicios de acueducto y alcantarillado sobre la Resolución CRA 906 de 2019, la implementación de la medición del nivel de riesgo, el cálculo del IUS y el PGR en el SUI, logrando capacitar en estos temas a más de 1400 asistentes.

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

- Se expidió la Resolución SSPD 20201000046075 el 19 de octubre de 2020 "Por la cual se establecen los aspectos para aplazar la publicación en el SUI de las toneladas efectivamente aprovechadas cuando se presenten inconsistencias en la calidad de la información reportada por los prestadores de la actividad de aprovechamiento", con el objetivo de evitar la indebida facturación a los usuarios y prácticas no autorizadas, en desarrollo de la actividad complementaria de aprovechamiento del servicio público de aseo, por parte de algunos prestadores en el país, buscando asegurar que los prestadores reporten al SUI información veraz sobre el material aprovechado y evitar el registro de residuos que no hacen parte del servicio público de aseo, así como otros comportamientos no permitidos en la regulación.
- Se elaboró el informe de aprovechamiento, cuyo objetivo es presentar el estado de la actividad de aprovechamiento dentro del servicio público de aseo a nivel nacional en la vigencia de 2019. Dicho informe cuenta con avances en aspectos técnicos y desarrollo de proyectos que permiten fortalecer la gestión de la Superintendencia en cuanto al aprovechamiento de residuos sólidos domiciliarios.

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

- Se elaboró el documento de lineamientos técnicos para la vigilancia, inspección y control de los prestadores en el área rural. Este documento presenta el enfoque de la vigilancia diferencial propuesto para los prestadores rurales, el cual se orienta en el monitoreo de las variables críticas de la prestación del servicio de acueducto rural que se deben cumplir para asegurar su sostenibilidad. Adicionalmente, en la generación de alertas que permitan tomar acciones preventivas o correctivas de manera oportuna, para mejorar las condiciones de prestación del servicio en las zonas rurales rural.

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

- Considerando la Resolución CREG 166 de 2020, se elaboró y se puso a disposición el reporte de información de los prestadores con sistemas solares fotovoltaicos individuales SSFVI, que atienden la prestación individual de viviendas en áreas rurales de las ZNI, con el fin de capturar oportunamente esta información mientras se realiza el ajuste a la nueva compilatoria de información de prestadores de ZNI.
- Se expidió la Resolución SSPD 20201000037475 de 21 de septiembre de 2020, que modificó y complementó la Resolución SSPD 20172000188755 de 02 de octubre de 2017 en lo que tiene que ver con el registro actualizado de localidades y los procedimientos para la inscripción de localidades cuando no se cuenta con la certificación respectiva por parte del alcalde o la autoridad municipal.
- De manera conjunta con el Ministerio de Minas y Energía se expidió la Circular conjunta 20201000000304 de 18 de noviembre de 2020 en la cual se establece el procedimiento, plazos e información a tener en cuenta para el giro oportuno de subsidios por parte del MME.
- Se realizó la revisión de la información actualmente remitida por los prestadores de confinidad con la Resolución SSPD 18755 de 2017, así como otros aspectos normativos para realizar la definición de un nuevo reporte de información de ZNI. Este documento, que contiene la propuesta de modernización de la resolución de cargue al SUI, se puso a comentarios a través del link <https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/documentos-en-consulta/para-comentarios-proyecto-de-resolucion-lineamientos>.
- Se brindó apoyo para realizar análisis de bases de datos complejas a los diferentes profesionales de las direcciones técnicas con el propósito de detectar posibles contravenciones a la regulación.
- Se desarrollaron protocolos para la conservación de las pruebas recaudadas en los diferentes procesos de investigación adelantados por la Delegada.
- Se elaboró el documento Base de Solicitud de Creación de Mapa de Consumos Energéticos y Bases del Documento Técnico de Fuentes de Información.
- Se realizaron mesas de trabajo con los prestadores del servicio de energía eléctrica en el cargue de información del nuevo esquema correspondiente a la puesta en marcha del segundo grupo de formatos que conforman la resolución 20155 de 2019 y su modificatoria y que dio inicio en el mes de marzo.
- Se realizaron 3 actualizaciones al lineamiento de datos al Sistema Único de Información – SUI - relacionado con la Res. SSPD 20192200020155 del 25 de junio de 2019 y modificada por la Res. SSPD 20192200059905 de 31 de diciembre de 2019.

## 6. Optimización de los procesos y mecanismos de participación ciudadana en servicios públicos domiciliarios a nivel nacional

- Para la vigencia 2020 se lograron impactar un total de 273 municipios, a través de 706 actividades con participación de la ciudadanía, realizadas en el marco del producto Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios
- Como parte de la gestión en materia de control social de los servicios públicos domiciliarios, se realizó el Plan de Acercamiento a las Regiones, con el fin de identificar las necesidades y preocupaciones más urgentes de los ciudadanos. Se contó con más de 43.000 usuarios de servicios públicos domiciliarios de 730 municipios de los 32 departamentos de Colombia, información que se obtuvo a partir de la base de datos de Trámites Digital la cual está registrada en el RNBD - Registro Nacional de Bases de Datos de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- A través de esta estrategia, la entidad conoció de primera mano las problemáticas de los usuarios. Además, la información recolectada permitió a la Superservicios identificar, desde la perspectiva del usuario, las deficiencias frecuentes en la prestación de los servicios para fortalecer las acciones de inspección, vigilancia y control con el enfoque correcto ante las situaciones presentadas en el territorio nacional.
- Con el fin de destacar, promover, apoyar y fortalecer el rol que cumplen los comités de desarrollo y control social, se entregó el “Reconocimiento a las buenas prácticas de control social 2020” a cuatro (4) vocales de control por sus iniciativas en beneficio de la población usuaria de los servicios públicos en diferentes regiones del país.
- En el marco de la planeación participativa para la vigencia 2021, se abrió una oportunidad de implementar metodologías que permitieron recoger las percepciones ciudadanas alrededor de las estrategias que se implementarán en la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio para el desarrollo del proyecto de inversión; para esta actividad se contó con la asistencia de ciudadanos en general, líderes de los servicios públicos domiciliarios y vocales de control a nivel nacional.
- Con el fin llegar a las minorías étnicas y fortalecer los procesos de participación ciudadana y control social con enfoque diferencial, se realizó ABC de reclamación traducido a idioma Wayuunaiki, como primera medida para dar a conocer a esta comunidad sus deberes y derechos como usuarios de los servicios públicos domiciliarios.
- Se realizó el Encuentro Nacional de Alcaldes 2020, este encuentro es un espacio para promover los conocimientos en servicios públicos domiciliarios que las alcaldías del país debían tener en cuenta para el cierre del 2020. También promueve el trabajo en equipo entre la Superservicios y los entes territoriales con la finalidad de generar un trabajo más articulado en la protección de los deberes y derechos ciudadanos.
- Se realizaron las Cumbres Regionales de Servicios Públicos para Boyacá y Bolívar, a fin de definir escenarios de concertación con grupos de interés para el mejoramiento de la prestación de servicios públicos domiciliarios y ampliar los canales de comunicación entre actores vinculados al

ejercicio del control social; durante las jornadas se desarrollaron mesas técnicas con la participación de la Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, Gobernadores, Superintendentes Delegados, Alcaldes Municipales, Secretarios de Despacho y Directores de las diferentes áreas de la entidad, en las que se abordaron temas de relevancia por cada tipo de servicio vigilado por la entidad.

## 7. Fortalecimiento de los servicios de TIC en la Superservicios

- Se implementaron soluciones tecnológicas con el fin de fortalecer el Sistema Único de Información - SUI, modernizando la herramienta de cargue masivo de formatos de solicitud de información al SUI, la cual facilitará el uso y apropiación de los usuarios prestadores que reportan información al SUI.
- Se optimizó la aplicación SUI responsable de la habilitación automática de formatos y formularios que solicitan cargue de información al SUI, permitiendo tener un mayor control y calidad en los datos que se almacenan en el sistema.
- Se desarrollaron formatos y formularios para ajustar o incluir nuevas variables al SUI en los servicios de energía - Sistema Interconectado Nacional - que atienden la nueva compilatoria de normas de cargues de información al SUI.
- Se implementaron formatos de cargue de información al SUI para el servicio de acueducto y alcantarillado para atender la Resolución CRA 906 de 2019, mediante un tablero de indicadores (Indicador Único Sectorial) para evaluar y clasificar por nivel de riesgo a las empresas prestadoras de servicios públicos de acueducto y alcantarillado.
- Respecto al fortalecimiento de la plataforma tecnológica, se actualizó y adquirió licenciamiento de software base y especializado en función de las necesidades organizacionales.
- En medio de la emergencia sanitaria se optimizaron las configuraciones de la solución de seguridad y las aplicaciones internas para hacer posible el trabajo remoto salvaguardando la información y activos de la entidad de tal forma que la entidad continuara prestando los servicios; además se realizó la adquisición de equipos de redes y wifi de última generación y también equipos para ampliar la solución de respaldo de la información, con el fin de fortalecer los procesos de vigilancia, inspección y control para apoyar el cumplimiento de las metas institucionales de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- Se realizó la actualización y correspondiente publicación del documento relacionado con el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, de acuerdo con las necesidades identificadas por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para el período 2021-2022; así mismo, se llevó a cabo la revisión de la caracterización del proceso con los correspondientes ajustes, actualizaciones y creación de manuales, planes, procedimientos, instructivos y formatos a los que hubo lugar de acuerdo con la dinámica de la oficina y los lineamientos de la entidad.

## 8. Mejoramiento en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión

- Se diseñaron metodologías para el uso y apropiación del conocimiento en la Superservicios, así como para compartirlo y difundirlo entre servidores y grupos de interés. Además, se inició la formulación de la estrategia de analítica institucional.
- Frente a las actividades de innovación, se desarrolló la fase de testeo del procedimiento de Acciones, Correctivas Preventivas y de Mejora (ACPM) y de las Oficinas Digitales.
- Se adelantó diagnóstico del sistema de gestión documental de la entidad y se definió el sistema para archivos electrónicos. En el marco de la consultoría adelantada, se desarrollaron los siguientes productos: (i) Evaluación de herramientas tecnológicas disponibles en el mercado tipo enterprise content management (ECM), (ii) Definición de las mejores opciones tecnológicas disponibles para implementar en la Superservicios. También, se formuló el Modelo de Requisitos para la Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA.
- Se avanzó en el Sistema Antisoborno, como estándar complementario al SIGME, en lo relacionado con la documentación para la declaración de conflicto de intereses, actualizando el código de ética de la entidad y ajustando el canal mediante el cual se presentan denuncias de corrupción con el fin de adaptarlo a los requisitos del estándar NTC ISO 37001:2017, en lo relativo al reporte del soborno.
- Se adoptó la metodología planteada a través de la Norma Técnica Colombiana ISO 1440 en su versión 2007 para el Análisis de Ciclo de Vida (ACV), como estándar complementario al Sistema de Gestión Ambiental; con esta la entidad podrá entender el tipo y la cantidad de materiales y energía que se consumen, los actores que intervienen e interactúan, los impactos ambientales, sociales y económicos que se generan, así como las oportunidades y estrategias frente a sus impactos.
- Se actualizó lo referente al Modelo Estándar de Control Interno (MECI), documentando lo relacionado en la plataforma ISODOC.
- Se elaboraron documentos que contienen las estrategias para la implementación de la Ruta del Crecimiento y la Ruta de la Felicidad, enfocadas desde el Plan de Capacitación y el Programa de Bienestar, respectivamente.
- Se realizó el fortalecimiento de competencias a través de la Técnica *Coaching* a 21 Directivos, 23 Coordinadores y 4 Asesores de Libre Nombramiento y Remoción, conforme el proceso de evaluación de competencias realizado durante la vigencia 2019.
- Se realizó el proceso de evaluación de competencias a 76 funcionarios del Nivel Profesional de Carrera Administrativa, 7 funcionarios del Nivel Asesor y 2 Directivos; a partir de este ejercicio se hizo entrega de informe por competencias, donde se identifican fortalezas y debilidades por nivel y se sugieren estrategias para ser trabajadas desde la Ruta del Crecimiento y la Ruta de la Felicidad.

- Se realizó el documento de Plan Estratégico del Talento Humano, que contiene cada uno de los puntos y requisitos exigidos por Modelo Integrado de Planeación y Gestión y sobre el cual se trabajarán los planes de talento humano para la vigencia 2021.

#### 4.5.8 Oficina Asesora de Comunicaciones

Se adelantaron acciones encaminadas al monitoreo y medición de la presencia institucional en medios de comunicación masiva. En este sentido, el monitoreo de medios dio como resultado un índice de favorabilidad del 95,75%, lo que refleja el fortalecimiento de la presencia institucional de la Superservicios en los medios de comunicación masiva monitoreados, ubicándose entre las cinco primeras Superintendencias con mayor número de menciones en medios de comunicación junto con las de Industria y Comercio, Sociedades, Financiera y Salud, de un total de 10 Superintendencias en el país.

Como parte de la comunicación institucional frente a los ciudadanos y grupos de interés, se realizaron más de 3.664 actividades de divulgación y publicación de contenidos en el marco de las políticas de transparencia y acceso a la información pública, rendición de cuentas y participación ciudadana, a través del portal web, redes sociales, intranet, correo electrónico y carteleras virtuales; así como eventos organizados o apoyados para público interno y externo (ruedas de prensa, participación en foros y congresos, encuentros y actividades institucionales para colaboradores).

De otra parte, en lo que respecta a la comunicación interna, se realizaron acciones para el fomento de las políticas de transparencia e integridad mediante las cuales se promovió el mayor conocimiento del quehacer de la entidad, el relacionamiento entre equipos de trabajo y la divulgación de resultados y retos de la gestión. Se institucionalizaron los Grupos Primarios mediante Circular Interna 20201000000054, y el desarrollo de tres encuentros virtuales Superparche, que son encuentros institucionales internos liderados por el Despacho de la Superintendente para compartir orientaciones estratégicas y operativas de la entidad como resultados de la gestión y otros temas relevantes para el personal.

Se formalizaron alianzas entre la Superservicios, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres-Fondo para el desarrollo del plan Todos Somos Pacífico; y Publicaciones Semana para desarrollo de contenidos informativos y didácticos sobre el cuidado de los servicios públicos, con especial orientación a los niños para invitarlos a ser “Superguardianes de los servicios públicos domiciliarios”. Estas alianzas permitieron la publicación de 6 artículos en la versión impresa de la revista semana así como en [www.semana.com](http://www.semana.com); la impresión de 5.000 cartillas especiales y 5.000 talonarios de compendios educativos y un video educativo.

Durante la vigencia 2020 se registró un incremento en nuevos seguidores de las redes sociales, lo que indica el interés en los contenidos divulgados por la entidad. En comparación con la vigencia 2019, la cuenta institucional en Twitter registró un incremento de seguidores del 17%; en Facebook, 24%; en YouTube, 119%; y en LinkedIn, que se reactivó en mayo, el incremento fue del 50%. Por su parte, la cuenta de la superintendente en Twitter alcanzó un aumento de seguidores del 164%.

#### Valorización del *free press*

Se registró un alto índice de la valorización del free press (menciones sin costo de los comunicados de prensa y otras acciones de divulgación realizadas por la entidad). Las cerca de 1.500 menciones

catalogadas como free press fueron valorizadas en \$15.933.499.357. Comparando ese valor con el presupuesto de \$1.121.747.539 asignado a la dependencia, se identifica una eficiencia de los recursos (retorno) de \$14,76 por cada peso (\$1) del presupuesto.

**Tabla 14 Indicador de eficiencia presupuestal por free press**

TASA DE RETORNO FREE PRESS	I Semestre	II Semestre	Total año
Valor nómina y contratos Oficina Asesora (Grupo) de Comunicaciones	\$ 448.975.100	\$ 672.772.439	\$ 1.121.747.539
Valor free press (menciones de comunicados y acciones de divulgación)	\$ 7.874.396.739	\$ 8.059.102.618	\$ 15.933.499.357
Tasa de retorno	\$ 17,54	\$ 11,98	\$ 14,76

Fuente: Monitoreo de medios de comunicación. Grupos de Presupuesto y Administración de Talento Humano.

#### 4.5.9 Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Se desarrollaron actividades encaminadas al fortalecimiento de las funciones de IVC de la entidad, a través del mejoramiento continuo de los diferentes sistemas de información, la plataforma tecnológica de la entidad, el Sistema de Seguridad y Privacidad de la Información y la gestión estratégica de TI, que soportan los procesos estratégicos y operativos de la entidad.

En ese sentido, fueron adaptados los sistemas a los requerimientos del sector y a las necesidades internas de las dependencias. Así mismo, se amplió la capacidad de procesamiento de los sistemas y se optimizaron las bases de datos, para una mayor recolección de información y rendimiento con el objetivo de mantener la información disponible para la toma de decisiones.

De otra parte, se brindó soporte a los usuarios internos y externos de los diferentes sistemas y aplicaciones con el propósito de contribuir al uso y apropiación de los mismos, evitando el uso indebido de la tecnología y permitiendo tener un mayor control y calidad en los datos que se almacenan en los sistemas.

Adicionalmente, se ejecutó satisfactoriamente el plan de seguridad y privacidad de la información, realizando continuamente diferentes análisis de riesgos y vulnerabilidades a nivel lógico y físico de la infraestructura de TI, de tal forma que se corrigieron las debilidades y se fortalecieron los puntos de control, logrando cumplir con los estándares de desarrollo seguro. Además, se orientó a las diferentes dependencias y colaboradores, sobre la mejor forma de resolver y gestionar los incidentes de seguridad, como también compartir buenas prácticas que permitan consolidar una cultura institucional en torno a la seguridad de la Información.

Por otro lado, se trabajó en conjunto con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-MinTIC y otras entidades del sector, para implementar soluciones tecnológicas con el fin de explotar e intercambiar eficientemente los activos de información de la Superservicios, generando valor en el sector y satisfaciendo las necesidades de la ciudadanía. En este sentido, se mejoró la capacidad de publicación de la información del SUI, publicando 34 reportes relacionados con el servicio de aseo e iniciando la construcción de un tablero de vigilancia inteligente para el servicio de energía, así como la publicación de información relacionada con las Normas de Información Financiera- NIF y la gestión de trámites de ciudadanos relacionados con Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos.

Como parte del fortalecimiento en la atención de los ciudadanos y grupos de interés se realizaron actividades encaminadas al cumplimiento de los lineamientos establecidos por MinTIC para la implementación de la estrategia de Gobierno Digital, relacionados con el componente TIC para el Estado Digital y sus habilitadores transversales de Arquitectura y Seguridad de la Información.

#### **4.5.10 Oficina de Control Interno**

La Oficina de Control Interno formuló y ejecuto al 100% el programa de auditorías internas aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno para la Vigencia 2020, efectuando 6 auditorías internas de gestión y 43 informes de Ley a los procesos y dependencias de la entidad. Así mismo, se acompañó a las dependencias en la documentación de 97 controles, atendiendo los lineamientos establecidos por el Departamento de la Función Pública en la guía de Riesgos y controles.

Por otro lado, se brindó asesoría en la adopción de buenas prácticas para mejorar los controles en la ejecución de proyectos de inversión y en compañía de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, se desarrollaron capacitaciones con todas las dependencias, para fortalecer el conocimiento de las metodologías para el análisis de “Causa-raíz” y así, optimizar la formulación de acciones de mejora.

#### **4.5.11 Oficina de Control Disciplinario Interno**

Teniendo en cuenta las dificultades del proceso disciplinario durante la emergencia sanitaria causada por el Covid-19, la oficina elaboró un protocolo para el desarrollo de las diligencias en modo virtual, adoptado mediante la Resolución 20201000024185 del 30 de junio de 2020, así mismo se creó la “Cartilla para trámites de actuaciones disciplinarias bajo condiciones de emergencia sanitaria causada por el Covid-19”, que se publicó en la página web institucional.

En cuanto a la función disciplinaria, durante la vigencia se recibieron 185 quejas e informes de diversa índole, los cuales se atendieron de manera oportuna, así: (i) 50 nuevos procesos fueron abiertos durante la vigencia, para gestión de las quejas recibidas; (ii) Se profirieron 52 autos inhibitorios; (iii) 48 decisiones de remisión por competencia fueron expedidas y (iv) 34 autos de incorporación se profirieron.

Frente a la labor preventiva, se realizaron actividades de prevención mediante la difusión del contenido de la Ley disciplinaria, como las siguientes: (i) Remisión trimestral de “Informandos” a todos los colaboradores en diversos temas; (ii) Capacitación en “Derechos y deberes en tiempos de Covid-19”; (iii) Jornadas de actualización en Derecho Disciplinario y (iv) Remisión de 6 alertas o recomendaciones en las que se sugiere a diferentes dependencias la adopción de medidas para la prevención de conductas con incidencia disciplinaria.

### **5. Sostenibilidad Financiera**

#### **5.1 Contribuciones**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, la Superservicios se encuentra facultada para liquidar y cobrar anualmente la Contribución Especial a las entidades sometidas a sus funciones de IVC, con el propósito de recuperar los costos en que incurre, con una tarifa que no puede ser superior al uno por ciento (1%) del valor de los gastos de funcionamiento de las empresas, asociados



al servicio prestado el año anterior al que se realice el cobro. Para tal fin, se tomaron los estados financieros presentados a la entidad en el formato complementario FC01 del Sistema Único de Información (SUI). O bien, en los términos señalados en el párrafo 2 del citado artículo, permitiendo recaudar más del citado tope.

Para la liquidación y recaudo de la Contribución Especial de la vigencia 2020 se tomarán los estados financieros reportados y certificados en el aplicativo SUI de 2019. En consecuencia, se estableció mediante Resolución No. SSPD 20201000028355 del 10 de julio de 2020 el número de prestadores sujetos a la contribución 2020 por parte de las Superintendencias Delegadas, en 3186 empresas.

Posteriormente, en virtud de la modificación introducida por los artículos 18 y 314 de la Ley 1955 de 2019, fue expedida la Resolución No. SSPD 20201000033335 del 20 de agosto de 2020, fijando la tarifa de la Contribución Especial a la cual se encuentran sujetos los prestadores de servicios públicos domiciliarios para el año 2020, y se dictaron otras disposiciones aplicables a la Contribución Adicional prevista en el artículo 314 de la Ley 1955 de 2019, destinada para el fortalecimiento del Fondo Empresarial.

En 2020 el valor de la liquidación de la Contribución Especial se fijó en \$144.542.065.520 y \$660.996.043.520 de la Contribución Adicional. En este sentido, el recaudo de los ingresos por concepto de Contribución Especial durante la vigencia 2020 asciende a la suma de \$118.193.845.822,84 que equivale al 81% del valor total del presupuesto de ingresos por concepto de “Tasas, Multas y Contribuciones” aprobado para la Entidad en la vigencia 2020.

De otra parte, el recaudo por la Contribución Adicional durante la vigencia 2020 corresponde a la suma de \$220.951.387.704 equivalente al 47% del valor del presupuesto aprobado por este concepto.

Es importante reiterar, que el recaudo de la Contribución Adicional se vio afectado por la emergencia sanitaria causada por el Covid-19, lo que obligó al Gobierno Nacional a tramitar un decreto para aliviar la carga del cobro a las empresas prestadoras de servicios públicos, difiriendo el pago en seis (6) cuotas. En este sentido, la Superservicios definió reducir el recaudo entre tanto se sancionaba el decreto presidencial, cerrándose la vigencia a la espera del mencionado acto administrativo.

Así mismo, debido a la modificación introducida por el artículo 18 de la Ley 1955 de 2019, y la Contribución Adicional establecida por el artículo 314 de la Ley 1955 de 2019, fueron interpuestos recursos de reposición y en subsidio de apelación en contra de las liquidaciones oficiales expedidas por la entidad, hecho que también dificultó el recaudo de la contribución especial. Adicional los comunicados de prensa de la Corte Constitucional que informaban que era declarado inexecutable el artículo 18 de la Ley 1955 mediante las sentencias C-464 de 2020 y C-484 de 2020, causó incertidumbre en los sujetos pasivos de dicha contribución.

## 5.2 Política de austeridad

En cumplimiento de las directrices impartidas en la Directiva Presidencial No. 09 de noviembre de 2018 y en concordancia con el Decreto 1009 del 14 de julio de 2020, por el cual se establece el Plan de Austeridad del Gasto del Gasto Público, se adelantó el seguimiento al uso óptimo de los recursos. Para el efecto, se analizó el comportamiento de los gastos y las variaciones (incrementos o disminuciones) representativas en los aspectos establecidos en la normatividad aplicable, comparado con el mismo periodo de la vigencia 2019 (II semestre).

En consecuencia, los conceptos en los que se obtuvo un mayor ahorro fueron: tiquetes (98%), horas extras (84%), vehículos/combustible (80%), viáticos (75%) y papelería, útiles de escritorio y oficina (35%).

Por otra parte, se incrementaron los siguientes gastos:

- (i) El gasto en bienes muebles por valor de \$454.374.904 (6.392%), debido a la adquisición de 128 equipos de cómputo, para uso de los colaboradores de la Entidad, con el fin de fortalecer el uso de herramientas tecnológicas, en especial por la actual situación del trabajo en casa, consecuencia de la emergencia sanitaria.
- (ii) 148% en la adquisición de bienes inmuebles por concepto de arrendamientos a nivel nacional, incluyendo el arrendamiento de la Sede Cívica, consecuencia del traslado de la sede Uconal a nuevas instalaciones con mejores condiciones de seguridad para usuarios y colaboradores de la entidad.

Es importante indicar que en cumplimiento al artículo 19 de decreto 1009 del 14 de julio de 2020, se realizó reporte semestral al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, mediante el “Aplicativo de Medición de Austeridad del Gasto Público”, acorde con los plazos establecidos para tal fin.

### 5.3 Otras acciones

Se actualizó el Manual de Políticas Contable V4 aprobado según Resolución No. SSPD 20201000066285 del 31 de diciembre de 2020, donde se puede destacar la política para la depuración contable de las partidas de menor cuantía de saldos de derechos y obligaciones que sean iguales o menores a dos (2) Unidades de Valor Tributario-UVT, sin que sean sometidas al Comité Técnico de Sostenibilidad Contable. Esto hará más eficiente la gestión de depuración, para este tipo de partidas.

De otra parte, se dio inicio con la política de “cero papel” para el trámite de pago de los informes de actividades y facturas, digitalizando la información en formatos PDF al sistema de Gestión Documental ORFEO, facilitando el oportuno pago de las obligaciones. Adicionalmente, se implementaron estrategias para mejorar el registro de las cuentas por pagar de los contratos y servicios prestados durante la vigencia, lo que mejora el cierre presupuestal y contable del año 2020.

En materia de cobro coactivo se adelantaron mejoras al aplicativo Cuentas por Cobrar (Estado de títulos de depósito judicial - TDJ), incluyendo 2 estados de títulos de depósito judicial, en el Módulo: i) Solicitado para aplicar y ii) Embargo de Remanentes, lo que facilita el manejo de la información y disminuye el margen de error.

## 6. Sostenibilidad Ambiental

La Superservicios cuenta con el Sistema de Gestión Ambiental (SGA), cuyo objetivo es *optimizar el uso de los recursos no renovables, a través de la ejecución de programas ambientales, para reducir y controlar los impactos ambientales*. Para la consecución de este propósito, ha sido fundamental la participación activa de los colaboradores de la entidad en cada uno de los programas ambientales.

A continuación, se presentan los principales resultados en materia ambiental:

- **Certificación ISO 14001:2015:** En el mes de julio se llevó a cabo la auditoría de certificación al Sistema de gestión Ambiental, logrando la certificación ISO 14001:2015 para la sede principal de la Superintendencia de Servicios públicos.
- **Actualización programas manejo de residuos:** Considerando la emergencia sanitaria producto de la pandemia originada por el Covid-19, se actualizaron los programas de Manejo Integral de Residuos Sólidos GA-PG-001 y el Plan de Manejo de Residuos Peligrosos GA-PL-002, incluyendo información relevante sobre el manejo adecuado y disposición de residuos que genera la entidad según lo orientado por los Ministerios de Vivienda, Ciudad y Territorio, de Ambiente y Desarrollo Sostenible y de Salud y Protección Social en la guía “Todo lo que debe saber sobre residuos en tiempo de SARS-COV-2 (Covid-19)”.
- De otra parte y en cumplimiento a la Resolución 2184 de 2019 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, se unificó el código de colores para la separación de residuos, por lo cual se llevó a cabo la adquisición de recipientes adecuados para la separación de residuos. De esta forma, se busca fortalecer las prácticas internas en la separación de residuos sólidos.
- Así mismo, se realizaron acciones para reducir la generación de residuos orgánicos y avanzar en el aprovechamiento del material potencialmente reciclable, así como en el desarrollo de procesos para adelantar más y mejores compras sostenibles y en la reutilización de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos- RAEE’s. Estas actividades se encuentran alienadas con los aportes de la Superservicios al ODS 12 “Producción y Consumo Sostenible”.
- **Consumo y manejo de recursos:** Con relación al adecuado manejo de los recursos naturales en la entidad, se registró una disminución de estos consumos debido a las estrategias que se han desarrollado para la concientización de nuestros colaboradores en el uso de los mismos. Adicionalmente, la reducción del trabajo presencial, influyó en la disminución del consumo en las sedes de la entidad, por lo cual, la administración adelantó diferentes campañas encaminadas al buen manejo de recursos naturales no solo dentro de la entidad, sino en los hogares de sus colaboradores. En concordancia, se presentan los avances en cada uno de los programas ambientales de la entidad:
  - (i) Programa para la gestión eficiente de la energía: A partir de los consumos reportados de las diferentes sedes de la Superservicios, se identificó un consumo de 634.431 kW/h, obteniendo de esta forma una disminución de 186.995 kW/h, igual a un 22,76% con respecto a la vigencia 2019. Esto corresponde a una diferencia en consumo per cápita de 12,75 kW/h/persona (21,42%).
  - (ii) Programa para el uso eficiente del agua: El consumo de agua en la entidad presentó variaciones durante la vigencia. Sin embargo, el consumo total de la entidad fue de 2.368 m<sup>3</sup> lo que representa una disminución de 3.289 m<sup>3</sup> (58,24%) con respecto a la vigencia 2019 y una disminución por consumo per cápita de un 33,32 %, comparado con la misma vigencia.
  - (iii) Programa de manejo de residuos sólidos: Se generaron aproximadamente 3.898,06 Kg de residuos potencialmente reciclables, lo que en comparación con el 2019 significa una disminución del 35,87%; este resultado es debido a la escasa presencia de personal en las

instalaciones de la entidad. Además, la generación de residuos orgánicos disminuyó en un 48,12%.

- (iv) Programa de buenas prácticas ambientales: Se desarrollaron estrategias que permiten la reducción de impactos ambientales y de la huella de carbono que produce la entidad en cumplimiento de su misión. Entre las estrategias se destacan: la generación de energía fotovoltaica en la Dirección Territorial Oriente y la Sede Principal y campañas para incentivar el uso de medios de transporte no contaminantes.

## 7. Sostenibilidad Social

### 7.1 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Se continuó con la implementación y sostenibilidad del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo logrando un avance en cumplimiento del 96.5 %. En ese contexto, se realizaron actividades como la actualización en la identificación y evaluación de requisitos legales, las matrices de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, actividades de prevención y promoción para evitar posibles incidentes, lesiones, accidentes y enfermedades laborales; entre las de mayor impacto están las jornadas de pausas activas, inspecciones de puesto de trabajo, capacitaciones en temáticas relevantes de los peligros significativos osteomuscular y psicosocial, seguimiento a casos de colaboradores con mayor exposición a estos peligros y con diagnósticos más relevantes del componente visual y cardiovascular; así mismo se realizaron inspecciones de seguridad para identificar y corregir o eliminar condiciones inseguras que puedan generar un accidente; se fortalecieron el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo - COPASST y el Comité de Convivencia Laboral - CCL, articulando la gestión de cada uno con el Sistema.

Como parte de las medidas internas adoptadas frente a la emergencia sanitaria, se realizaron jornadas de sensibilización y prevención desde el componente de salud física y emocional, se instalaron puntos de desinfección como lavamanos portátiles, puntos de gel antibacterial y tapates desinfectantes; de igual forma se entregaron los elementos de protección personal necesarios como tapabocas, caretas, guantes, trajes anti fluidos y se estableció de manera permanente el registro de la temperatura de los colaboradores al ingreso de la Entidad.

### 7.2 Actividades de bienestar

La Entidad planeó y ejecutó 191 actividades enfocadas en el bienestar social integral de su grupo de funcionarios y familias, las cuales generaron impacto positivo, con un nivel de satisfacción alcanzó 99,4% con relación a la expectativa de los funcionarios y lo planeado para la vigencia, mejorando así las variables determinantes del ambiente laboral y la cultura organizacional, dentro del marco normativo que señala la Ley 909 de 2004 y el Decreto Ley 1227 de 2005.

Adicional, se generaron estrategias para lograr un desempeño eficiente y eficaz de los servidores públicos; es por ello, que se implementó la estrategia ¡El Bienestar llega donde estés!, una alternativa que le permite a los colaboradores y sus familias conectarse a diferentes actividades recreativas, deportivas y conferencias haciendo uso de las TICs, para brindar acompañamiento en la adaptación de los nuevos ritmos de vida causados por el aislamiento, con el fin de mitigar el riesgo psicosocial y que la calidad de vida de todos los colaboradores se afecte el mínimo posible debido a la situación de confinamiento.

## 7.2. Derechos humanos

Con el ánimo de proteger, promover y cumplir los Derechos Humanos en el país, la Superservicios adelantó actividades que contribuyen a la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y de los Derechos Humanos en el país. En ese contexto, la entidad adelantó actividades que aportan al cumplimiento de los indicadores que establece la Organización de las Naciones Unidas para hacer seguimiento al cumplimiento de los Derechos Humanos (Human Rights Indicators Tables<sup>29</sup>).

En el marco del artículo 25 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, la entidad adelantó actividades de vigilancia e inspección encaminadas a la protección y cumplimiento de los estándares de calidad del agua. En ese contexto, para cumplir la meta de la Superservicios “A 2025 contribuir con información base sobre calidad del agua, cobertura y costos e iniciar la línea base”: se tomaron muestras de calidad del agua en municipios priorizados por la entidad, se socializó la información con otras entidades del sector y se calculó la cobertura del servicio de acueducto para 2019.

Adicional, en el marco del indicador diseñado por las Naciones Unidas para medir la provisión y mantenimiento del saneamiento básico, suministro de agua y electricidad a los hogares en el país, la Superservicios (i) toma posesión de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios que incumplen la normatividad, las políticas o directrices; (ii) diseña programas de gestión con los prestadores de servicios que requieren implementar mejoras en la prestación del servicio; y (iii) se hace seguimiento, salvaguardando la prestación del servicio.

Durante el año 2020, la entidad monitoreó y procuró soluciones efectivas para las empresas prestadoras en intervención o liquidación, garantizando la prestación de los servicios en las regiones donde operan las mismas. De igual forma, se firmaron programas de gestión con empresas prestadoras de servicios públicos, donde se establecieron compromisos y metas puntuales para garantizar mejoras en la prestación de los servicios.

Por otra parte, el artículo 19 de la Declaración Universal de Derechos Humanos establece que todos los individuos tienen derecho a la libertad de opinión y de expresión, lo cual incluye recibir información sin limitaciones.

En ese contexto, durante el 2020 la Superservicios, comprometida con el cumplimiento de la política de gestión de transparencia y acceso a la información pública y la política de participación ciudadana: se realizaron cursos de lenguaje claro por parte de los colaboradores que atienden a la ciudadanía; se difundió pro activamente y en lenguaje claro información para la ciudadanía y sus grupos de interés a través de los canales dispuestos para ello; y se fortaleció la capacidad institucional para atender ciudadanos en estado de discapacidad auditiva y visual, lo cual atiende también el derecho a la igualdad (consagrado en el artículo 7 de la Declaración Universal de Derechos Humanos).

## 7.3. Transparencia, plan anticorrupción y atención al ciudadano

Reiterando su compromiso contra la corrupción y el fortalecimiento de la transparencia y la atención al ciudadano, la Superservicios desarrolló una estrategia enfocada en la prevención, la detección y el fortalecimiento institucional como enfoques rectores de la estrategia. A continuación, se profundiza en las actividades que adelanta la Superservicios en este sentido.

<sup>29</sup> Para consultarlo remitirse al enlace: [https://www.ohchr.org/Documents/Issues/HRIndicators/SDG\\_Indicators\\_Tables.pdf](https://www.ohchr.org/Documents/Issues/HRIndicators/SDG_Indicators_Tables.pdf)

El enfoque de prevención se centró en el fortalecimiento de la aprehensión del Código de Ética e Integridad de la Superservicios por parte de sus colaboradores, para lo cual se adelantaron actividades que fomentaron los valores institucionales y la declaración de conflictos de interés como mecanismo para mitigar riesgos de soborno y corrupción.

Por su parte, el enfoque de detección se centró en el canal de transparencia y prevención de la corrupción y del soborno, donde los ciudadanos y colaboradores de la entidad pueden reportar, anónimamente, cualquier denuncia o consulta ética. Además, se realizaron auditorías, seguimiento y evaluaciones a la gestión de la entidad, a partir de lo cual se alertó sobre situaciones irregulares y se definieron acciones correctivas y acciones de mejora.

Frente al enfoque institucional, se definió un plan de trabajo para el fortalecimiento de la política de transparencia y acceso a la información pública, en el marco del cual: se hicieron alianzas con la Secretaría de Transparencia y el Departamento Nacional de Planeación para realizar jornadas de capacitación dirigidas a colaboradores de la Superservicios; se inició la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno; y se formalizó la ruta de la integridad empresarial del sector de servicios públicos domiciliarios (en articulación con Andesco).

De otro lado, la entidad hizo seguimiento permanente a la matriz de cumplimiento normativo implementada por la Procuraduría General de la Nación para la medición del Índice de Transparencia y Acceso a la Información –ITA. En consecuencia, la Superservicios obtuvo un resultado de 98 sobre 100 puntos, en la medición realizada durante el segundo semestre de 2020.

Así mismo, se formuló y publicó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, atendiendo oportunamente los comentarios recibidos de sus partes interesadas en el marco del proceso de participación. En este sentido, y con el propósito de mejorar la atención al ciudadano, se establecieron actividades orientadas a fortalecer los canales de atención y de comunicación con la ciudadanía, mediante capacitaciones y herramientas que les permitan participar y proteger sus derechos.

Finalmente, en el marco del ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas, durante el tercer trimestre del 2020 se realizaron mesas de trabajo con vocales de control y con Andesco, en representación de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, para la discusión de iniciativas y sugerencias para incluir en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del año 202130.

---

<sup>30</sup> Para conocer más sobre los resultados de dichos ejercicios entrar al enlace: <https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/planeacion/plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano>